

## 27620 - Investigación de mercados I

### Información del Plan Docente

**Año académico:** 2020/21

**Asignatura:** 27620 - Investigación de mercados I

**Centro académico:** 109 - Facultad de Economía y Empresa

**Titulación:** 450 - Graduado en Marketing e Investigación de Mercados

**Créditos:** 6.0

**Curso:** 3

**Periodo de impartición:** Primer semestre

**Clase de asignatura:** Obligatoria

**Materia:** ---

## 1. Información Básica

### 1.1. Objetivos de la asignatura

La asignatura y sus resultados previstos responden a los siguientes planteamientos y objetivos:

El objetivo de la asignatura consiste en el aprendizaje de los procedimientos de diseño y ejecución de investigaciones que tengan por objeto la búsqueda y el tratamiento de información relativa a hechos, actitudes, opiniones, conductas y actividades de carácter económico y social que puedan afectar a la actividad de la empresa y, en particular, a la actividad de marketing. Concretamente, se trata de introducir al estudiante en la investigación cualitativa y en nuevas técnicas de investigación cuantitativa.

Adicionalmente, las actividades diseñadas para alcanzar los anteriores objetivos están alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la agenda 2030 y determinadas metas concretas como son:

- Objetivo 12 (Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles), Meta 12.5 (De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización).
- Objetivo 13 (Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos), Meta 13.3 (Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana).

### 1.2. Contexto y sentido de la asignatura en la titulación

Esta asignatura, junto a Introducción a la Investigación de Mercados e Investigación de Mercados II, forman una materia de carácter obligatorio: la Materia 1 del Módulo 2 "Investigación de Mercados" de la titulación de Graduado en Marketing e Investigación de Mercados.

Dado que se recomienda haber superado la asignatura Introducción a la Investigación de Mercados, se presupone que el estudiante posee los conocimientos y conceptos elementales de investigación de mercados. A lo largo del semestre se profundizará en el papel de la investigación de mercados en la empresa, así como en el diseño y aplicación de nuevas técnicas. Con los conocimientos y destrezas adquiridos en esta asignatura, junto con los del resto de asignaturas de la materia, se pretende que el estudiante sea capaz de diseñar una Investigación de Mercados completa.

### 1.3. Recomendaciones para cursar la asignatura

Es conveniente haber superado la asignatura de 2º "Introducción a la Investigación de Mercados", dado que los contenidos de la asignatura presuponen el dominio de los estudiados en dicha asignatura.

Por otra parte, se recomienda cursar esta asignatura simultáneamente con "Comportamiento del Cliente" y "Sociología del Consumo" por la estrecha interrelación que existe entre las técnicas

estudiadas en Investigación de Mercados I y los contenidos de dichas asignaturas, las cuales también forman parte del módulo de Investigación de Mercados.

Para su mayor aprovechamiento se recomienda, además, la asistencia a las sesiones y la participación activa tanto en las clases teóricas como prácticas. Es aconsejable el estudio continuado de la asignatura para facilitar la comprensión de la misma.

### Recursos Web:

Los recursos complementarios de la asignatura están disponibles en el ADD de la Universidad.

## 2. Competencias y resultados de aprendizaje

### 2.1. Competencias

Al superar la asignatura, el estudiante será más competente para...

#### Competencias específicas (E)

Conocer y comprender los procesos de Investigación de Mercados.

Obtener e interpretar la información de los mercados para extraer conclusiones relevantes.

Conocer las herramientas cualitativas y cuantitativas de análisis y diagnóstico para la investigación de mercados  
Comprender las posibilidades de las TIC para la investigación de mercados

#### Competencias transversales (T)

Búsqueda, análisis y síntesis de fuentes de información y datos. Capacidad para cuestionar de forma constructiva ideas propias o ajenas. Creatividad.

Aplicación del rigor científico, y las normas deontológicas en su desarrollo profesional. Actitud de respeto a los derechos y valores y no discriminación.

### 2.2. Resultados de aprendizaje

El estudiante, para superar esta asignatura, deberá demostrar los siguientes resultados...

*R1.- Seleccionar una técnica de investigación de mercados adecuada para una determinada necesidad de información.*

*R2.- Conocer las fases del proceso de investigación basado en técnicas cualitativas.*

*R3.- Diseñar, realizar y analizar una investigación cualitativa.*

*R4.- Detectar la utilidad de la información obtenida mediante los diferentes tipos investigaciones periódicas.*

*R5.- Plantear una investigación basada en la metodología de la observación.*

*R6.- Identificar la utilidad de diferentes diseños experimentales y su aplicación a la investigación de mercados.*

*R7.- Ser capaz de comunicar de forma oral y/o escrita conocimientos, ideas y resultados de las actividades realizadas*

### 2.3. Importancia de los resultados de aprendizaje

Para alcanzar el éxito en los mercados actuales, las organizaciones, tanto lucrativas como no lucrativas, tienen que estar orientadas al cliente, conocer sus necesidades y deseos. La asignatura *Investigación de Mercados I* profundizará en determinadas metodologías de investigación adecuadas para cubrir ciertas necesidades de información de las empresas y ayudar en los procesos de toma de decisión.

## 3. Evaluación

### 3.1. Tipo de pruebas y su valor sobre la nota final y criterios de evaluación para cada prueba

El estudiante deberá demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos mediante las siguientes actividades de evaluación

La evaluación de la asignatura para las **DOS CONVOCATORIAS** oficiales se realizará a través de un **SISTEMA GLOBAL**. Este sistema consta de dos partes con las que el estudiante deberá

demostrar que ha alcanzado los resultados de aprendizaje previstos

**PARTE I: PRUEBA ESCRITA (T)** a realizar en las fechas oficiales marcadas por el Centro. Esta prueba valorará los conocimientos teóricos y teórico-prácticos comprendidos en el programa de la asignatura y tendrá una calificación de **3'5 puntos**. Así, se evaluarán los objetivos de aprendizaje a través de preguntas teóricas y teórico-prácticas donde los estudiantes deberán demostrar que conocen la teoría y que la saben aplicar a las situaciones que se propongan.

**PARTE II: PRUEBA ESCRITA (P)** a realizar en las fechas oficiales marcadas por el Centro. Esta prueba valorará los contenidos teórico-prácticos y prácticos recogidos en el programa de la asignatura y tendrá una calificación de **6'5 puntos**. Así, se evaluarán los objetivos de aprendizaje a través de preguntas teórico-prácticas y de ejercicios donde los estudiantes deberán demostrar que saben aplicar la teoría estudiada a las situaciones que se propongan así como preguntas relacionadas con los contenidos prácticos de la asignatura desarrollados en el trabajo en grupo, en los casos prácticos, en los ejercicios y en las lecturas.

Los alumnos que lo deseen pueden realizar una serie de **pruebas a lo largo del semestre (A)** con las que podrá conseguir una calificación máxima de 6'5 puntos. Concretamente deberán realizar:

1. **Preguntas individuales** realizadas en las sesiones de teoría centradas en el análisis del grado de comprensión de los conceptos analizados ("one minute paper"): el profesor plantea las cuestiones, los alumnos contestan, se corrigen y se aclaran las dudas detectadas. Estas preguntas se realizarán en la mayoría de las clases teóricas del curso, pudiéndose obtener una calificación máxima total de 0'5 puntos.
2. Un **trabajo en grupo de técnicas cualitativas** que se realizará en diferentes partes que se irán completando, presentando, debatiendo y analizando a lo largo de las clases prácticas de la asignatura de acuerdo al cronograma que se entregará a comienzo del curso. El trabajo se realizará en grupos de 6 a 8 personas. Para poder evaluarlo es imprescindible entregar **TODAS** las partes del trabajo. En este trabajo se realizarán las siguientes actividades: a) Definición del problema y diseño metodológico, se valorará sobre 0'5 puntos; b) Obtención de la información y transcripción de las entrevistas, se valorará sobre 1'5 puntos; c) Codificación y creación de las matrices de resultados, se valorará sobre 1 punto; y, d) Entrega y defensa del informe que se valorará sobre 1,5 puntos. Este trabajo podrá realizarse para dar respuesta a necesidades concretas de una entidad no lucrativa (siguiendo la metodología aprendiza-servicio) o una empresa, pudiendo ser necesario reunirse con la organización en sus instalaciones. Los criterios de evaluación de este trabajo estarán recogidos en una rúbrica disponible en el Anillo Digital Docente.
3. **Actividades prácticas de observación:** a lo largo del semestre se realizarán tres actividades prácticas relacionadas con la técnica de observación que se irán completando, presentando, debatiendo y analizando en las clases prácticas de la asignatura de acuerdo al cronograma que se entregará a comienzo del curso. Es imprescindible entregar todas las prácticas en las fechas previstas. Las tres prácticas serán: a) Diseño de una ficha de observación que permita dar respuesta a los objetivos de investigación planteados por el profesor, se realizará durante la sesión programada en grupos de 4 ó 5 estudiantes, puntuará sobre 0'5 puntos; b) realización de la observación fuera del aula e introducción de la información en la hoja de datos; esta actividad se valorará individualmente sobre 0'5 puntos; y, c) redacción y presentación de los resultados de 1 objetivo del trabajo que asigne el profesor; se realizará durante la sesión programada en grupos de 4 ó 5 estudiantes y puntuará sobre 0,5 puntos.

Estas pruebas teórico-prácticas y prácticas (A) permiten al alumno liberar la parte correspondiente a la Prueba Escrita (P), siempre que haya realizado **TODAS** las actividades que integran las pruebas ii (trabajo de técnicas cualitativas) y iii (prácticas de observación) tal y como se indicará en el cronograma de la asignatura y que obtenga una calificación mínima de 1,8 puntos sobre 4'5 en el trabajo de investigación cualitativa y de 0'6 puntos sobre 1,5 en las prácticas de observación. En este caso, la nota final será la resultante de la suma de la nota obtenida en la Prueba global Escrita (T) y de la nota obtenida en las Pruebas Prácticas (A).

Si el alumno, aun habiendo superado las Pruebas Prácticas (A) decide hacer la Prueba Escrita (P), la nota que prevalecerá será la mayor de las dos.

Está previsto que estas pruebas se realicen de manera presencial pero si las circunstancias sanitarias lo requieren, se realizarán de manera online. En el caso de evaluación online, es importante destacar que, en cualquier prueba, el estudiante podrá ser grabado, pudiendo este ejercer sus derechos por el procedimiento indicado en:

[https://protecciondatos.unizar.es/sites/protecciondatos.unizar.es/files/users/lopdp/gdocencia\\_reducida.p](https://protecciondatos.unizar.es/sites/protecciondatos.unizar.es/files/users/lopdp/gdocencia_reducida.p)

Se utilizará el software necesario para comprobar la originalidad de las actividades realizadas. La detección de plagio o de copia en una actividad implicará la calificación de 0 puntos en la misma.

### **Criterios de valoración**

Para superar la asignatura la suma de ambas partes deberá ser igual o superior a 5. En las dos

convocatorias es necesario obtener un mínimo de 1'1 puntos sobre 3'5 en la Prueba Escrita (T) y de 2,6 puntos sobre 6'5 en Prueba Escrita (P) o a las Actividades Prácticas (A). En el caso de que alguna de las partes o en ambas no obtuvieran la calificación mínima establecida, la nota final de la asignatura será la más baja de ambas.

Se valorará que el estudiante conozca, entienda y sea capaz de utilizar, en diferentes contextos, los conceptos y herramientas estudiados en clase. Además, se valorará la capacidad para integrar y sintetizar los conocimientos adquiridos.

## 4. Metodología, actividades de aprendizaje, programa y recursos

### 4.1. Presentación metodológica general

El proceso de aprendizaje que se ha diseñado para esta asignatura se basa en lo siguiente:

El desarrollo de la asignatura se estructura en cinco ejes: las sesiones de teoría, las clases prácticas, los seminarios y tutorías y el trabajo personal del alumno.

En las *clases de teoría* se desarrollarán los principales conceptos que permitirán conocer y comprender los procesos de la Investigación de Mercados, así como la relevancia de la búsqueda de información en diversas fuentes. A través de los "one minute paper" se comprobará el grado de comprensión de los principales conceptos lo que permitirá incidir en aquellos que no hayan sido asimilados con precisión.

Mediante *las clases prácticas* se plantearán casos prácticos, ejercicios, comentarios de lecturas y trabajo en equipo que ayudarán a comprender cómo desarrollar una Investigación de Mercados y evaluar estudios realizados por empresas e instituciones.

Los seminarios y las *tutorías* servirán para revisar aquellas dudas surgidas de las clases teóricas y prácticas y preparar los casos y ejercicios propuestos. Además, los profesores supervisarán el trabajo en grupo desarrollado por los estudiantes.

Por último, el trabajo personal del alumno que debe servir para la resolución de ejercicios y casos, búsqueda y análisis de información así como la realización de trabajos y la preparación del examen.

### 4.2. Actividades de aprendizaje

El programa que se ofrece al estudiante para ayudarle a lograr los resultados previstos comprende las siguientes actividades...

*Actividades evaluables:*

- "One minute paper".

- Trabajo en equipo.
- Ejercicios
- Casos prácticos

*Otras actividades no sujetas a evaluación:*

- Casos prácticos.
- Ejercicios.
- Comentarios de lecturas.

En principio la metodología de impartición de la docencia está previsto que pivote alrededor de clases presenciales. No obstante, si fuese necesario por razones sanitarias, las clases presenciales podrán impartirse online.

### 4.3. Programa

#### **Tema 1: La Investigación de Mercados en la Empresa**

- 1.- El papel de la investigación de mercados en Empresa
- 2.- Clasificación de las Técnicas de Investigación de Mercados
- 3.- Elección de la Técnica de Investigación

#### **Tema 2: Técnicas Cualitativas I: La entrevista en profundidad**

- 1.- Concepto, Características y Utilidad
- 2.- Elementos de la Entrevista en Profundidad

- 3.- el proceso de la Entrevista en Profundidad
- 4.- Análisis de la información
- 5.- Ventajas e inconvenientes

### **Tema 3: Técnicas Cualitativas II: El Grupo de Discusión**

- 1.- Concepto, Características y Utilidad
- 2.- Elementos del Grupo de Discusión
- 3.- el proceso del Grupo de Discusión
- 4.- Análisis de la información
- 5.- Ventajas e Inconvenientes

### **Tema 4: Técnicas Cualitativas III: Técnicas Proyectivas**

- 1.- Introducción: Concepto y Aplicaciones de las Técnicas Proyectivas
- 2.- Tipos de Técnicas Proyectivas
- 3.- Ventajas e Inconvenientes

### **Tema 5: Observación**

- 1.- Introducción: Concepto y Aplicaciones de la Observación
- 2.- Tipos de Observación
- 3.- El Proceso de la Observación
- 4.- La Pseudocompra o Mystery Shopper
- 5.- Ventajas e Inconvenientes

### **Tema 6: Experimentación y Mercados de Prueba**

- 1.- Introducción: Conceptos y Aplicaciones de la Experimentación
- 2.- Validez de la Experimentación
- 3.- El Proceso de Experimentación Comercial
- 4.- Tipos de Diseños Experimentales
- 5.- Prueba de Mercado
- 6.- Ventajas e Inconvenientes

### **Tema 7: Técnicas Periódicas de Investigación de Mercados**

- 1.- Introducción
- 2.- Encuestas Periódicas
- 3.- Encuesta Omnibus
- 4.- Paneles de Consumidores
- 5.- Paneles de Detallistas

#### **4.4. Planificación de las actividades de aprendizaje y calendario de fechas clave**

El calendario y la programación de las sesiones teóricas y prácticas de la asignatura se comunicarán a los estudiantes a través del programa al comienzo del curso académico.

Las clases de la asignatura darán comienzo la primera semana del primer semestre del curso académico. Las fechas concretas de las actividades clave de la asignatura se fijarán de acuerdo al calendario académico y al horario establecido por el Centro, informándose de ello a los estudiantes a través del programa de la asignatura y del ADD. La asignatura se estructura en clases teóricas (clases magistrales con participación activa del estudiante y "*one minute paper*") y clases prácticas (casos prácticos, ejercicios, comentarios de lecturas y trabajo en equipo). El calendario que detalla cada actividad se pondrá a disposición de los alumnos a principio de curso en el programa y en el ADD de la asignatura. Es obligación del alumno conocer las actualizaciones que se van realizando en el ADD.

Además, se realizarán actividades tutelares y/o seminarios en grupos de pequeños, en las fechas y lugares establecidos por el Centro.

Las fechas oficiales de las pruebas globales aparecerán publicadas por el Centro con antelación suficiente para todas las convocatorias.

#### 4.5. Bibliografía y recursos recomendados

[BB: Bibliografía básica / BC: Bibliografía complementaria]

- [BB] Báez y Pérez de Tudela, Juan. Investigación cualitativa / Juan Báez y Pérez de Tudela . - 2a. ed. Madrid : Esic, D.L. 2009
- [BB] Gutiérrez Brito, Jesús. Dinámica del grupo de discusión / Jesús Gutiérrez Brito . 1a. ed. Madrid : CIS, 2008
- [BB] Kinnear, Thomas C.. Investigación de mercados : un enfoque aplicado / Thomas C. Kinnear, James R. Taylor ; traducción Gloria E. Rosas Lopetegui ; revisión técnica José Nicolás Jany Castro . - 5a. ed. Santafé de Bogotá[etc.] : McGraw-Hill, cop. 1998
- [BB] Malhotra, Naresh K. : Investigación de mercados : conceptos esenciales / Naresh Malhotra; traducción, Leticia Esther Pineda Ayala. - 1ª ed. México D.F. : Pearson Educación de México, 2016
- [BB] Trespalacios Gutiérrez, Juan Antonio. Investigación de mercados : Métodos de recogida y análisis de la información para la toma de decisiones en marketing/ Juan A. Trespalacios Gutiérrez, Rodolfo Vázquez Casielles, Laurentino Bello Acebrón . - 1ª ed. Madrid : Thomson, 2005
- [BB] Valles Martínez, Miguel S.. Entrevistas cualitativas / Miguel S. Valles . 2a. ed. rev. y ampl. Madrid : Centro de Investigaciones Sociológicas, 2014