

## **ESTUDIOS DE MERCADO Y CONSUMO**

Asignatura Optativa 2º Semestre.  
4º Curso Grado de Sociología  
Dpto. SOCIOLOGIA IV  
Facultad de Ciencias Políticas y Sociología  
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

PROFESOR: MILLÁN ARROYO MENÉNDEZ. [millan@cps.ucm.es](mailto:millan@cps.ucm.es) Despacho: Decanato.  
Extensión:2897. Tutorías: Miércoles de 8:30 a 11:00 y viernes de 11:0 a 11:30 h.,  
previa cita por email.

### **DESCRIPTOR**

*Qué es y para qué se utiliza la investigación de mercados. Cómo se organiza. Su función en la gerencia de marketing. Principales tipos de estudios de mercado.*

### **REQUISITOS**

Haber superado con éxito las asignaturas de Métodos y Técnicas de Investigación Social Cuantitativas y Métodos y Técnicas de Investigación Social Cualitativas.

### **OBJETIVOS**

El objetivo del curso es que los alumnos adquieran conocimientos y habilidades que les cualifiquen para diseñar estudios y analizar datos, cualitativos y cuantitativos, para la investigación de mercados, los estudios de satisfacción y los fenómenos de consumo.

### **COMPETENCIAS**

---

#### **Generales**

CG 1.Capacidad de análisis y síntesis  
CG 5.Capacidad de gestión de la información

#### **Específicas**

CD 11. Conocimientos y habilidades para plantear y desarrollar una investigación aplicada en las diferentes áreas de la sociedad  
CD 13. Conocimientos y habilidades técnicas para la producción y el análisis de los datos cuantitativos y cualitativos.  
CD 15. Conocimientos y habilidades en las técnicas de muestreo y de trabajo de campo.  
CD 16. Saber elegir las técnicas de investigación social pertinentes en cada momento  
CD 23 Habilidades para la evaluación y realización de estudios de mercado y consumo y de satisfacción.

### **ACTIVIDADES DOCENTES**

---

#### **Clases teóricas**

Clases magistrales 50%

#### **Clases prácticas**

Clases prácticas, trabajo de casos, trabajos individuales y en grupo con presentación escrita y oral (2 ECTS) -50%

## ***EVALUACIÓN***

- Evaluación continua de la participación activa: 30%. (Asistencia y participación 10%, prácticas y ejercicios en el aula o exposiciones 20%).
- Trabajos prácticos personales o en grupo relacionados con la actividad investigadora, 50%. (Consistirán en el desarrollo de una investigación de mercado en todas sus etapas).
- Examen final con contenido teórico 20%.

Aprobar el examen final será condición necesaria para hacer la media con otras calificaciones de la asignatura. Quien no aprueba el examen final no puede aprobar la asignatura. En Septiembre no se podrán presentar aquellos trabajos que no se hayan presentado durante el curso en los plazos indicados (solo se admitirían para mejora de nota los ya presentados que el profesor indique). La participación regular dentro y fuera del aula es imprescindible para el sistema de evaluación continua, así como el cumplimiento de los plazos para las tareas.

## ***TEMARIO***

### **1) La IM: introducción al oficio y la relación con el MK.**

Qué es y para qué sirve; su lugar en la gerencia de marketing; los institutos de IM; la IM en el departamento de marketing; las asociaciones profesionales de IM; deontología. El proceso de una investigación de mercado.

### **2) Tipologías y clasificaciones de estudios:**

Ad hoc, multicliente, estudios ómnibus, trackings y paneles. Clasificación según las necesidades del marketing mix.

### **3) Estudios de base o generalistas**

Estudios de base, estudios de satisfacción, estudios de estilos de vida y de tendencias socioculturales.

### **4) Publicidad y comunicación:**

Pretests y postests publicitarios. Estudios de imagen. Estudios de audiencias y otros.

### **5) Sobre el producto:**

Tests de producto, tests de concepto, estudios de viabilidad.

### **6) Estudios de satisfacción**

Un modelo de estudio mediante encuesta.

### **7) Otros tipos de estudios:**

Precios, distribución, público objetivo, marketing político, etc...

### **8) Redacción de Informes y presentación de resultados**

Pautas y protocolos de redacción de informes de estudios de mercado y presentaciones de investigaciones. Distintos formatos de informe. Presentación de la información cualitativa. Presentación de tablas y gráficos. Preparación de presentaciones orales.

## ***BIBLIOGRAFÍA***

---

- ARROYO, M. (2012) “Los análisis de imagen y de percepciones sociales”. En: *Metodología de la investigación social. Técnicas innovadoras y sus aplicaciones*. (112-130). Síntesis. Madrid.
- ARROYO, M. (2014). “Análisis multivariantes”. En: *Conocer lo Social*. (Lucas, A. Nobsa, A. Eds). Fundación de Cultura Universitaria de Montevideo. 161-196.
- GILBERT, A. CHURCHILL, JR. *Investigación de mercados*. Thomson Learning. México, 2003.
- HAYES, BOB E. (2000). *Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios*. Gedisa. Barcelona.
- HILLIER, F.S. (2008). *Handbook of marketing decision models*. Springer. Stanford.
- KINNEAR & TAYLOR (1998) *Investigación de mercados, un enfoque aplicado*. Madrid. MC Graw Hill
- ORTEGA, E. (1981) *Manual de Investigación comercial*. Pirámide. Madrid.
- PROCTOR, T. (2005). *Essentials of Marketing Research*. Prentice Hall (4<sup>th</sup> edition). Essex.
- SANTOS PEÑA, Et alios. (2003). *Diseños de encuestas para estudios de mercado. Técnicas de muestreo y análisis multivariable*. Centro de Estudios Ramón Areces. Madrid.