



GUÍA DOCENTE CURSO: 2012-13

DATOS BÁSICOS DE LA ASIGNATURA			
Asignatura:	Análisis del Consumidor		
Código de asignatura:	67102208	Plan:	Grado en Marketing e Investigación de Mercados (Plan 2010)
Año académico:	2012-13	Ciclo formativo:	Grado
Curso de la Titulación:	2	Tipo:	Obligatoria
Duración:	Segundo Cuatrimestre		
DISTRIBUCIÓN HORARIA DE LA ASIGNATURA SEGÚN NORMATIVA			
	Créditos:	6	Horas Presenciales del estudiante: 45
			Horas No Presenciales del estudiante: 105
			Total Horas: 150
UTILIZACIÓN DE LA PLATAFORMA VIRTUAL:		Apoyo a la docencia	

DATOS DEL PROFESORADO			
Nombre	Sánchez Fernández, Raquel		
Departamento	Dirección y Gestión de Empresas		
Edificio	Edificio Departamental de Ciencias Económicas y Empresariales (Edif. B) 1		
Despacho	132		
Teléfono	+34 950 214035	E-mail (institucional)	rasanche@ual.es
Recursos Web personales	Web de Sánchez Fernández, Raquel		

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==>

Firmado Por	Universidad De Almeria		Fecha	23/07/2015
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==	PÁGINA	1/8
9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==				

ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Actividades previstas para el aprendizaje y distribución horaria del trabajo del estudiante por actividad (estimación en horas)

I. ACTIVIDADES DEL ESTUDIANTE (Presenciales / Online)	• Gran Grupo	0,0
	• Grupo Docente	31,0
	• Grupo de Trabajo/Grupo Reducido	14,0
	<i>Total Horas Presenciales/On line ...</i>	45,0
II. ACTIVIDADES NO PRESENCIALES DEL ESTUDIANTE (Trabajo Autónomo)	• (Trabajo en grupo, Trabajo individual)	105
	<i>Total Horas No Presenciales ...</i>	105
TOTAL HORAS DE TRABAJO DEL ESTUDIANTE		150,0

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==>

Firmado Por

Universidad De Almeria

Fecha

23/07/2015

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==

PÁGINA

2/8



9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==

ELEMENTOS DE INTERÉS PARA EL APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

Justificación de los contenidos

Un consumidor es un ser humano que desarrolla un papel específico dentro de los múltiples que puede adoptar. Sus actuaciones dentro de ese rol pueden ser infinitas, tantas como consumidores, y su conocimiento, por tanto, es complejo. Pero dado su papel principal en el funcionamiento de los mercados y, por ende, para la supervivencia y consecución de los objetivos de las organizaciones que en dichos mercados operan, éstas necesitan aproximarse a su comportamiento, para lo cual se intentan modelizar sus actuaciones que, una vez conocidas, se aplicarán al desarrollo de las estrategias empresariales adecuadas orientadas a la satisfacción de las necesidades de los consumidores y a la consecución de los distintos objetivos empresariales.

Es por ello que el plan de estudios del Grado en Marketing e Investigación de mercados pretende con esta asignatura transmitir a los estudiantes la relevancia que tiene para las organizaciones el conocimiento del comportamiento del consumidor para, partiendo de él, poder estructurar de la forma más efectiva y eficiente, sus decisiones de marketing. De este modo se trata de conectar la disciplina del comportamiento del consumidor como subdisciplina del marketing con las distintos campos de conocimiento de los que procede o se nutre.

El conocimiento de dicho comportamiento requiere del análisis del proceso que sigue un consumidor, desde que le surge una necesidad, hasta que la satisface a través de la compra o no compra de un determinado producto. Dado que en dicho proceso intervienen una serie de variables internas y externas que van a condicionar al individuo en su decisión, es también necesario conocerlas, analizarlas y tenerlas en cuenta en el diseño de las estrategias comerciales.

Materia con la que se relaciona en el Plan de Estudios

Análisis del consumidor.

Conocimientos necesarios para abordar la Asignatura

Ninguno.

Requisitos previos recogidos en la memoria de la Titulación

Ninguno.

COMPETENCIAS

Competencias Generales

Competencias Genéricas de la Universidad de Almería

- Capacidad para aprender a trabajar de forma autónoma

Otras Competencias Genéricas

- Comprender y poseer conocimientos

Competencias Específicas desarrolladas

AIM01. Ser capaz de analizar y comprender el comportamiento de los consumidores desde la perspectiva de marketing.

AIM02. Ser capaz de identificar y analizar correctamente los factores que influyen en el comportamiento de los consumidores desde la perspectiva de marketing.

OBJETIVOS/RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

RD1. 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.

AIM01. Conocimiento del proceso de decisión de compra del consumidor.

AIM02. Aplicación del conocimiento sobre el consumidor a la resolución de casos concretos.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==>

Firmado Por

Universidad De Almería

Fecha

23/07/2015

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==

PÁGINA

3/8



9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==

BLOQUES TEMÁTICOS Y MODALIDADES ORGANIZATIVAS**Bloque** Estrategia de marketing y comportamiento del consumidor**Contenido/Tema**

1. Estrategia de marketing y comportamiento del consumidor.

1. Marketing y comportamiento del consumidor
2. Definición del comportamiento del consumidor
3. El consumidor y sus roles
4. Enfoques de estudio del comportamiento del consumidor
5. Estudio de las necesidades
6. Modelización del comportamiento del consumidor: el proceso de decisión de compra
7. El comportamiento del consumidor y la estrategia de marketing.

Modalidades Organizativas y Metodología de Trabajo

Modalidad Organizativa	Procedimientos y Actividades Formativas	Observaciones	Horas Pres./On line
Grupo Docente	Clases magistrales/participativas		2,0
	Otros	Presentación de la asignatura	1,0
	Proyecciones audiovisuales		1,0
Grupo de Trabajo/Grupo Reducido	Estudio de casos		1,0
	Otros	Evaluación	1,0

Descripción del trabajo autónomo del alumno

Lectura del material correspondiente al tema 1. Búsqueda de información complementaria vinculada al tema. Preparación y estudio del tema.

Bloque Factores que influyen el comportamiento del consumidor**Contenido/Tema**

2. Factores externos I: Influencia de la cultura, la estratificación social y los estilos de vida sobre el consumidor

1. Entorno demográfico y económico
2. La cultura y su influencia sobre los consumidores: concepto, dimensiones y aspectos característicos de la cultura
3. El valor del consumo en las culturas occidentales
4. Los estratos sociales

Modalidades Organizativas y Metodología de Trabajo

Modalidad Organizativa	Procedimientos y Actividades Formativas	Observaciones	Horas Pres./On line
Grupo Docente	Exposición de grupos de trabajo	Exposición del tema + ejercicios	3,0
Grupo de Trabajo/Grupo Reducido	Debate		1,0
	Estudio de casos		1,0

Descripción del trabajo autónomo del alumno

Lectura y preparación del material correspondiente al tema. Preparación del caso correspondiente. Elaboración y/o, en su caso, resolución de las actividades propuestas por el grupo responsable del tema.

Contenido/Tema

3. Factores externos II: Influencia de los grupos y la familia sobre el comportamiento del consumidor

1. Los grupos: concepto, características y tipos de grupos
2. Funciones de los grupos e influencia en el comportamiento del consumidor
3. La influencia de la familia en las decisiones de compra
4. Tipos de decisiones de compra en familia y factores que inciden en el proceso de decisión familiar
5. El ciclo de vida familiar

Modalidades Organizativas y Metodología de Trabajo

Modalidad Organizativa	Procedimientos y Actividades Formativas	Observaciones	Horas Pres./On line
Grupo Docente	Exposición de grupos de trabajo	Exposición del tema + ejercicios	3,0
Grupo de Trabajo/Grupo Reducido	Estudio de casos		1,0

Descripción del trabajo autónomo del alumno

Lectura, preparación y estudio del material correspondiente al tema. Preparación del caso correspondiente. Elaboración y/o, en su caso, resolución de las actividades propuestas por el grupo responsable del tema.

Contenido/Tema

4. Factores internos I: Motivación, percepción, aprendizaje y memoria del consumidor

1. La motivación del consumidor: teorías y conceptos
2. La percepción del consumidor: etapas del proceso perceptivo
3. El aprendizaje del consumidor
4. La memoria y su papel en el aprendizaje del consumidor

Modalidades Organizativas y Metodología de Trabajo

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==>

Firmado Por	Universidad De Almería	Fecha	23/07/2015
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	4/8
			
9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==			

Modalidad Organizativa	Procedimientos y Actividades Formativas	Observaciones	Horas Pres./On line
Grupo Docente	Exposición de grupos de trabajo	Exposición del tema + ejercicios	3,0
Grupo de Trabajo/Grupo Reducido	Estudio de casos		1,0
Descripción del trabajo autónomo del alumno			
Lectura, preparación y estudio del material correspondiente al tema. Preparación del caso correspondiente. Elaboración y/o, en su caso, resolución de las actividades propuestas por el grupo responsable del tema.			
Contenido/Tema			
	5. Factores internos II: Actitudes, personalidad y estilos de vida del consumidor <ol style="list-style-type: none"> Concepto y características de las actitudes Componentes de las actitudes El modelo de acción razonada La personalidad del consumidor: su vinculación a las estrategias de marketing 		
Modalidades Organizativas y Metodología de Trabajo			
Modalidad Organizativa	Procedimientos y Actividades Formativas	Observaciones	Horas Pres./On line
Grupo Docente	Exposición de grupos de trabajo	Exposición del tema + ejercicios	3,0
Grupo de Trabajo/Grupo Reducido	Otros	Sesión de evaluación	1,0
	Realización de ejercicios		1,0
Descripción del trabajo autónomo del alumno			
Lectura, preparación y estudio del material correspondiente al tema. Preparación del caso correspondiente. Elaboración y/o, en su caso, resolución de las actividades propuestas por el grupo responsable del tema.			
Bloque			
	El proceso de decisión		
Contenido/Tema			
	6. Etapas precompra del proceso de decisión <ol style="list-style-type: none"> El proceso de decisión del consumidor El reconocimiento del problema: aspectos generales e implicaciones para el marketing Búsqueda de información Proceso de evaluación de alternativas 		
Modalidades Organizativas y Metodología de Trabajo			
Modalidad Organizativa	Procedimientos y Actividades Formativas	Observaciones	Horas Pres./On line
Grupo Docente	Exposición de grupos de trabajo	Exposición del tema + ejercicios	3,0
Grupo de Trabajo/Grupo Reducido	Resolución de problemas		1,0
Descripción del trabajo autónomo del alumno			
Lectura, preparación y estudio del material correspondiente al tema. Preparación del caso correspondiente. Elaboración y/o, en su caso, resolución de las actividades propuestas por el grupo responsable del tema.			
Contenido/Tema			
	7. Decisión de compra <ol style="list-style-type: none"> La decisión de compra Tipos de procesos de decisión Aspectos generales de la elección de marca La elección del establecimiento 		
Modalidades Organizativas y Metodología de Trabajo			
Modalidad Organizativa	Procedimientos y Actividades Formativas	Observaciones	Horas Pres./On line
Grupo Docente	Exposición de grupos de trabajo	Exposición del tema + ejercicios y/o casos	2,5
	Proyecciones audiovisuales		0,5
Grupo de Trabajo/Grupo Reducido	Estudio de casos		1,0
Descripción del trabajo autónomo del alumno			
Lectura, preparación y estudio del material correspondiente al tema. Preparación del caso correspondiente. Elaboración y/o, en su caso, resolución de las actividades propuestas por el grupo responsable del tema.			
Contenido/Tema			
	8. Procesos postcompra		

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==>

Firmado Por

Universidad De Almería

Fecha

23/07/2015

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==

PÁGINA

5/8



9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==

1. Confirmación de la decisión
2. Uso y consumo: evaluación de la experiencia
3. Juicios de satisfacción e insatisfacción
4. Respuestas a la insatisfacción
5. Disposición del producto

Modalidades Organizativas y Metodología de Trabajo

Modalidad Organizativa	Procedimientos y Actividades Formativas	Observaciones	Horas Pres./On line
Grupo Docente	Exposición de grupos de trabajo	Exposición del tema + ejercicios y/o casos	2,0
	Otros	Seminario	1,0
Grupo de Trabajo/Grupo Reducido	Realización de ejercicios		1,0

Descripción del trabajo autónomo del alumno

Lectura, preparación y estudio del material correspondiente al tema. Preparación del caso correspondiente. Elaboración y/o, en su caso, resolución de las actividades propuestas por el grupo responsable del tema.

Contenido/Tema

9. Consumerismo, sociedad, marketing y ética
1. Economías de mercado y marketing. Las críticas
 2. El consumerismo: su origen y sus causas
 3. La reacción de la empresa ante el consumerismo
 4. Ética, sociedad y respuesta de las empresas

Modalidades Organizativas y Metodología de Trabajo

Modalidad Organizativa	Procedimientos y Actividades Formativas	Observaciones	Horas Pres./On line
Grupo Docente	Exposición de grupos de trabajo	Exposición del tema + ejercicios y/o casos	3,0
	Otros	Repaso de la asignatura	2,0
	Sesión de evaluación		1,0
Grupo de Trabajo/Grupo Reducido	Estudio de casos		2,0
	Realización de ejercicios		1,0

Descripción del trabajo autónomo del alumno

Lectura, preparación y estudio del material correspondiente al tema. Preparación del caso correspondiente. Elaboración y/o, en su caso, resolución de las actividades propuestas por el grupo responsable del tema.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==>

Firmado Por	Universidad De Almeria	Fecha	23/07/2015
ID. FIRMA	blade39adm.ual.es	PÁGINA	6/8



9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS

Criterios de Evaluación

Los criterios de evaluación de la asignatura serán los siguientes:

- Conocimiento de los contenidos teóricos de la asignatura.
- Capacidad para la aplicación práctica de los conocimientos teóricos adquiridos.
- Habilidad para la presentación y defensa de actividades y trabajos en clase.
- Habilidad para las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo.
- Capacidad para la gestión de la información.
- Comprensión del estudiante de los conocimientos teórico-prácticos de la asignatura.
- Desarrollo del proceso de aprendizaje de forma individual.
- Participación e implicación en el entorno del grupo de trabajo.

Porcentajes de Evaluación de las Actividades a realizar por los alumnos

	Actividad	(Nº horas)	Porcentaje
I. ACTIVIDADES DEL ESTUDIANTE (Presenciales / Online)	• Gran Grupo	(0)	0 %
	• Grupo Docente	(31)	45 %
	• Grupo de Trabajo/Grupo Reducido	(14)	25 %
II. ACTIVIDADES NO PRESENCIALES DEL ESTUDIANTE (Trabajo autónomo)	• (Trabajo en grupo, Trabajo individual)	(105)	30 %

Instrumentos de Evaluación

- Pruebas, ejercicios, problemas.
- Pruebas finales (escritas u orales).
- Portafolio del estudiante.
- Otros:
 - Preparación y exposición de los temas y de los ejercicios vinculados a los mismos
 - Participación en clase (debates, planteamiento de preguntas, respuesta a las que se planteen, etc.)
 - Asistencia

Mecanismos de seguimiento

- Participación en herramientas de comunicación (foros de debate, correos)
- Entrega de actividades en aula virtual
- Otros: Asistencia y participación activa en el aula.

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==>

Firmado Por

Universidad De Almeria

Fecha

23/07/2015

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==

PÁGINA

7/8



9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía recomendada

Comportamiento del consumidor (*Roger D. Blackwell, Paul W. Miniard, James F. Engel*) - Bibliografía complementaria
Comportamiento del consumidor (*Alejandro Mollá Descals (coordinador) ; Gloria Berenguer Contrí, Miguel Ángel Gómez Borja, Ismael Quintanilla Pardo*) - Bibliografía básica
Comportamiento del consumidor : comprendiendo al consumidor (*Bernard Dubois, Alex Rovira Celma*) - Bibliografía complementaria
Comportamiento del consumidor: decisiones y estrategia de marketing (*Javier Alonso Rivas, Idefonso Grande Esteban*) - Bibliografía básica
Comportamientos de compra del consumidor (*Ruiz de Maya, Salvador; Grande Esteban, Idefonso, (aut.)*) - Bibliografía complementaria
Experiencias y casos de comportamiento del consumidor (*Ruiz de Maya, Salvador; Alonso Rivas, Javier*) - Bibliografía complementaria

Bibliografía existente en el Sistema de Información de la Biblioteca de la UAL

Puede ver la bibliografía existente en la actualidad en el Sistema de Gestión de Biblioteca consultando en la siguiente dirección:

<http://almirez.ual.es/search/x?SEARCH=67102208>

DIRECCIONES WEB

- <http://www.aedemo.es>
Asociación Española de Estudios de Mercado, Marketing y Opinión (AEDEMO)
- <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>
Eurostat
- <http://www.consumo-inc-es>
Instituto Nacional del Consumo
- <http://www.emprendedores.es/>
Revista Emprendedores
- <http://empresas.wke.es/MK/microsite/revistas/revista-mk-marketing-ventas.html>
Revista Marketing y Ventas

Puede verificar la autenticidad, validez e integridad de este documento en la dirección:
<https://verificarfirma.ual.es/verificarfirma/code/9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==>

Firmado Por

Universidad De Almeria

Fecha

23/07/2015

ID. FIRMA

blade39adm.ual.es

9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==

PÁGINA

8/8



9JxnDKWK+KwcvwSNP30JMw==