



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

EAN

Escuela de
**Administración de
Negocios**

Programa de Curso

DN-0423 INVESTIGACION DE MERCADOS

La Escuela de Administración de Negocios.

Fundada en 1943, es una de las escuelas con mayor trayectoria en Costa Rica y Centroamérica en la formación de profesionales de alto nivel en las carreras de Dirección de Empresas y Contaduría Pública. Cuenta con un equipo de docentes altamente capacitado, así como un currículum actualizado según las necesidades actuales del mercado. A partir de junio 2016, el SINAES otorgó acreditación de ambas carreras a la Sede Rodrigo Facio.

Misión

Promover la formación humanista y profesional en el área de los negocios, con ética y responsabilidad social, excelencia académica y capacidad de gestión global, mediante la docencia, la investigación y la acción social, para generar los líderes y los cambios que demanda el desarrollo del país.

Visión

Ser líderes universitarios en la formación humanista y el desarrollo profesional en la gestión integral de los negocios, para obtener las transformaciones que la sociedad globalizada necesita para el logro del bien común.

Valores Humanistas

Ética Tolerancia Solidaridad
Perseverancia Alegría

Valores Empresariales

Innovación Liderazgo Excelencia
Trabajo en Equipo Emprendedurismo
Responsabilidad Social

Una larga trayectoria de excelencia...





PROGRAMA DEL CURSO
DN-0423 INVESTIGACION DE MERCADOS
II CICLO 2020

DATOS DEL CURSO

Carrera (s): Dirección de Empresas

Curso del VIII ciclo del Plan de Estudios.

Requisitos: DN-0321 y DN-0322

Correquisitos No tiene

Créditos 3

Horas de teoría: 3 horas **Horas de práctica:** 3 horas **Horas de laboratorio:** horas

PROFESORES DEL CURSO

Gr	Docente	Horario	Aula	Horario de Atención*
SEDE RODRIGO FACIO				
01	Lic. Humberto Martínez Salas, MBA **	J: 07 a 09:50	Virtual	J: 14:00 a 15:30
02	Lic. Humberto Martínez Salas, MBA **	J: 10 a 12:50	Virtual	J: 15:30 a 17:00
03	MBA Roque Rodríguez Chacón	J: 16 a 18:50	Virtual	J: 12:00 a 13:30
04	MBA Roque Rodríguez Chacón	J: 19 a 21:50	Virtual	J: 14:00 a 15:30
05	Licda. Sonia Cisneros Zumbado	J: 19 a 21:50	Virtual	J: 17:00 a 18:30
	** Coordinador de la Cátedra			
SEDE GUANACASTE				
01	Dr. Víctor Julio Baltodano Zúñiga, PhD.	J: 17 a 19:50	Virtual	J: 15 a 16:30
SEDE PACÍFICO				
01	MBA. Jorge Arturo López Romero	J: 17 a 19:50	Virtual	K: 16 a 17:30
SEDE OCCIDENTE				
01	MBA Susana Rivera Álvarez	J: 18:00 -20:50	Virtual	J: 16 a 17:30
SEDE CARIBE				
01	MBA. Walter Anderson Rivera	K: 14 a 16:50	Virtual	K: 17 a 18:30
RECINTO PARAÍSO				
21	Dr. Federico Rivera Romero	V: 13 a 15:50	Virtual	V: 16 a 17:30

Nota: A solicitud del estudiante, el profesor podrá atender consultas según la hora y día acordado para cada caso particular, en forma virtual y dentro del marco de la normativa de la Universidad de Costa Rica.





DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El curso pretende formar al estudiante de Administración de Negocios en los temas fundamentales de la Investigación de Mercados (IM), con la finalidad de que pueda dirigir esa función dentro de una organización, o que pueda subcontratar y evaluar exitosamente los servicios de IM para una empresa o Institución.

Se busca que la persona profesional de Dirección de Empresas sea además de una persona preparada en las áreas técnicas de mercadeo y ventas, alguien emprendedor, con sentido de la ética y la responsabilidad social, que se desempeñe y tome decisiones tomando en cuenta valores como la solidaridad, la tolerancia y la perseverancia, y destrezas tales como la comunicación asertiva y el trabajo en equipo. La población estudiantil debe dirigir su actuar durante el curso acorde con dichos valores y competencias, y aplicarlos en el diseño de un proyecto de una idea de negocios.

II. OBJETIVO GENERAL

Brindar al estudiante las herramientas necesarias para comprender los diferentes usos y la importancia que tiene en el entorno actual la Investigación de Mercados (IM), para conocer al cliente tanto interno como externo, en cuanto a sus deseos y necesidades reales, asegurando así una mayor permanencia y éxito de la empresa en el mercado.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Integrar la ética y la responsabilidad social en el análisis del contenido programático del curso, y profundizar en el diálogo y la reflexión sobre los valores de solidaridad, tolerancia y perseverancia, así como sobre la importancia de desarrollar y aplicar las competencias de comunicación asertiva y trabajo en equipo.
2. Motivar en el estudiante el desarrollo de procesos de investigación, en las empresas donde actualmente laboran o donde podrían laborar en un futuro cercano.
3. Ofrecer un marco teórico que permita comprender y valorar el rol de la investigación de mercados, dentro de la gestión empresarial.
4. Desarrollar en el educando el conocimiento necesario, sobre las posibles fuentes de información que tiene a mano y que necesita utilizar en su desempeño profesional.
5. Incentivar el conocimiento, interpretación y posibles aplicaciones de la información obtenida por medio de la Investigación de Mercados.
6. Explicar los conceptos y técnicas fundamentales de las metodologías cuantitativas y cualitativas de la IM, para ponerlos en práctica a través de diversas actividades formativas.





IV. CONTENIDO PROGRAMÁTICO

Tema 1 – Introducción a la Investigación de Mercados:

- El rol de la IM en la toma de decisiones gerenciales
- La industria de la IM y ética en la investigación
- Definición de problema, inv. exploratoria y proceso investigación
- Datos secundarios y Big Data

Tema 2 - Investigación cuantitativa:

- Investigación por encuesta
- El concepto de la medición
- Uso de escalas de medición
- Diseño de cuestionarios

Tema 3 – Otras metodologías y técnicas:

- La investigación cualitativa
- Investigación de Mercados en línea
- La Observación (incluye Cliente Incógnito)

Tema 4 – El informe de Investigación de Mercados:

- Aspectos básicos de muestra y muestreo
- Procesamiento y análisis fundamental de datos
- Comunicación de los resultados de la investigación

V. ASPECTOS METODOLÓGICOS

- a) El personal docente y la población estudiantil desarrollarán las clases dentro de un ambiente de tolerancia, respeto y comunicación asertiva. El profesorado promoverá el trabajo en equipo, en un plano de igualdad de oportunidades y sin discriminación de ninguna especie de forma tal que se garantice un ambiente de diálogo y libre expresión de las ideas y opiniones.
- b) Este es un curso de modalidad virtual. El profesor(a) utilizará la plataforma de Mediación Virtual para poner a disposición de los estudiantes el programa y los materiales del curso, realizar las evaluaciones, realizar foros y casos, emitir comunicados a los estudiantes y programar la entrega de tareas, asignaciones, proyectos y trabajos de investigación. El profesor(a) usará la plataforma Zoom para la realización de las clases sincrónicas y para facilitar la interacción del profesor y los estudiantes durante el horario de lecciones y de atención de consultas.
- c) Es posible realizar la grabación de las clases virtuales sincrónicas en formatos de audio y video, en cuyo caso el profesor(a) lo indicará en cada sesión, con la finalidad de que los estudiantes decidan si desean o no ingresar a la sesión con su audio y video.





- d) Como parte de las lecturas de apoyo a los temas que se desarrollan en cada clase, se utilizarán lecturas en idioma inglés. El objetivo principal de utilizar material en inglés es la comprensión de lectura. Debido a que en los grupos hay estudiantes con diferente nivel lingüístico, los reportes y presentaciones para revisar el material leído se realizan en idioma español.
- e) El curso exige el estudio previo de la materia por parte del alumno. Es un curso de tipo práctico y sumamente participativo, donde el profesor juega principalmente un papel de organizador y guía para el desarrollo de diferentes actividades formativas en clase. No obstante, las prácticas se llevan a cabo una vez cubiertos los temas importantes por parte del profesor, mediante la exposición de conceptos y técnicas.
- f) Los estudiantes deberán aprender a hacer uso eficiente de las fuentes de información y de las metodologías de investigación, tendientes a elaborar un trabajo final. El profesor podrá asignar el tema cuando los estudiantes no tengan alguna alternativa viable.
- g) Se espera que todos los trabajos realizados por los estudiantes sean originales, por lo que no se aceptarán copias textuales (transcripciones o copy-and-paste), totales ni parciales, de ninguna fuente. Estos trabajos obtendrán una nota de cero.
- h) Solamente se reponen notas en caso de ausencias justificadas y soportadas mediante constancia escrita, médica o del patrono, ante solicitud expresa del alumno.
- i) Los trabajos, casos, tareas, actividades grupales, asignaciones, presentaciones e informes escritos de trabajo final deben ser enviadas en formato digital antes de la fecha y hora establecida por el profesor. No se recibirán posteriormente.

Objetivos de los aspectos metodológicos

- a. Fomentar el aprendizaje colaborativo
- b. Comprender y aplicar los conceptos teóricos clave
- c. Afianzar la capacidad de investigación, tanto bibliográfica como de campo
- d. Fortalecer las competencias de trabajo en equipo y comunicación
- e. Fomentar el desarrollo del pensamiento crítico y la generación de *insights* estratégicos para la toma de decisiones.
- f. Fortalecer la comprensión de materiales técnicos en otro idioma.

Objetivos de las competencias Éticas

- a. Fomentar el respeto entre los compañeros, en la relación profesor-estudiante y demás miembros de la comunidad universitaria.
- b. Fortalecer la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y compromisos.
- c. Alentar procesos de toma de decisiones que contribuyan al consumo responsable y el desarrollo sostenible





A través de los siguientes componentes de la evaluación, en lo que resulte pertinente en cada uno de los temas, se integrarán aspectos sobre ética, responsabilidad social y emprendedurismo.

También se tomará en consideración la aplicación de los valores y competencias referidos en la descripción del curso.

VI. SISTEMA DE EVALUACIÓN

Rubro	Porcentaje	Contenido
1. Pruebas cortas y asignaciones individuales	30%	Ver detalles abajo y cronograma
2. Asignaciones y casos grupales	40%	Ver detalles abajo y cronograma
3. Proyecto final de investigación	30%	Ver detalles abajo y cronograma
NOTA	100%	

a. Pruebas cortas y asignaciones individuales

Las pruebas cortas tratarán sobre la materia del libro de texto y la vista en clase hasta la semana anterior a la prueba inclusive. Serán realizadas en las fechas indicadas en el cronograma.

Las asignaciones o tareas individuales versarán sobre los temas del curso y serán asignadas durante el ciclo lectivo, a discreción del profesor. Las asignaciones pueden incluir casos, cuestionarios, investigaciones u otras actividades formativas, a criterio del profesor.

b. Asignaciones y casos grupales

Las asignaciones o tareas grupales versarán sobre los temas del curso y serán asignadas durante el ciclo lectivo, a discreción del profesor. El 50% de la nota corresponde al trabajo que se entrega al profesor y el otro 50% a la participación en la correspondiente exposición o discusión.

c. Proyecto final de investigación

El trabajo final consiste en elaborar una Investigación de Mercados formal, de un nivel de complejidad mediano a alto. Los estudiantes deben tener aprobado el tema antes de la semana 4 del curso. Se formarán grupos de 5 personas como máximo, quienes nombrarán un coordinador y un suplente. En casos calificados, a criterio del profesor, podrán autorizarse grupos mayores. Para la presentación del informe escrito final se debe seguir la guía de elaboración del trabajo diseñada para este propósito en el Anexo 3 de este documento. Todos los trabajos deberán ser expuestos mediante una presentación gráfica.





VII. CRONOGRAMA

SEMANA	FECHA	Actividades/Materiales
01	Del 10 al 15 de agosto	<p>Temas: Introducción al curso.</p> <p>Introducción a la Investigación de Mercados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación del curso. Presentación del programa. - Integración de grupos de trabajo, coordinadores y suplentes. - Plataformas para la virtualidad del curso. - Correos y redes sociales para el curso. - Explicación del proyecto de investigación. - Introducción a la Investigación de Mercados: el papel en la toma de decisiones, la industria y el papel de la ética profesional.
02	Del 17 al 22 de agosto	<p>Tema: Introducción a la Investigación de Mercados</p> <p><i>Lecturas recomendadas:</i></p> <p><i>Cap. 01: Papel de la IM en la toma de decisiones gerenciales</i></p> <p><i>Cap. 02: La industria de la IM y ética en la investigación</i></p> <p>Lectura asignada:</p> <p>Cap. 03: Definición del problema, inv. exploratoria y proceso de investigación</p>
03	Del 24 al 29 de agosto	<p>Tema: Introducción a la Investigación de Mercados</p> <p>Lectura asignada:</p> <p>Cap. 04: Datos secundarios y análisis del Big Data</p> <p>Asignación grupal: Investigación de fuentes secundarias (Ver Anexo 1)</p>
04	Del 31 de agosto al 5 de setiembre	<p>Entrega y exposición asignación grupal: Investigación de fuentes secundarias</p>
05	Del 7 al 12 de setiembre	<p>Tema(s): Investigación Cuantitativa</p> <p>Lectura(s) asignada(s):</p> <p>Cap. 06: Investigación por encuesta tradicional</p> <p>Asignación individual: Lectura en inglés #1: Are you solving the right problem?</p> <p>PRUEBA CORTA 1: Incluye caps. 1, 2, 3 y 4</p>
06	Del 14 al 19 de setiembre	<p>Tema: Investigación Cuantitativa</p> <p>Lecturas asignadas:</p> <p>Cap. 10: El concepto de la medición</p> <p>Cap. 11: Uso de escalas de medición</p> <p>Entrega asignación individual: Lectura en inglés #1</p>
07	Del 21 al 26 de setiembre	<p>Tema: Investigación Cuantitativa</p> <p>Lectura asignada:</p> <p>Cap. 12: Diseño de cuestionarios</p>
08	Del 28 de Setiembre al 3 de octubre	<p>Tema: Otras metodologías y técnicas</p> <p>Lectura asignada:</p> <p>Cap. 05: Investigación Cualitativa</p> <p>PRUEBA CORTA 2: Incluye capítulos 6, 10, 11 y 12</p>





SEMANA	FECHA	Actividades/Materiales
09	Del 5 a al 10 de octubre	<p>Tema: Otras metodologías y técnicas</p> <p>Lectura asignada: Cap. 07: Investigación de mercados en línea</p> <p>Asignación grupal: Comparación de dos plataformas para encuestas en línea (Anexo 2)</p>
10	Del 12 al 17 de octubre	<p>Tema: Otras metodologías y técnicas</p> <p>Lecturas asignadas: Cap. 08: La Observación Estudios de Cliente Incógnito (<i>Mystery Shopper</i>) y Mediciones de Tráfico</p> <p>Entrega y exposición asignación grupal: Comparación plataformas encuestas en línea</p>
11	Del 19 al 24 de octubre	<p>Tema: El informe de Investigación de Mercados</p> <p>Lecturas asignadas: Cap. 13 Consideraciones básicas de muestreo Cap. 14 Determinación del tamaño de muestra (opcional)</p> <p>Asignación individual: Lectura en inglés #2: Conducting in-depth interviews PRUEBA CORTA 3: Incluye caps. 5, 7, 8 y 13</p>
12	Del 26 al 31 de octubre	<p>Tema: El informe de Investigación de Mercados (continuación)</p> <p>Lecturas asignadas: Cap. 15 Procesamiento y análisis fundamental de datos Cap. 19 Comunicación de los resultados de la investigación</p> <p>Entrega asignación individual: Lectura en inglés #2</p>
13	Del 2 a al 7 de noviembre	Asesoría a proyectos y Trabajo de campo
14	Del 9 al 14 de noviembre	Asesoría a proyectos y Trabajo de campo. <i>Puede iniciarse la Presentación de Proyectos Finales, a criterio del profesor</i>
15	De 16 al 21 de noviembre	Presentación de Proyectos Finales
16	Del 23 al 28 de noviembre	Presentación de Proyectos Finales
17	Del 30 de noviembre al 5 de diciembre	Entrega de promedios finales a los estudiantes
18	Del 7 al 12 de diciembre	Examen de Ampliación





VIII. BIBLIOGRAFÍA

Libro de texto:

- McDaniel, C. y Gates, R. (2016). *Investigación de Mercados*. Décima Edición. México. Cengage Learning.

Bibliografía complementaria:

- Malhotra, N. K. (2020) *Investigación de Mercados*. Sexta Edición. México. Pearson-Prentice Hall.
- Benassini, Marcela (2020) *Introducción a la Investigación de Mercados* 3ª. Ed. México. McGraw-Hill
- Solomon, M. R. (2017). *Comportamiento del Consumidor*. México. Editorial Pearson.
- Hoyer, W. D., MacInnis, D. J. y Pieters, R. (2018). *Comportamiento del Consumidor*. México. Cengage Learning.

Lecturas en inglés:

- Spradlin, D. (2012). *Are you solving the right problem?* *Harvard Business Review*, 84-94.
- <https://www.pathfinder.org/?s=conducting+in+depth&countries=&document-types=technical-publications&languages%5B%5D=english&year=2002>





IX. INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PROFESOR

SEDE RODRIGO FACIO		
Gr	Docente	Correo
01	Lic. Humberto Martínez Salas, MBA	gerencia@qualimark.net
02	Lic. Humberto Martínez Salas, MBA	gerencia@qualimark.net
03	MBA Roque Rodríguez Chacón	roquerodriguez@yahoo.com
04	MBA Roque Rodríguez Chacón	roquerodriguez@yahoo.com
05	Licda. Sonia Cisneros Zumbado	sonia.cisneros@ucr.ac.cr
Gr	Docente	Correo
SEDE GUANACASTE		
01	Dr. Víctor Julio Baltodano Zúñiga, PhD.	vbaltoda@gmail.com
SEDE PACÍFICO		
01	MBA. Jorge Arturo López Romero	arjolopez@yahoo.es
SEDE OCCIDENTE		
01	MBA Susana Rivera Álvarez	susanarivera@hotmail.com
SEDE CARIBE		
01	MBA. Walter Anderson Rivera	anderson.investigacion@gmail.com
RECINTO PARAÍSO		
21	Dr. Federico Rivera Romero	federico.rivera@ucr.ac.cr



¡Para proteger el ambiente, no imprima este documento si no es necesario!





Anexo 1

Guía: Investigación de fuentes secundarias relevantes en Costa Rica

Las fuentes secundarias relevantes en nuestro país son:

1. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)
2. Índice de Precios al Consumidor (IPC)
3. Índices de Precios de la Construcción / Estadísticas Construcción Anual e Infografía
4. División Territorial Administrativa vrs. Electoral
5. Directorio de Empresas y Establecimientos (DEE) / De Fincas / Marco de Viviendas
6. Encuesta Continua de Empleo (ECE) e Infografía / Empleo Informal en Costa Rica (ECE)
7. Índice de Confianza del Consumidor (ICC) (UCR/ESC. ESTADISTICA)
8. Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE) (BCCR)
9. Censo 2011 / Proyecciones a 2021
10. Censo Agropecuario / Censo Cafetalero
11. Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG) / Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos
12. Informe del Estado de la Nación
13. Centro Centroamericano de Población (CCP/UCR)
14. Anuarios Estadísticos / Estudios Económicos (Procomer)
15. Indicadores Económicos - BCCR
16. Bases de Datos digitales integradas al SIBDI (UCR)
17. Bases de Datos UNED (EBSCO, WEB OF SCIENCE, www.eumed.net, e-biblioteca@UNED)
18. Otras fuentes secundarias relevantes, a criterio del profesor.

¿Qué hay que hacer?

- Cada grupo seleccionará entre el menú mostrado anteriormente y realizará una presentación ilustrada (ppt), detallada, profunda y aplicada, sobre los contenidos de dicha(s) fuente(s).
- Se deberá incluir como mínimo lo siguiente:
 - a. Explicar cómo la obtienen o elaboran y cuál fue la última medición realizada
 - b. Muestra amplia (mínimo 18 láminas) y explicada de la información de la fuente
 - c. Mostrar cómo se puede utilizar la información, mediante ejemplos específicos.
 - d. Conclusiones
 - e. Detalle de links consultados.





Anexo 2
Asignación / Investigación grupal
Comparativo de plataformas para encuestas sobre Internet

Menú de opciones y guía

Menú de opciones	Gr	Menú de opciones	Gr
1. Google Forms vrs. Encuesta Fácil		8. Survey Monkey vrs. E-Encuesta	
2. Google Forms vrs. E-Encuesta		9. Survey Monkey vrs. Type Form	
3. Google Forms vrs. Type Form		10. Survey Monkey vrs. On Line Encuesta	
4. Google Forms vrs. Online Encuesta		11. Survey Monkey vrs. Lime Survey	
5. Google Forms vrs. Lime Survey		12. Encuesta Fácil vrs. E-Encuesta	
6. Google Forms vrs. Survey Monkey		13. Encuesta Fácil vrs. Online Encuesta	
7. Survey Monkey vrs. Encuesta Fácil		14. Otras plataformas. Opcional: Survey To Go	

¿Qué hay que hacer?

- Analizar prestaciones, limitaciones, ventajas y desventajas de cada plataforma.
- Correr una pequeña encuesta en cada plataforma, para verificar lo anterior.
 - a. Debe ser la misma encuesta en cada plataforma.
 - b. El cuestionario debe tener un mínimo de 12 preguntas
 - c. Una de las preguntas debe ser una matriz y otra abierta.
- Realizar un análisis comparativo (benchmarking) entre ambas plataformas.
- Elaborar una presentación gráfica de lo indicado en los puntos 1 y 3, no de los resultados de las encuestas.
- Enviarla por correo electrónico antes del inicio de la sesión estipulada para la entrega.





Anexo 3

Guía para el Proyecto Final de Investigación

Propósito del proyecto: El proyecto de fin de curso consiste confeccionar una Investigación de Mercados (IM), técnicamente correcta y completa, de mediano a alto nivel de complejidad. Por las circunstancias actuales de la pandemia, las opciones básicas en cuanto a metodologías y técnicas a escoger son:

1. Encuesta electrónica o telefónica, con “n” mínimo es 400.
2. Focus group virtual con apoyo de Pruebas Proyectivas.
3. Focus group virtual con Prueba de Producto
4. Prueba de Producto en Hogares
5. Otras metodologías y/o técnicas, a consideración del profesor.

Tema y objetivos: deben ser aprobados por el profesor PREVIO al inicio de la misma, dentro de las primeras 4 semanas del curso. Los profesores de la Cátedra se cruzarán por correo electrónico las propuestas de proyectos, para control de redundancias o potenciales plagios. Todos los trabajos deben ser realizados por los estudiantes, es decir, inéditos, originales. Cualquier plagio, parcial o total que se compruebe, será calificado con nota de cero (0) y el grupo podrá ser sancionado conforme establece la normativa universitaria.

Contenido: El documento del proyecto deberá contener como mínimo los siguientes elementos:

- a. Nombre/tema de investigación
- b. Índice
- c. Resumen Ejecutivo
- d. Definición del problema de IM
- e. Objetivo(s) general (es)
- f. Objetivos específicos
- g. Metodología
- h. Definición de población
- i. Alcances y Limitaciones
- j. Constructos a estudiar (definición constitutiva y operativa)
- k. Cálculo del tamaño de muestra y justificación
- l. Instrumentos utilizados (cuestionarios o guías)
- m. Detalle de Resultados, con su correspondiente análisis
- n. Conclusiones
- o. Recomendaciones
- p. Detalle de fuentes consultadas





Observaciones:

- Todo lo anterior se enviará para su revisión al profesor, en formato digital, una semana antes de la exposición. Esto incluye el documento en Word y su correspondiente presentación ilustrada (ppt), los instrumentos, su correspondiente tabulación y hojas de trabajo, así como los filtros (llenos) y la digitación de apuntes, en el caso de focus group.
- Los proyectos se exponen en forma grupal durante las dos últimas semanas del curso.
- En la exposición deberán participar equitativamente todos los miembros del grupo, sin excepción.

