

Guía docente de la asignatura

Investigación de Mercados

Fecha última actualización: 16/06/2021

Fecha de aprobación:

Comercialización e Investigación de Mercados:

16/06/2021

Economía Financiera y Contabilidad: 16/06/2021

Estadística e Investigación Operativa: 21/06/2021

Grado	Grado en Administración y Dirección de Empresas (Ceuta)	Rama	Ciencias Sociales y Jurídicas
--------------	---	-------------	-------------------------------

Módulo	Comercio Exterior e Investigación de Mercados	Materia	Investigación de Mercados
---------------	---	----------------	---------------------------

Curso	4 ^o	Semestre	1 ^o	Créditos	6	Tipo	Optativa
--------------	----------------	-----------------	----------------	-----------------	---	-------------	----------

PRERREQUISITOS Y/O RECOMENDACIONES

Esta asignatura aborda el proceso de investigación de mercados como función de marketing, donde se trabaja con conceptos básicos de estadística, como el muestreo o los test de hipótesis, por lo que se recomienda que el alumno haya cursado y superado las siguientes materias:

- Técnicas Cuantitativas
- Introducción al Marketing

BREVE DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS (Según memoria de verificación del Grado)

- Concepto y delimitación de la investigación de mercados
- El proceso de investigación de marketing
- La investigación cualitativa
- La investigación cuantitativa
- Medidas y escalas de medida
- La experimentación comercial
- Gestión del trabajo de campo
- Análisis univariable y bivariado
- El informe final

COMPETENCIAS ASOCIADAS A MATERIA/ASIGNATURA

COMPETENCIAS GENERALES

- CG02 - Habilidad para analizar y buscar información proveniente de fuentes diversas aplicables al ámbito de estudio
- CG03 - Habilidad en las relaciones personales
- CG05 - Capacidad de trabajo en entornos de presión
- CG06 - Capacidad de análisis y síntesis



- CG07 - Capacidad para tomar decisiones
- CG08 - Capacidad para la resolución de problemas en el ámbito económico empresarial
- CG11 - Creatividad e intuición para elegir medidas adecuadas a los distintos contextos
- CG14 - Poder transmitir información, ideas y soluciones sobre problemas planteados
- CG15 - Capacidad para asumir un compromiso ético en el trabajo
- CG17 - Motivación por la calidad
- CG18 - Potenciar los hábitos de búsqueda activa de empleo y la capacidad de emprendimiento
- CG25 - Habilidad en las relaciones interpersonales
- CG26 - Capacidad crítica y autocrítica

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

- CE45 - Conocer e interpretar el contexto económico nacional e internacional que rodea a la empresa así como interpretar su impacto en la misma.
- CE57 - Ser capaz de diseñar e implantar las estrategias de marketing.

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

- CT02 - Valorar a partir de los registros relevantes de información la situación y previsible evolución de una empresa y emitir informes sobre situaciones concretas de empresas y mercados o tomar decisiones en base a la información obtenida.
- CT03 - Ser capaz de planificar y controlar la gestión global o de las diversas áreas funcionales de la empresa.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Objetivos)

El objetivo principal del presente programa es dar a conocer al alumno las principales decisiones a adoptar a lo largo de las diferentes fases que componen el proceso de investigación, así como las técnicas más empleadas en la recolección y el análisis de datos de marketing. Como resultado del aprendizaje el alumno deberá ser capaz de: Analizar, evaluar y caracterizar los distintos tipos de mercados de las organizaciones.

Más detalladamente, el propósito de este curso es dar a conocer los principales aspectos relacionados con:

- La planificación preliminar de la investigación, en lo referente a:
 - La definición del propósito de la investigación (problemas a investigar, alternativas de decisión y usuarios de la información).
 - La definición de los objetivos, el alcance y las hipótesis de la investigación.
 - La estimación del valor a priori de la información.
- El diseño de la investigación, esto es, de los medios que el investigador de mercados empleará para lograr los objetivos de la investigación. Ello requiere:
 - Un conocimiento de los diferentes enfoques que pueden adoptarse en la investigación (exploratorio, descriptivo o causal).
 - La capacidad de definir la táctica de la investigación más adecuada para satisfacer los objetivos de la investigación, incluyendo la evaluación de la disponibilidad de



fuentes de datos secundarios, el diseño de los métodos a emplear para obtener los datos primarios necesarios (métodos de comunicación, de observación o de experimentación), y el diseño de los métodos de selección de los individuos a investigar.

- El desarrollo de la investigación, o realización efectiva del proyecto según los planes diseñados en la fase anterior. Ello implica conocer los métodos de recolección y procesamiento de los datos, de análisis de los mismos y de presentación de los resultados de la investigación.

En general, el logro de estos objetivos de conocimiento pasa por trabajar en torno a un conjunto de conceptos y desarrollar los procedimientos que se describen a continuación.

Conceptos:

- Investigación científica.
- Fuentes de información secundaria, primaria, interna y externa.
- Encuesta y cuestionario.
- Observación. Datos de tracking.
- Escalas de medida comparativas y no comparativas.
- Escalas multi-ítem. Fiabilidad y validez.
- Panel, omnibus.
- Diseño experimental.
- Muestra y procedimiento de muestreo.
- Trabajo de campo, filtrado y codificación.
- Test de hipótesis.

Procedimientos:

- Buscar, recopilar y extraer conclusiones de la información secundaria.
- Distinguir entre los diferentes tipos de investigación a aplicar según el problema planteado.
- Elaborar una propuesta de investigación.
- Diseñar un cuestionario y la base de datos para su codificación.
- Desarrollar un procedimiento de muestreo.
- Trabajo con un software de análisis estadístico.
- Redactar y presentar un informe de investigación.

PROGRAMA DE CONTENIDOS TEÓRICOS Y PRÁCTICOS

TEÓRICO

Parte I. Introducción: Planificación de la Investigación.

- Tema 1. Marketing e investigación de marketing
 1. La sociedad de la información. El cuarto recurso empresarial.
 2. La investigación de marketing: delimitación y definición.
 3. Investigación de mercados: clasificación y organización
 4. Aspectos éticos y legales de la investigación de mercados
 5. La investigación de marketing: pasado, presente y futuro



- Tema 2. El proceso de Investigación de Marketing
 1. Sistemas de información: Introducción
 2. El proceso de investigación de marketing
 1. La planificación preliminar
 2. El diseño de la investigación
 3. La implantación de la investigación
 3. Las fuentes de información
 1. Tipología de fuentes de información
 2. Acceso a fuentes secundarias en una sociedad digital
 3. Servicios estandarizados de investigación de mercados
 4. Fuentes primarias

Parte II. Diseño de la Investigación

- Tema 3. La investigación cualitativa y la observación
 1. Investigación cualitativa y cuantitativa: concepto y diferencias
 2. Técnicas de recolección en investigación cualitativa
 3. Entrevista en profundidad y en grupo
 4. Técnicas proyectivas
 5. La observación y su utilización en investigación cualitativa
 6. Otras herramientas de investigación cualitativa
 7. Análisis e interpretación en la investigación cualitativa
- Tema 4. La investigación cuantitativa
 1. La investigación cuantitativa
 2. Entrevista estructurada
 3. El cuestionario
 4. Entrevistas auto-administradas sin asistencia tecnológica
 5. Entrevistas auto-administradas con asistencia tecnológica: CAWI y CAPI
 6. Entrevistas administradas sin asistencia tecnológica
 7. Entrevistas administradas con asistencia tecnológica
 8. Comparación y elección de un tipo de entrevista
- Tema 5. La experimentación comercial
 1. Relaciones de causalidad
 2. Experimentación: tipos y validez
 3. Términos y expresiones en la experimentación comercial
 4. Las variables extrañas y su control
 5. Diseños experimentales
 6. El proceso de experimentación
 7. La experimentación digital
 8. Aplicaciones y limitaciones de la experimentación comercial
- Tema 6. Medida y escalas de medida
 1. El proceso de medida
 2. Variables que medir en marketing
 3. Tipología de escalas
 1. Escalas básicas de medida
 2. Clasificación de escalas de medida
 4. Construcción de escalas de medida
 5. Evaluación de las escalas de medida
- Tema 7. Teoría y práctica del muestreo
 1. Introducción: el muestreo como alternativa al censo
 2. El proceso de diseño de la muestra
 3. Métodos de muestreo
 1. Métodos de muestreo no probabilísticos
 2. Métodos de muestreo probabilísticos



4. Determinación estadística del tamaño óptimo de la muestra

Parte III. Desarrollo de la Investigación

- Tema 8. El trabajo de campo y el tratamiento inicial de la información
 1. La fase de recolección de datos
 2. Trabajo de campus tradicional versus digital
 3. Los posibles errores en la recolección de datos
 4. Presupuesto y programación del trabajo de campo
 5. Los entrevistadores
 6. Preparación de los datos: análisis preliminar
 7. Programas informáticos de tratamiento de datos
- Tema 9. Análisis univariable y bivariable de la información
 1. Los procedimientos de análisis de la información
 2. Análisis univariable de la información
 3. Análisis bivariable de la información
 4. Las pruebas de hipótesis
 1. Pruebas paramétricas: de media, diferencias de medias independientes, diferencia de medias relacionadas, anova para un factor
 5. Pruebas no paramétricas: ji-cuadrado, Kolmogorov-Smirnof, para dos o más muestras independientes, para dos o más muestras relacionadas
- Tema 10. El informe final
 1. Importancia y función del informe final.
 2. Confección del informe final.
 1. Información que incluir en el informe final.
 2. Formato del informe final.
 3. Presentación del informe final.
 4. Seguimiento de la investigación.

PRÁCTICO

Tema 1.

Prácticas:

- La ética y los códigos de buenas prácticas en la investigación
- Análisis del sector de la investigación de mercados en España y el mundo

Lecturas:

- No creo en encuestas". O la sombra de Harry Truman es alargada'.
- ESOMAR. Cómo llegar a un acuerdo sobre un proyecto de investigación de marketing.

Tema 2.

Prácticas:

- Definir el propósito y los objetivos de la investigación
- Desarrollar las principales hipótesis a contrastar
- Determinar las necesidades de información
- Determinar el enfoque a adoptar
- Identificación de las fuentes secundarias a consultar
- Valoración de la calidad de la información secundaria disponible



- Análisis y síntesis de la información secundaria disponible

Lecturas:

- Marina, J.A. (2007). Tecnologías de la inteligencia. Revista i&m, AEDEMO, no 97, págs. 6-7.
- Panel de consumidores Nielsen.
- Paneles de hogares para el estudio de la demanda e implantación de las nuevas tecnologías en los hogares.
- Investigar la Sociedad Digital.

Tema 3.

Prácticas:

- Selección de diseño de investigación ante distintas problemáticas de investigación de mercados.
- Elaborar una guía de observación para el estudio de recorridos dentro de un centro comercial.

Lecturas:

- Mirar más allá del más acá
- How Ernest Dichter, an acolyte of Sigmund Freud, revolutionised marketing.
- Confieso que ando un poco perdido...
- Creatividad, investigación y el sexto sentido.

Tema 4.

Prácticas:

- Definir bloques de información a tratar en el cuestionario que servirá de base a la recolección de datos primarios para el estudio.
- Justificar los métodos más adecuados a los objetivos del presente estudio.
- Análisis básico de datos de panel

Tema 5.

Prácticas:

- Justifique la utilidad de la adopción de un enfoque experimental en la investigación en curso.
- Defina dos diseños experimentales alternativos para la investigación en curso y evalúelos en términos de su eficacia en el control de las variables extrañas y de sus posibilidades de aplicación en la práctica.

Tema 6.

Prácticas:

- Elabore un borrador de cuestionario (implica redacción de las preguntas a formular) a partir de los bloques de información definidos en prácticas anteriores y tomando en cuenta las restricciones impuestas por el método de entrevista elegido. Justifique la elección de una escala básica de medida para cada pregunta.



Tema 7.

Prácticas:

- Describa y justifique las diferentes fases del proceso de diseño y selección de la muestra a seleccionar para la investigación en curso.
- Justifique la idoneidad (ventajas e inconvenientes) de la aplicación de otro tipo de muestreo (m.a.s., m.a.e., etc.).

Lecturas:

- Guía para interpretar los márgenes de error en las encuestas electorales.

Tema 8.

Prácticas:

- Desarrollo del trabajo de campo de acuerdo con el plan establecido en las fases previas. Realización de entrevistas y de informe del trabajo de campo.
- Diseño de bases de datos en SPSS/JAMOVİ
- Codificación y depuración de datos en SPSS/JAMOVİ

Lecturas:

- El patrono laico de los entrevistadores.

Tema 9.

Prácticas:

- Análisis estadístico de los datos obtenidos mediante SPSS, Statistica, Jamovi, DYANE o similares

Tema 10.

Prácticas:

- Presentación y discusión en clase de proyectos seleccionados

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA FUNDAMENTAL

- Aaker, D.A., Kumar, V., & Day, G.S. (2003). Investigación de Mercados. México: Limusa, Weley.
- Churchill, G.A Jr. (2003). Investigación de mercados. Thompson
- Luque, T. (2017). Investigación de marketing 3.0. Pirámide.
- Malhotra, N. K. (2016). Investigación de mercados: conceptos esenciales. México: Pearson Educación

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA



- Florès, L. (2014). How to Measure Digital Marketing. Metrics for Assessing Impact and Designing Success. Palgrave MacMillan London, UK.
- Grande, I., y Abascal, E. (2009). Fundamentos y técnicas de investigación comercial. ESIC Editorial.
- Hair, J.P., Bush, R.P., y Ortinau, D.J. (2004). Investigación de mercados. McGraw-Hill Interamericana.
- McDaniel, C., y Gates, R. (2005). Investigación de mercados. México: International Thomson Editores.
- Santesmases, M. (2009). Dyane versión 4: Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercado. Madrid: Pirámide.
- Sarabia, F.J. (coord.) (1999). Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas. Pirámide, Madrid.
- Zikmund, W.G. (2003). Fundamentos de investigación de mercados. Thomson Editores.
- Marko Sarstedt y Erik Mooi (2019). A Concise Guide to Market Research: The Process, Data, and Methods Using IBM SPSS Statistics. Alemania: Springer.
- Lawrence Silver, Robert Stevens, Bruce Wrenn y David Loudon (2012). The essentials of marketing research. Taylor and Francis Group.
- Alonso Dos Santos (2016). Investigación de mercados: manual universitario. Ediciones Díaz de Santos

ENLACES RECOMENDADOS

- Insights + Analytics España: <http://ia-espana.es/>
- ESOMAR: www.esomar.org
- ANEIMO-ADEMO-ESOMAR (2019). El sector de la investigación de mercados en España en 2019: <http://www.aneimo.com/2019/10/18/el-encuentro-mas-esperado-2-3/>
- Software para encuestas y análisis de datos: <https://www.lesphinx.es>

METODOLOGÍA DOCENTE

- MD01 Docencia presencial en el aula
- MD02 Estudio individualizado del alumno, búsqueda, consulta y tratamiento de información, resolución de problemas y casos prácticos, y realización de trabajos y exposiciones.
- MD03 Tutorías individuales y/o colectivas y evaluación

EVALUACIÓN (instrumentos de evaluación, criterios de evaluación y porcentaje sobre la calificación final)

EVALUACIÓN ORDINARIA

La evaluación del alumno se desarrollará sobre la base de dos criterios fundamentales, con el siguiente reparto de nota:

1. Trabajo desarrollado durante el curso (50% de la nota final). Esta parte práctica se divide en tres subapartados:

- Asistencia a clase y valoración de la participación del alumno en las clases prácticas y en



las distintas herramientas de comunicación (página web), representa el 20% de total de este apartado.

- Actividades y tareas relativas a los temas del curso, individuales o en grupo, que se darán a conocer con antelación. Ponderación: 40% del total de este apartado.
- Trabajo de investigación de mercados: etapas del proceso de investigación, informe final y presentación de este, 40% del total de este apartado.

2. Un examen final, en el que el alumno debe responder a cuestiones teóricas sobre la materia objeto de examen (50% de la nota final). Dicho examen contará de dos partes, en cada una de las convocatorias:

1. Parte de teoría que comprenderá:

- Preguntas del tipo verdadero/falso, incluyendo justificación de la respuesta si es “falso”, preguntas multi respuesta y/o de desarrollo.
- Preguntas de teoría a responder, redactando la explicación pertinente.

2. Parte práctica en la que se debe interpretar el resultado de un análisis de datos uni o bivariable, estimar el tamaño muestral u otros ejercicios similares a los realizados durante el curso.

Para aprobar la asignatura se debe alcanzar un mínimo del 30% de la nota de cada criterio y también de cada parte del examen.

EVALUACIÓN EXTRAORDINARIA

Para la convocatoria extraordinaria el alumno decidirá si opta por mantener la calificación de evaluación continua o bien por examen con los criterios de evaluación única.

EVALUACIÓN ÚNICA FINAL

La evaluación única final, entendiéndose por tal la que se realiza en un solo acto académico, incluirá un examen final, en el que el alumno debe responder a cuestiones teóricas sobre la materia objeto de examen. Dicho examen contará de dos partes, en cada una de las convocatorias:

1. Parte de teoría (50% de la nota final) que comprenderá:

- Preguntas del tipo verdadero/falso, incluyendo justificación de la respuesta si es “falso”, preguntas multi respuesta y/o de desarrollo.
- Preguntas de teoría a responder, redactando la explicación pertinente.

2. Parte práctica (50% de la nota final) en la que se debe interpretar el resultado de un análisis de datos uni o bivariable, estimar el tamaño muestral, u otros ejercicios similares a los realizados en los diferentes temas del curso.



INFORMACIÓN ADICIONAL

Como regla general, los trabajos presentados deben ser originales y en ellos debe indicar correctamente las fuentes consultadas y reconocer la autoría de los conceptos, los datos, las opiniones e ideas que en ellos se expresen. Los plagios serán sancionados de acuerdo a la normativa aplicable.

Todo lo relativo a la evaluación se registrará por la Normativa de evaluación y calificación de los estudiantes vigente en la Universidad de Granada, que puede consultarse en: <http://sl.ugr.es/09FY>

Los profesores realizarán las comunicaciones generales que estimen oportunas a través de la plataforma PRADO de la Universidad de Granada (<https://prado.ugr.es>), por lo que se recomienda que el estudiante consulte de manera habitual dicha plataforma.

