



**INSTRUMENTO A
PLAN DE TRABAJO
DEL EQUIPO DOCENTE**

AÑO: 2018

1- Datos de la asignatura

Nombre **INVESTIGACIÓN DE MERCADOS**

Código 571

Tipo (Marque con una X)

Obligatoria	X
Optativa	

Nivel (Marque con una X)

Grado	X
Post-Grado	

Área curricular a la que pertenece **ADMINISTRACION**

Departamento **ADMINISTRACION**

Carrera/s **Licenciatura en Administración**

Ciclo o año de ubicación en la carrera/s **Ciclo Orientación, Quinto año, segundo cuatrimestre**

Carga horaria asignada en el Plan de Estudios:

Total	64
Semanal	4

Distribución de la carga horaria (semanal) presencial de los alumnos:

Teóricas	Prácticas	Teórico - prácticas
2	2	0



INSTRUMENTO A
PLAN DE TRABAJO
DEL EQUIPO DOCENTE

Relación docente - alumnos:

Cantidad estimada de alumnos inscriptos	Cantidad de docentes		Cantidad de comisiones		
	Profesores	Auxiliares	Teóricas	Prácticas	Teórico-Prácticas
25	1	1	1	1	0

2- Composición del equipo docente:

Nº	Nombre y Apellido	Título/s
1.	Fornoni, Mariel	Doctora en Dirección de Empresas / Magíster en Gestión Universitaria / Licenciada en Administración
2.	Alberti, Daniela	Licenciada en Marketing

Nº	Cargo								Dedicación			Carácter			Cantidad de horas semanales dedicadas a: (*)				
	T	As	Adj	JTP	A1	A2	Ad	Bec	E	P	S	Reg.	Int.	Otros	Docencia		Investig.	Ext.	Gest.
	Frente a alumnos		Totales																
1.			X								X	X			4	4			
2.					X						X		X		4	4			

(*) la suma de las horas Totales + Investig. + Ext. + Gest. no puede superar la asignación horaria del cargo docente.



**INSTRUMENTO A
PLAN DE TRABAJO
DEL EQUIPO DOCENTE**

3- Plan de trabajo del equipo docente

I. Objetivos de la asignatura

- Proporcionar herramientas para desarrollar proyectos de investigación de mercado, así como también contar con elementos que permitan evaluar diferentes propuestas de investigación de mercado y establecer diferencias.
- Profundizar acerca de los beneficios empresariales de realizar diferentes tipos concretos de investigación de mercado.
- Desarrollar habilidades de diagnóstico y evaluación de situaciones concretas para, a partir de ellas, ser capaces de elegir una metodología apropiada y tener la capacidad de minimizar todas las situaciones que se presentan en el proceso que pueden sesgar los resultados.
- Fomentar el desarrollo de la actividad profesional a través de trabajos de aplicación prácticos sobre las diversas metodologías de investigación de mercados estudiadas, basados en problemáticas y clientes reales.
- Promover el desarrollo de habilidades interpersonales y discursivas para la presentación de los resultados de un estudio de mercado integral, así como las habilidades requeridas para la división de tareas y coordinación de los trabajos en equipo.



**INSTRUMENTO A
PLAN DE TRABAJO
DEL EQUIPO DOCENTE**

II. Enunciación de la totalidad de los contenidos a desarrollar en la asignatura

PROGRAMA SINTÉTICO:

Módulo 1. Proceso de investigación: pasos a seguir en el diseño de la investigación.

Módulo 2. Tipologías de estudios para analizar una marca, producto o servicio: Razones y beneficios empresariales de cada uno de los tipos de investigación de mercado.

Módulo 3. Análisis cualitativo: desarrollo metodológico de herramientas cualitativas; dinámicas grupales, entrevistas en profundidad y mystery shopper.

Módulo 4. Análisis cuantitativo: desarrollo metodológico de un trabajo de campo cuantitativo.

Módulo 5. Estudios de investigación para el incremento de la satisfacción del cliente

Módulo 6. Análisis de propuestas de investigación y presupuestación

Módulo 7. Planificación y gestión de una IM. ¿Cuándo y cómo invertir en Investigación de Mercado? ¿Investigación de mercado + Consultoría en Marketing?

PROGRAMA ANALÍTICO:

Módulo 1. Proceso de investigación: pasos a seguir en el diseño de la investigación

1.1 – Propósito de la investigación

1.2 – Fuentes de información

1.3 – Determinación de los objetivos

1.4 – Desarrollo de los pasos a seguir en el diseño de la investigación: Identificación de la población objetivo, enfoque del estudio: exploratorio, descriptivo y causal, desarrollo del instrumento de medida y prueba piloto, diseño de la muestra, trabajo de campo, análisis de los datos e informe de resultados.



INSTRUMENTO A
PLAN DE TRABAJO
DEL EQUIPO DOCENTE

Módulo 2. Tipologías de estudios para analizar una marca, producto o servicio: Razones y beneficios empresariales de cada uno de los tipos de investigación de mercado.

- 2.1 – Estudios de Mercado / Sector
- 2.2 – Estudios de Cliente / Consumidor
- 2.3 – Estudios de Comunicación / Promoción
- 2.4 – Estudios de Producto / Marca
- 2.5 – Estudios de distribución
- 2.6 – Motivos y beneficios para la empresa de llevar adelante este tipo de estudios

Módulo 3. Análisis cualitativo: desarrollo metodológico de herramientas cualitativas; dinámicas grupales, entrevistas en profundidad y mystery shopper.

- 3.1 – Técnica dinámicas grupales: definición, situaciones de aplicación de la técnica, ventajas vs desventajas, consideraciones para su desarrollo, análisis de un informe de resultados de dinámicas grupales. Desarrollo de un trabajo de campo real, análisis de la información relevada y presentación del informe de resultados.
- 3.2 – Técnica entrevistas en profundidad: definición, situaciones de aplicación de la técnica, ventajas vs desventajas, consideraciones para su desarrollo de entrevistas en profundidad, análisis de un informe de resultados.
- 3.3 – Técnica mystery shopper: definición, situaciones de aplicación de la técnica, ventajas vs desventajas, consideraciones para su desarrollo, análisis de un informe de resultados de mystery shopper. Desarrollo de un trabajo de campo real, análisis de la información relevada y presentación del informe de resultados.

Módulo 4. Análisis cuantitativo: desarrollo metodológico de un trabajo de campo cuantitativo.

- 4.1 – Tipologías de relevamientos de datos cuantitativos
- 4.2 – Esquema secuencial de abordaje de un estudio cuantitativo: elaboración del cuestionario, realización del pretest, selección y formación de encuestadores, selección de la muestra, realización del trabajo de campo, plan de explotación, Tabulación, análisis de datos y redacción del informe.
- 4.3 – Informe de resultados
- 4.4 – Desarrollo de un trabajo de campo real, análisis de la información relevada y presentación del informe de resultados.



INSTRUMENTO A
PLAN DE TRABAJO
DEL EQUIPO DOCENTE

Módulo 5. Estudios de investigación para el incremento de la satisfacción del cliente

- 5.1 – Motivos y beneficios para la empresa de llevar adelante este tipo de estudios
- 5.2 – Optimización en la inversión de recursos para incrementar la satisfacción
- CASO MODULO 5: Mejora de la relación comercial con el cliente

Módulo 6. Análisis de propuestas de investigación y presupuestación

- 6.1 – Preparación y presentación de propuestas: Enfoque empresa contratante
- 6.2 – Preparación y presentación de propuestas: Enfoque consultora contratada
- 6.3 – Elaboración de presupuestos
- CASO MODULO 6: Modelo de propuesta

Módulo 7. Planificación y gestión de una IM. ¿Cuándo y cómo invertir en Investigación de Mercado? ¿Investigación de mercado + Consultoría en Marketing?

- 7.1 – ¿Por qué no siempre es satisfactoria una IM?
- 7.2 – Motivos de la insatisfacción
- 7.3 – Generación de la satisfacción
- 7.4 – Diseño de una operación de IM
- 7.5 – El Plan de Investigación de Mercados

III. Bibliografía (básica y complementaria).

- Aaker, D. A.; Day, G. S. (1990) Investigación de Mercados. 3º Edición. Editorial: Mc Graw Hill.
- Brennan, R.M. (1999), "Survey-based experimental research via the web: some observations", Marketing Bulletin, vol. 10.
- Churchill, G. A Jr. (2003), Investigación de mercados. Thompson
- Díaz de Rada, V. (2001c): Organización y gestión de los trabajos de campo con encuestas personales y telefónicas, Barcelona: Ariel.
- Díaz de Rada, V. (2001b): Tipos de encuestas y diseños de investigación, Pamplona: Universidad Pública de Navarra.



INSTRUMENTO A
PLAN DE TRABAJO
DEL EQUIPO DOCENTE

- Luque, R. (2000), Técnicas de análisis de datos en investigación de mercados, Pirámide, Madrid.
- Malhotra, Naresh (2004), Investigación de Mercado: Un enfoque aplicado. Pearson / 4ta Edición Prentice Hall
- Mayntz, R. Holm, K.; y Hübner, (1975): Introducción a los métodos de la sociología empírica, Madrid: Alianza.
- Padilla García, J.L.; González, A.; y Pérez, C. (1998): "Elaboración del cuestionario", en A.J. Rojas, J.S. Fernández y C. Pérez (eds.), Investigar mediante encuestas, Madrid: Síntesis, pp. 115-140.
- Santesmases Mestre, Miguel, (2005), "Dyane Versión 3 Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados", Editorial Pirámide. Madrid.
- Ruiz Olabuénaga, J.I. (1996): Metodología de la investigación cualitativa, Bilbao: Universidad de Deusto.
- Shough, S. y Yates, D. (2002), "The advantages of an e-mail survey", Journal of Applied Business Research, vol. 18 (2).
- Zikmund, William G., (2003), "Fundamentos de investigación de mercados" Madrid Thompson

IV. Descripción de Actividades de aprendizaje.

Las actividades a realizar por los alumnos consistirán en ejercicios de resolución de problemas en base a casos concretos; tareas de investigación consistentes en la realización de trabajos de campo a realizar por los alumnos guiados por los docentes en base a problemáticas reales; contacto con potenciales clientes que permitan experimentar situaciones *reales* de planteo de la problemática a analizar y de presentación de resultados tras el desarrollo del trabajo de campo; trabajos de observación, análisis y divulgación de datos extraídos de sus propios trabajos de campo; contacto con diversos proveedores de servicios en el desarrollo de un trabajo de investigación de mercados como la visita a un call center y el análisis de una plataforma de IVR.

La forma de trabajo será individual y grupal, lo que permitirá al alumno poner de manifiesto su capacidad para trabajar en grupo y sus habilidades de comunicación interpersonales.

V. Cronograma de contenidos, actividades y evaluaciones.



INSTRUMENTO A
PLAN DE TRABAJO
DEL EQUIPO DOCENTE

Mes	Fecha		N°	MODULO	Actividad	
Agosto	Jueves	23/8	1	Presentación – MÓDULO 1	Presentación de la Materia. Pautas de las actividades pedagógicas. Explicación de los trabajos de campo. Pasos a seguir en el diseño de la investigación	
	Lunes	27/8	2	MODULO 1	Pasos a seguir en el diseño de la investigación	
	Jueves	30/8	3	MODULO 3	Dinámicas grupales. Presentación de la técnica, armado de grupos de trabajo. Temática de trabajo de campo: presentación del caso de estudio. Armado de la guía de pautas en grupos de trabajo.	
Setiembre	Lunes	3/9	4	MODULO 2	Tipología de estudios. Razones y beneficios empresariales	
	Jueves	6/9	5	MODULO 3	Dinámicas grupales. Revisión de la guía de pautas y segmentación de los grupos. Diseño del esquema de reclutamiento	
	Lunes	10/9	6	MODULO 3	Dinámicas grupales. Cierre de la guía de pautas. Reclutamiento de los grupos. Organización del trabajo de campo	
	Jueves	13/9	7	MODULO 3	Desarrollo de dos dinámicas grupales	
	Lunes	17/9	8	MODULO 3	Desarrollo de dos dinámicas grupales	
	Jueves	20/9	9	MODULO 3	Devolución grupal sobre el campo de dinámicas grupales. Entrevistas en profundidad. Presentación de la técnica y consideraciones para su desarrollo.	
	Lunes	24/9	10	MODULO 3 MODULO 4	Entrega parcial del informe de resultados dinámicas grupales. Análisis cuantitativo. Consideraciones para el armado del cuestionario	
	Jueves	27/9	11	MODULO 3	Entrega final del informe de resultados dinámicas grupales. Presentación del informe de resultados	
Octubre	Lunes	1/10	12	MODULO 4	Clase Muestreo: Mg. Natacha Liseras invitada	
	Jueves	4/10	13	MODULO 4	Temática de trabajo de campo: presentación del caso de estudio. Armado del cuestionario. Diseño del trabajo de campo cuantitativo	
	lunes	8/10	14	MODULO 4	Armado del cuestionario.	
	jueves	11/10	15	MODULO 4	Análisis del procesamiento de datos	
	lunes	15/10	FERIADO			
	jueves	18/10	16	MODULO 4	Cierre del cuestionario	
	lunes	22/10	17	MODULO 4	Trabajo de campo cuantitativo.	
jueves	25/10	18	MODULO 4	Trabajo de campo cuantitativo.		



INSTRUMENTO A
PLAN DE TRABAJO
DEL EQUIPO DOCENTE

	lunes	29/10	19	MODULO 4	Análisis del armado de un informe de resultados
Noviembre	jueves	1/11	20	MODULO 5	Estudios de investigación para el incremento de la satisfacción del cliente. Concluye trabajo de campo cuantitativo. Devolución del trabajo de campo cuantitativo.
	lunes	5/11	21	MODULO 6	Análisis de propuestas de investigación y presupuestación
	jueves	8/11	22	MODULO 3	Entrega parcial del informe de resultados análisis cuantitativo Mystery Shopper. Presentación de la técnica, armado de grupos de trabajo.
	lunes	12/11	23	MODULO 3	Mystery Shopper. Temática de trabajo de campo: presentación del caso. Reunión con el cliente para el planteo del problema inicial.
	jueves	15/11	24	MODULO 3	Entrega final del informe de resultados encuestas. Presentación de los resultados
	lunes	19/11	FERIADO		
	jueves	22/11	25	MODULO 3	Mystery Shopper. Armado del formulario de relevamiento y diseño de las situaciones.
	lunes	26/11	26	MODULO 3	Mystery Shopper. Entrega del material necesario para el trabajo de campo. Cierre del formulario de relevamiento.
	jueves	29/11	27	MODULO 3 MODULO 7	Trabajo de campo mystery shopper. Planificación y gestión de una IM. ¿Cuándo y cómo invertir en Investigación de Mercado?
Diciembre	lunes	3/12	28	MODULO 3	Devolución del trabajo de campo mystery shopper. Entrega parcial del informe de resultados mystery shopper
	jueves	6/12	29	MODULO 3	Entrega final del informe de resultados mystery shopper
	lunes	10/12	30	MODULO 3	Presentación al cliente del trabajo de mystery shopper
	jueves	13/12	31	Examen final oral	
	lunes	17/12	32	Entrega notas	

VI. Procesos de intervención pedagógica.

Se desarrollarán distintas modalidades para fomentar el proceso de aprendizaje: clases magistrales por parte de los docentes e invitados especiales, trabajos de taller y fundamentalmente trabajos de campo. En los trabajos de campo se evaluará la capacidad de generar



**INSTRUMENTO A
PLAN DE TRABAJO
DEL EQUIPO DOCENTE**

hipótesis de trabajo que se adecuen a las necesidades de las diferentes investigaciones, así como la evolución del trabajo metodológico, presentación y discusión de informes, conclusiones y sugerencias.

VII. Régimen de promoción

Para aprobar la materia se requiere el cumplimiento de tres requisitos

1) Aprobar los tres trabajos de campo grupales.

Durante el desarrollo de la cursada se realizarán tres trabajos grupales. En el primer trabajo grupal los integrantes de la cátedra serán consultores que desarrollen dinámicas grupales para abordar una problemática de modo exploratorio y deberán presentar los resultados obtenidos. En el segundo proyecto grupal desarrollarán el trabajo de campo correspondiente a un estudio cuantitativo, que consistirá en el armado de un cuestionario, diseño del trabajo de campo, realización de encuestas, carga de los datos, procesamiento e informe de resultados. Se buscará darle difusión en los medios de comunicación al trabajo de campo realizado en la cátedra. Por último, en el tercer trabajo, se presentará un cliente real en la cátedra cuya problemática de información se resolverá a través de un trabajo de mystery shopper. El mismo implicará nuevamente la realización del trabajo de campo, análisis y presentación de resultados frente al cliente. En distintas clases se irán presentando los avances parciales de los trabajos.

2) Aprobar un examen final.

Considerando que todos los trabajos de campo son grupales es necesario implementar una instancia de evaluación individual, en la cual se corroborará que el alumno haya incorporado los conceptos vistos en clase, con foco en la resolución de problemáticas reales, a través de una exposición oral de los casos desarrollados en la cátedra.

3) Asistir al menos al 75% de las clases.

La nota final de la asignatura surgirá del promedio de las evaluaciones que se detallan en el cuadro siguiente:



INSTRUMENTO A
PLAN DE TRABAJO
DEL EQUIPO DOCENTE

Notas	Pond.
Trabajo grupal dinámicas grupales	25%
Trabajo grupal análisis cuantitativo	25%
Trabajo grupal mystery shopper	25%
Nota individual examen final	25%

VIII. Asignación y distribución de tareas de cada uno de los integrantes del equipo docente.

Frononi, Mariel	Dictado de clases teóricas
Alberti, Daniela	Dictado de clases prácticas