

## **7. Anexos**

### **7.1. Cuestionario-Experimento**

Hola, mi nombre es Guillermo Martín y estoy realizando mi Trabajo Fin de Grado en la Universidad de Zaragoza sobre el estudio de los programas jerárquicos de clientes. Estos programas agrupan a los clientes de una empresa en diferentes niveles en función de su comportamiento de compra, dependiendo qué nivel o categoría posee el cliente recibirá más o menos beneficios y privilegios.

Por ejemplo, un cliente podría ser clasificado en niveles como bronce, plata, oro o platino. Si un miembro comienza a gastar más, él o ella se eleva a un nivel más alto; Si el cliente comienza a gastar menos, será degradado a un nivel inferior. La información aportada será totalmente anónima y será destinada únicamente con fines académicos.

Imagine la siguiente situación:

La compañía hotelera "MH" lleva a cabo un programa de fidelización jerárquico de clientes. Este programa contiene 4 niveles ordenados de menos a más exclusividad (estándar, plata, oro y platino), cada uno de estos niveles lleva asociado una serie de beneficios y privilegios en cuanto al servicio que ofrece el hotel. Dichos beneficios son más altos cuanto más exclusivo es el programa. Para acceder a cada categoría has de cumplir cada año con los siguientes requisitos de comportamiento de compra establecidos por la empresa en cuanto al número de pernoctaciones (noches) en el hotel a lo largo del año natural

- Estándar: Menos de 5 noches al año
- Plata: 5-10 noches al año
- Oro: 11-20 noches al año
- Platino: Más de 20 noches al año

Póngase en la situación de que usted como cliente en 2016 se hospedó 23 noches en el hotel y consiguió acceder a la categoría "Platino", sin embargo, al acabar el año 2017 solo se hospedó 12 noches por lo que este año fue descendido a la categoría Oro. Dicho descenso, conlleva una reducción de los beneficios y privilegios de los que gozaba anteriormente.\*Los otros dos formularios/experimentos, son iguales con la única excepción que en el segundo formulario el usuario desciende de la categoría Oro a la categoría Plata, y en el tercero el cliente es rebajado del nivel Plata a Estándar.

1. En relación a la situación planteada, por favor valore del 1 al 7 los siguientes enunciados, siendo 1 totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo:

	1	2	3	4	5	6	7
Seguiría siendo cliente habitual de la cadena							
Recomendaría el hotel a la gente de mi entorno							
Buscaría acceder a otro programa de fidelización de una empresa similar							
Continuaría transmitiendo información positiva acerca los servicios que ofrece el hotel							

2. En relación a la situación planteada, por favor valore del 1 al 7 los siguientes enunciados, siendo 1 totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo:

	1	2	3	4	5	6	7
Perdería la confianza depositada en la empresa							
Seguiría considerando a esta cadena hotelera como la primera opción para hospedarme							
No volvería a confiar en este tipo de programas							
Mi compromiso hacia la empresa se vería reducido							
Desconfiaría de futuras promociones y descuentos que me ofreciera la compañía							

3. En relación a la situación planteada, por favor valore del 1 al 7 los siguientes enunciados, siendo 1 totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo:

	1	2	3	4	5	6	7
Intentaría recuperar el estatus perdido							
Sentiría decepción, ya que cualquier tratamiento especial nunca fue personal							
Me sentiría frustrado por descender de categoría y perder los privilegios que tenía							
Me avergonzaría no pertenecer al estatus más elevado							
Mi objetivo para este año sería recuperar la categoría							
No le daría importancia a perder dichos beneficios							

4. ¿Alguna vez ha pertenecido a un programa de fidelización de este tipo?

Sí

☐

No

☐

5. Indique en qué intervalo de edad se encuentra

18-24	<input type="text"/>
25- 34	<input type="text"/>
35-44	<input type="text"/>
45-54	<input type="text"/>
55-64	<input type="text"/>
65 o más	<input type="text"/>

6. Indique su género

Hombre	<input type="text"/>
Mujer	<input type="text"/>

7. Indique su nivel de estudios

Sin Estudios	<input type="text"/>
Estudios Primarios	<input type="text"/>
Estudios Secundarios	<input type="text"/>
Estudios Superiores	<input type="text"/>

8. Ocupación Actual

Estudiante	<input type="text"/>
Parado	<input type="text"/>
Trabajador	<input type="text"/>
Jubilado	<input type="text"/>

9. Indique su renta mensual

Menos de 100	<input type="text"/>
Entre 1000 y 3000	<input type="text"/>
Entre 3001 y 5000	<input type="text"/>
Más de 5000	<input type="text"/>

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

7.2. Tablas Estadísticas

Tablas de Frecuencia:

Edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-24	28	23,0	23,0	23,0
	25-34	13	10,7	10,7	33,6
	35-44	29	23,8	23,8	57,4
	45-54	38	31,1	31,1	88,5
	55-64	14	11,5	11,5	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Sexo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	66	54,1	54,1	54,1
	Mujer	56	45,9	45,9	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Ocupación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudiante	22	18,0	18,0	18,0
	Parado	4	3,3	3,3	21,3
	Trabajador	85	69,7	69,7	91,0
	Jubilado	8	6,6	6,6	97,5
	Am@ de casa	3	2,5	2,5	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

P8_Ocupación2					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Trabajador	85	69,7	69,7	69,7
	Resto	37	30,3	30,3	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Nivel de estudios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin estudios	3	2,5	2,5	2,5
	Estudio Primarios	13	10,7	10,7	13,1
	Estudios Secundarios	38	31,1	31,1	44,3
	Estudios Superiores	68	55,7	55,7	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Renta Mensual					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Menos de 1000	26	21,3	21,3	21,3
	Entre 1000 y 3000	79	64,8	64,8	86,1
	Entre 3001 y 5000	17	13,9	13,9	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

### Análisis Descriptivos:

Descriptivos Lealtad, Confianza y Compromiso									
		N	Media	Desviación estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
LEALTAD	De platino a oro	40	5,0438	,88413	,13979	4,7610	5,3265	3,50	7,00
	De oro a plata	42	4,0595	,70019	,10804	3,8413	4,2777	2,75	5,00
	De plata a estándar	40	3,7250	,72898	,11526	3,4919	3,9581	2,00	5,25
	Total	122	4,2725	,94912	,08593	4,1024	4,4427	2,00	7,00
CONFIANZA	De platino a oro	40	3,2000	1,40775	,22259	2,7498	3,6502	1,00	6,67
	De oro a plata	42	4,4841	1,53408	,23671	4,0061	4,9622	1,67	6,67
	De plata a estándar	40	4,7750	1,18487	,18734	4,3961	5,1539	2,67	7,00
	Total	122	4,1585	1,53455	,13893	3,8834	4,4335	1,00	7,00
COMPROMISO	De platino a oro	40	3,9500	,89729	,14187	3,6630	4,2370	2,00	5,50
	De oro a plata	42	4,1548	,54648	,08432	3,9845	4,3251	3,00	5,00
	De plata a estándar	40	4,0125	,88786	,14038	3,7285	4,2965	1,50	7,00
	Total	122	4,0410	,78884	,07142	3,8996	4,1824	1,50	7,00

Descriptivos Edad- Lealtad, Confianza y Compromiso									
		N	Media	Desviació n estándar	Error estándar	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
						Límite inferior	Límite superior		
LEALTAD	18-24	28	3,8393	1,04131	,19679	3,4355	4,2431	2,00	6,50
	25-34	13	4,1538	,96035	,26635	3,5735	4,7342	3,00	5,75
	35-44	29	4,3190	,71619	,13299	4,0465	4,5914	3,00	5,75
	45-54	38	4,5066	,90136	,14622	4,2103	4,8028	2,50	6,75
	55-64	14	4,5179	1,10273	,29472	3,8812	5,1546	3,25	7,00
	Total	122	4,2725	,94912	,08593	4,1024	4,4427	2,00	7,00
CONFIANZA	18-24	28	4,2738	1,33966	,25317	3,7543	4,7933	1,67	6,67
	25-34	13	4,2821	1,37333	,38089	3,4522	5,1119	2,67	7,00
	35-44	29	4,4483	1,51520	,28137	3,8719	5,0246	1,67	6,67
	45-54	38	3,7807	1,75748	,28510	3,2030	4,3584	1,00	7,00
	55-64	14	4,2381	1,43479	,38346	3,4097	5,0665	2,00	6,00
	Total	122	4,1585	1,53455	,13893	3,8834	4,4335	1,00	7,00
COMPROMIS O	18-24	28	3,8393	,94334	,17827	3,4735	4,2051	1,50	5,50
	25-34	13	4,3846	1,04391	,28953	3,7538	5,0154	2,50	7,00
	35-44	29	3,8966	,77205	,14337	3,6029	4,1902	2,00	5,00
	45-54	38	4,1711	,59589	,09667	3,9752	4,3669	3,00	5,00
	55-64	14	4,0714	,58366	,15599	3,7344	4,4084	2,50	4,50
	Total	122	4,0410	,78884	,07142	3,8996	4,1824	1,50	7,00

Descriptivos género- Lealtad, Confianza y Compromiso					
	sexo	N	Media	Desviación estándar	Media de error estándar
LEALTAD	Hombre	66	4,1629	,87650	,10789
	Mujer	56	4,4018	1,02101	,13644
CONFIANZA	Hombre	66	4,2273	1,51816	,18687
	Mujer	56	4,0774	1,56346	,20893
COMPROMISO	Hombre	66	4,0758	,83777	,10312
	Mujer	56	4,0000	,73237	,09787

Descriptivos Renta Mensual- Lealtad, Confianza y Compromiso									
						95% del intervalo de confianza para la media			
		N	Media	Desviación estándar	Error estándar	Límite inferior	Límite superior	Mínimo	Máximo
LEALTAD	Menos de 1000	26	4,0000	,97724	,19165	3,6053	4,3947	2,50	5,75
	Entre 1000 y 3000	79	4,3323	,97215	,10937	4,1145	4,5500	2,00	7,00
	Entre 3001 y 5000	17	4,4118	,74446	,18056	4,0290	4,7945	3,00	5,75
	Total	122	4,2725	,94912	,08593	4,1024	4,4427	2,00	7,00
CONFIANZA	Menos de 1000	26	4,2564	1,52113	,29832	3,6420	4,8708	2,00	7,00
	Entre 1000 y 3000	79	4,1266	1,46303	,16460	3,7989	4,4543	1,00	7,00
	Entre 3001 y 5000	17	4,1569	1,93332	,46890	3,1628	5,1509	1,33	6,67
	Total	122	4,1585	1,53455	,13893	3,8834	4,4335	1,00	7,00
COMPROMISO	Menos de 1000	26	3,8654	1,16239	,22796	3,3959	4,3349	1,50	7,00
	Entre 1000 y 3000	79	4,0696	,68750	,07735	3,9156	4,2236	2,00	5,00
	Entre 3001 y 5000	17	4,1765	,46574	,11296	3,9370	4,4159	3,50	5,00
	Total	122	4,0410	,78884	,07142	3,8996	4,1824	1,50	7,00

Estadísticos descriptivos Motivación y Emociones Primer Experimentos					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
MOTIVACIÓN	40	2,50	7,00	5,0500	1,14802
EMOCIONES/SENTIMIENTOS	40	1,50	5,00	3,4625	,90503
N válido (por lista)	40				

Estadísticos descriptivos Motivación y Emociones segundo experimento					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
MOTIVACIÓN	42	2,00	6,50	4,0595	1,06039
EMOCIONES/SENTIMIENTOS	42	2,75	5,50	4,2917	,76692
N válido (por lista)	42				

Estadísticos descriptivos Motivación y Emociones Tercer Experimento					
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
MOTIVACIÓN	40	2,00	6,50	3,8875	1,20089
EMOCIONES/SENTIMIENTOS	40	3,00	6,00	4,4688	,87557
N válido (por lista)	40				

### Análisis Anova, T-Student y Comparaciones Múltiples:

ANOVA LEALTAD, CONFIANZA Y COMPROMISO						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
LEALTAD	Entre grupos	37,688	2	18,844	31,446	,000
	Dentro de grupos	71,312	119	,599		
	Total	109,001	121			
CONFIANZA	Entre grupos	56,405	2	28,203	14,686	,000
	Dentro de grupos	228,531	119	1,920		
	Total	284,936	121			
COMPROMISO	Entre grupos	,907	2	,454	,726	,486
	Dentro de grupos	74,388	119	,625		
	Total	75,295	121			



## Bonferroni

--	--	--	--	--	--	--

Variable dependiente	(I) Descenso	(J) Descenso	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
LEALTAD	De platino a oro	De oro a plata	,98423 <sup>+</sup>	,17103	,000	,5689	1,3995
		De plata a estándar	1,31875 <sup>+</sup>	,17310	,000	,8984	1,7391
	De oro a plata	De platino a oro	-,98423 <sup>+</sup>	,17103	,000	-1,3995	-,5689
		De plata a estándar	,33452	,17103	,158	-,0808	,7498
	De plata a estándar	De platino a oro	-1,31875 <sup>+</sup>	,17310	,000	-1,7391	-,8984
		De oro a plata	-,33452	,17103	,158	-,7498	,0808
CONFIANZA	De platino a oro	De oro a plata	-1,28413 <sup>+</sup>	,30616	,000	-2,0276	-,5407
		De plata a estándar	-1,57500 <sup>+</sup>	,30987	,000	-2,3275	-,8225
	De oro a plata	De platino a oro	1,28413 <sup>+</sup>	,30616	,000	,5407	2,0276
		De plata a estándar	-,29087	,30616	1,000	-1,0343	,4526
	De plata a estándar	De platino a oro	1,57500 <sup>+</sup>	,30987	,000	,8225	2,3275
		De oro a plata	,29087	,30616	1,000	-,4526	1,0343
COMPROMISO	De platino a oro	De oro a plata	-,20476	,17467	,730	-,6289	,2194
		De plata a estándar	-,06250	,17679	1,000	-,4918	,3668
	De oro a plata	De platino a oro	,20476	,17467	,730	-,2194	,6289
		De plata a estándar	,14226	,17467	1,000	-,2819	,5664
	De plata a estándar	De platino a oro	,06250	,17679	1,000	-,3668	,4918
		De oro a plata	-,14226	,17467	1,000	-,5664	,2819

---

### Determinación del perfil sociodemográfico que más se ve afectado.

ANOVA Edad- Lealtad, Confianza y Compromiso						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
LEALTAD	Entre grupos	8,425	4	2,106	2,450	,050
	Dentro de grupos	100,575	117	,860		
	Total	109,001	121			
CONFIANZA	Entre grupos	8,518	4	2,130	,901	,466
	Dentro de grupos	276,418	117	2,363		
	Total	284,936	121			
COMPROMISO	Entre grupos	3,935	4	,984	1,613	,176
	Dentro de grupos	71,360	117	,610		
	Total	75,295	121			

T-Student Sexo- Lealtad, Confianza y Compromiso. Prueba de muestras independientes										
		Prueba de Levene de igualdad de varianzas		prueba t para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	Diferencia de error estándar	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
									Inferior	Superior
LEALTAD	Se asumen varianzas iguales	,507	,478	- 1,391	120	,167	-,23891	,17178	- ,57901	,10120
	No se asumen varianzas iguales			- 1,373	109,170	,172	-,23891	,17394	- ,58365	,10583
CONFIANZA	Se asumen varianzas iguales	,133	,716	,536	120	,593	,14989	,27963	- ,40375	,70353
	No se asumen varianzas iguales			,535	115,600	,594	,14989	,28031	- ,40531	,70509
COMPROMISO	Se asumen varianzas iguales	,219	,641	,527	120	,599	,07576	,14375	- ,20886	,36037
	No se asumen varianzas iguales			,533	119,883	,595	,07576	,14217	- ,20573	,35725

ANOVA Renta Mensual						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
LEALTAD	Entre grupos	2,543	2	1,271	1,421	,246
	Dentro de grupos	106,458	119	,895		
	Total	109,001	121			
CONFIANZA	Entre grupos	,330	2	,165	,069	,933
	Dentro de grupos	284,606	119	2,392		
	Total	284,936	121			
COMPROMISO	Entre grupos	1,179	2	,589	,946	,391
	Dentro de grupos	74,117	119	,623		
	Total	75,295	121			

ANOVA Nivel de Estudios						
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
LEALTAD	Entre grupos	1,280	3	,427	,467	,706
	Dentro de grupos	107,721	118	,913		
	Total	109,001	121			
CONFIANZA	Entre grupos	1,500	3	,500	,208	,891
	Dentro de grupos	283,436	118	2,402		
	Total	284,936	121			
COMPROMISO	Entre grupos	,792	3	,264	,418	,740
	Dentro de grupos	74,504	118	,631		
	Total	75,295	121			

**Comparaciones múltiples:**

Comparaciones múltiples Renta Mensual- Lealtad, Confianza y Compromiso							
Bonferroni							
Variable dependiente	(I) Renta Mensual	(J) Renta Mensual	Diferencia de medias (I-J)	Error estándar	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
						Límite inferior	Límite superior
LEALTAD	Menos de 1000	Entre 1000 y 3000	-,33228	,21385	,369	-,8516	,1870
		Entre 3001 y 5000	-,41176	,29501	,496	-1,1281	,3046
	Entre 1000 y 3000	Menos de 1000	,33228	,21385	,369	-,1870	,8516
		Entre 3001 y 5000	-,07949	,25288	1,000	-,6936	,5346
	Entre 3001 y 5000	Menos de 1000	,41176	,29501	,496	-,3046	1,1281
		Entre 1000 y 3000	,07949	,25288	1,000	-,5346	,6936
CONFIANZA	Menos de 1000	Entre 1000 y 3000	,12983	,34966	1,000	-,7192	,9789
		Entre 3001 y 5000	,09955	,48236	1,000	-1,0718	1,2709
	Entre 1000 y 3000	Menos de 1000	-,12983	,34966	1,000	-,9789	,7192
		Entre 3001 y 5000	-,03028	,41347	1,000	-1,0343	,9738
	Entre 3001 y 5000	Menos de 1000	-,09955	,48236	1,000	-1,2709	1,0718
		Entre 1000 y 3000	,03028	,41347	1,000	-,9738	1,0343
COMPROMISO	Menos de 1000	Entre 1000 y 3000	-,20424	,17843	,764	-,6375	,2291
		Entre 3001 y 5000	-,31109	,24615	,626	-,9088	,2866
	Entre 1000 y 3000	Menos de 1000	,20424	,17843	,764	-,2291	,6375
		Entre 3001 y 5000	-,10685	,21100	1,000	-,6192	,4055
	Entre 3001 y 5000	Menos de 1000	,31109	,24615	,626	-,2866	,9088
		Entre 1000 y 3000	,10685	,21100	1,000	-,4055	,6192

