

## MEDICIÓN DE ACTITUDES

La realizamos cuando se desea conocer cuáles son las actitudes que tienen los clientes con respecto a nuestros productos o servicios, cuales son sus sentimientos de aceptación / rechazo; de agrado o desagrado, sus situaciones de comportamiento.

### ACTITUDES

Estados mentales utilizados por las personas para estructurar las formas en que perciben su medio ambiente y encausan la forma en que responden al mismo.

**Actitud afectiva:** Cuando responde a preguntas de agrado o desagrado.

**Actitud Cognoscitiva o del Conocimiento:** Cuando sirve para recordar marcas, productos, evaluación de productos evaluación de productos o servicios, recordación de mensajes etc.

**Actitud de Acción o Intención:** Cuando se refieren a las expectativas del consumidor en los cambios en sus hábitos de compra.

## ESCALAS DE CLASIFICACIÓN

- \* **Escala de suma constante:** Ejemplo: Evaluando un restaurante

|             | Puntos |
|-------------|--------|
| Servicio    | 30     |
| Atención    | 20     |
| Limpieza    | 10     |
| Orden       | 5      |
| Puntualidad | 15     |
| Costo       | 20     |

- \* **Escala de rangos:** Se busca evaluar un artículo; por ejemplo:, calidad, sabor o servicio.

Clasifique los siguientes restaurantes según la atención que prestan a sus clientes. Escriba el número 1 al mejor, el 2 al siguiente y así sucesivamente hasta tener la lista:

|              |       |              |       |
|--------------|-------|--------------|-------|
| Valle Inn    | _____ | El Herradero | _____ |
| El Mexicano  | _____ | Las Torres   | _____ |
| Manolos      | _____ | Tauros       | _____ |
| Los Portales | _____ | Los Sabinos  | _____ |

## MÉTODOS DE CLASIFICACIÓN DE ACTITUDES (LLAMADOS ESCALARES):

**Escala de Likert::** En esta escala se pide al Entrevistado, que señale un grado de aceptación / rechazo hacia diversos enunciados que están relacionados con el objetivo a estudiar.

**Ejemplo:** Evaluar los servicios de un restaurante

| Puntos a evaluar                             | Totalmente de acuerdo (5) | De acuerdo (4) | Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) | En desacuerdo (2) | Totalmente en desacuerdo (1) | * Factor     | Resultado | Resultado Final |
|--|---------------------------|----------------|-------------------------------------|-------------------|------------------------------|--------------|-----------|-----------------|
| El restaurant tiene instalaciones atractivas | 5                         | 4              | 3                                   | 2                 | 1                            | 25+16+9+4+1  | 55        | 3.66            |
| El servicio es de primera                    | 4                         | 2              | 3                                   | 1                 | 5                            | 20+8+9+2+5   | 44        | 2.9             |
| La comida es excelente                       | 4                         | 3              | 5                                   | 2                 | 1                            | 20+12+15+4+1 | 52        | 3.46            |
| El lugar esta sucio                          | 1                         | 2              | 3                                   | 4                 | 5                            | 5+8+9+8+5    | 35        | 2.33            |
| Se tardan demasiado en servir los alimentos  | 2                         | 3              | 5                                   | 4                 | 1                            | 10+12+15+8+1 | 37        | 2.46            |

El número de respuestas se multiplica por su factor, se suman y se dividen entre el número de la muestra, obteniéndose de esta manera valores de actitud positiva o negativa hacia el objeto que se esta investigando.

**Escala de Thurstone:** Muy compleja, toma largo tiempo, costosa, es similar a la escala de Likert, se realizan enunciados positivos o negativos, pero la lista puede llegar a 100.

**Diferencial Semántico:** Se define como una serie de adjetivos polarizados, donde el entrevistado tiene que elegir rápidamente, sin relacionar la respuesta. Se asigna valores a una escala, por ejemplo +3 +2 +1 .0 -1 -2 -3





