

## DATOS GENERALES DE LA ASIGNATURA

**ASIGNATURA:** Psicosociología del Consumidor

**PLAN DE ESTUDIOS:** Grado en Administración y Dirección de Empresas (PGR-ADE)

**GRUPO:** 2425-M1

**CENTRO:** Facultad de Ciencias Sociales

**CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:** Optativo

**ECTS:** 6,0

**CURSO:** 3º

**SEMESTRE:** 1º Semestre

**IDIOMA EN QUE SE IMPARTE:**

Castellano, excepto las asignaturas de idiomas que se impartirán en el idioma correspondiente

## DATOS DEL PROFESOR

**NOMBRE Y APELLIDOS:** BERTA MARÍA GARCÍA OTERO

**EMAIL:** [bmgarcia@uemc.es](mailto:bmgarcia@uemc.es)

**TELÉFONO:** 983 00 10 00

**HORARIO DE TUTORÍAS:** Miércoles a las 13:00 horas

**CV DOCENTE:**

Doctora por la Universidad de Valladolid; Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA) por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE-ICAI) y Licenciada en Ciencias Políticas y de la Administración y en Sociología por la Universidad de Granada.

En la actualidad ejerce su labor docente como profesora del Departamento de Ciencias Sociales de la UEMC en las áreas de Marketing, Comercial, Gestión de Clientes y Comportamiento del Consumidor.

**CV PROFESIONAL:**

Con casi 20 años de trayectoria laboral, ha sido Adjunta de la Dirección Administrativa-Financiera del Grupo VEGALSA-EROSKI, Formadora Externa en la Confederación de Empresarios de la Coruña en el área de Marketing y Dirección Comercial y Ventas. Cuenta con experiencia en la gestión académica ocupando los cargos de Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas, Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias de la Salud, Vicedecana de la Facultad de Ciencias de la Salud, Vicerrectora de Estrategia e Innovación, Vicerrectora de Estudiantes y Proyección Social y Vicerrectora de Estudiantes y Vida Universitaria en la Universidad Europea Miguel de Cervantes (UEMC).

**CV INVESTIGACIÓN:**

Durante el período 2015-2022 formó parte de los grupos de investigación *Marketing y Estrategia: Investigación e Innovación* de la UEMC y del *GI Gestión Cultural* como miembro del equipo de comercialización e intermediación, marketing, promoción y comunicación. Ha sido además miembro del *Comité de Ética de la Investigación (CEI)* de la Universidad Europea Miguel de Cervantes.

## DATOS ESPECÍFICOS DE LA ASIGNATURA

**DESCRIPTOR DE LA ASIGNATURA:**

Desde una perspectiva de marketing, esta asignatura se concibe como una introducción del alumno al estudio del comportamiento del consumidor a partir de la estructura teórica, conceptual y metodológica que aporta la Psicosociología. Sin necesidad de conocimientos y destrezas previos por parte del alumno, la asignatura analiza a lo largo de diez temas, los distintos aspectos psicológicos y sociales que influyen el comportamiento y proceso de

decisión de compra del consumidor, tales como: la percepción, el aprendizaje, la motivación, la personalidad, la actitud, así como, la familia y el hogar, las clases sociales, la cultura y subcultura.

Desde este punto de vista, el desarrollo de esta asignatura de carácter optativo, ubicada en la materia de “Comercialización e Investigación de Mercados” del Grado de Administración y Dirección de Empresas, es importante como instrumento eficaz de gestión empresarial, colaborando así en la comprensión y estudio de asignaturas que conforman dicha materia, tales como, Marketing, Dirección Comercial, Investigación de Mercados y Atención y Servicio al Cliente.

Gran parte de la actividad relacionada con la administración y dirección de empresas está orientada a ejercer influencia en el comportamiento del potencial consumidor. Comprender los aspectos psicológicos y sociales que influyen en las actitudes y los comportamientos de los consumidores, y en último término en la decisión y conducta de compra, dotará así al alumno de una serie de competencias claves para el desempeño de su rol profesional en el ámbito de la empresa, y más en concreto con todo aquello relacionado con el marketing.

#### CONTENIDOS DE LA ASIGNATURA:

1. **INTRODUCCIÓN** : Apartado inicial
  1. Comportamiento del consumidor
2. **DETERMINANTES PSICOLÓGICOS DEL CONSUMIDOR** : Desarrollo variables psicológicas
  1. Percepción del consumidor
  2. Los procesos de aprendizaje y memoria
  3. La motivación y el consumidor
  4. La actitud
  5. La personalidad y estilos de vida
3. **DETERMINANTES SOCIALES DEL CONSUMIDOR.** : Desarrollo de variables sociales
  1. Grupos de referencia del consumidor
  2. Toma de decisiones en las familias
  3. Cultura y comportamiento del consumidor

#### RECURSOS DE APRENDIZAJE:

Para el seguimiento de la asignatura el alumno contará con el material de apoyo elaborado por el docente. Junto con el PDF expuesto en clase, el alumno tendrá que tener en su haber los materiales necesarios para la realización de las actividades programadas tanto presenciales como de trabajo autónomo (ejercicios, casos, videos, etc.), así como, los artículos u otros documentos sobre ciertos aspectos de la materia que requieran de un tratamiento especial. Este material estará disponible en la e-campus (plataforma Moodle) y ciertas cuestiones puntuales en el Servicio de Reprografía de la Universidad.

### COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE A ADQUIRIR POR EL ALUMNO

#### COMPETENCIAS GENERALES:

- CG01. Capacidad de análisis y síntesis
- CG08. Capacidad para trabajar en equipo
- CG09. Compromiso ético
- CG18. Capacidad de aprendizaje autónomo (aprender a aprender)
- CG21. Capacidad para ejercer con responsabilidad, autonomía, independencia y compromiso ético la práctica profesional
- CG23. Capacidad de desarrollo de habilidades interpersonales
- CG24. Juicio crítico
- CG26. Capacidad para conocer las culturas y costumbres de otros países, para apreciar la diversidad y multiculturalidad y respetar los derechos humanos universales
- CG28. Adaptación a nuevas situaciones
- CG30. Capacidad para concienciarse de la importancia de difundir y fomentar una actitud de reconocimiento de otras culturas, y de respeto hacia los derechos y libertades fundamentales, la igualdad y

los valores propios de una democracia y de una cultura de paz

- CG32. Capacidad para desarrollar un compromiso ético de respeto a la dignidad humana, los derechos y libertades fundamentales de todas las personas, y la igualdad de hombres y mujeres

#### COMPETENCIAS ESPECÍFICAS:

- CE07. Capacidad para definir objetivos comerciales, diseñar planes funcionales o estratégicos de marketing y desarrollar estrategias y políticas comerciales
- CE27. Capacidad para conocer los procesos psicológicos básicos en el consumidor y los modelos psicológicos específicos desarrollados para la persuasión
- CE35. Manejar técnicas de comunicación
- CE42. Motivación por la calidad
- CE44. Definir objetivos, estrategias y políticas comerciales

#### RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

El alumno será capaz de:

- Analizar y aplicar el conocimiento psicosocial en sus distintos ámbitos de actuación, así como analizar sus efectos en el ámbito de la psicología del consumo.

### BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS DE REFERENCIA GENERALES

#### BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- ALONSO RIVAS, J. y GRANDE ESTEBAN, I. (2010 ): Comportamiento del Consumidor. Editorial ESIC, Madrid. ISBN: 978-84-7356-717-6
- SHIFFMAN, LEON G. y WISENBLIT, J. (2015): Comportamiento del consumidor. (ebook). Editorial PEARSON EDUCACIÓN. ISBN: 9786073233088

#### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:

- HAYDEN, N. (2012): El comportamiento del consumidor. Editorial BLUME. ISBN: 9788480769686
- KOTLER P. ((2007).): Dirección de Marketing. Edición del Milenio. Prentice Hall. ISBN: 84-205-4463-9; 978-84-205-4463-2
- MOLLA DESCALS, A. ( 2014): Comportamiento del consumidor. (ebook). Editorial UOC (UNIVERSITAT OBERTA DE CATALUNYA). ISBN: 9788490640944
- PALACÍ DESCALS, F.J.; SALCEDO AZNAL, A. y RUIZ MARÍN, M. (2008 ): El comportamiento del consumidor en la sociedad actual: una perspectiva psicosocial. Editorial SANZ y TORRES. ISBN: 978-84-96808-15-7.
- PASTOR RUÍZ, Y. y LOSCERTALES ABRIL, F. (2006): Psicología social de la comunicación: aspectos básicos y aplicados. Editorial Pirámide, Madrid.. ISBN: 84-368-2055-X.
- QUIÑONES, C. (2014): Desnudando la mente del consumidor. (ebook). Editorial Planeta. ISBN: 9786124650130
- QUINTANILLA, I. (2001): Psicología social del consumidor. Promolibro 2001. ISBN: 84-7986-446-X
- RIVAS, J.A. y GRANDE ESTEBAN, I. (2010): Comportamiento del consumidor: decisiones y estrategia de marketing. Editorial ESIC. ISBN: 978-84-7356-717-6.
- RIVERA CAMINO, JAIME; ARELLANO CUEVA, ROLANDO y MOLERO AYALA, VÍCTOR ( 2013): Conducta del consumidor, estrategias y tácticas aplicadas al marketing. Editorial ESIC, 3ª edición. ISBN: 9788473568456
- ROVIRA, J. (2017): Persona, no consumidor. Antropología, neurociencia y hormonas para el marketing. ESIC Editorial. ISBN: 9788417024567
- RUIZ DE MAYA, S. y GRANDE ESTEBAN, I. (2006): Comportamiento de compra del consumidor: 29 casos reales. Editorial ESIC. ISBN: 84-7356-443-X
- RUIZ DE MAYA, S. y GRANDE ESTEBAN, I. (2013): Casos de comportamiento del consumidor: Reflexiones para la dirección de marketing. Editorial ESIC. ISBN: 9788473569569

#### WEBS DE REFERENCIA:

Web / Descripción

[Consultora](http://www.acnielsen.es)(<http://www.acnielsen.es>)  
Empresa AC Nielsen

[Asociación](http://www.aedemo.com) (<http://www.aedemo.com>)  
Asociación Española de Estudios de Mercado, Marketing y Opinión

[Asociación](http://www.aemp.es) (<http://www.aemp.es>)  
Asociación Española de marketing Integrado

[Instituto](http://www.consumo-inc.es) (<http://www.consumo-inc.es>)  
Instituto Nacional de Consumo

[Web de información](http://www.esomar.org) (<http://www.esomar.org>)  
Sociedad Europea de Plan de Marketing y Opinión Pública

[Instituto](http://www.ine.es) (<http://www.ine.es>)  
Instituto Nacional de Estadística

[Asociación](http://www.ixma.org) (<http://www.ixma.org>)  
Asociación Internacional de Marketing de Experiencias

[Web de información](http://www.marketingmk.com) (<http://www.marketingmk.com>)  
Información sobre Marketing, Ventas y Comunicación

[Organizaición](http://www.ocu.org) (<http://www.ocu.org>)  
Organización de Consumidores y Usuarios

## PLANIFICACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE DE LA ASIGNATURA

### METODOLOGÍAS:

#### MÉTODO DIDÁCTICO:

A lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje de la asignatura se expondrán los contenidos mediante la presentación y explicación de los mismos a través de distintos medios técnicos y ofimáticos para su ilustración.

#### MÉTODO DIALÉCTICO:

Se fomentará la participación del alumno a través del diálogo y la discusión crítica a partir de la lectura de las referencias bibliográficas propuestas en relación a la materia.

#### MÉTODO HEURÍSTICO:

Se propondrá la realización de pequeñas tareas que contribuyan al entendimiento de los contenidos expuestos, así como la realización de otros ejercicios y casos (metodología de casos), en donde, bien de forma individual o a través de una dinámica de grupo, se trabajen de forma conjunta distintos aspectos de la materia.

### CONSIDERACIONES DE LA PLANIFICACIÓN:

Esta planificación estimada podrá verse modificada por causas ajenas a la organización académica primera presentada. El profesor informará convenientemente a los alumnos de las nuevas modificaciones puntuales.

#### BLOQUE 1. INTRODUCCION

Se desarrollará durante las 3 primeras semanas de clase. Dentro de este bloque se llevará a cabo la resolución en el aula de ejercicios prácticos y/o problemas.

#### BLOQUE 2. DETERMINANTES PSICOLÓGICOS DEL CONSUMIDOR

Se desarrollará entre la 4ª y la 9ª semana de clase. Dentro de este bloque se incluirá una actividad formativa de trabajo presencial evaluable de trabajo en grupo, basado en el planteamiento de un problema relacionado con los determinantes psicológicos del consumidor, así como la resolución de ejercicios prácticos y/o problemas en el aula, algunos de ellos también de carácter evaluable.

#### BLOQUE 3. DETERMINANTES SOCIALES DEL CONSUMIDOR.

Se desarrollará entre la 10ª y la 15ª semana de clase. En este bloque los alumnos realizarán una actividad formativa de trabajo práctico autónomo evaluable, basado en el planteamiento de un problema relacionado con

los determinantes sociales del consumidor. Dentro de este bloque, se llevará a cabo también la resolución de ejercicios prácticos y/o problemas, alguno de ellos de carácter evaluable.

La asistencia como la participación serán requisitos imprescindibles para el desarrollo de las actividades programadas semanalmente.

#### PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES Y EVALUACIONES:

##### PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES:

Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	¿Se evalúa?	CO	CE
Realización ejercicios prácticos (bloque 2)					X											X	X	
Trabajo práctico 1 (bloque 2)									X							X	X	
Realización de ejercicios prácticos (bloque 3)											X					X	X	
Trabajo práctico 2 (bloque 3)													X			X	X	X

#### CONSIDERACIONES DE LA EVALUACIÓN EN LA CONVOCATORIA ORDINARIA:

La asistencia como la participación serán requisitos imprescindibles para el desarrollo de las actividades programadas semanalmente. Actividades de trabajo presencial, que unidas a las actividades de trabajo autónomo del alumno le permitirán adquirir y desarrollar las competencias académicas-profesionales descritas.

Como consta en el apartado Evaluación, la adquisición de dichas competencias será evaluada de forma continua a lo largo del semestre siguiendo la planificación de la asignatura antes mencionada mediante la ejecución de tareas reales y/o simuladas realizadas en el aula (20%) -semanas 5 y 11-, un Informe o Memoria Práctica 1 (20%) - semana 9- y un Informe o Memoria Práctica 2 (20%) -semana 13-. La Prueba objetiva tipo test (20%) y la Prueba de preguntas de respuesta corta (20%) tendrán lugar en la semana 17/18.

La resolución de tareas y/o memorias prácticas serán presentadas por escrito, bien de forma individual o en grupo, según conste en la guía práctica correspondiente entregada. En la presentación del curso se dará cuenta de los trabajos a realizar para la elaboración de los Informes o Memorias de Prácticas 1 y 2.

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria el alumno deberá obtener una calificación igual o superior a 5. La calificación final de la asignatura será el promedio de las calificaciones obtenidas en todas y cada una de las pruebas de evaluación arriba descritas. Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria el alumno deberá obtener una calificación igual o superior a 5. La calificación final de la asignatura será el promedio de las calificaciones obtenidas en todas y cada una de las pruebas de evaluación arriba descritas.

Las pruebas de evaluación detalladas podrán suspenderse por faltas de ortografía. En el caso concreto de las Memorias Prácticas el plagio será motivo de suspenso.

El uso inapropiado de herramientas de inteligencia artificial, tendrán una calificación de cero (0). Asimismo, si se comprueba que este comportamiento irresponsable es generalizado o habitual por parte del estudiante, además de reflejarlo en su evaluación continua y final, puede acarrear la apertura de un expediente disciplinario.

La planificación de la evaluación tiene un carácter meramente orientativo y podrá ser modificada a criterio del profesor, en función de circunstancias externas y de la evolución del grupo. Los sistemas de evaluación descritos en esta GD son sensibles tanto a la evaluación de las competencias como de los contenidos de la asignatura. La realización fraudulenta de cualquiera de las pruebas de evaluación, así como la extracción de información de las pruebas de evaluación, será sancionada según lo descrito en el Reglamento 7/2015, de 20 de noviembre, de Régimen Disciplinario de los estudiantes, Arts. 4, 5 y 7 y derivarán en la pérdida de la convocatoria correspondiente, así como en el reflejo de la falta y de su motivo en el expediente académico del alumno.

#### CONSIDERACIONES DE LA EVALUACIÓN EN LA CONVOCATORIA EXTRAORDINARIA:

La convocatoria extraordinaria constará de tres pruebas de evaluación, una Prueba objetiva de preguntas tipo test (40%), una Prueba de respuesta corta (20%), una Prueba de respuesta larga, de desarrollo (20%) y un Informe o Memoria Práctica 2 (20%). En el supuesto de que el alumno haya superado el Informe o Memoria Práctica 2 individual (20%) se mantendrá la nota de la evaluación ordinaria, en caso contrario el alumno deberá repetir dicho Informe o Memoria.

Las pruebas de evaluación detalladas podrán suspenderse por faltas de ortografía. En el caso concreto de las Memorias Prácticas el plagio será motivo de suspenso.

El uso inapropiado de herramientas de inteligencia artificial, tendrán una calificación de cero (0). Asimismo, si se comprueba que este comportamiento irresponsable es generalizado o habitual por parte del estudiante, además de reflejarlo en su evaluación continua y final, puede acarrear la apertura de un expediente disciplinario.

La planificación de la evaluación tiene un carácter meramente orientativo y podrá ser modificada a criterio del profesor, en función de circunstancias externas y de la evolución del grupo. Los sistemas de evaluación descritos en esta GD son sensibles tanto a la evaluación de las competencias como de los contenidos de la asignatura. La realización fraudulenta de cualquiera de las pruebas de evaluación, así como la extracción de información de las pruebas de evaluación, será sancionada según lo descrito en el Reglamento 7/2015, de 20 de noviembre, de Régimen Disciplinario de los estudiantes, Arts. 4, 5 y 7 y derivarán en la pérdida de la convocatoria correspondiente, así como en el reflejo de la falta y de su motivo en el expediente académico del alumno.

#### SISTEMAS DE EVALUACIÓN:

SISTEMA DE EVALUACIÓN	PORCENTAJE (%)
Pruebas de respuesta corta	20%
Pruebas de ejecución de tareas reales y/o simuladas	20%
Pruebas objetivas	20%
Informes de prácticas	40%