

ESCALA DE MEDICIÓN DE ACTITUDES DE FISHBEIN

De la fase explorativa de nuestra investigación (investigación informal+ entrevista+ grupo de discusión), hemos extraído una de pautas que nos han permitido hacer un breve cuestionario en el que figuran:

- las características atribuidas al producto por parte de los sujetos.
- la valoración personal que les merecen dichas características.

Con la escala de medición de actitudes de Fishbein se inicia la fase conclusiva de nuestra investigación.

Lista de características de las tarjetas de crédito:

1. son ÚTILES

puedes pagar SIN TENER EFECTIVO

haber muchos cajeros tienen un FÁCIL ACCESO

supondrán una ventaja cuando se implante el EURO

compra a CRÉDITO

evita las COLAS EN EL BANCO

cobran COMISIONES

envían INFORMACIÓN

indican STATUS

indican MODERNIDAD

ofrecen DESCUENTOS y PROMOCIONES

permiten efectuar MÚLTIPLES OPERACIONES

diseño PERSONALIZADO

su mantenimiento es CARO

tienen SERVICIOS ADICIONALES.

Aplicación y Conclusiones:

Hemos preguntado a 20 sujetos que reunían las características del público objetivo que hemos contemplado acerca de si consideran que sus tarjetas de crédito reúnen las anteriores característica (y en qué medida: puntuadas de 0 a 3), y a continuación les hemos preguntado por la valoración que le dan a dichas características (de -3 a +3).

TABLA 1 : CARACTERÍSTICAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO (0 / +3)

Bi = imagen

Características Nº del sujeto

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Útil	3	1	3	2	0	2	3	1	1	1	3	2	0	3	3	3	2	0	1	3
Pagar en efectivo	3	2	3	2	1	3	3	2	3	1	2	1	2	3	2	0	1	3	0	3
Fácil acceso	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	1	0	3
Ventajas EURO	1	3	2	1	0	2	2	3	0	1	3	0	2	1	0	2	3	0	1	2
Compra a crédito	1	0	0	2	0	0	0	1	1	0	2	1	2	3	2	0	0	1	1	1
Evita colas en el banco	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	3	2	2	2
Cobran comisiones	2	3	1	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	0	2	2	1	3	2	1
Envío de información	0	1	1	1	0	2	2	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	2	3	2
Indican status	1	2	2	0	2	3	2	3	2	2	1	1	2	0	2	3	3	2	1	0
Modernas	2	1	0	1	0	2	0	3	2	0	1	2	0	2	2	2	3	1	1	0
Descuentos+promociones	0	1	1	2	0	1	3	2	1	0	1	0	1	0	1	1	2	0	1	2
Múltiples operaciones	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3
Personalización del diseño	0	0	2	1	1	0	1	2	0	0	0	0	2	2	2	1	1	1	0	2
Mantenimiento caro	1	2	1	3	1	0	1	2	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1
Servicios adicionales	1	1	2	2	1	3	0	2	1	0	2	0	3	0	1	1	2	2	0	1

TABLA 2: VALORACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS (-3 / +3)

Ei = imagen valorada

Características Nº del sujeto

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Útil	3	2	3	3	0	1	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	0	1	3
Pagar en efectivo	0	3	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	0	2	0	2	2
Fácil acceso	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2
Ventajas EURO	1	-3	0	2	-3	0	-3	2	-3	0	2	0	1	0	0	3	3	0	2	1
Compra a crédito	-1	-3	0	2	-3	0	3	0	2	-1	1	2	3	2	2	1	0	2	-1	1
Evita colas en el banco	3	3	3	3	2	2	0	3	3	1	2	2	3	1	3	2	3	2	3	1
Cobran comisiones	-3	-2	-3	-3	-1	-3	-3	-3	-1	-3	-2	-2	-2	-1	-3	-2	0	-3	1	-1
Envío de información	3	2	2	0	0	0	-2	-3	0	1	2	2	-3	0	2	3	3	2	3	2
Indican status	0	-3	0	-2	-3	-3	1	2	-1	-2	-2	0	0	1	0	1	2	3	0	0
Modernas	-1	-2	0	1	-3	0	0	3	2	0	1	0	0	2	3	3	2	2	0	-1
Descuentos+promociones	3	3	3	2	3	1	0	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	3	-2	3
Múltiples operaciones	2	3	2	2	1	1	0	3	3	2	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3
Personalización del diseño	3	2	2	3	2	0	-3	3	2	1	2	1	3	2	0	3	2	0	-3	-1
Mantenimiento caro	-3	0	-2	-3	-2	-2	0	-2	-1	-3	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-1	0	0
Servicios adicionales	1	2	2	-1	3	0	0	-3	1	2	2	1	0	1	2	3	3	1	3	3

Ahora disponemos de las características que los sujetos creen que posee el objeto psicológico, y de su valoración.

Aplicando la fórmula de Fishbein, ahora debemos multiplicar el valor atribuido a cada característica por la valoración personal de cada sujeto. De este modo obtendremos, después del sumatorio de cada sujeto, un valor de actitud hacia el objeto, al que deberemos valorar dentro de una escala que va desde -135 a + 135.

Éstos valores son el resultado de multiplicar las puntuaciones más altas, y las más bajas posibles, por el número de características que hemos tenido en cuenta. (Posteriormente hallaremos una media). Pero lo veremos mejor en la Tabla nº 3:

TABLA 3: Multiplicación bi x ei = Actitud

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Útil	9	2	9	6	0	2	3	2	3	2	9	6	0	9	9	6	2	0	1	9
Pagar en efectivo	0	6	6	6	1	9	6	6	9	3	6	2	6	9	6	0	2	0	6	4
Fácil acceso	9	6	9	6	6	6	6	4	6	6	6	6	6	4	9	4	4	3	0	6
Ventajas EURO	1	-9	4	2	0	0	-6	6	0	0	6	0	2	0	0	6	9	0	2	2
Compra a crédito	-1	0	0	4	0	0	0	0	-2	0	2	2	6	6	4	0	0	2	-1	1
Evita colas en el banco	6	9	9	9	2	6	0	6	6	2	6	4	9	2	3	6	9	4	6	2
Cobran comisiones	-6	-6	-3	-9	-3	-6	-3	-6	-3	-9	-4	-4	-2	0	-6	-4	0	-9	2	-1
Envío de información	0	2	2	0	0	0	-4	-3	0	0	2	0	-3	0	0	3	3	4	9	4
Indican status	0	-6	0	0	-6	-9	2	6	-2	-4	-2	0	0	2	0	3	4	3	0	0
Modernas	-2	-2	0	1	0	0	0	9	4	0	1	0	0	4	6	6	6	2	0	0
Descuentos+promociones	0	3	3	4	0	1	0	4	3	0	2	0	2	0	3	3	4	0	-2	6
Múltiples operaciones	6	9	6	6	2	3	0	6	9	2	6	1	9	2	9	9	6	6	6	9
Personalización del diseño	0	0	4	3	2	0	-3	6	0	0	0	0	6	4	0	3	2	6	0	-2
Mantenimiento caro	-3	0	-2	-9	-2	0	-4	-2	-2	-9	-6	-2	-2	-2	-4	-4	-9	-2	0	0
Servicios adicionales	1	2	4	-2	3	0	0	-6	1	0	4	0	0	0	2	3	6	2	0	3
TOTAL	20	16	51	27	5	12	-3	38	32	-7	34	15	39	40	41	44	48	15	11	43

Valor máximo Valor mínimo

La media = 25,2

El valor máximo, el mínimo y la media deben contrastarse en una escala que abarque las puntuaciones desde - 135 a + 135.

0

-100 +100

-135 +135

-7 Puntuación mínima

51 Puntuación máxima

Con esta representación resultante de la aplicación de la Escala Actitudinal de Fishbein, podemos observar que la actitud hacia las tarjetas de crédito es ligeramente favorable en el mejor de los casos (sujeto nº3), pero tampoco se observa una actitud muy desfavorable en el caso más extremo (sujeto nº10).

Para acercarnos al conocimiento de la actitud hacia las tarjetas VISA TWIN de Citibank, haremos ahora una valoración aparte de las características que posee, y que le han sido atribuidas en el grupo de discusión, siendo posteriormente valoradas dentro del conjunto del cuestionario las características a las que nos referimos son:

-Información adicional

-Modernidad

-Descuentos y promociones

-Diseño

-Status

-Servicios adicionales.

NOTA: la tabla que se muestra a continuación muestra los valores resultantes de la multiplicación de la imagen y la valoración de la misma, SOLO en relación a las características reseñadas anteriormente. Estas características son una particularidad del nuevo tipo de tarjeta que va a sacar Citibank al mercado (en ocasiones compartidas, algunas de ellas con otras tarjetas ya asentadas en el mercado), y de la actitud que demuestre el público hacia ellas puede depender su aceptación, puesto que por lo demás es una tarjeta de crédito normal.

TABLA 4: Actitud hacia las características diferenciadoras de la Tarjeta VISA TWIN.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Envío de información	0	2	2	0	0	0	-4	-3	0	0	2	0	-3	0	0	3	3	4	9	4
Indican status	0	-6	0	0	-6	-9	2	6	-2	-4	-2	0	0	2	0	3	4	3	0	0
Modernas	-2	-2	0	1	0	0	0	9	4	0	1	0	0	4	6	6	6	2	0	0
Descuentos+promociones	0	3	3	4	0	1	0	4	3	0	2	0	2	0	3	3	4	0	-2	6
Personalización del diseño	0	0	4	3	2	0	-3	6	0	0	0	0	6	4	0	3	2	6	0	-2
Servicios adicionales	1	2	4	-2	3	0	0	-6	1	0	4	0	0	0	2	3	6	2	0	3
TOTAL	-1	-1	13	6	-1	-8	-5	16	6	-4	7	0	5	10	11	21	25	17	7	11

Puntuación mínima Puntuación máxima

Puntuación media = 6,75

Escala comprendida entre -54 y +54 ($6 \times 3 / 6 \times -3 = -54 / +54$)

A continuación haremos una **representación de los resultados** de la escala actitudinal de Fishbein, aplicada únicamente a estas 6 características atribuibles a la tarjeta VISA TWIN de Citibank:

Puntuación = 0

-54 + 54

Puntuación Puntuación

Mínima = -7 Máxima = 25

NOTA: La valoración más alta corresponde en este caso al sujeto nº 17, y la más baja al sujeto nº 6.

Se desprende de esta información, que al igual que la actitud hacia las tarjetas de crédito en general, la valoración de las características más "específicas" de la tarjeta TWIN también es sólo ligeramente favorable porque **la media** resultante(en cuanto a valores actitudinales) de este sub-grupo nos indica que, si bien la actitud es positiva, ésta lo es también de un modo moderado, puesto que la media no supera la puntuación de +7 (exactamente es de 6'75).