

ANEXOS

ANEXO I

ENCUESTA PARA LA APLICACIÓN DEL ECSI

1) VENTA

¿Cómo ha conocido los productos de la Denominación de Origen Somontano?
(tache la opción elegida)

- Televisión
- Radio
- Medios de comunicación escritos
- Carteles publicitarios
- Familiares/Amigos
- Otros (indique cuales)

¿Dónde realiza la compra del producto?
(tache la opción elegida)

- Grandes superficies (indique cuales):
- Pequeños supermercados (indique cuales):
- Tiendas especializadas (indique cuales):
- Otros (indique cuales)

¿Cuál es el destino final de la adquisición?
(tache la opción elegida)

- Consumo propio
- Regalo
- Hostelería
- Otros (especifique):

2) EXPECTATIVAS

¿Cuánto se aproximan los productos ofrecidos por la Denominación de Origen Somontano a sus necesidades?
(1-muy poco, 2-poco, 3-algo, 4-bastante,5-mucho)

¿Cuál es la confianza depositada en los productos de la Denominación de Origen Somontano?
(1-muy poca, 2-poca, 3-algo, 4-bastante,5-mucha)

¿Cuáles son sus expectativas respecto a que los productos adquiridos sean buenos productos?
(1-muy pocas, 2-pocas, 3-alguna, 4-bastante,5-muchas)

¿Cuáles son sus expectativas globales?
(1-muy pocas, 2-pocas, 3-alguna, 4-bastante,5-muchas)

3) IMAGEN

¿Cuánto influye el diseño de la botella en una posible adquisición?
(1-muy poco, 2-poco, 3-algo, 4-bastante,5-mucho)

¿Cuánto contribuye la calificación como Denominación de Origen Somontano en la elección del producto?
(1-muy poco, 2-poco, 3-algo, 4-bastante,5-mucho)

Valore el posicionamiento de la de la marca en el sector vitivinícola.
(1-muy poco, 2-poco, 3-algo, 4-bastante,5-mucho)

Califique el nivel de competitividad de los productos de la Denominación de Origen Somontano.
(1-muy poco, 2-poco, 3-algo, 4-bastante,5-mucho)

¿Cómo valora las campañas publicitarias de la Denominación de Origen

Somontano?

(1-ineficaces, 2-poco eficaces, 3-eficaces, 4-bastante eficaces, 5-muy eficaces)

4) VALOR

Dada la calidad del producto ¿Cómo califica su precio?

(1-muy alto, 2-alto, 3-adequado, 4-bajo, 5-muy bajo)

Dado el precio del producto ¿Cómo califica su calidad?

(1-muy baja, 2-baja, 3-adeuada, 4-alta, 5-muy alta)

Valore la relación entre servicios prestados y precio

(1-muy baja, 2-baja, 3-adeuada, 4-alta, 5-muy alta)

5) CALIDAD PERCIBIDA

5.1) Calidad del producto

¿Cómo valora la extensión de la gama de productos de la Denominación de Origen Somontano?

(1-muy reducida, 2-reducida, 3-adeuada, 4-amplia, 5-muy amplia)

¿Piensa que los productos tienen capacidad de mejora, respecto a otros productos de la misma gama?

(1- mucho, 2-bastante, 3-algo, 4-poco, 5-muy poco)

¿Cómo de fiables piensa que son los productos que ofrece la Denominación de Origen del Somontano?

(1-muy poco, 2-poco, 3-algo, 4-bastante, 5-mucho)

¿Cómo calificaría en general, la calidad del producto?

(1-muy baja, 2-baja, 3-adeuada, 4-alta, 5-muy alta)

5.2) Calidad del servicio

¿Cómo califica la cantidad de sistemas de información (etiquetas informativas, publicidad,...) sobre el producto adquirido?

(1-muy reducida, 2-reducida, 3-adeuada, 4-amplia, 5-muy amplia)

¿Cuánto cree que es el número de puntos de venta donde se ofrecen productos de la Denominación de Origen Somontano?

(1-muy reducido, 2-reducido, 3-adequado, 4-amplio, 5-muy amplio)

¿Cómo definiría la claridad y transparencia de la información recibida?

(1-muy deficiente, 2-deficiente, 3-suficiente, 4-buena, 5-excelente)

Califique el nivel de atención personal recibido

(1-muy deficiente, 2-deficiente, 3-adequado, 4-bueno, 5-excelente)

6) SATISFACCIÓN

¿Cuál es su nivel de satisfacción global?

(1-muy reducida, 2-reducida, 3-adeuada, 4-amplia, 5-muy amplia)

¿Se han cumplido sus expectativas?

(1-muy poco, 2-poco, 3-algo, 4-bastante, 5-mucho)

¿Cómo de cerca está la Denominación de Origen Somontano respecto a la que usted entiende por ideal?

(1-muy poco, 2-poco, 3-algo, 4-bastante,5-mucho)

Compare la satisfacción obtenida con el producto adquirido, respecto a otro producto similar de la competencia.

(1-muy poca, 2-poca, 3-algo, 4-bastante,5-mucha)

7) FIDELIZACIÓN

¿Volvería a repetir su compra?

(1-no, 2-probablemente no, 3-no lo sé, 4-probablemente sí,5-sí)

Si existiese otra empresa que ofreciese el mismo producto, ¿Cuánto debería bajar el precio, para comprar su producto, en vez del que ha adquirido?

(1-muy poco, 2-poco, 3-algo, 4-bastante,5-mucho)

Califique su sensibilidad respecto la compra del producto, en función de un aumento de su precio.

(1-mucha, 2-bastante, 3-algo, 4-poca,5-muy poca)

Si un amigo/familiar le preguntase, ¿Cuánto recomendaría el producto?

(1-muy poco, 2-poco, 3-algo, 4-bastante,5-mucho)

8) RECLAMACIONES

¿Con qué frecuencia ha tenido algún tipo de reclamación?

(1-mucho, 2-bastante, 3-algo, 4-poca, 5 muy poca)

¿Cuál fue el nivel de atención de sus reclamaciones?

(1-muy bajo, 2-bajo, 3-adequado, 4-alto,5-muy alto)

¿Fueron resueltas sus reivindicaciones?

(1-no, 2-primordialmente no, 3-“más o menos”, 4-primordialmente sí, 5-sí)

ANEXO II

RESULTADOS ENCUESTA

	EXP1	EXP2	EXP3	EXP4	IMA1	IMA2	IMA3	IMA4	VAL1	VAL2	VAL3	QPE1	QPE2
1	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2
2	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4
4	3	5	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2
5	4	5	5	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2
6	2	3	3	4	3	2	2	2	3	4	2	3	3
7	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4
8	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	2	4	3
9	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	4
10	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4
11	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4	2
13	4	4	4	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3
14	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
16	5	5	5	5	2	5	5	4	3	3	3	4	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
19	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
21	4	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3	5	3
22	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	5	3	5
23	2	4	3	3	5	4	3	5	3	3	3	2	2
24	4	5	4	3	3	4	4	2	3	4	3	4	3
25	3	3	1	4	3	3	5	3	4	2	2	3	3
26	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
27	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	2	3	4
28	4	4	4	2	4	4	2	2	2	3	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4
30	4	4	4	2	3	4	3	2	2	3	2	2	3
31	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	2
32	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
33	5	4	5	4	4	4	4	1	3	2	2	3	3
34	4	5	4	4	4	4	4	1	3	2	2	3	3
35	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5
36	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
37	4	4	4	4	3	4	5	3	2	3	3	4	4
38	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3
39	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
40	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
42	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4
43	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3

	QPE3	QPE4	QSE1	QSE2	QSE3	SAS1	SAS2	SAS3	SAS4	FID1	FID2	FID3	FID4
1	4	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4
2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	5	4	4	3
3	4	3	3	5	3	3	4	3	2	4	4	3	4
4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
6	4	3	5	3	4	2	2	3	4	3	3	3	2
7	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
8	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	2	3	2	3	3	2	3	5	3	3	5
10	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4
11	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4
12	3	3	4	4	3	4	2	3	4	2	1	3	3
13	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4
14	3	3	2	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4
15	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4
16	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	3	2	3	3	3	4	3	5	3	4	4
19	4	4	3	2	3	5	4	5	3	5	4	3	3
20	4	4	3	2	3	5	4	5	3	5	4	3	3
21	4	4	3	3	3	5	4	5	3	5	4	4	5
22	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	4	4	2	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4
24	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4
25	4	3	5	2	3	1	3	3	3	2	3	5	5
26	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3
27	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
28	4	3	2	2	2	3	4	4	4	5	3	4	4
29	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	5	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
31	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
32	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
33	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4
34	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
35	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
36	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4
37	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	5	3
38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4
40	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
42	3	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3
43	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4

	EXP1	EXP2	EXP3	EXP4	IMA1	IMA2	IMA3	IMA4	VAL1	VAL2	VAL3	QPE1	QPE2
44	4	4	4	2	1	4	3	2	2	3	4	5	4
45	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
46	5	5	5	3	4	5	4	4	2	3	3	3	3
47	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3
48	4	4	4	3	4	5	4	3	3	3	3	4	3
49	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3
50	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2
51	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3
52	4	4	3	4	5	4	3	1	2	4	3	3	4
53	4	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3
54	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	4	4	3
55	4	5	4	2	5	5	4	4	3	3	3	3	2
56	4	4	4	3	5	4	3	2	3	3	3	3	2
57	4	4	4	3	4	4	2	2	2	4	4	2	3
58	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
59	3	2	3	2	3	4	3	4	2	4	3	2	3
60	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
61	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4
62	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
65	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3
66	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
68	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
69	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	2	4	3
70	1	2	2	3	1	2	2	1	2	4	4	2	4
71	3	3	3	2	4	3	2	2	3	3	2	2	4
72	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3
74	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
75	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	4	3	4	3	2	4	3	3	2	3	3	4	3
77	4	5	5	3	5	4	3	3	2	4	4	4	4
78	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	3	4	3
79	4	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3
80	4	4	4	3	5	4	4	4	2	4	4	3	3
81	4	4	4	3	5	4	4	3	2	3	3	3	2
82	3	3	2	3	1	2	2	2	1	2	2	4	4
83	3	3	3	2	5	3	3	2	2	2	2	3	4
84	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
85	5	5	5	4	2	5	5	4	3	3	3	4	2
86	4	4	5	3	5	4	4	5	2	4	4	4	3

	QPE3	QPE4	QSE1	QSE2	QSE3	SAS1	SAS2	SAS3	SAS4	FID1	FID2	FID3	FID4
44	4	4	2	4	3	5	4	3	2	5	3	5	3
45	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3
46	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4
47	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
48	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5
49	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4
50	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	3	4
51	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
52	4	3	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	3
53	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
54	3	4	3	2	3	4	4	4	3	5	4	4	4
55	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
56	4	4	2	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4
57	4	4	3	2	2	4	4	3	3	5	3	5	4
58	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
59	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	2	1
60	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
65	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
66	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
69	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
70	3	3	1	1	1	2	3	5	3	4	3	3	3
71	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4
72	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5
73	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4
74	4	4	3	2	3	3	3	4	3	5	3	4	4
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
76	4	3	3	2	2	3	4	3	3	5	3	5	4
77	4	4	3	2	3	3	3	3	3	5	4	5	5
78	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5
79	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
80	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	5
81	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	1	5	5	5	3
83	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3
84	4	4	3	2	3	3	3	4	3	5	3	4	4
85	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5
86	4	4	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5

	EXP1	EXP2	EXP3	EXP4	IMA1	IMA2	IMA3	IMA4	VAL1	VAL2	VAL3	QPE1	QPE2
87	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
88	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4	4	3
89	3	4	5	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3
90	4	4	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	4	2	4	5	3	3	3	4	3	3	3
93	3	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3
94	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
95	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3
96	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	3	2
97	4	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3
98	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3
99	4	3	3	4	3	3	2	2	4	2	2	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4
101	4	4	4	3	3	4	3	4	2	2	2	4	2
102	4	4	4	3	5	3	2	2	2	3	2	4	4
103	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3
104	4	5	4	3	5	4	5	3	3	3	3	4	4
105	5	4	4	1	4	4	4	3	2	3	2	4	3
106	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3
107	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3
108	3	4	3	5	3	4	2	3	1	4	4	3	5
109	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	2	4
110	4	4	4	2	3	4	5	1	3	4	3	2	3
111	5	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	4	4
112	4	5	5	1	3	5	3	5	1	3	3	4	4
113	4	3	3	2	4	4	3	2	4	2	2	4	5
114	5	4	4	1	3	3	1	2	1	3	3	5	3
115	5	5	5	4	5	5	4	4	2	3	3	4	3
116	4	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
117	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	3
118	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3
119	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3
120	2	3	2	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4
121	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3
122	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
123	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
124	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	5	4	5	2	3	3	3	3	2
126	5	5	4	3	5	5	4	4	1	4	2	4	4
127	2	2	2	2	5	3	2	1	1	2	2	5	3
128	4	4	5	3	3	5	4	3	2	4	4	4	3
129	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3

	QPE3	QPE4	QSE1	QSE2	QSE3	SAS1	SAS2	SAS3	SAS4	FID1	FID2	FID3	FID4
87	3	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4
88	3	3	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4
89	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
90	4	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3
94	4	3	2	2	3	3	4	3	3	5	4	4	4
95	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4
96	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	5
97	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4
98	4	3	3	2	3	4	4	3	4	5	4	3	4
99	3	3	2	3	2	3	3	4	3	4	4	4	4
100	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
101	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4
102	4	3	2	3	2	3	3	3	3	5	3	4	5
103	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4
104	4	4	3	2	2	4	4	3	5	5	5	4	5
105	4	4	3	4	3	4	5	3	2	5	4	5	4
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	5
108	3	2	1	2	3	3	2	4	1	2	3	2	4
109	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4
110	4	4	3	2	2	4	4	4	4	5	4	4	5
111	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5
112	5	4	4	3	2	4	3	3	3	5	4	4	5
113	3	2	3	5	1	3	3	2	2	4	4	4	3
114	4	3	2	5	3	3	4	3	3	5	3	5	5
115	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	3	3	5
116	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	5	4
117	4	4	3	2	3	3	4	4	4	5	3	3	4
118	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	3	4
119	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	4	3
120	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	4	4	3
121	3	3	4	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4
122	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	3	4	4
123	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	5
124	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	5	4	5
125	4	4	3	5	3	3	4	3	4	5	3	4	4
126	5	3	3	3	2	3	4	4	3	5	4	5	4
127	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	4
128	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4
129	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5

	EXP1	EXP2	EXP3	EXP4	IMA1	IMA2	IMA3	IMA4	VAL1	VAL2	VAL3	QPE1	QPE2
130	5	5	4	4	5	4	4	5	2	4	3	4	2
131	5	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
132	5	5	5	4	4	4	4	5	2	4	4	4	3
133	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3
134	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4
135	2	3	2	4	2	3	3	3	1	2	2	4	4
136	5	5	4	4	5	4	3	5	2	4	4	5	1
137	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	3	5	2
138	5	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	4	3
139	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
140	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	5
141	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
142	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	2
143	4	5	4	2	4	4	3	2	3	4	3	3	3
144	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4
145	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
146	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	3	3	2
147	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3
148	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
149	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3
150	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3
151	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4
152	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4
153	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	1
154	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
156	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	2
157	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4	2
158	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	3
159	5	4	4	3	4	4	5	3	1	4	3	2	3
160	4	3	4	3	3	4	5	4	2	4	3	4	1
161	3	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	5	2
162	5	4	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	3
163	4	5	5	3	4	5	4	5	3	3	3	5	2
164	4	4	4	4	4	5	4	5	1	3	3	3	2
165	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	1
166	4	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	3
167	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	2
168	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3
169	4	3	4	3	4	5	4	4	3	3	3	4	2
170	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2
171	4	4	4	3	5	4	4	3	2	4	3	4	4
172	5	5	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3

	QPE3	QPE4	QSE1	QSE2	QSE3	SAS1	SAS2	SAS3	SAS4	FID1	FID2	FID3	FID4
130	4	3	3	2	3	4	4	3	3	5	3	4	5
131	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4
133	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5
134	4	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4
135	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	5	3
136	4	4	3	5	2	4	5	4	5	5	3	4	4
137	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4
138	2	4	3	4	3	3	4	2	4	5	4	3	4
139	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	4	4
140	5	4	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4	5
141	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4
142	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	5	4	5
143	5	4	4	2	3	5	4	3	4	5	4	3	4
144	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4
145	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5
146	5	4	3	2	2	4	5	5	4	5	4	4	5
147	4	3	3	2	3	4	4	3	3	5	3	4	3
148	4	4	4	2	3	3	4	3	3	5	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
150	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
152	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	4	4	3	2	1	4	2	4	4	4	4	4	4
154	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
155	3	2	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3
156	4	3	4	1	2	4	3	3	4	4	3	3	4
157	3	3	4	5	3	4	3	4	3	5	3	3	4
158	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5
159	5	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5
160	5	5	3	4	2	5	4	4	5	5	3	4	5
161	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4
162	4	4	4	2	2	4	5	4	5	5	4	4	5
163	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5
164	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
165	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
167	4	4	4	3	5	5	4	3	4	5	3	4	4
168	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3
169	4	4	3	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4
170	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
171	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4
172	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4

	EXP1	EXP2	EXP3	EXP4	IMA1	IMA2	IMA3	IMA4	VAL1	VAL2	VAL3	QPE1	QPE2
173	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2
174	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	5	4	3
175	5	4	5	4	3	5	4	2	3	4	3	4	2
176	5	5	5	4	5	3	3	3	2	4	4	4	5
177	5	5	4	3	4	4	4	1	3	3	3	4	3
178	5	4	4	3	5	3	4	1	4	4	4	4	3
179	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	5	2
180	5	5	5	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2
181	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
182	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	2
183	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
184	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
185	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	4	2
186	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3
187	5	5	5	4	4	5	4	3	1	4	2	3	2
188	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3
189	4	5	4	3	5	3	2	3	3	3	3	4	3
190	5	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	3
191	5	4	4	4	4	2	2	3	3	4	3	4	2
192	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	3
193	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3
194	3	2	4	5	3	4	5	5	3	3	4	5	3
195	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3
196	5	4	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	3
197	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3
198	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3
199	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3
200	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	5	3
201	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3
203	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3
204	4	4	4	4	4	5	4	2	2	3	4	3	2
205	4	3	3	4	3	5	3	5	1	3	4	4	2
206	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
207	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2
208	5	5	5	5	3	5	5	4	3	3	3	4	1
209	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	2
210	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
212	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	2
213	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4
214	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3

[illegible]

	EXP1	EXP2	EXP3	EXP4	IMA1	IMA2	IMA3	IMA4	VAL1	VAL2	VAL3	QPE1	QPE2
216	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3
217	4	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	3	3
218	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3
219	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	3
220	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2
221	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
223	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2
224	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2
225	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	1
226	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1
227	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2
228	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	2
229	4	4	4	3	4	5	5	2	3	4	5	5	2
230	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
231	5	5	5	5	5	4	4	1	3	3	3	4	1
232	4	5	4	5	4	4	4	2	3	3	3	4	2
233	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5
234	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
235	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5

	EXP1	EXP2	EXP3	EXP4	IMA1	IMA2	IMA3	IMA4	VAL1	VAL2	VAL3	QPE1	QPE2
216	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	3
217	4	5	5	5	5	4	4	2	3	3	3	3	3
218	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3
219	4	4	4	3	4	5	4	3	3	5	4	4	3
220	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	2
221	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
223	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2
224	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2
225	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	1
226	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	1
227	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2
228	4	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	5	2
229	4	4	4	3	4	5	5	2	3	4	5	5	2
230	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
231	5	5	5	5	5	4	4	1	3	3	3	4	1
232	4	5	4	5	4	4	4	2	3	3	3	4	2
233	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5
234	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
235	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5

ANEXO III

Análisis Fiabilidad

Según lo comentado en el apartado 8, se ha de cumplir:

Alpha de Cronbach > 0.5

Correlación Item-Total > 0.35

EXPECTATIVAS

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,765	4

Tabla A1. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Expectativas.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
EXP1	11,3830	2,895	,626	,676
EXP2	11,2936	2,884	,698	,640
EXP3	11,4553	2,788	,702	,634
EXP4	11,8383	3,538	,291	,853

Tabla A2. Correlación elemento total para la variable Expectativas.

La correlación elemento-total para EXP4 es menor de 0,35 → se elimina EXP4

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,853	3

Tabla A3. Correlación elemento total para la variable Expectativas.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
EXP1	7,8979	1,682	,696	,822
EXP2	7,8085	1,737	,732	,789
EXP3	7,9702	1,644	,747	,774

Tabla A4. Correlación elemento total para la variable Expectativas sin EXP4.

Se cumple que la correlación-item total es mayor de 0.35, y se obtiene un buen coeficiente de alpha de Cronbach.

IMAGEN

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,592	4

Tabla A5. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Imagen

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
IMA1	10,5362	3,515	,252	,612
IMA2	10,3191	3,278	,533	,429
IMA3	10,6596	3,208	,429	,481
IMA4	11,2383	2,823	,346	,561

Tabla A6. Correlación elemento total para la variable Imagen.

La correlación elemento-total para IMA1 e IMA4 es menor de 0,35 → se elimina IMA1 ya que es peor.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,612	3

Tabla A7. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Imagen sin IMA1.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
IMA2	6,6043	2,095	,501	,442
IMA3	6,9447	1,950	,438	,493
IMA4	7,5234	1,550	,375	,634

Tabla A8. Correlación elemento total para la variable Imagen sin IMA1.

Se cumple que la correlación-item total es mayor de 0.35, y se obtiene un coeficiente aceptable de alpha de Cronbach.

VALOR

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,662	3

Tabla A9. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Valor.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAL1	6,5617	1,752	,275	,822
VAL2	5,9617	1,405	,578	,426
VAL3	6,0723	1,341	,606	,380

Tabla A10. Correlación elemento total para la variable Valor.

La correlación elemento-total para VAL1 es menor de 0,35 → se elimina VAL1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	2

Tabla A11. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Valor sin VAL1.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAL2	3,2255	,526	,697	. ^a
VAL3	3,3362	,506	,697	. ^a

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio entre los elementos negativa, lo cual viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Puede que desee comprobar las codificaciones de los elementos.

Tabla A12. Correlación elemento total para la variable Valor sin VAL1.

Se cumple que la correlación-item total es mayor de 0.35, y se obtiene un buen coeficiente de alpha de Cronbach.

CALIDAD PRODUCTO

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
-,139	4

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio entre los elementos negativa, lo cual viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Puede que desee comprobar las codificaciones de los elementos.

Tabla A13. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Calidad de producto.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
QPE1	10,4255	1,100	,120	-,525 ^a
QPE2	11,0170	2,128	-,395	,550
QPE3	10,1915	1,326	,108	-,394 ^a
QPE4	10,4043	1,242	,174	-,526 ^a

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio entre los elementos negativa, lo cual viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Puede que desee comprobar las codificaciones de los elementos.

Tabla A14. Correlación elemento total para la variable Calidad de producto.

El valor negativo de alpha de Cronbach es debido a QPE2 → se elimina QPE2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,550	3

Tabla 15A. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Calidad de producto sin QPE2.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
QPE1	7,4298	1,212	,203	,727
QPE3	7,1957	1,184	,412	,376
QPE4	7,4085	1,080	,514	,216

Tabla 16A. Correlación elemento total para la variable Calidad de producto sin QPE2.

La correlación elemento-total para QPE1 es menor de 0,35 → se elimina QPE1

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,727	2

Tabla 17A. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Calidad de producto sin QPE1.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
QPE3	3,6085	,385	,571	. ^a
QPE4	3,8213	,387	,571	. ^a

a. El valor es negativo debido a una covarianza promedio entre los elementos negativa, lo cual viola los supuestos del modelo de fiabilidad. Puede que desee comprobar las codificaciones de los elementos.

Tabla 18A. Correlación elemento total para la variable Calidad de producto sin QPE1.

Se cumple que la correlación-item total es mayor de 0.35, y se obtiene un coeficiente aceptable de alfa de Cronbach.

CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,616	3

Tabla 19A. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Calidad de servicio.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
QSE1	6,4043	2,242	,445	,498
QSE2	6,5277	1,874	,365	,635
QSE3	6,4043	2,105	,490	,433

Tabla 20A. Correlación elemento total para la variable Calidad de servicio.

Se cumple que la correlación-item total es mayor de 0.35, y se obtiene un buen coeficiente de alpha de Cronbach.

CALIDAD (QPE-QSE como una sola variable)

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,513	7

Tabla 21A. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Calidad.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
QSE1	20,4170	5,278	,521	,348
QSE2	20,5404	5,318	,309	,446
QSE3	20,4170	5,244	,509	,351
QPE1	20,0936	5,795	,388	,415
QPE2	20,6851	8,482	-,285	,683
QPE3	19,8596	6,805	,185	,498
QPE4	20,0723	6,401	,320	,453

Tabla 22A. Correlación elemento total para la variable Calidad.

La correlación elemento-total para QPE2 es negativa → se elimina QPE2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,683	6

Tabla 23A. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Calidad sin QPE2.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
QSE1	17,4213	5,715	,568	,587
QSE2	17,5447	5,967	,300	,700
QSE3	17,4213	5,800	,519	,604
QPE1	17,0979	6,337	,410	,643
QPE3	16,8638	7,092	,303	,674
QPE4	17,0766	6,669	,446	,637

Tabla 24A. Correlación elemento total para la variable Calidad sin QPE2.

La correlación elemento-total para QSE2 y QPE3 es menor de 0,35 → se elimina QSE2 ya que es peor.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,700	5

Tabla 25A. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Calidad sin QSE2.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
QSE1	14,2809	3,656	,560	,602
QSE3	14,2809	3,844	,462	,650
QPE1	13,9574	4,212	,378	,684
QPE3	13,7234	4,577	,377	,681
QPE4	13,9362	4,239	,526	,628

Tabla 26A. Correlación elemento total para la variable Calidad de producto sin QSE2.

Se cumple que la correlación-item total es mayor de 0.35, y se obtiene un coeficiente aceptable de alfa de Cronbach.

SATISFACCION

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,779	4

Tabla 27A. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Satisfacción.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
SAS1	11,0596	2,902	,620	,705
SAS2	10,9106	3,107	,609	,713
SAS3	11,1362	3,084	,539	,747
SAS4	11,1787	2,994	,567	,733

Tabla 28A. Correlación elemento total para la variable Satisfacción

Se cumple que la correlación-item total es mayor de 0.35, y se obtiene un buen coeficiente de alpha de Cronbach.

FIDELIDAD

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,685	4

Tabla 29A. Valor de la fiabilidad de la escala de medida de la variable Fidelidad.

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
FID1	11,2979	2,595	,532	,575
FID2	12,0426	2,673	,519	,585
FID3	11,8766	2,938	,399	,662
FID4	11,7234	2,927	,421	,648

Tabla 30A. Correlación elemento total para la variable Fidelidad.

Se cumple que la correlación-item total es mayor de 0.35, y se obtiene un coeficiente aceptable de alpha de Cronbach.

ANEXO IV

Análisis factorial

Como ya se dijo en apartado 9, se ha de cumplir lo siguiente:

KMO >0.5

Esfericidad de Bartlett <0.05

Comunalidades >0.5

Varianza total explicada >0.6

EXPECTATIVAS

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,729
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	310,042
	gl	3
	Sig.	,000

Tabla A31. KMO y prueba de Bartlett para la variable Expectativas.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
EXP1	1,000	,744
EXP2	1,000	,782
EXP3	1,000	,797

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A32. Valor de las comunalidades para la variable Expectativas.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,322	77,406	77,406	2,322	77,406	77,406
2	,379	12,623	90,030			
3	,299	9,970	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A33. Varianza total explicada para variable Expectativas.

Matriz de
componentes^a

	Componente
	1
EXP1	,862
EXP2	,884
EXP3	,893

Método de
extracción: Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A34. . Matriz de componentes principales para la variable Expectativas.

La prueba KMO y de Bartlett arrojan resultados positivos, 0.729 y 0, respectivamente.

Las comunalidades para los tres componentes, EXP1, EXP2,EXP3, presentan valores superiores a 0,5.

La varianza total explicada es 77,406%, superior al 60%.

IMAGEN

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,627
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	94,638
	gl	3
	Sig.	,000

Tabla A35. KMO y prueba de Bartlett para la variable Imagen.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
IMA2	1,000	,664
IMA3	1,000	,609
IMA4	1,000	,477

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A36. Valor de las comunalidades para la variable Imagen.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,750	58,345	58,345	1,750	58,345	58,345
2	,727	24,219	82,564			
3	,523	17,436	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A37. Varianza total explicada para variable Imagen.

Matriz de componentes^a

	Componente
	1
IMA2	,815
IMA3	,780
IMA4	,691

Método de
extracción: Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A38 . Matriz de componentes principales para la variable Imagens.

La comunalidad de IMA4 es menor de 0,5 → se elimina IMA4 y se realiza un nuevo análisis para esta variable.

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	57,899
	gl	1
	Sig.	,000

Tabla A39. KMO y prueba de Bartlett para la variable Imagen sin IMA4.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
IMA2	1,000	,735
IMA3	1,000	,735

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A40. Valor de las comunalidades para la variable Imagen sin IMA4.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,470	73,476	73,476	1,470	73,476	73,476
2	,530	26,524	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A41. Varianza total explicada para variable Imagen sin IMA4.

Matriz de componentes^a

	Componente
	1
IMA2	,857
IMA3	,857

Método de
extracción: Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A42. Matriz de componentes principales para la variable Imagen sin IMA4.

La prueba KMO y de Bartlett arrojan resultados positivos, 0.5 y 0, respectivamente.

Las comunalidades para los dos componentes, IMA2, IMA3, presentan valores superiores a 0,5.

La varianza total explicada es 73,476%, superior al 60%.

VALOR

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	154,855
	gl	1
	Sig.	,000

Tabla A43. KMO y prueba de Bartlett para la variable Valor.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
VAL2	1,000	,849
VAL3	1,000	,849

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A44. Valor de las comunalidades para la variable Valor.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,697	84,866	84,866	1,697	84,866	84,866
2	,303	15,134	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A45. Varianza total explicada para variable Valor.

Matriz de componentes^a

	Componente
	1
VAL2	,921
VAL3	,921

Método de
extracción: Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A46 . Matriz de componentes principales para la variable Valor.

La prueba KMO y de Bartlett arrojan resultados positivos, 0.5 y 0, respectivamente.

Las comunalidades para los dos componentes, VAL2, VAL3, presentan valores superiores a 0,5.

La varianza total explicada es 84,866%, superior al 60%.

CALIDAD PRODUCTO

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	91,879
	gl	1
	Sig.	,000

Tabla A47. KMO y prueba de Bartlett para la variable Calidad de producto.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
QPE3	1,000	,786
QPE4	1,000	,786

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A48. Valor de las comunalidades para la variable Calidad de producto.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,571	78,568	78,568	1,571	78,568	78,568
2	,429	21,432	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A49. Varianza total explicada para variable Calidad de producto.

Matriz de componentes^a

	Componente
	1
QPE3	,886
QPE4	,886

Método de extracción:
Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A50 . Matriz de componentes principales para la variable Calidad de producto.

La prueba KMO y de Bartlett arrojan resultados positivos, 0.5 y 0, respectivamente.

Las comunalidades para los dos componentes, QPE3, QPE4, presentan valores superiores a 0,5.

La varianza total explicada es 78,568%, superior al 60%.

CALIDAD SERVICIO

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,623
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	90,635
	gl	3
	Sig.	,000

Tabla A51. KMO y prueba de Bartlett para la variable Calidad de servicio.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
QSE1	1,000	,610
QSE2	1,000	,463
QSE3	1,000	,660

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A52. Valor de las comunalidades para la variable Calidad de servicio.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,732	57,745	57,745	1,732	57,745	57,745
2	,739	24,631	82,376			
3	,529	17,624	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A53. Varianza total explicada para variable Calidad de servicio.

Matriz de componentes^a

	Componente
	1
QSE1	,781
QSE2	,680
QSE3	,812

Método de extracción:
Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A54. . Matriz de componentes principales para la variable Calidad de servicio.

La comunalidad de QSE2 es menor de 0,5 → se elimina QSE2 y se realiza un nuevo análisis para esta variable.

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	56,799
	gl	1
	Sig.	,000

Tabla A55. KMO y prueba de Bartlett para la variable Calidad de servicio sin QSE2.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
QSE1	1,000	,733
QSE3	1,000	,733

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A56. Valor de las comunalidades para la variable Calidad de servicio sin QSE2.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,466	73,278	73,278	1,466	73,278	73,278
2	,534	26,722	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A57. Varianza total explicada para variable Calidad de servicio sin QSE2.

Matriz de componentes^a

	Componente
	1
QSE1	,856
QSE3	,856

Método de extracción:
Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A58 . Matriz de componentes principales para la variable Calidad de servicio sin QSE2.

La prueba KMO y de Bartlett arrojan resultados positivos, 0.729 y 0, respectivamente.

Las comunalidades para los dos componentes, QSE1, QSE3, presentan valores superiores a 0,5.

La varianza total explicada es 73,278%, superior al 60%.

CALIDAD (QPE-QSE como una sola variable)

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,690
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	235,993
	Gl	10
	Sig.	,000

Tabla A59. KMO y prueba de Bartlett para la variable Calidad.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
QSE1	1,000	,641
QSE3	1,000	,593
QPE1	1,000	,571
QPE3	1,000	,814
QPE4	1,000	,766

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A60. Valor de las comunalidades para la variable Calidad.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,309	46,177	46,177	2,309	46,177	46,177
2	1,077	21,547	67,724	1,077	21,547	67,724
3	,690	13,802	81,526			
4	,518	10,353	91,879			
5	,406	8,121	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A61. Varianza total explicada para variable Calidad.

Matriz de componentes^a

	Componente	
	1	2
QSE1	,755	,267
QSE3	,666	,387
QPE1	,573	,493
QPE3	,630	-,646
QPE4	,755	-,443

Método de extracción: Análisis de componentes principales.

a. 2 componentes extraídos

Tabla A62. Matriz de componentes principales para la variable Calidad.

Varianza menor de 60%, se elimina el componente que tiene menor comunalidad → se elimina QPE1 y se realiza un nuevo análisis para esta variable.

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,638
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	192,306
	gl	6
	Sig.	,000

Tabla A63. KMO y prueba de Bartlett para la variable Calidad sin QPE1.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
QSE1	1,000	,537
QSE3	1,000	,417
QPE3	1,000	,496
QPE4	1,000	,646

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A64. Valor de las comunalidades para la variable Calidad sin QPE1.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,096	52,393	52,393	2,096	52,393	52,393
2	,970	24,245	76,638			
3	,528	13,192	89,831			
4	,407	10,169	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A65. Varianza total explicada para variable Calidad sin QPE1.

Matriz de
componentes^a

	Componente
	1
QSE1	,733
QSE3	,646
QPE3	,705
QPE4	,804

Método de extracción:
Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A66. Matriz de componentes principales para la variable Calidad sin QPE1.

La comunalidad de QSE3 menor de 0,5→ se elimina QSE3 y se realiza un nuevo análisis para esta variable.

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,594
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	131,764
	gl	3
	Sig.	,000

Tabla A67. KMO y prueba de Bartlett para la variable Calidad sin QSE3.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
QSE1	1,000	,440
QPE3	1,000	,644
QPE4	1,000	,749

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A68. Valor de las comunalidades para la variable Calidad sin QSE3.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,833	61,095	61,095	1,833	61,095	61,095
2	,760	25,344	86,440			
3	,407	13,560	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A69. Varianza total explicada para variable Calidad sin QSE3.

Matriz de
componentes^a

	Componente
	1
QSE1	,663
QPE3	,802
QPE4	,865

Método de extracción:
Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A70. Matriz de componentes principales para la variable Calidad sin QSE3.

La comunalidad de QSE1 es menor de 0,5 → se elimina QSE1 y se realiza un nuevo análisis para esta variable.

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,500
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	91,879
	gl	1
	Sig.	,000

Tabla A71. KMO y prueba de Bartlett para la variable Calidad sin QSE1.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
QPE3	1,000	,786
QPE4	1,000	,786

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A72. Valor de las comunalidades para la variable Calidad sin QSE1.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,571	78,568	78,568	1,571	78,568	78,568
2	,429	21,432	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A73. Varianza total explicada para variable Calidad sin QSE1.

Matriz de componentes^a

	Componente
	1
QPE3	,886
QPE4	,886

Método de extracción:
Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A74. Matriz de componentes principales para la variable Calidad sin QSE1.

La prueba KMO y de Bartlett arrojan resultados positivos, 0.5 y 0, respectivamente.

Las comunalidades para los dos componentes, QPE3, QPE4, presentan valores superiores a 0,5.

La varianza total explicada es 78,568%, superior al 60%.

SATISFACCION

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,778
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	243,883
	gl	6
	Sig.	,000

Tabla A75. KMO y prueba de Bartlett para la variable Satisfacción.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
SAS1	1,000	,651
SAS2	1,000	,635
SAS3	1,000	,545
SAS4	1,000	,580

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A76. Valor de las comunalidades para la variable Satisfacción.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,410	60,259	60,259	2,410	60,259	60,259
2	,594	14,843	75,102			
3	,561	14,014	89,116			
4	,435	10,884	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A77. Varianza total explicada para variable Satisfacción.

Matriz de
componentes^a

	Componente
	1
SAS1	,807
SAS2	,797
SAS3	,738
SAS4	,761

Método de
extracción: Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A78. Matriz de componentes principales para la variable Satisfacción.

La prueba KMO y de Bartlett arrojan resultados positivos, 0.778 y 0, respectivamente.

Las comunales para los cuatro componentes, SAS1, SAS2, SAS3, SAS4, presentan valores superiores a 0,5.

La varianza total explicada es 60,259%, superior al 60%.

FIDELIDAD

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,719
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	145,232
	gl	6
	Sig.	,000

Tabla A79. KMO y prueba de Bartlett para la variable Fidelidad.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
FID1	1,000	,602
FID2	1,000	,583
FID3	1,000	,421
FID4	1,000	,455

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A80. Valor de las comunalidades para la variable Fidelidad.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	2,061	51,513	51,513	2,061	51,513	51,513
2	,793	19,830	71,342			
3	,612	15,288	86,631			
4	,535	13,369	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A81. Varianza total explicada para variable Fidelidad.

Matriz de
componentes^a

	Componente
	1
FID1	,776
FID2	,763
FID3	,649
FID4	,674

Método de
extracción: Análisis de
componentes
principales.

a. 1
componentes
extraídos

Tabla A82. Matriz de componentes principales para la variable Fidelidad.

La comunalidad de FID3 es menor de 0,5 → se elimina FID3 y se realiza un nuevo análisis para esta variable.

KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,647
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	101,067
	gl	3
	Sig.	,000

Tabla A83. KMO y prueba de Bartlett para la variable Fidelidad sin FID3.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
FID1	1,000	,660
FID2	1,000	,584
FID4	1,000	,546

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A84. Valor de las comunalidades para la variable Fidelidad sin FID3.

Varianza total explicada

Compo nente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	1,790	59,652	59,652	1,790	59,652	59,652
2	,674	22,463	82,115			
3	,537	17,885	100,000			

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Tabla A85. Varianza total explicada para variable Fidelidad sin FID3.

Matriz de
componentes^a

	Componente
	1
FID1	,812
FID2	,764
FID4	,739

Método de
extracción: Análisis de
componentes
principales.

a. 1 componentes
extraídos

Tabla A86. Matriz de componentes principales para la variable Fidelidad sin FID3.

La prueba KMO y de Bartlett arrojan resultados positivos, 0.647 y 0, respectivamente.

Las comunalidades para los tres componentes, FID1, FID2, FID3, presentan valores superiores a 0,5.

La varianza total explicada es 59,652%, muy cercano al mínimo establecido, 60%. Se decide aceptar el resultado y no eliminar ningún elemento.

ANEXO V

Análisis factorial confirmatorio

-Análisis confirmatorio de fiabilidad

Como ya se apuntaba en el apartado 10.1 se aplicarán sucesivamente los tres criterios de Joreskog y Soborm:

Criterio de convergencia débil: él las últimas cifras de cada factor estén acompañados por una @ para que sean significativos.

Criterio de convergencia fuerte: los factores de *Standardized Solution* deben ser mayores de 0.5

$$R^2 > 0.3$$

Modelo A

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)

MEASUREMENT EQUATIONS WITH STANDARD ERRORS AND TEST STATISTICS
STATISTICS SIGNIFICANT AT THE 5% LEVEL ARE MARKED WITH @.
(ROBUST STATISTICS IN PARENTHESES)

EXP1	=V1	=	1.058*F1	+	1.000 E1
			.173		
			6.123@		
		(	2.525)		
		(	.419)		
EXP2	=V2	=	1.073*F1	+	1.000 E2
			.169		
			6.341@		
		(	2.538)		
		(	.423)		
EXP3	=V3	=	1.154*F1	+	1.000 E3
			.183		
			6.302@		
		(	2.738)		
		(	.421)		
IMA2	=V4	=	.951*F2	+	1.000 E4
			.092		
			10.316@		
		(	.534)		
		(	1.781)		
IMA3	=V5	=	.897*F2	+	1.000 E5
			.113		
			7.939@		
		(	.502)		
		(	1.789)		
VAL2	=V6	=	.941*F3	+	1.000 E6
			.271		

			3.4720		
	(		2.954)		
	(		.319)		
VAL3	=V7	=	.913*F3	+	1.000 E7
			.265		
			3.4480		
	(		2.871)		
	(		.318)		
QPE3	=V8	=	1.035*F4	+	1.000 E8
			.166		
			6.2250		
	(		4.876)		
	(		.212)		
QPE4	=V9	=	1.130*F4	+	1.000 E9
			.171		
			6.6230		
	(		5.323)		
	(		.212)		
QSE1	=V10	=	.813*F5	+	1.000 E10
			.330		
			2.4630		
	(		3.019)		
	(		.269)		
QSE3	=V11	=	1.023*F5	+	1.000 E11
			.396		
			2.5830		
	(		3.787)		
	(		.270)		
SAS1	=V12	=	1.142*F6	+	1.000 E12
			.143		
			7.9840		
	(		5.634)		
	(		.203)		

MEASUREMENT EQUATIONS WITH STANDARD ERRORS AND TEST STATISTICS
(CONTINUED)

03-Aug-10 PAGE : 10 EQS Licensee:
TITLE: Model built by EQS 6 for Windows

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)
(ROBUST STATISTICS IN PARENTHESES)

SAS2	=V13	=	1.031*F6	+	1.000 E13
			.131		
			7.8890		
	(		5.077)		
	(		.203)		
SAS3	=V14	=	.852*F6	+	1.000 E14
			.130		
			6.5630		

```

(          4.203)
(          .203)

SAS4  =V15 =          .963*F6      +          1.000 E15
          .138
          6.996@
(          4.747)
(          .203)

FID1  =V16 =          1.362*F7      +          1.000 E16
          .000
          1.0E+38@
(          .069)
(          19.800@

FID2  =V17 =          .699*F7      +          1.000 E17
          .124
          5.644@
(          .129)
(          5.409@

FID4  =V18 =          .992*F7      +          1.000 E18
          .130
          7.654@
(          .145)
(          6.825@

```

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)

STANDARDIZED SOLUTION:
R-SQUARED

```

EXP1  =V1  =   .796*F1      + .605 E1
.634
EXP2  =V2  =   .870*F1      + .494 E2
.756
EXP3  =V3  =   .856*F1      + .516 E3
.733
IMA2  =V4  =   .787*F2      + .617 E4
.619
IMA3  =V5  =   .615*F2      + .789 E5
.378
VAL2  =V6  =   .869*F3      + .494 E6
.756
VAL3  =V7  =   .853*F3      + .522 E7
.728
QPE3  =V8  =   .730*F4      + .684 E8
.533
QPE4  =V9  =   .797*F4      + .604 E9
.636
QSE1  =V10 =   .612*F5      + .791 E10
.375
QSE3  =V11 =   .763*F5      + .647 E11
.582
SAS1  =V12 =   .747*F6      + .664 E12
.559

```

```

SAS2  =V13 =   .736*F6      + .677 E13
.542
SAS3  =V14 =   .589*F6      + .808 E14
.347
SAS4  =V15 =   .635*F6      + .772 E15
.404
FID1  =V16 =   .781*F7      + .624 E16
.611
FID2  =V17 =   .472*F7      + .882 E17
.223
FID4  =V18 =   .629*F7      + .778 E18
.395

```

El ítem FID2 no cumple el criterio de R^2 ya que es menor de 0.3, ni el criterio de convergencia fuerte, su coeficiente es menor de 0.5. Por lo tanto habrá que eliminarlo y realizar un nuevo análisis sin este.

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)

MEASUREMENT EQUATIONS WITH STANDARD ERRORS AND TEST STATISTICS
 STATISTICS SIGNIFICANT AT THE 5% LEVEL ARE MARKED WITH @.
 (ROBUST STATISTICS IN PARENTHESES)

```

EXP1  =V1  =          1.063*F1      +          1.000 E1
          .091
          11.747@
          (
          .636)
          (
          1.673)

EXP2  =V2  =          1.076*F1      +          1.000 E2
          .080
          13.393@
          (
          .652)
          (
          1.649)

EXP3  =V3  =          1.158*F1      +          1.000 E3
          .088
          13.091@
          (
          .690)
          (
          1.677)

IMA2  =V4  =          .515*F2      +          1.000 E4
          .050
          10.298@
          (
          .058)
          (
          8.867@

IMA3  =V5  =          .488*F2      +          1.000 E5
          .061
          7.958@
          (
          .060)
          (
          8.129@

VAL2  =V6  =          .926*F3      +          1.000 E6

```

			.335		
			2.765@		
	(		1.568)		
	(		.590)		
VAL3	=V7	=	.899*F3	+	1.000 E7
			.327		
			2.753@		
	(		1.509)		
	(		.596)		
QPE3	=V8	=	.856*F4	+	1.000 E8
			.089		
			9.658@		
	(		.545)		
	(		1.571)		
QPE4	=V9	=	.938*F4	+	1.000 E9
			.088		
			10.685@		
	(		.582)		
	(		1.610)		
QSE1	=V10	=	.804*F5	+	1.000 E10
			.117		
			6.901@		
	(		.195)		
	(		4.117@		
QSE3	=V11	=	1.023*F5	+	1.000 E11
			.124		
			8.243@		
	(		.212)		
	(		4.827@		
SAS1	=V12	=	1.269*F6	+	1.000 E12
			.152		
			8.351@		
	(		5.648)		
	(		.225)		

MEASUREMENT EQUATIONS WITH STANDARD ERRORS AND TEST STATISTICS

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)
(ROBUST STATISTICS IN PARENTHESES)

SAS2	=V13	=	1.139*F6	+	1.000 E13
			.139		
			8.194@		
	(		5.068)		
	(		.225)		
SAS3	=V14	=	.951*F6	+	1.000 E14
			.140		
			6.783@		
	(		4.227)		
	(		.225)		
SAS4	=V15	=	1.077*F6	+	1.000 E15

		.148	
		7.273@	
	(	4.794)	
	(	.225)	
FID1	=V16 =	.981*F7	+ 1.000 E16
		.155	
		6.339@	
	(	.425)	
	(	2.308@	
FID4	=V18 =	.739*F7	+ 1.000 E18
		.129	
		5.712@	
	(	.339)	
	(	2.178@	

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)

STANDARDIZED SOLUTION:
R-SQUARED

EXP1	=V1	=	.797*F1	+ .604 E1
.636				
EXP2	=V2	=	.869*F1	+ .495 E2
.755				
EXP3	=V3	=	.856*F1	+ .517 E3
.733				
IMA2	=V4	=	.785*F2	+ .619 E4
.616				
IMA3	=V5	=	.616*F2	+ .788 E5
.380				
VAL2	=V6	=	.869*F3	+ .495 E6
.755				
VAL3	=V7	=	.854*F3	+ .521 E7
.729				
QPE3	=V8	=	.729*F4	+ .684 E8
.531				
QPE4	=V9	=	.798*F4	+ .602 E9
.637				
QSE1	=V10	=	.609*F5	+ .793 E10
.371				
QSE3	=V11	=	.767*F5	+ .642 E11
.588				
SAS1	=V12	=	.748*F6	+ .664 E12
.559				
SAS2	=V13	=	.731*F6	+ .682 E13
.535				
SAS3	=V14	=	.592*F6	+ .806 E14
.350				
SAS4	=V15	=	.639*F6	+ .769 E15
.409				
FID1	=V16	=	.721*F7	+ .693 E16
.520				
FID4	=V18	=	.600*F7	+ .800 E18
.360				

Como se puede comprobar este modelo es válido ya que el criterio de convergencia débil al ir acompañados los últimos factores por una @, así como el de convergencia fuerte ya que todos los valores son superiores a 0.5. El criterio de R^2 también se cumplen, todos los valores son superiores a 0.3

Modelo B

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)

MEASUREMENT EQUATIONS WITH STANDARD ERRORS AND TEST STATISTICS
STATISTICS SIGNIFICANT AT THE 5% LEVEL ARE MARKED WITH @.
(ROBUST STATISTICS IN PARENTHESES)

EXP1 =V1 = .985*F1 + 1.000 E1
.186
5.301@
(2.661)
(.370)

EXP2 =V2 = .997*F1 + 1.000 E2
.183
5.437@
(2.699)
(.369)

EXP3 =V3 = 1.078*F1 + 1.000 E3
.199
5.420@
(2.909)
(.370)

IMA2 =V4 = 1.037*F2 + 1.000 E4
.141
7.376@
(3.616)
(.287)

IMA3 =V5 = .925*F2 + 1.000 E5
.156
5.913@
(3.247)
(.285)

VAL2 =V6 = .992*F3 + 1.000 E6
.090
11.049@
(.195)
(5.092@

VAL3 =V7 = .960*F3 + 1.000 E7
.089
10.817@
(.189)
(5.089@

```

QPE3  =V8  =          .959*F4      +          1.000 E8
                .100
                9.638@
                (      .935)
                (      1.026)

QPE4  =V9  =          1.046*F4      +          1.000 E9
                .099
                10.606@
                (      1.004)
                (      1.042)

SAS1   =V12 =          1.165*F6      +          1.000 E12
                .161
                7.220@
                (      .111)
                (      10.499@

SAS2   =V13 =          1.059*F6      +          1.000 E13
                .147
                7.178@
                (      .096)
                (      10.988@

SAS3   =V14 =          .870*F6      +          1.000 E14
                .000
                1.4E+08@
                (      .062)
                (      14.028@

```

MEASUREMENT EQUATIONS WITH STANDARD ERRORS AND TEST STATISTICS

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)
(ROBUST STATISTICS IN PARENTHESES)

```

SAS4   =V15 =          .980*F6      +          1.000 E15
                .152
                6.447@
                (      .124)
                (      7.906@

FID1   =V16 =          1.349*F7      +          1.000 E16
                .251
                5.376@
                (      5.051)
                (      .267)

FID2   =V17 =          .736*F7      +          1.000 E17
                .170
                4.342@
                (      2.767)
                (      .266)

FID4   =V18 =          1.008*F7      +          1.000 E18
                .204
                4.945@
                (      3.783)
                (      .266)

```


MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)

STANDARDIZED SOLUTION:
R-SQUARED

EXP1	=V1	=	.796*	F1	+	.605	E1
.634							
EXP2	=V2	=	.868*	F1	+	.497	E2
.753							
EXP3	=V3	=	.858*	F1	+	.513	E3
.737							
IMA2	=V4	=	.809*	F2	+	.587	E4
.655							
IMA3	=V5	=	.598*	F2	+	.802	E5
.357							
VAL2	=V6	=	.870*	F3	+	.493	E6
.757							
VAL3	=V7	=	.852*	F3	+	.523	E7
.726							
QPE3	=V8	=	.731*	F4	+	.683	E8
.534							
QPE4	=V9	=	.797*	F4	+	.605	E9
.635							
SAS1	=V12	=	.746*	F6	+	.666	E12
.557							
SAS2	=V13	=	.740*	F6	+	.673	E13
.547							
SAS3	=V14	=	.588*	F6	+	.809	E14
.346							
SAS4	=V15	=	.633*	F6	+	.774	E15
.400							
FID1	=V16	=	.766*	F7	+	.642	E16
.587							
FID2	=V17	=	.492*	F7	+	.870	E17
.242							
FID4	=V18	=	.632*	F7	+	.775	E18
.400							

El ítem FID2 no cumple el criterio de R^2 ya que es menor de 0.3, ni el criterio de convergencia fuerte ya que también es menor de 0.5. Habrá que eliminarlo y realizar un nuevo análisis sin este.

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)

MEASUREMENT EQUATIONS WITH STANDARD ERRORS AND TEST STATISTICS
STATISTICS SIGNIFICANT AT THE 5% LEVEL ARE MARKED WITH @.
(ROBUST STATISTICS IN PARENTHESES)

EXP1	=V1	=	.998*	F1	+	1.000	E1
			718410.409				

			.000		
		(	.000)		
		(	1.0E+38@		
EXP2	=V2	=	1.006*F1	+	1.000 E2
			724423.573		
			.000		
		(	.000)		
		(	1.0E+38@		
EXP3	=V3	=	1.090*F1	+	1.000 E3
			784254.494		
			.000		
		(	.000)		
		(	1.0E+38@		
IMA2	=V4	=	.785*F2	+	1.000 E4
			565298.922		
			.000		
		(	.000)		
		(	1.0E+38@		
IMA3	=V5	=	.707*F2	+	1.000 E5
			508902.266		
			.000		
		(	.000)		
		(	1.0E+38@		
VAL2	=V6	=	.982*F3	+	1.000 E6
			.089		
			10.997@		
		(	.182)		
		(	5.387@		
VAL3	=V7	=	.950*F3	+	1.000 E7
			.088		
			10.765@		
		(	.178)		
		(	5.336@		
QPE3	=V8	=	.936*F4	+	1.000 E8
			673773.437		
			.000		
		(	.000)		
		(	1.0E+38@		
QPE4	=V9	=	1.023*F4	+	1.000 E9
			736513.254		
			.000		
		(	.000)		
		(	1.0E+38@		
SAS1	=V12	=	1.155*F6	+	1.000 E12
			831169.114		
			.000		
		(	.000)		
		(	1.0E+38@		
SAS2	=V13	=	1.040*F6	+	1.000 E13
			748533.245		
			.000		

```

(          .000)
(          1.0E+38@

SAS3  =V14 =          .863*F6      +          1.000 E14
          621057.202
          .000
(          .000)
(          1.0E+38@

```

MEASUREMENT EQUATIONS WITH STANDARD ERRORS AND TEST STATISTICS
(CONTINUED)

17-Jun-10 PAGE : 10 EQS Licensee:
TITLE: Model built by EQS 6 for Windows

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)
(ROBUST STATISTICS IN PARENTHESES)

```

SAS4  =V15 =          .975*F6      +          1.000 E15
          702098.797
          .000
(          .000)
(          1.0E+38@

```

```

FID1  =V16 =          1.186*F7      +          1.000 E16
          .132
          8.967@
(          .755)
(          1.571)

```

```

FID4  =V18 =          .922*F7      +          1.000 E18
          .120
          7.697@
(          .579)
(          1.593)

```

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)

STANDARDIZED SOLUTION:
R-SQUARED

```

EXP1  =V1  =   .798*F1      + .603 E1
.636
EXP2  =V2  =   .866*F1      + .500 E2
.750
EXP3  =V3  =   .859*F1      + .513 E3
.737
IMA2  =V4  =   .805*F2      + .593 E4
.649
IMA3  =V5  =   .601*F2      + .800 E5
.361
VAL2  =V6  =   .870*F3      + .492 E6
.758

```

VAL3	=V7	=	.852	*F3	+	.523	E7
.726							
QPE3	=V8	=	.730	*F4	+	.684	E8
.532							
QPE4	=V9	=	.798	*F4	+	.603	E9
.636							
SAS1	=V12	=	.748	*F6	+	.664	E12
.559							
SAS2	=V13	=	.734	*F6	+	.679	E13
.539							
SAS3	=V14	=	.590	*F6	+	.807	E14
.348							
SAS4	=V15	=	.637	*F6	+	.771	E15
.406							
FID1	=V16	=	.710	*F7	+	.704	E16
.504							
FID4	=V18	=	.610	*F7	+	.793	E18
.372							

Como se puede comprobar este modelo es válido ya que el criterio de convergencia débil al ir acompañados los últimos factores por una @, así como el de convergencia fuerte ya que todos los valores son superiores a 0.5. El criterio de R^2 también se cumplen, todos los valores son superiores a 0.3

-Análisis confirmatorio de dimensionalidad

Según lo estudiado en el apartado 10.2, se ha de cumplir:

$$\text{RMSEA} < 0.1$$

$$\text{NNFI} > 0.8$$

$$\text{CFI} > 0.9$$

Modelo A

FIT INDICES

BENTLER-BONETT	NORMED FIT INDEX	=	.892
BENTLER-BONETT	NON-NORMED FIT INDEX	=	.931
COMPARATIVE FIT INDEX (CFI)		=	.953
BOLLEN'S	(IFI) FIT INDEX	=	.955
MCDONALD'S	(MFI) FIT INDEX	=	.833
JORESKOG-SORBOM'S	GFI FIT INDEX	=	.904
JORESKOG-SORBOM'S	AGFI FIT INDEX	=	.841
ROOT MEAN-SQUARE RESIDUAL (RMR)		=	.027
STANDARDIZED RMR		=	.051
ROOT MEAN-SQUARE ERROR OF APPROXIMATION (RMSEA)		=	.063

$$\text{RMSEA} = 0.063 < 0.1$$

$$\text{NNFI} = 0.931 > 0.80$$

$$\text{CFI} = 0.953 > 0.9$$

Modelo B

FIT INDICES

BENTLER-BONETT	NORMED FIT INDEX	=	.908
BENTLER-BONETT	NON-NORMED FIT INDEX	=	.938
COMPARATIVE FIT INDEX (CFI)		=	.959
BOLLEN'S	(IFI) FIT INDEX	=	.960
MCDONALD'S	(MFI) FIT INDEX	=	.862
JORESKOG-SORBOM'S	GFI FIT INDEX	=	.916
JORESKOG-SORBOM'S	AGFI FIT INDEX	=	.853
ROOT MEAN-SQUARE RESIDUAL (RMR)		=	.024
STANDARDIZED RMR		=	.046
ROOT MEAN-SQUARE ERROR OF APPROXIMATION (RMSEA)		=	.066

$$\text{RMSEA} = 0.066 < 0.1$$

$$\text{NNFI} = 0.938 > 0.80$$

$$\text{CFI} = 0.959 > 0.9$$

ANEXO VI

Análisis causal

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)

CONSTRUCT EQUATIONS WITH STANDARD ERRORS AND TEST STATISTICS
 STATISTICS SIGNIFICANT AT THE 5% LEVEL ARE MARKED WITH @.
 (YUAN-BENTLER ROBUST STATISTICS IN PARENTHESES)

$$\begin{aligned} F1 \quad =F1 &= .676*F2 + 1.000 D1 \\ &.052 \\ &12.974@ \\ &(\quad .043) \\ &(\quad 15.821@) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} F3 \quad =F3 &= .104*F1 + .444*F4 + .292*F5 + 1.000 D3 \\ &.174 \quad .211 \quad .160 \\ &.598 \quad 2.104@ \quad 1.825 \\ &(\quad .219) \quad (\quad .290) \quad (\quad .246) \\ &(\quad .476) \quad (\quad 1.528) \quad (\quad 1.186) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} F4 \quad =F4 &= .660*F1 + 1.000 D4 \\ &.061 \\ &10.876@ \\ &(\quad .055) \\ &(\quad 11.970@) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} F5 \quad =F5 &= .426*F1 + 1.000 D5 \\ &.072 \\ &5.903@ \\ &(\quad .072) \\ &(\quad 5.936@) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} F6 \quad =F6 &= .364*F1 + .032*F3 + .490*F4 + .289*F5 \\ &.161 \quad .058 \quad .138 \quad .101 \\ &2.268@ \quad .544 \quad 3.540@ \quad 2.851@ \\ &(\quad .207) \quad (\quad .078) \quad (\quad .202) \quad (\quad .117) \\ &(\quad 1.758) \quad (\quad .404) \quad (\quad 2.429@ \quad (\quad 2.459@ \\ &+ .022*F2 + 1.000 D6 \\ &.085 \\ &.259 \\ &(\quad .083) \\ &(\quad .263) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} F7 \quad =F7 &= .816*F6 + .097*F2 + 1.000 D7 \\ &.142 \quad .089 \\ &5.754@ \quad 1.083 \\ &(\quad .149) \quad (\quad .087) \\ &(\quad 5.493@ \quad (\quad 1.109) \end{aligned}$$

Donde:

F1: Expectativas

F2: Imagen

F3: Valor

F4: Calidad de producto

F5: Calidad de servicio

F6: Satisfacción

F7: Fidelidad

Los índices que acompañan a los factores F1, F2, F3, F4, F5, F6, F7 son los pesos de la influencia de una variable sobre otra.

Todos los elementos presentan un valor de R2 superior a 0.3, por lo que este modelo cumple las especificaciones.

Se cumplen las relaciones esperadas entre las variables, siendo las más destacables: la imagen de la Denominación ejerce una influencia positiva muy importante sobre las expectativas del cliente y esta sobre la calidad del producto y servicio esperada; la intensidad que ejerce la satisfacción sobre la lealtad explica la influencia de la variable satisfacción sobre la lealtad. La influencia de la calidad de producto en valor y satisfacción es mayor que la calidad de servicio.

Modelo B

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)

STANDARDIZED SOLUTION:
R-SQUARED

.724	EXP1	=V1	=	.851 F1	+	.526 E1			
.838	EXP2	=V2	=	.915*F1	+	.403 E2			
.848	EXP3	=V3	=	.921*F1	+	.389 E3			
.964	IMA2	=V4	=	.982 F2	+	.191 E4			
.492	IMA3	=V5	=	.702*F2	+	.712 E5			
.898	VAL2	=V6	=	.947 F3	+	.320 E6			
.712	VAL3	=V7	=	.844*F3	+	.537 E7			
.718	QPE3	=V8	=	.847 F4	+	.531 E8			
.718	QPE4	=V9	=	.847*F4	+	.531 E9			
.660	SAS1	=V12	=	.813 F6	+	.583 E12			
.686	SAS2	=V13	=	.828*F6	+	.560 E13			
.567	SAS3	=V14	=	.753*F6	+	.658 E14			
.567	SAS4	=V15	=	.753*F6	+	.658 E15			
.600	FID1	=V16	=	.774 F7	+	.633 E16			
.584	FID4	=V18	=	.764*F7	+	.645 E18			
.791	F1	=F1	=	.890*F2	+	.457 D1			
.363	F3	=F3	=	.185*F1	+	.441*F4	+	.798 D3	
.685	F4	=F4	=	.828*F1	+	.561 D4			
.913	F6	=F6	=	.440*F1	+	.048*F3	+	.440*F4	+.097*F2
.938				+ .295 D6					
	F7	=F7	=	.946*F6	+	.027*F2	+	.250 D7	

MAXIMUM LIKELIHOOD SOLUTION (NORMAL DISTRIBUTION THEORY)

CONSTRUCT EQUATIONS WITH STANDARD ERRORS AND TEST STATISTICS
 STATISTICS SIGNIFICANT AT THE 5% LEVEL ARE MARKED WITH @.
 (YUAN-BENTLER ROBUST STATISTICS IN PARENTHESES)

$$\begin{aligned} F1 \quad =F1 &= .676 * F2 + 1.000 D1 \\ &.052 \\ &12.974@ \\ &(\quad .043) \\ &(\quad 15.821@) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} F3 \quad =F3 &= .104 * F1 + .444 * F4 + .292 * F5 + 1.000 D3 \\ &.174 \quad .211 \quad .160 \\ &.598 \quad 2.104@ \quad 1.825 \\ &(\quad .219) \quad (\quad .290) \quad (\quad .246) \\ &(\quad .476) \quad (\quad 1.528) \quad (\quad 1.186) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} F4 \quad =F4 &= .660 * F1 + 1.000 D4 \\ &.061 \\ &10.876@ \\ &(\quad .055) \\ &(\quad 11.970@) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} F5 \quad =F5 &= .426 * F1 + 1.000 D5 \\ &.072 \\ &5.903@ \\ &(\quad .072) \\ &(\quad 5.936@) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} F6 \quad =F6 &= .364 * F1 + .032 * F3 + .490 * F4 + .289 * F5 \\ &.161 \quad .058 \quad .138 \quad .101 \\ &2.268@ \quad .544 \quad 3.540@ \quad 2.851@ \\ &(\quad .207) \quad (\quad .078) \quad (\quad .202) \quad (\quad .117) \\ &(\quad 1.758) \quad (\quad .404) \quad (\quad 2.429@ \quad (\quad 2.459@ \\ &+ .022 * F2 + 1.000 D6 \\ &.085 \\ &.259 \\ &(\quad .083) \\ &(\quad .263) \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} F7 \quad =F7 &= .816 * F6 + .097 * F2 + 1.000 D7 \\ &.142 \quad .089 \\ &5.754@ \quad 1.083 \\ &(\quad .149) \quad (\quad .087) \\ &(\quad 5.493@ \quad (\quad 1.109) \end{aligned}$$

Donde:

F1: Expectativas

F2: Imagen

F3: Valor

F4: Calidad

F6: Satisfacción

F7: Fidelidad

Los índices que acompañan a los factores F1, F2, F3, F4, F6, F7 son los pesos de la influencia de una variable sobre otra.

Todos los elementos presentan un valor de R2 superior a 0.3, por lo que este modelo cumple las especificaciones.

Se cumplen las relaciones esperadas entre las variables, siendo las más destacables: la imagen de la Denominación ejerce una influencia positiva muy importante sobre las expectativas del cliente y esta sobre la calidad esperada; la intensidad que ejerce la satisfacción sobre la lealtad explica la influencia de la variable satisfacción sobre la lealtad. La influencia de la calidad en valor y satisfacción es mayor que cuando se considera calidad de producto y de servicio como dos variables distintas.

