

1. DATOS BÁSICOS

Asignatura	Comportamiento del Consumidor
Titulación	Grado en Marketing
Escuela/ Facultad	Ciencias Sociales
Curso	1º
ECTS	6 ETC (72 horas)
Carácter	Básica
Idioma/s	Castellano
Modalidad	Presencial
Semestre	2º Semestre
Curso académico	2023/2024
Docente coordinador	Pablo Machado Martín

2. PRESENTACIÓN

La asignatura tiene por objeto presentar al alumno los principales conceptos que permiten analizar el comportamiento racional de los consumidores. En este sentido, se analizarán las decisiones de los consumidores en función de las características de los mercados y de los productos, así como de sus preferencias y recursos.

Los **objetivos de la asignatura** se resumen en los siguientes puntos:

1. En primer lugar, se pretende que el alumnado comprenda cuáles son las principales variables que afectan al comportamiento de los consumidores, así como que sea capaz de realizar un seguimiento y previsión de las mismas.
2. En segundo lugar, que se comprendan las principales diferencias y similitudes entre el análisis del consumidor y la perspectiva del marketing.
3. En tercer lugar, se desarrollará una profunda capacidad analítica y descriptiva de información en base a las técnicas aprendidas en el transcurso de la asignatura.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Competencias básicas:

- CB1: Que los estudiantes hayan demostrado poseer y comprender conocimientos en un área de estudio que parte de la base de la educación secundaria general, y se suele

encontrar a un nivel que, si bien se apoya en libros de texto avanzados, incluye también algunos aspectos que implican conocimientos procedentes de la vanguardia de su campo de estudio.

- CB2: Que los estudiantes sepan aplicar sus conocimientos a su trabajo o vocación de una forma profesional y posean las competencias que suelen demostrarse por medio de la elaboración y defensa de argumentos y la resolución de problemas dentro de su área de estudio.
- CB3: Que los estudiantes tengan la capacidad de reunir e interpretar datos relevantes (normalmente dentro de su área de estudio) para emitir juicios que incluyan una reflexión sobre temas relevantes de índole social, científica o ética.
- CB4: Que los estudiantes puedan transmitir información, ideas, problemas y soluciones a un público tanto especializado como no especializado.
- CB5: Que los estudiantes hayan desarrollado aquellas habilidades de aprendizaje necesarias para emprender estudios posteriores con un alto grado de autonomía.

Competencias transversales:

- CT1 - Capacidad de organización y planificación: Que el alumno sea capaz de determinar las metas y prioridades del negocio, estipulando la acción, los plazos y los recursos.
- CT4 - Resolución de problemas: capacidad de idear la solución quedará lugar a una clara satisfacción del problema del cliente atendiendo sus necesidades, problemas y objetivos de negocios.
- CT6 - Manejo de la interdisciplinariedad: Capacidad de integrar situaciones y aspectos para generar conocimientos

Competencias específicas:

- CE7 - Valorar el entorno competitivo de la empresa, prestar especial atención al mercado e integrar este análisis al emprender nuevos retos.
- CE13 - Analizar, integrar y evaluar la información procedente del entorno jurídico y socio-económico, necesario para la toma de decisiones en la empresa y en el área de marketing en el ámbito nacional e internacional.
- CE18 - Identificar y analizar correctamente las variables que influyen en el comportamiento de los consumidores y las organizaciones desde la perspectiva del marketing.

Resultados de aprendizaje:

- RA1 - Valorar el entorno competitivo de la empresa, integrando este análisis al emprender nuevos retos
- RA2 - Analizar el entorno en busca de oportunidades de negocio.
- RA3 - Elaboración de informes sectoriales
- RA4 - Capacidad analítica en la toma de decisiones.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB1, CT1, CE1,...	RA1, RA2, RA3, RA4
CB2, CT2, CE2,...	RA1, RA2, RA3, RA4
CB3, CT3, CE3,...	RA1, RA2, RA3, RA4

4. CONTENIDOS

- Capacidad adquisitiva
- Preferencias
- Función de demanda
- El intercambio
- La oferta de trabajo
- Consumidor y bienestar social
- La percepción del consumidor
- Aprendizaje y memoria
- Motivación y afecto
- Personalidad, estilos de vida y valores
- Actitudes y comunicaciones persuasivas
- Toma de decisiones
- Comprar, usar y desechar

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- Método del caso.
- Aprendizaje cooperativo.
- Aprendizaje basado en problemas (ABP).
- Aprendizaje basado en proyectos.
- Clases magistrales.
- Entornos de simulación.

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad presencial:

Actividad formativa	Número de horas
Trabajo guiado (tutorías, seguimiento de aprendizaje) (modalidad presencial)	25 h
Lecciones magistrales	57,5 h
Lecciones magistrales asíncronas	5 h
Trabajo autónomo del alumno (modalidad presencial)	37,5 h
Trabajo grupal del alumno (modalidad presencial)	25 h
TOTAL	150 h

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Modalidad presencial:

Sistema de evaluación	Peso
Trabajos e informes	10%
Presentaciones	20%
Ejercicios prácticos	20%
Pruebas de conocimiento	50%
TOTAL	100%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria el alumno deberá cumplir las siguientes condiciones:

- **Pruebas de conocimiento:** Es necesario que la nota media ponderada del conjunto de pruebas de conocimiento realizadas durante el curso alcance un **mínimo de cinco**. En caso de obtener en algún parcial una calificación inferior a 3 se dará por no superadas las pruebas de conocimiento con una nota de 4 y deberá acudir al examen final de la asignatura de convocatoria extraordinaria.
- **Trabajo cooperativo:** Es condición indispensable haber superado dicha actividad con una calificación **mínima de cinco**. La calificación de dicho trabajo se calculará como media ponderada entre el trabajo escrito y la exposición oral. La **ausencia no justificada a la presentación oral del trabajo cooperativo** implicará el suspenso en dicho trabajo (parte escrita y parte oral) con una calificación de **ceró**. Las medias ponderadas se calcularán de acuerdo a los pesos relativos de cada prueba, los cuales están disponible en el Anexo.
- En el caso de no haber superado alguno de los dos bloques indicados anteriormente, si la calificación obtenida mediante suma de media ponderada de actividades supera el 4,0, el alumno obtendrá un 4,0 de calificación final; en caso contrario, la calificación final será la resultante de la media ponderada. Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria el alumno deberá, además, obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.
- Se requiere una **asistencia presencial mínima del 50%**. El incumplimiento de este porcentaje de asistencia impide al estudiante superar la asignatura en convocatoria ordinaria y deberá presentarse al exámen final de la asignatura en la convocatoria extraordinaria, además del resto de actividades que no haya superado.
- Si se realiza al menos una prueba de evaluación, el estudiante ya no podrá constar como no presentado en convocatoria ordinaria y se evaluará con la calificación correspondiente.
- **La modificación de fechas de pruebas de evaluación a título individual** sólo se podrá solicitar en caso de cumplirse los criterios establecidos al respecto por la Universidad Europea de Canarias. Dichos criterios están disponibles en el Anexo bajo el título "Normativa para cambios de fechas de pruebas de evaluación". En caso de que el alumno pueda acogerse a alguno de los criterios para la modificación de fecha de prueba o actividad evaluable, será requisito obligatorio comunicárselo al profesor, en persona o si no fuera posible en persona vía correo electrónico, antes de la fecha de la realización de

la prueba o actividad. El incumplimiento de este punto inhabilita la posibilidad de repetir la prueba o actividad evaluable.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura convocatoria extraordinaria:

- Para superar la asignatura en convocatoria extraordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.
- Los estudiantes que **no hayan obtenido un mínimo de cinco en la calificación media de las pruebas de conocimiento** de la convocatoria ordinaria, deberán presentarse al examen final del conjunto de la asignatura en la convocatoria extraordinaria.
- Aquellos estudiantes que **no superen el trabajo cooperativo** en convocatoria ordinaria deberán realizar, en la convocatoria extraordinaria, un **nuevo trabajo** alternativo de manera individual, el cual constará de una parte escrita y de una exposición oral.
- Los requisitos para superar la asignatura, así como los pesos de las diferentes actividades evaluables, serán los mismos que en la convocatoria ordinaria.
- El estudiante deberá realizar todas las actividades no superadas durante la convocatoria ordinaria. En el caso de no realizar alguna actividad suspendida, la calificación de dicha actividad pasará a ser de **cero**.
- La **modificación de fechas de pruebas de evaluación a título individual** sólo se podrá solicitar en caso de cumplirse los criterios establecidos al respecto por la Universidad Europea de Canarias. Dichos criterios están disponibles en el Anexo bajo el título “Normativa para cambios de fechas de pruebas de evaluación”.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

Actividades evaluables	Fecha
Primera actividad individual	2ª semana de marzo
Primera prueba de conocimiento	3ª semana de marzo
Segunda actividad individual	3ª semana de abril
Segunda prueba de conocimiento	4ª semana de abril
Trabajo cooperativo	3ª semana de mayo

Tercera prueba de conocimiento	4ª semana de mayo
--------------------------------	-------------------

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

9. BIBLIOGRAFÍA

La obra de referencia para el seguimiento de la asignatura es:

La obra de referencia para el seguimiento de la asignatura es:

- Manual de la asignatura: Solomon, M. R. (2014). *Comportamiento del consumidor* Pearson.

A continuación, se indica bibliografía recomendada:

- Camino, J. R., Cueva, R. A., & Ayala, V. M. M. (2013). *Conducta del consumidor, estrategias y tácticas aplicadas al marketing*. Esic Editorial.
- Mankiw, N. G. (2008). *Principios de Economía*. Editorial Mc Graw Hill.
- Rivas, J. A., & Esteban, I. G. (2010). *Comportamiento del consumidor. Decisiones y estrategia de marketing*. Esic Editorial.
- Schiffman, L. G. & Kanuka, L. L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Pearson.
- Underhill, P. (2000). Por qué compramos. *Gestión*, 266

Además de la bibliografía ya referenciada, a lo largo del semestre podrá incorporarse otra bibliografía de interés para reforzar distintos contenidos de la asignatura, anunciándose en el Campus Virtual de la asignatura.

10. UNIDAD DE ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y DIVERSIDAD

Desde la Unidad de Orientación Educativa y Diversidad (ODI) ofrecemos acompañamiento a nuestros estudiantes a lo largo de su vida universitaria para ayudarles a alcanzar sus logros académicos. Otros de los pilares de nuestra actuación son la inclusión del estudiante con necesidades específicas de apoyo educativo, la accesibilidad universal en los distintos campus de la universidad y la equiparación de oportunidades.

Desde esta Unidad se ofrece a los estudiantes:

Acompañamiento y seguimiento mediante la realización de asesorías y planes personalizados a estudiantes que necesitan mejorar su rendimiento académico.

En materia de atención a la diversidad, se realizan ajustes curriculares no significativos, es decir, a nivel de metodología y evaluación, en aquellos alumnos con necesidades específicas de apoyo educativo persiguiendo con ello una equidad de oportunidades para todos los estudiantes.

Ofrecemos a los estudiantes diferentes recursos formativos extracurriculares para desarrollar diversas competencias que les enriquecerán en su desarrollo personal y profesional.

Orientación vocacional mediante la dotación de herramientas y asesorías a estudiantes con dudas vocacionales o que creen que se han equivocado en la elección de la titulación.

Los estudiantes que necesiten apoyo educativo pueden escribirnos a:

orientacioneducativa.uec@universidadeuropea.es

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tú opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.