

## 61761 - Particularidades del consumidor on-line

### Información del Plan Docente

**Año académico:** 2020/21

**Asignatura:** 61761 - Particularidades del consumidor on-line

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

**Titulación:** 555 - Máster Universitario en Dirección, Estrategia y Marketing

**Créditos:** 3.0

**Curso:** 1

**Periodo de impartición:** Segundo semestre

**Clase de asignatura:** Optativa

**Materia:** ---

## 1. Información Básica

### 1.1. Objetivos de la asignatura

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

Esta asignatura pretende dar a conocer al estudiante los principales avances realizados en el estudio del comportamiento del consumidor en entornos digitales. Para ello, se toman como referencia las investigaciones más relevantes realizadas hasta la fecha en torno a aspectos tales como el papel de la confianza en las relaciones online, la fidelidad en Internet, la influencia de las redes sociales en el comportamiento del individuo y la generación de word-of-mouth. Asimismo, se mostrarán al estudiante los ámbitos de investigación que presentan mayores oportunidades para el futuro investigador en la materia. Finalmente, la asignatura pretende formar a alumnos capaces de realizar un estudio crítico de investigaciones desarrolladas por otros autores y de proponer futuras líneas de investigación viables y con valor científico.

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

"Particularidades del Consumidor Online" forma parte, junto a las asignaturas "Comportamiento del consumidor", "El consumidor y el procesamiento de la información comercial", "Gestión de relaciones y valor del cliente", "La dirección de marca en las organizaciones", "Marketing medioambiental", "Medios de comunicación no convencionales", "Métodos de modelización", "Resultados del marketing interno y externo" y "Tecnologías de la información y relaciones comerciales", de la línea de especialización en Comercialización e investigación de mercados del Máster.

Se trata de una asignatura optativa vinculada al Departamento de Dirección de Marketing e Investigación de Mercados, que se imparte en el segundo semestre del curso.

Esta asignatura pretende profundizar en los conocimientos adquiridos por el alumno en las asignaturas obligatorias del Máster y complementar los contenidos de otras asignaturas optativas.

### 1.3. Recomendaciones para cursar la asignatura

Se recomienda disponer de comprensión lectora en inglés. Asimismo, es recomendable la asistencia a las diferentes sesiones teóricas y prácticas previstas, así como el aprovechamiento de las tutorías y los canales de comunicación online propuestos.

## 2. Competencias y resultados de aprendizaje

### 2.1. Competencias

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

### **Competencias básicas y generales:**

CG1 - Capacidad de organización, planificación y aprendizaje

CG2 - Aprender a utilizar sus conocimientos y habilidades en diferentes contextos y aplicarlos a una realidad en constante movimiento como es la generada por las sociedades actuales

CG3 - Capacidad de tomar decisiones

CG4 - Capacidad para desarrollar una actividad internacional

CG5 - Capacidad para desarrollar su actividad de forma ética y respeto los derechos de las personas

CG6 - Capacidad de adaptación a entornos complejos y cambiantes

CG7 - Capacidad de utilización de herramientas informáticas y tecnologías de la comunicación

CG8 - Creatividad

CB6 - Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación

CB7 - Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

CB8 - Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios

CB9 - Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades

CB10 - Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

### **Competencias transversales:**

T1 - Capacidad para comunicar conocimientos y conclusiones y las razones últimas que las sustentan

T2 - Habilidades de comunicación oral y escrita

T3 - Habilidad para documentar y defender las propias ideas y decisiones

T4 - Capacidad para evaluar la información recibida de forma crítica

T5 - Capacidad para comprender conocimientos que amplían y mejoran los adquiridos en una titulación previa, especialmente para ser aplicados en el ámbito de la investigación

T6 - Capacidad para definir y elaborar un trabajo de investigación académica riguroso y original

T7 - Capacidad para realizar estudios, análisis y trabajos de investigación especializados, de interés para el desarrollo de la sociedad y capaces de procurar avance científico

### **Competencias específicas:**

E2 - Capacidad para desarrollar, entender y justificar académicamente una investigación de mercados.

### **Competencias específicas de la asignatura**

CI01.- Comprender el comportamiento del consumidor y las variables que condicionan su decisión de compra en diferentes mercados

## **2.2.Resultados de aprendizaje**

### **El estudiante, superando esta asignatura, logra los siguientes resultados...**

- Definir el concepto de la confianza, así como sus principales componentes.
- Diferenciar los principales factores antecedentes y consecuencias de la confianza del consumidor online.
- Describir los determinantes de la lealtad del consumidor en Internet.
- Diferenciar entre red social y comunidad virtual.
- Identificar las diferentes tipologías de comunidades virtuales y cómo afectan al consumidor online.
- Explicar los diferentes tipos de participación en social media y sus determinantes.
- Describir el concepto de eWOM, sus principales tipos, determinantes y consecuencias.
- Explicar las principales tendencias de investigación en el comportamiento del consumidor online.
- Comunicar de forma oral y escrita los resultados de las actividades y trabajos realizados.

La obtención de los resultados anteriores se regirá por criterios éticos, de buenas prácticas profesionales, valores democráticos y de respeto.

## **2.3.Importancia de los resultados de aprendizaje**

Las diferentes temáticas tratadas en la asignatura son sin lugar a dudas unas de las que mayor atención están recibiendo por parte de los investigadores en los últimos años. En este sentido, las revistas científicas de mayor impacto, los grupos de investigación más reconocidos y los congresos nacionales e internacionales de primer nivel, ponen de manifiesto el interés por estos tópicos. Asimismo, las entidades públicas y privadas priorizan estos temas en sus convocatorias para financiar proyectos de investigación. Finalmente, tanto desde el ámbito empresarial como en el sector educativo, los investigadores en estas materias son cada vez más demandados.

### 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 una serie de pruebas teórico-prácticas y prácticas (A) a lo largo del semestre. Concretamente, deberán realizar:

- **Trabajo T1:** Comentario de artículos de investigación relacionados con los contenidos de la asignatura. El estudiante deberá trabajar a lo largo del curso varios artículos, realizando un informe escrito de cada uno de ellos y defendiendo el mismo en una presentación oral. Estas actividades se realizarán de forma individual y pueden suponer en conjunto un 40% de la calificación final.
- **Trabajo T2:** Está actividad práctica consistirá en la realización de un trabajo de manera individual o en parejas que supone un 60% de la calificación final. Dicho trabajo será entregado por escrito y a través de correo electrónico al profesor responsable y expuesto oralmente en clase a final de curso. El trabajo consistirá en la propuesta de una investigación directamente relacionada con el programa de la asignatura o bien una revisión bibliográfica de alguna de las variables, modelos o teorías más relevantes estudiadas. La valoración del trabajo se realizará en función de los contenidos del mismo y de la corrección tanto de la presentación oral como escrita.

No obstante, todo alumno tiene el derecho de tratar de superar la asignatura mediante un examen escrito (Prueba Escrita T), que se realizará en la fecha comunicada por el profesorado.

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

#### **Nota:**

Está previsto que la evaluación se realice de manera presencial pero si las circunstancias sanitarias lo requieren, se realizará de manera semipresencial u online. En el caso de evaluación online, 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/lopd/gdocencia\\_reducida.pdf](https://protecciondatos.unizar.es/sites/protecciondatos.unizar.es/files/users/lopd/gdocencia_reducida.pdf)

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.

### 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:**

La combinación de clases teóricas en las que se fomente la participación del alumnado, con sesiones teórico-prácticas presenciales.

#### 4.2.Actividades de aprendizaje

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

- Clases teóricas: sesiones en las que el profesor responsable expone el contenido de la materia fomentando en todo momento la participación del alumnado. El alumnado dispondrá de material de apoyo que le permitirá realizar un seguimiento fluido de estas sesiones. Este material estará a disposición del alumnado en el ADD y complementa, que no sustituye, a los apuntes que se tomen en clase.
- Clases prácticas presenciales: sesiones en las que se realizará la presentación y discusión de artículos de investigación.
- Presentación de T2: a final de curso se realizará una sesión dedicada a la presentación oral de los

principales resultados del trabajo T2.

- Tutorías: los alumnos/-as podrán acudir a tutorías con el profesor responsable en los horarios establecidos al efecto. Aquellos alumnos/-as que lo deseen también podrán consultar sus dudas a través del correo electrónico.

**Nota:**

Está previsto que las clases sean presenciales. No obstante, si fuese necesario por razones sanitarias, las clases podrán impartirse de forma semipresencial u online.

### **4.3.Programa**

1. Introducción a la investigación en comportamiento del consumidor online y social media.
2. Confianza del consumidor en Internet: definición, relevancia, antecedentes y consecuencias.
3. La lealtad del consumidor online.
4. Redes sociales, comunidades virtuales y comportamiento del consumidor.
5. Recomendaciones online y eWOM.
6. Nuevas oportunidades y tendencias en la investigación del consumidor online.

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

#### **Calendario de sesiones presenciales y presentación de trabajos**

El calendario de sesiones presenciales se hará público en la web de la Facultad de Economía y Empresa. La presentación de trabajos y otras actividades prácticas será comunicada por el profesor responsable a través de los medios adecuados.

Las clases de la asignatura darán comienzo la primera semana del segundo semestre del curso académico, siguiéndose el calendario oficial del centro.

Las fechas concretas de las actividades clave de la asignatura se fijarán de acuerdo con el calendario académico y el horario establecido por la Facultad de Economía y Empresa, informándose de ello a los estudiantes a través del ADD y de la página web del Centro.

Es obligación del alumno conocer las actualizaciones que se vayan realizando en estos medios.

### **4.5.Bibliografía y recursos recomendados**

[http://biblos.unizar.es/br/br\\_citas.php?codigo=61761&year=2020](http://biblos.unizar.es/br/br_citas.php?codigo=61761&year=2020)