

PLAN DOCENTE DE LA ASIGNATURA

Curso académico 2018-2019

Identificación y características de la asignatura			
Código	500067	Créditos ECTS	6
Denominación (español)	Investigación de Mercados		
Denominación (inglés)	Market Research		
Titulaciones	Grado en Turismo, P.C.E.O. Administración y Dirección de Empresas/Turismo		
Centro	Facultad de Empresa, Finanzas y Turismo		
Semestre	5º	Carácter	Obligatoria
Módulo	Administración de Organizaciones y Empresas		
Materia	Comercialización e Investigación de Mercados		
Profesor/es			
Nombre	Despacho	Correo-e	Página web
Ana María Campón Cerro	41	amcampon@unex.es	http://www.unex.es/conoce-la-unex/centros/feet/centro/profesores
Área de conocimiento	Comercialización e Investigación de Mercados		
Departamento	Dirección de Empresas y Sociología		
Profesor coordinador (si hay más de uno)			
Competencias*			
<p>Competencias básicas y generales.</p> <p>CG1 - Poseer y comprender conocimientos que posibiliten la realización de tareas de responsabilidad en el ámbito del turismo.</p> <p>CG10 - Capacidad de innovación.</p> <p>CG11 - Adquisición de habilidades comunicativas orales y escritas.</p> <p>CG12 - Habilidades de aprendizaje que permitan al estudiante aprender de los problemas y le motiven a seguir una formación continua.</p> <p>CG13 - Motivación por la calidad.</p> <p>CG14 - Capacidad de organización personal. Gestión del tiempo.</p> <p>CG15 - Utilización de las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p> <p>CG2 - Capacidad de análisis y de síntesis.</p> <p>CG3 - Capacidad de plantear y defender soluciones.</p> <p>CG4 - Capacidad de hacer presupuestos, planes, programas y estrategias (organización y planificación), en el ámbito del turismo.</p> <p>CG6 - Capacidad para trabajar en equipo.</p> <p>CG7 - Adquirir y desarrollar una actitud emprendedora.</p> <p>CG8 - Capacidad para trabajar en entornos de presión.</p> <p>CG9 - Potenciar un compromiso ético con el trabajo.</p>			

* Los apartados relativos a competencias, breve descripción del contenido, actividades formativas, metodologías docentes, resultados de aprendizaje y sistemas de evaluación deben ajustarse a lo recogido en la memoria verificada del título.

CB1 - Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.

CB2 - Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.

CB3 - Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio), para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.

CB4 - Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.

CB5 - Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

Competencias transversales.

CT1 - Poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria.

CT10 – Liderazgo.

CT11 - Razonamiento crítico.

CT12 - Reconocimiento a la diversidad y la multiculturalidad.

CT13 - Sensibilidad hacia temas medioambientales.

CT14 - Capacidad para la toma de decisiones.

CT15 - Trabajo en un contexto internacional.

CT16 - Transmitir información, ideas, problemas y soluciones.

CT2 - Aplicar los conocimientos a su trabajo y resolución de problemas dentro de su área de estudio.

CT3 - Reunir e interpretar datos relevantes para emitir juicios.

CT4 - Desarrollar habilidades para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

CT5 - Capacidad para de adaptación a nuevas situaciones.

CT6 - Aprendizaje autónomo.

CT7 - Capacidad de gestión de la información.

CT8 - Capacidad creativa.

CT9 - Habilidades en las relaciones interpersonales.

Competencias específicas.

CE1 - Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica (CLBT01).

CE16 - Convertir un problema empírico en un objeto de estudio y análisis y elaborar conclusiones (CLBT05).

CE27 - Tener una marcada orientación de servicio al cliente (CLBT06).

Contenidos
Breve descripción del contenido*
<p>Concepto y características básicas de la investigación comercial. Actividades a desarrollar en una investigación comercial. Información secundaria: fuentes internas y externas de información. La investigación cualitativa: métodos. La investigación cuantitativa: la investigación por encuesta. Medición y escalas de valoración. Diseño del cuestionario. Muestreo: diseño y procedimientos. Práctica del muestreo aleatorio simple. Trabajo de campo y procesamiento de la información. Análisis básico de datos. Presentación de la investigación.</p>
Temario de la asignatura
<p>Denominación del tema 1: INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN DE MERCADOS</p> <p>Contenidos del tema 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Introducción 1.2. Concepto de investigación comercial 1.3. Características de la investigación comercial 1.4. Fundamentos y metodología para realizar una investigación de mercados <p><i>Competencias:</i> CE1, CE16, CE27</p>
<p>Denominación del tema 2: INFORMACIÓN SECUNDARIA</p> <p>Contenidos del tema 2:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Introducción 2.2. Fuentes de información: clasificaciones 2.3. Fuentes de datos internas 2.4. Fuentes de datos externas 2.5. Los paneles como fuente de información <p><i>Competencias:</i> CE1, CE16</p>
<p>Denominación del tema 3: INVESTIGACIÓN CUALITATIVA</p> <p>Contenidos del tema 3:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Introducción 3.2. Concepto y características 3.3. Técnicas de investigación cualitativa <p><i>Competencias:</i> CE16</p>
<p>Denominación del tema 4: INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA (I): LA ENCUESTA</p> <p>Contenidos del tema 4:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Introducción 4.2. La encuesta como medio de recogida de información 4.3. Tipos de encuesta 4.4. Elección del tipo de encuesta <p><i>Competencias:</i> CE16</p>

Denominación del tema 5: **INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA (II): DISEÑO DE CUESTIONARIOS, MUESTREO Y TRABAJO DE CAMPO**

Contenidos del tema 5:

- 5.1. Introducción
- 5.2. El cuestionario
- 5.3. Escalas de valoración
- 5.4. El muestreo
- 5.5. El trabajo de campo

Competencias: CE16

Denominación del tema 6: **INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA (III): MÉTODOS DE RECOGIDA Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN**

Contenidos del tema 6:

- 6.1. Introducción
- 6.2. Diseño y gestión de la base de datos.
- 6.3. Análisis de la información.
- 6.4. Elaboración del informe final.

Competencias: CE16

Actividades formativas*

Horas de trabajo del alumno por tema		Presencial		Actividad de seguimiento	No presencial
Tema	Total	GG	SL	TP	EP
1	18	6	1	-	11
2	20	7	1	-	12
3	25	7	2	-	16
4	25	7	2	-	16
5	25	7	2	-	16
6	33	7	7	-	19
Evaluación del conjunto	4	4	-	-	-
TOTAL	150	45	15	-	90

GG: Grupo Grande (100 estudiantes).

SL: Seminario/Laboratorio (prácticas clínicas hospitalarias = 7 estudiantes; prácticas laboratorio o campo = 15; prácticas sala ordenador o laboratorio de idiomas = 30, clases problemas o seminarios o casos prácticos = 40).

TP: Tutorías Programadas (seguimiento docente, tipo tutorías ECTS).

EP: Estudio personal, trabajos individuales o en grupo, y lectura de bibliografía.

1. Clases teóricas expositivas. Descripción: presentación en el aula, por parte del profesor, de los conceptos fundamentales y desarrollo de los contenidos propuestos. Objeto: transmitir los contenidos de la materia motivando al alumnado a la reflexión, facilitándole el descubrimiento de las relaciones entre diversos conceptos y formarle una mentalidad crítica.
2. Clases de problemas expositivos y problemas o casos prácticos. Descripción: a) resolución en el aula, por parte del profesor, de problemas tipo ejemplos en los que se aplican aspectos teóricos presentados en las clases teóricas. b) actividades en el aula con participación activa del estudiante a través de las cuales se pretende mostrar cómo aplicar los conocimientos teóricos adquiridos en la resolución de ejercicios, supuestos prácticos relativo a la aplicación de normas técnicas o resolución de problemas. Objeto: transmitir la forma de aplicar los conocimientos teóricos a la resolución de problemas.

3. Clases de seminario, prácticas en sala de ordenadores y laboratorios: a) Los seminarios tratan en profundidad temáticas concretas relacionadas con la materia. Incorpora actividades basadas en la indagación, el debate, la reflexión y el intercambio de ideas y conocimientos. b) Uso de ordenadores para la resolución de problemas o casos prácticos. Objeto: desarrollo en los estudiantes de las habilidades instrumentales y de las competencias cognitivas y procedimentales de la materia.
4. Actividades de evaluación. Descripción: actividades de evaluación (informes, resolución de problemas, presentaciones, exámenes y similares). Objeto: demostrar el grado de consecución de competencias que logra el estudiante.
5. Actividades no presenciales individuales y/o en equipo. Descripción: tareas que planifica el profesor y encarga para que el estudiante realice de forma individual y/o en equipo. También se incluye la preparación de exámenes. Objeto: adquisición de competencias específicas a través del trabajo autónomo, individual y/ o en equipo.

Metodologías docentes*

1. Clases expositivas de teoría y problemas: Método expositivo que consiste en la presentación por parte del profesor de los contenidos sobre la materia objeto de estudio. También incluye la resolución de problemas ejemplo por parte del profesor.
2. Resolución de ejercicios y problemas: Método basado en el planteamiento de problemas por parte del profesor y la resolución de los mismos en el aula. Los estudiantes desarrollan e interpretan soluciones adecuadas a partir de la aplicación de procedimientos de resolución de problemas.
3. Estudio de casos; proyectos y experimentos: Análisis intensivo y completo de un caso real, proyecto, simulación o experimento con la finalidad de conocerlo, interpretarlo, resolverlo, generar hipótesis, contrastar datos, reflexionar, completar conocimientos, diagnosticarlo y, a veces, entrenarse en los posibles procedimientos alternativos de solución.
4. Aprendizaje a través del aula virtual: Situación de enseñanza/aprendizaje en la que se usa un ordenador con conexión a la red como sistema de comunicación entre profesor y estudiante e incluso entre los estudiantes entre sí y se desarrolla un plan de actividades formativas.
6. Evaluación: Situación de aprendizaje/evaluación en la que el alumno realiza alguna prueba que sirve para reforzar su aprendizaje y como herramienta de evaluación.
7. Aprendizaje autónomo: Situación de aprendizaje en la que el estudiante de forma autónoma profundiza en el estudio de una materia para adquirir las competencias.
8. Aprendizaje a través de experimentos e investigación: Aplicación de método científico con planteamiento de hipótesis, recopilación de datos, busca información, aplica modelos, contrasta las hipótesis y extrae conclusiones.

Resultados de aprendizaje*

- RA2.5.1 Comprender los principios del turismo: su dimensión espacial, social, cultural, política, laboral y económica.
- RA2.5.5 Convertir un problema empírico en un objeto de estudio y análisis y elaborar conclusiones.
- RA2.5.8 Tener una marcada orientación de servicio al cliente.
- RA2.5.10 Buscar información secundaria de interés para el problema objeto de estudio.
- RA2.5.11 Generar cuestionarios eficaces.
- RA2.5.12 Diseñar muestro adecuados a los objetivos de la investigación.
- RA2.5.13 Realizar análisis estadístico básico mediante programas informáticos y derivar conclusiones de los mismos.

Sistemas de evaluación*

A) Sistema de evaluación:

1. Examen. Descripción: prueba individual que puede adoptar diferentes formas (desarrollo o respuesta larga, respuesta corta, tipo test, ejercicios, problemas, etc.) o ser una combinación de estas.
2. Participación activa en el aula. Descripción: método de evaluación continua basado en la participación activa del estudiante en las actividades que se desarrollan en el aula.
3. Resolución de ejercicios y problemas. Descripción: prueba consistente en el desarrollo e interpretación de soluciones adecuadas a partir de la aplicación de rutinas, fórmulas, o procedimientos para transformar la información propuesta inicialmente por el profesor. Esta actividad puede realizarse en el aula o como actividad no presencial. Elaboración de trabajos y su presentación (casos prácticos, proyectos, etc.).
4. Elaboración de trabajos y su presentación (casos prácticos, proyectos, etc.). Descripción: desarrollo de un trabajo que puede ser desde breve y sencillo hasta amplio y complejo, incluso proyectos y memorias propios de últimos cursos. Esta actividad de evaluación puede también incluir la exposición del trabajo para demostrar los resultados del aprendizaje.

B) Criterios generales:

La nota final se obtendrá de la media ponderada del nivel de conocimiento y las capacidades adquiridas en pruebas distribuidas en el semestre:

1. Las actividades formativas de presentación de conocimientos y procedimientos y de estudio individual del estudiante serán evaluados mediante prueba escrita.
2. Las actividades formativas en las que el alumnado realice algún tipo de trabajo individual o en equipo serán evaluadas a partir de un perfil de competencias elaborado para tal fin, que considere la capacidad técnica del alumno en el trabajo desarrollado.
3. Se aplicará el sistema de calificaciones vigente en cada momento; actualmente, el que aparece en el RD 1125/2003, artículo 5º. Los resultados obtenidos por el alumno en cada una de las materias del plan de estudios se calificarán en función de la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que podrá añadirse su correspondiente calificación cualitativa: 0 - 4,9: Suspenso (SS), 5,0 - 6,9: Aprobado (AP), 7,0 - 8,9: Notable (NT), 9,0 - 10: Sobresaliente (SB). La mención de Matrícula de Honor podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9.0. Su número no podrá exceder del 5 % de los alumnos matriculados en una asignatura en el correspondiente curso académico, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola Matrícula de Honor.

C) Criterios específicos:

Examen final (70% de la calificación final de la asignatura): constará de prueba tipo test y/o prueba de desarrollo.

- Prueba objetiva tipo test con cuestiones teórico-prácticas. El número de alternativas posibles puede ser variable, pero sólo una respuesta será la correcta. La puntuación de cada pregunta aparecerá en la cabecera del

examen final.

- Prueba de desarrollo escrito con carácter teórico-práctico. Esta prueba puede constar de varias preguntas para responder, que versarán sobre los contenidos teórico-prácticos tratados durante el desarrollo de la asignatura. La puntuación de cada pregunta aparecerá en la cabecera del examen final.

Seminarios/prácticas (30% de la calificación final de la asignatura): Esta nota trata de reflejar la participación activa del alumnado y seguimiento de la asignatura durante su transcurso. Se tendrá en cuenta la resolución de ejercicios prácticos que podrán consistir en desarrollo de trabajos, creación de informes, resolución de actividades, casos prácticos, exposiciones orales, debates, etc., individuales o en grupo. La nota por este apartado sólo se podrá conseguir durante el período de clases establecido.

La **calificación final** de la asignatura será la valoración agregada de dos partes: (1) la nota obtenida en el examen final y (2) la nota obtenida por los seminarios/prácticas. Será necesario obtener una nota mínima en el examen final para sumar la nota de los seminarios/prácticas.

Aquellos/as alumnos/as que deseen acogerse al **sistema de prueba final alternativa de carácter global** deberán comunicarlo a la profesora de la asignatura durante las tres primeras semanas del semestre (art. 4 apartado 6 de la Normativa de Evaluación). Estos alumnos/as realizarán una prueba final alternativa de carácter global, de tipo test y/o prueba de desarrollo, en la que se evaluarán los conocimientos teórico-prácticos y las habilidades adquiridas, así como la comprensión de los temas expuestos en clase y del material complementario. La superación de esta prueba final de carácter global supone la superación de la asignatura.

Bibliografía (básica y complementaria)

Bibliografía básica:

Manual de referencia:

Trespalacios, J.A.; Vázquez, R.; De la Ballina, F.J.; Suárez, A. (2016), *Investigación de Mercados*, Paraninfo, Madrid.

Otros manuales recomendados:

López, J.M.; López, L.M. (2015), *Manual de investigación de mercados turísticos*, Pirámide, Madrid.

Miquel, S.; Bigné, E.; Lévy, J.P.; Cuenca, A.C.; Miquel, M.J. (2000), *Investigación de mercados*, Mc Graw-Hill, Madrid.

Rosendo, V. (2018), *Investigación de Mercados*. ESIC, Madrid.

Trespalacios, J.A.; Vázquez, R.; Bello, L. (2005), *Investigación de mercados*, Thomson, Madrid.

Bibliografía complementaria:

Aaker, D.; Day, G. (1989), *Investigación de mercados*, McGraw Hill, México.

Díez de Castro, E.; Landa, J. (2002), *Marketing: Investigación Comercial*, Pirámide, Madrid.

Esteban, A; Molina, A. (coords.) (2014), *Investigación de Mercados*, Business &

Marketing School, ESIC, Madrid.

García, G. (2012), *Investigación comercial*, 3ª edición, ESIC, Madrid.

García, G. (2017), Casos de investigación. Una práctica empresarial. ESIC, Madrid.

Grande, I.; Abascal, E. (2017), *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*, 13ª edición, ESIC Editorial, Madrid.

Grande, I; Abascal, E. (2005), *Análisis de encuestas*, ESIC, Madrid.

Gutiérrez, J. (coord.)(2007), *La investigación social del turismo*. Perspectivas y aplicaciones, Thomson, Madrid.

Hair, J.F.; Anderson, R.E.; Tatham, R.L.; Black, W.C. (2000), *Análisis multivariante*, 5ª Edición, Prentice Hall.

Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, P. (2007), *Fundamentos de metodología de la investigación*, Mc Graw Hill, Madrid.

Kinncar, T.C.; Taylor, J.R. (1998), *Investigación de Mercados*, 5ª Edición, McGraw Hill, Colombia.

Landa, J.; Martín, F.; Pacheco, E.M.; Rosa, I.M. (2002), *Marketing. Aplicaciones en investigación comercial*, Pirámide, Madrid.

Lizasoain, L.; Joaristi, L. (2003), *Gestión y análisis de datos con SPSS, Versión 11*, Thomson, Madrid.

López, J.M.; López, L.M. (2012), *Investigación de mercados turísticos*, Pirámide, Madrid.

Losada, J.L.; Lopez-Feal, R. (2003), *Métodos de investigación en Ciencias Humanas y Sociales*, Thomson, Paraninfo, Madrid.

Luque, T. (1997), *Investigación de marketing. Fundamentos*, Ariel Economía, Barcelona.

Luque, T. (coord.) (2000), *Técnicas de análisis de datos en investigación de mercados*, Pirámide, Madrid.

Marôco, J. (2011), *Análise estatística com o SPSS Statistics*, 5ª Edição, Report Number.

Merino, M.J.; Yagüez, E. (coords.) (2012), *Nuevas tendencias en investigación y marketing*, Business & Marketing School, ESIC, Madrid.

Pardo, A.; Ruiz, M.A. (2009), *Gestión de datos con SPSS Statistics*, Editorial Síntesis, Madrid.

Pérez, C. (2001), *Técnicas estadísticas con SPSS*, Prentice Hall, Madrid.

Pérez, C. (2005), *Métodos estadísticos avanzados con SPSS*, Thomson, Madrid.

Rabadán, R.; Ato, M. (2003), *Técnicas cualitativas para investigación de mercados*, Pirámide, Madrid.

Sarabia, F.J. (coord.) (2013), *Métodos de investigación social y de la empresa*, Pirámide, Madrid.

Webb, J. (2003), *Investigación de marketing, aspectos esenciales*, Thomson, Madrid.

Weiers, R. (1986), *Investigación de mercados*, Prentice Hall, México.

Zikmund, W.G. (1998), *Investigación de Mercados*, 6ª Edición, Prentice Hall, México.

Otros recursos y materiales docentes complementarios

Webgrafía:

Institutos de investigación:

Nielsen: <http://es.nielsen.com/site/index.shtml>

KANTAR TNS: <http://www.tnsglobal.es/>

GFK: <http://www.gfk.com/es/>

Fuentes de información de datos secundarios:

OCDE: <http://www.ocde.org>

Unión Europea: http://europa.eu/index_es.htm

Eurostat: <http://ec.europa.eu/eurostat>

Banco de España: <http://www.bde.es>

Instituto Español de Comercio Exterior (ICEX): <http://www.icex.es>

Instituto Nacional de Estadística: <http://www.ine.es>

Ministerio de Economía, Industria y Competitividad: <http://www.mineco.gob.es/>

Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital: <http://www.minetad.gob.es>

Portal PYME: <http://www.ipyme.org>

Instituto de Turismo de España: <http://www.iet.tourspain.es/es->

[ES/Paginas/default.aspx](http://www.iet.tourspain.es/es-ES/Paginas/default.aspx)

Instituto de Estadística de Extremadura: <http://estadistica.gobex.es/>

Al día en marketing y turismo:

Marketing Directo: <http://www.marketingdirecto.com/>

Marketing XXI: <http://www.marketing-xxi.com/>

Puro Marketing: <http://www.puromarketing.com/>

Hosteltur: <http://www.hosteltur.com/>

Gran Hotel Turismo: <http://www.revistagranhotel.com/>

Preferente, Revista de Turismo: <http://www.preferente.com/revista-de-turismo>

Revista de Viajes y Turismo: <http://www.revistadeviajesyturismo.com/>

Sistema de Información de la Investigación Científica en Turismo (SICTUR):

<http://www.sictur.es/home>

MARKETUR: <http://marketur.blogspot.com.es/>

Diarios económicos:

Actualidad Económica: <http://www.actualidadeconomica.com>

Capital: <http://www.capital.es>

Diario Cinco Días: <http://www.cincodias.com>

Diario Expansión: <http://www.expansion.com>

El Economista: <http://www.eleconomista.es>

Emprendedores: <http://www.emprendedores.es>

Horario de tutorías

Tutorías programadas: No hay

Tutorías de libre acceso:

"NOTA: las tutorías de libre acceso se publicarán en la web del Centro y en la puerta del despacho de la profesora en los plazos previstos por la Normativa vigente de Tutorías."

Recomendaciones

Es importante que el alumnado entienda la necesidad de completar sus apuntes de clase con la bibliografía recomendada. La comprensión y el dominio de la materia pasa por el estudio de los manuales que se aconsejan para la asignatura. Se detallará para cada tema el material bibliográfico más adecuado a utilizar. Es recomendable que el alumnado realice resúmenes de cada uno de los temas, con el fin de lograr una mayor comprensión de los contenidos. Durante el transcurso de la asignatura se propondrá al alumnado la lectura y discusión de textos, la resolución de ejercicios o casos prácticos, se fomentará el debate, el trabajo en grupo, etc. El medio fundamental de comunicación será el espacio de la asignatura en el Campus Virtual de la UEx, a través del cual se pondrá a disposición del alumnado recursos para su estudio, y se establecerán actividades prácticas y fechas de entrega, foros de discusión, etc. Se utilizarán los foros para comunicar las noticias, novedades, eventos etc. de interés para la asignatura. Por ello también es recomendable consultar frecuentemente el correo electrónico facilitado por la UEx, para un correcto seguimiento de la asignatura.