



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

## **INVESTIGACIÓN DE MERCADO**

Programa para el Ciclo Académico 2015

Cátedra integrada por: Profesora Titular: Mgter. Mónica Lucero de Nofal  
Jefa de Trab. Prácticos: Lcda. María Carmen Arzalluz  
Jefa de Trab. Prácticos. Lcda. Gilda Dominguez

### **1. REQUISITOS DE CURSADO**

- Tener aprobada : Comercialización II
- Manejo/dominio de: Conceptos básicos de estadísticas  
Planilla de cálculo.  
Internet.

### **2. OBJETIVOS DE LA ASIGNATURA.**

Objetivo final:

Que el alumno adquiera conocimientos y capacidades para diseñar y ejecutar búsquedas sistemáticas y el análisis de información pertinente para definir y solucionar problemas del área comercial.

Objetivos intermedios:

Que el alumno

- Comprenda la relación entre las necesidades de información para la toma de decisiones y la contribución a tal objeto de la investigación de mercados.
- Pueda identificar el tipo de investigación de mercados aplicable en cada situación de decisión.
- Pueda plantear con nitidez los objetivos de una investigación de mercados y pueda interpretar sus resultados en relación con las decisiones comerciales.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

- Desarrolle la habilidad de diseñar y ejecutar una investigación de mercado, y pueda interpretar sus resultados en relación con las decisiones comerciales.
- Se familiarice con la utilización de técnicas de pronóstico de mercado.

Indicadores de logros a evaluar en el alumno:

Se perseguirá que el alumno logre:

- Analizar e interpretar la información sobre el ámbito de aplicación de la investigación de mercado y el uso de ésta en la toma de decisiones.
- Desarrollar capacidades en el uso de las herramientas de la investigación de mercado en una diversidad de situaciones de negocios modernas.
- Desarrollar capacidades para generar, evaluar y seleccionar alternativas para el análisis sobre pronóstico del potencial de mercado y anticipación, en situaciones con diversos grados de novedad.

### **3. CONTENIDOS**

#### **A. PROGRAMA SINTETICO.**

Unidad Temática No.1: Aspectos conceptuales iniciales.

Unidad Temática No.2: Problemas generales de medida.

Unidad Temática No.3: Métodos de obtención de información.

Unidad Temática No.4: Procesamiento y análisis de la información.

Unidad Temática No.5: Resultados de la investigación.

Unidad Temática No.6: Modelos para sistematización e implementación de la información.

#### **B. PROGRAMA ANALITICO DE ESTUDIO.**

#### **UNIDAD TEMATICA N° 1: ASPECTOS CONCEPTUALES INICIALES.**

I. Contenido y bibliografía específica.

- Conceptos básicos. Aplicaciones de la investigación de comercialización.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 3/18.  
BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., págs. 3/8.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K. cap. 1.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 1/21.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 1.

2. Variables de decisión. Estructuras de las situaciones de decisión.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 34/35 y 54.  
BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., págs. 8/15.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 2.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 24/31.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 49/50.

3. Estrategia de la investigación. Criterios de decisión no probabilísticos. Criterios bayesianos.  
Valor de la información perfecta.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 25/39.  
BB.04 - BOYD, Ralph y WESTFALL, Ralph, págs. 227/241.  
BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., págs. 15/61.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 124/135.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 32/49.

4. Formulación de un problema de investigación. Tipos de variables. Desarrollo de hipótesis de trabajo. Formulación del problema en términos operacionales.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 51/53.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 2.  
BS.02 - SELTZER, Claire, JAHODA, Marie, DEUTSCH, Morton y COOK, Stuart W., págs. 47/65.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 63, 69 y 138/142.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 5.

5. Diseños de investigación.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 49/60.  
BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., págs. 65/75.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

- BK.01 – KERLINGER, Fred N., caps. 17 a 21.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 3.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 64/69.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 50/54 y cap. 6.

#### 6. Proceso de investigación.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 9/15 y 47/60.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 21/24.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 21/23.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 69/77.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 54/67.

#### 7. Datos secundarios. Fuentes internas y externas. Limitaciones de los datos secundarios.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 49.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 155/163 y 173/185.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 4.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 78/87.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 7.

#### 8. Sistemas de información mundial e Internet

- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 23.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 2.

#### 9. Errores comunes en toda investigación.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 233/235.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 24/29.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs.100/105.
- BS.01 - SELTZER, Claire, JAHODA, Marie, DEUTSCH, Morton y COOK, Stuart W., págs. 174/180.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 87/93.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 8.

#### 10. Problemas éticos en la investigación de mercados



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

- BF.23 - FERRARI, Néstor Donato, "Determinación de implicancias éticas en las decisiones de comercialización. Un contexto para su análisis"
- BF.24 - FERRARI, Néstor Donato, "Responsabilidad social empresarial. Alcances e interpretación".
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., en este texto, en cada capítulo se efectúan las consideraciones éticas pertinentes.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 4.

11. CODIGO INTERNACIONAL ESOMAR. Propósito. Fundamentos. Alcance. Interpretación.

## **UNIDAD TEMATICA N° 2: PROBLEMAS GENERALES DE MEDIDA**

I. Contenido y bibliografía específica.

1. Técnicas y objetivos del muestreo. Muestras vs. censos. El procedimiento muestral.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 221/224.
- BK.01 – KERLINGER, Fred N., cap. 8.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 197/203.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 357/366.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 96/103 y 127/134.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 16.

2. Tipos de muestras. Muestras no probabilísticas.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 235/238.
- BK.01 – KERLINGER, Fred N., cap. 8.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 203/207.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 366/369.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 103/108.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 424/426.

3. Muestras probabilísticas

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 225/230.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

- BB.04 - BOYD, Ralph y WESTFALL, Ralph, págs. 392/398 y 430/469.
- BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., págs. 208/213.
- BK.01 – KERLINGER, Fred N., cap. 8.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 208/229 y 236/269.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 369/383.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 108/118.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 426/435.

#### 4. Determinación del tamaño de la muestra.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 230/233 y 240/253
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 229/235.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 12.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 118/125 y 135/137.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 17.

#### 5. Escalas de mediciones.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 170.
- BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., págs. 160/167.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., caps. 8 y 9.
- BS.02 - SELTZER, Claire, JAHODA, Marie, DEUTSCH, Morton y COOK, Stuart W., págs. 214/226.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 142/148.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 13.

#### 6. Componentes de las mediciones

- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 287/292.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 148/152.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 13.

#### 7. Validez en las medidas. Evaluación.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 182/183.
- BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., págs. 194/196.
- BK.01 – KERLINGER, Fred N., cap. 27.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 301/306.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 306/308.  
BS.02 - SELLTIZ, Claire, JAHODA, Marie, DEUTSCH, Morton y COOK,  
Stuart W., págs. 180/192.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 152/157.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 335/337.

#### 8. Confiabilidad en las medidas. Evaluación.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 184/185.  
BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., págs. 196/198.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 304/306.  
BS.02 - SELLTIZ, Claire, JAHODA, Marie, DEUTSCH, Morton y COOK,  
Stuart W., págs. 192/214,  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 152/154 y 157/159.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 334/338.

### **UNIDAD TEMATICA N° 3: METODOS DE OBTENCION DE INFORMACION**

#### I. Contenido y bibliografía específica.

##### 1. Investigación mediante encuestas.

###### a) Fuentes de error.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 110/117  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 10.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 162/170.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 9.

###### b) Entrevista personal

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 117/120.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 396/406.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 200/202.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 170/173.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 220/225.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

c) Entrevista telefónica

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 120/123.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 396/406.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 198/200.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 173/176.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 225/228.

d) Cuestionario por correo.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 123/126.
- BG.03 - GOODE, William J. y HATT, Paul K., cap. 12.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 396/406.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs.202/213.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 176/183.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 228/240.

e) Estrategias tendientes a reducir el error por falta de respuesta.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 126/128.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 396/406.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 183/191.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs.

2. Diseño de cuestionarios.

a) Aspectos básicos. Tipos de cuestionarios.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 145/147.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 385/387 y 413/418.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 317/323.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 195/209.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 15.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

b) Elaboración de cuestionarios. Contenido de las preguntas. Tipos de preguntas.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 148/154.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 418/426.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 323/332.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 209/219.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 15.
- BF.11 – FERRARI, Néstor y LAMATTINA DE FERRARI, María (2002).

c) Elaboración de cuestionarios. Redacción de las preguntas. Ordenamiento del cuestionario. Pruebas preliminares.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 154/159.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 426/435.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 332/350.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 219/232.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 15.

03. Entrevistas en profundidad.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 81/82.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 393.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 174/178.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 235/240.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 144/145.

04. Entrevistas de sesiones de grupo.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 82/84.
- BF.12 - FERRARI, Néstor Donato
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 387/393.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 166/174.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 240/243.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 133/140.

05. Entrevistas proyectivas.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 84/87.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

- BK.01 – KERLINGER, Fred N., cap. 30.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 393/396.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 178/185.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 243/253.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 140/144.

#### 06. Métodos de observación.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 87/91.
- BK.01 – KERLINGER, Fred N., cap. 31.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 406/410.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs.213/222.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 253/263.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 10.
- BF.18 - FERRARI, Néstor y LAMATTINA DE FERRARI, María (2000/2002)

#### 07. Paneles de consumidores.

- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 263/266.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs.

#### 08. Medición de actitudes.

##### a) Aspectos generales.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 163/169.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 309/315.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 8.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 269/272.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 14.

##### b) Escalas de clasificación de actitudes.

- BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 169/173.
- BK.01 – KERLINGER, Fred N., caps. 31 y 32.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 315/329.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 9.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 272/279.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 14.

c) Técnicas de combinación de escalas de actitudes.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 174/181.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 9.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 279/286.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 14.

09. Escalas multidimensionales.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 421/431.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 286/299.

10. Experimentación.

a) Aspectos básicos. Validez.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 259/263 y 276/281.  
BK.01 – KERLINGER, Fred N., cap. 23.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 332/341.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 232/244.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 306/319.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 11.

b) Diseños preexperimentales

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 263/264.  
BK.01 – KERLINGER, Fred N., cap. 23.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 341/343.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 244/247.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 319/324.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 11.

c) Diseños experimentales verdaderos.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 264/266 y 271/274.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 343/346.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 247/249.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 324/327.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 11.

d) Diseños cuasiexperimentales

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 274/276.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 346/350.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 249/250.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 327/331.  
  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 11.

e) Diseños experimentales avanzados.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 266/268.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 356/361.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 250/254.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 331/337.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 11.

11. Pruebas de mercado.

BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 640/664.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 257/260.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 337/340.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 12.

**UNIDAD TEMATICA N° 4: PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION.**

I. Contenido y bibliografía específica.

1. Corrección de la información.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 331/334.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 469/475.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 470/475.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 347/351.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 19.

## 2. Codificación y tabulación de la información.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 334/336.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 475/487.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 475/489.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 351/358.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 20.

## 3. Síntesis de la información, estadística y gráfica.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 336/339 Y 346/347.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 488/495.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 500/520.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 358/366.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 661/668.

## 4. Intervalos de confianza.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 248/249.  
BK.01 – KERLINGER, Fred N., cap. 12.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 498/502.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 15.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 369/375.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 21.

## 5. Principios de las pruebas de significancia.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 357/361.  
BK.01 – KERLINGER, Fred N., cap. 12.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 495/498.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 15.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 375/379.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 21.  
BF.15 - FERRARI (1998)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

#### 6. Comparación de dos medias o proporciones muestrales

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 338/342 Y 365/368.  
BK.01 – KERLINGER, Fred N., cap. 12.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 15.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 379/387.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 21.

#### 7. Análisis de chi-cuadrado

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 361/365.  
BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., págs. 267/291.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 502/503 y 519/532.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., págs. 521/523.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 387/394.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 22.

#### 8. Análisis de variancia.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 368/374.  
BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., págs. 337/352.  
BK.01 – KERLINGER, Fred N., caps. 13, 14 y 15.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 16.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 394/401.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 22.

#### 9. Análisis de regresión y correlación.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, págs. 342/346, 350/352.  
Y 445/458.  
BK.01 – KERLINGER, Fred N., caps. 33 y 34.  
BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 507/518,  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 17.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 401/410.  
BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 23.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

#### 10. Técnicas multivariadas en la investigación de mercados.

- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., cap. 19 y 20.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 18/21.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 418/447.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 24.

### **UNIDAD TEMATICA N° 5: RESULTADOS DE LA INFORMACION Y APLICACIONES.**

#### I. Contenido y bibliografía específica.

##### 1. Presentación de resultados. Tipos de informes. Organización.

- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 595/600.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 22.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 477/487.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., 25.

##### 2. Otros aspectos vinculados con informes. Ayudas gráficas y visuales. Presentaciones. Recepción de informes.

- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 600/606.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 487/495.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., págs. 661/673.

##### 3. Aspectos sociales y legales de la investigación.

- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 65/67.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 498/509.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 4.

##### 4. Aspectos éticos en la investigación de comercialización

- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 58/65.
- BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 24.
- BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 509/518.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., cap. 4.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

5. Aplicaciones en segmentación de mercados.

BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., págs. 470/472 Y 524/555  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 450/459.

6. Estimaciones de potenciales.

BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 621/630.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 459/462.

7. Pronósticos cuantitativos de mercados.

BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 635/638.  
BM.01 – MALHOTRA, Naresh K., cap. 23.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 462/470.

8. Pronósticos cualitativos de mercados.

BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., págs. 630/635.  
BW.01 - WEIERS, Ronald M., págs. 470/474.

**UNIDAD TEMATICA N° 6: MODELOS PARA SISTEMATIZACIÓN E IMPLEMENTACION DE LA INFORMACION.**

I. Contenido y bibliografía específica.

1. Introducción

BB.03 – BOGO, Héctor Mario, Cuadernos UADE, tomo 35.  
BK.04 - KOTLER, Philip y LILIEN, Gary L., caps. 1-4.  
BM.03 – MOTGOMERY, David B. Y URBAN, Glen L., cap. 1.

2. Modelos de respuesta de mercado

BB.03 – BOGO, Héctor Mario, Cuadernos UADE, tomo 86.  
BK.04 - KOTLER, Philip y LILIEN, Gary L., caps. 7/10.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

BM.03 – MOTGOMERY, David B. Y URBAN, Glen L., cap. 2.

3. Decisiones de promoción

BB.03 – BOGO, Héctor Mario, Cuadernos UADE, tomo 44.

BK.04 - KOTLER, Philip y LILIEN, Gary L., cap. 15.

4. Decisiones sobre publicidad

BB.03 – BOGO, Héctor Mario, Cuadernos UADE, tomo 67.

BK.04 - KOTLER, Philip y LILIEN, Gary L., cap. 14.

BM.03 – MOTGOMERY, David B. Y URBAN, Glen L., cap. 3.

5. Decisiones de la fuerza de ventas

BB.03 – BOGO, Héctor Mario, Cuadernos UADE, tomo 83.

BK.04 - KOTLER, Philip y LILIEN, Gary L., cap. 16.

BM.03 – MOTGOMERY, David B. Y URBAN, Glen L., cap. 6.

6. Decisiones de precios

BB.03 – BOGO, Héctor Mario, Cuadernos UADE, tomo 52.

BK.04 - KOTLER, Philip y LILIEN, Gary L., cap. 12.

BM.03 – MOTGOMERY, David B. Y URBAN, Glen L., cap. 4.

7. Decisiones de distribución

BB.03 – BOGO, Héctor Mario, Cuadernos UADE, tomo 46.

BK.04 - KOTLER, Philip y LILIEN, Gary L., cap. 13.

BM.03 – MOTGOMERY, David B. Y URBAN, Glen L., cap. 5.

8. Decisiones de productos

BB.03 – BOGO, Héctor Mario, Cuadernos UADE, tomo 49.

BK.04 - KOTLER, Philip y LILIEN, Gary L., caps. 11 y 19.

BM.03 – MOTGOMERY, David B. Y URBAN, Glen L., cap. 7.

9. Implementación de modelos de comercialización



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

BK.04 - KOTLER, Philip y LILIEN, Gary L., cap. 21.

#### **4. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA GENERAL**

1. En cada unidad temática se incluyen referencias bibliográficas específicas, que pretenden orientar sobre el alcance y profundidad requerida para alcanzar el nivel de conocimientos que posibiliten un adecuado cumplimiento de los objetivos del curso. No son obligatorias en sí mismas, en la medida en que sean suplidas con el estudio de otros autores que analicen los mismos temas con similar o mayor intensidad.
2. Adicionalmente y bajo el título de bibliografía general, se indican otros textos utilizables para ampliación y/o profundización de los temas incluidos en el programa.
3. Cuando se indiquen capítulos y/o páginas, debe prestarse particular atención a la edición de que se trate (cuyo año se indica entre paréntesis), a fin de determinar en su caso, para ediciones anteriores o posteriores, las sustituciones que corresponda, cuando ello no esté expresamente indicado en el caso específico.
4. Los apuntes tomados en clase reflejan la orientación sobre el enfoque, alcance y profundidad de los temas, pero por su naturaleza no pueden sustituir la necesidad de consulta de fuentes bibliográficas.

BA.01 - AAKER, David A. y DAY, George, Investigación de mercados (México, Interamericana, 1983), 508 págs.

BB.01 – BOGO, Héctor Mario, Cuadernos UADE (Buenos Aires, Universidad Argentina de la Empresa, 1995), varios tomos.

BB.02 - BOYD, Ralph y WESTFALL, Ralph, Investigación de mercados. Texto y casos (México, UTEHA, 1964), 858 págs.

BF.01 - FERRARI, Análisis del comportamiento dinámico del consumidor, Serie Estudios, Sección Administración, N° 2, Fac. de Ciencias Económicas, Univ. Nacional de Cuyo.

BF.02 - FERRARI, Medición y utilización de las tasas de compras por impulso. Problemas que se plantean, en Rev. de la Fac. de Ciencias Económicas, Univ. Nacional de Cuyo, N° 61/62, págs. 9/18 (10 págs.).



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

- BF.03 - FERRARI, 3er. Estudio comparativo de precios en supermercados mendocinos, Serie Cuadernos, Sección Administración, N° 29, cap. III (Política de precios en supermercados). El mismo capítulo sale en "2do. Estudio, etc.", Serie Estudios, Sección Administración, N° 11, en ambos casos de la Fac. de Ciencias Económicas, Univ. Nacional de Cuyo.
- BF.04 - FERRARI, Néstor Donato, "Investigación sobre la determinación de imagen de las empresas de venta directa y de aspectos determinantes de la actividad. Diseño, aplicación y resultados", 1999, 39 págs. Publicado en Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, Año LI, N° 119/120, 1999.
- BF.01 - FOGG, C. Davis, Diagnóstico en mercadotecnia (México, Addison Wesley Iberoamericana, 1990), 305 págs.
- BF.02- FRANK, KUEHN y MASSY, Análisis de Mercados. Técnicas cuantitativas (México, Trillas).
- BF.03 - FULD, Leonard M., Inteligencia comercial. Técnicas para analizar la competencia (Bogotá, Legis, 1990), 210 págs.
- BG.01 - GREEN, Paul E. y FRANK, Ronald E., Investigación de mercados. Aplicación de nuevas técnicas (México, Limusa Wiley, 1972), 208 págs.
- BG.02 - GREEN, Paul E. y TULL, Donald S., Investigación de mercadeo (Bogotá, Prentice Hall, 1978), 669 págs.
- BG.03 - GOODE, William J. y HATT, Paul K., Métodos de investigación social (México, Trillas, 1967), 469 págs.
- BK.01 – KERLINGER, Fred N., Investigación del comportamiento (México, McGraw Hill, 1994), 748 págs.
- BK.02 - KINNEAR, Thomas C. y TAYLOR, James R., Investigación de mercados (Bogotá, McGraw Hill, 1990), 737 págs.
- BK.03 - KONRAD, Evelyn y ERICKSON, Rod, Como emplear con éxito la investigación de mercados (México, Editora Técnica, 1969), 253 págs.
- BL.01 - LAMBIN, Jean Jacques, Información, decisión y eficacia comercial (Bilbao, Deusto, 1968), 506 págs.
- BL.02 - LEDESMA, Carlos A., Principios de comercio internacional (Buenos Aires, Macchi, 1993), 470 págs.
- BL.03 - LOPEZ ALTAMIRANO, Alfredo y OSUNA CORONADO, Manuel, Introducción a la investigación de mercados (México, Diana, 1990), 218 págs.
- BL.04 - LUCK, David J., WALES, Hugh G. y TAYLOR, Donald A., Marketing research (New Jersey, Prentice-Hall, 1970), 645 págs.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

- BM.00 – McDANIEL, Carl y GATES, Roger, Investigación de Mercados, 6ta. Ed. (México, Thomson, 2005), 693 págs.
- BM-01 – MALHOTRA, Narres K., Investigación de mercados (México, Parson, 2008), 885 págs.
- BM.02 - MONTEVERDE, Agustín A., Estrategias para la competitividad internacional (Buenos Aires, Macchi, 1992), 301 págs.
- BM.03 – MONTGOMERY, David B. Y URBAN, Glen L., Marketing científico (Madrid, Pirámide, 1969), 350 págs.
- BM.04 - MUCHNIK, Carlos A., La investigación en la comercialización de productos (Buenos Aires, Edic. Macchi, 1970), 139 págs.
- BM.05 – MENDELZON – ALE, Introducción a las bases de datos relacionales, Introducción a las bases de datos relacionales (Buenos Aires, Pearson Educación, 2000), 271 págs.
- BN.01 - NELSON, James E., The practice of marketing research (Boston, Kent Publishing Co., 1982), 667 págs.
- BP.01 - PETERSON, Robert A., Marketing research (Plano, Business Publications, 1982), 679 págs.
- BP.02 - POPE, Jeffrey, Investigación de mercados. Guía maestra para el profesional (Bogotá, Edit. Norma, 1984), 348 págs.
- BP.03 - PORTER, Michael E., Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia (México, CECSA, 1980), 407 págs.
- BZ.01 – ZIKMUND, William G., Investigación de mercados (México, Prentice-Hall Hispanoamericana S.A., 1997), 739 págs.

## 5. METODOLOGÍA DE TRABAJO DURANTE EL CURSADO

Metodología de Trabajo: (de enseñanza y evaluación) se caracteriza la materia de acuerdo con las denominaciones del punto e) del artículo 19 del Régimen Académico (Ord. 18/03 CD) como asignatura **Teórico Aplicada** en la que predomina las clases teórico-prácticas dialogadas donde se expondrán los marcos conceptuales de los contenidos de cada unidad, que estará a disposición de los alumnos como también los trabajos prácticos en la plataforma Moodle.

Clases prácticas desarrolladas en paralelo a las clases teórico-prácticas, donde se aplicarán a casos concretos los marcos conceptuales impartidos. Ambas modalidades de clases se complementan con la bibliografía indicada en el



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

programa y guía de trabajos prácticos a partir de un formato común (igual para todos los alumnos).

## **6. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN**

### **1. Modalidad de trabajo en clase y extra clase.**

De conformidad, con las pautas que establece el régimen académico vigente en la Facultad (Ord. N° 18-03 del CD), se incentivará la participación activa de los alumnos durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Teniendo en cuenta al profesor como un mediador del proceso de enseñanza-aprendizaje, es que la propuesta didáctica de la cátedra contempla el papel activo que asume el alumno a partir de distintas situaciones.

Desde este punto de vista, el docente asume un rol como mediador entre el alumno y el aprendizaje, que colabora para la construcción de un conocimiento significativo

Se utilizarán las diferentes instancias de aprendizaje en grupos, las actividades propuestas deben tender a fomentar en los alumnos la observación la integración y la comunicación a través del análisis de artículos de revistas especializadas, páginas web y artículos de investigaciones sobre el tema que se este desarrollando.

Se prevé la realización de un trabajo integrador individual o por grupo, que deberá desarrollar extra clases, a acuerdo a las instrucciones y consignas aportadas por los Docentes de la Cátedra, procurándose su puesta en común en el aula al final del cursado.

Desde este punto de vista la creatividad es un desafío y las estrategias didácticas a utilizar giran en torno a:

- Despertar la motivación de los alumnos.
- Fomentar procesos reflexivos.
- Lograr la construcción del conocimiento a través del desarrollo de los mapas conceptuales.
- Estimular el trabajo en grupo estimulando la comunicación y la confrontación de ideas, en un marco de respeto por las opiniones y producción de todos.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

## **2. Clases**

Las clases incluirán exposiciones magistrales, clases dialogadas y ejercicio observación, reflexión e interacción entre alumnos.  
Se dictarán cuatro horas semanales de clases presenciales, distribuidas en módulo de 2 horas cada uno. La asistencia a clase es obligatoria.

## **F. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE LA MATERIA**

El régimen de evaluación durante el cursado será en forma continua, esto nos brindará información acerca del nivel de comprensión de los alumnos, y nos permitirá una guía para realizar ajustes en el cronograma temático y actividades propuestas.

### **– Metodología de evaluación**

Se contempla la exigencia de tres exámenes parciales, con dos evaluación recuperatoria y un examen final escrito u oral.

Un trabajo práctico final; para ello formarán grupos que no superen los tres (3) integrantes. Las actividades grupales quedarán sometidas al siguiente régimen de carácter obligatorio: al menos, 3 (tres) partes, con evaluación de cada una de ellas, basado en un tema que será informado por la cátedra el primer día de clases. El tema de referencia se vinculará con alguna situación de la realidad empresaria y/o de un sector público o privado del contexto provincial, regional o nacional

La finalidad del trabajo práctico es que el alumno desarrolle y aplique la metodología de decisión enseñada en la materia; conozca la realidad concreta de algún sector de negocio en particular o de algún sector de la comunidad, desarrolle habilidades creativas y de comunicación y se entrene en la realización de presentaciones ejecutivas. Como objetivo adicional, el trabajo práctico, coadyuva a la socialización del alumno a través de la interacción entre los miembros del grupo.

El puntaje promedio necesario para aprobar el trabajo práctico no debe ser menor de 60%, lo que equivale a 6 (seis).

En estas evaluaciones se tendrá en cuenta el nivel alcanzados por los alumnos en



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

interpretación, análisis, integración y reflexión.

Los exámenes serán escritos y, como pauta general para su aprobación, se exigirá un puntaje superior al 60%.

El alumno que no alcance las condiciones de regularidad previstas por la Cátedra, podrá rendir un "examen integrador", de la totalidad de los contenidos formulados por la cátedra entregados en la planificación el primero día de clases y bajo los siguientes parámetros.

a) Deberá inscribirse en Clases y Exámenes para hacer uso de esta opción. Podrá anular su inscripción con no menos de 48 horas de antelación al examen.

b) El examen se rendirá en fecha y horario previsto para el primer examen final inmediato posterior al dictado de la asignatura.

● El examen será escrito y para su aprobación se exigirá un puntaje igual o superior al 60%. En caso de aprobación, el alumno será calificado como alumno "Regular" en el informe de las notas de la Cátedra correspondiente a ese turno.

● Si no alcanzara las condiciones fijadas en el punto c), será calificado como "Libre" en el informe de las notas de la Cátedra correspondiente a ese turno.

## 2. Condición del alumno

El alumno al finalizar el dictado de la materia, podrá alcanzar las siguientes condiciones:

**Alumno Regular:** quién cumplió con todas las condiciones exigidas por la Cátedra.

**Alumno Libre:** el que no reúna las condiciones de regular y no haya aprobado el examen integrador.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO  
Facultad de Ciencias Económicas  
Carrera: Licenciatura en Administración  
Plan de Estudios 1998-Ord. N° 17/00 C.S

### **3. Condiciones de aprobación de la materia:**

**Alumno Regular:** es el alumno que aprobó los parciales, con una nota no inferior al 60% .  
Aprobación del trabajo final con un puntaje no inferior al 60%

**Alumno Libre:** aprobará la materia con un examen escrito en primera instancia, debiendo tener un puntaje no inferior al 60% y luego un examen oral, con un puntaje de 60%. Es condición para pasar al segundo examen, el haber obtenido el mínimo exigido en el examen escrito. El segundo examen (oral) también podrá ser tomado por escrito si la Cátedra así lo dispusiese

### **G- CARACTERISTICAS DE LOS EXÁMENES FINALES**

**Alumnos Regulares:** aprobación de la evaluación final escrita u oral con un mínimo de sesenta por ciento (60%) del puntaje total asignado lo que equivale a una calificación de 6 (seis), se tendrá en cuenta las habilidades de descripción, diferenciación, relación, análisis crítico y aplicación de los conocimientos obtenidos por el alumno sobre la materia.

**Alumnos Libres:** evaluación escrita con contenidos equivalentes a la de los alumnos regulares, y en caso de aprobarla, un segundo examen oral o escrito.

### **H- SISTEMA DE CALIFICACIÓN FINAL**

#### **Escala de calificaciones: Ordenanza 108/10 C.S.**

Todos los exámenes se calificarán de 0 a 100 puntos y su nota equivalente, de acuerdo con la tabla establecida en el artículo 4° de la Ord.N° 10 8/10 del Consejo Superior.

Mgter. Mónica Lucero de Nofal