

## GRAU EN MÀRQUETING I COMUNITATS DIGITALS

### 5010 - COMPORTAMENT DEL CONSUMIDOR

#### Informació general

- Tipus d'assignatura : Obligatòria
- Coordinador : Mònica Juliana Oviedo León
- Curs: Primer
- Trimestre: Tercer
- Crèdits: 4
- Professorat:
  - Pau Carratalà Pérez <[pcarratala@tecnocampus.cat](mailto:pcarratala@tecnocampus.cat)>

#### Idiomes d'impartició

- Castellà
- Català

L'assignatura s'impartirà en llengua catalana per defecte. Aquest criteri podrà modificar-se puntualment en atenció a situacions generals o específiques que ho requereixin. La llengua d'expressió de l'alumnat en el context de l'aula, així com en el desenvolupament de les diferents activitats d'avaluació, podrà ser català o castellà indistintament. L'alumnat que prefereixi fer la prova d'examen final en castellà, haurà de sol·licitar-ho al professorat de la matèria amb un mínim d'una setmana d'antelació.

#### Competències que es treballen

##### Bàsica

- B1. Que els estudiants hagin demostrat posseir i comprendre coneixements en una àrea d'estudi que parteix de la base de l'educació secundària general, i se sol trobar a un nivell que, si bé es recolza en llibres de text avançats, inclou també alguns aspectes que impliquen coneixements procedents de l'avantguarda del seu camp d'estudi.

##### Específica

- E2. Aplicar els fonaments del màrqueting i investigació de mercats.
- E10. Analitzar i avaluar el paper de les comunitats digitals i les xarxes socials a l'empresa.
- E13. Identificar les eines bàsiques de l'e-Màrqueting.
- E14. Aplicar els coneixements adquirits a la gestió de comunitats digitals.
- E1. Reconèixer l'entorn en què opera l'organització, el funcionament de l'empresa i les seves àrees funcionals i els instruments d'anàlisi.

##### General

- G1. Ser capaç de treballar en equip, participant activament en les tasques i negociant davant opinions discrepants fins arribar a posicions de consens, adquirint així l'habilitat per aprendre conjuntament amb altres membres de l'equip i crear nous coneixements.

## Transversal

- T5. Desenvolupar tasques aplicant els coneixements adquirits amb flexibilitat i creativitat i adaptant-los a contextos i situacions noves.

## Descripció

---

L'assignatura del comportament del consumidor té com a repte familiaritzar a l'alumnat amb els conceptes i mecanismes principals que dirigeixen la presa de decisions per part dels consumidors a l'hora de comprar productes.

## Resultats d'aprenentatge

---

Anàlisi dels principals factors i protagonistes del mercat, escenari habitual de les activitats del Màrqueting. Estudi del comportament del consumidor.

## Metodologia de treball

---

- MD1. Classe magistral
- MD5. Seminaris
- MD6. Debats i fóruns
- MD7. Estudis de cas
- MD10 Investigació i lectura d'articles

Nota d'advertència davant d'emergència sanitària:

Aquesta assignatura disposa de recursos metodològics i digitals per fer possible la seva continuïtat en modalitat no presencial en el cas de ser necessari per motius relacionats amb la Covid-19. D'aquesta forma s'assegurarà l'assoliment dels mateixos coneixements i competències que s'especifiquen en aquest pla docent. El TecnoCampus posarà a l'abast del professorat i l'alumnat les eines digitals necessàries per poder dur a terme l'assignatura, així com guies i recomanacions que facilitin l'adaptació a la modalitat no presencial.

## Continguts

---

### Tema 1: INTRODUCCIÓ

- Introducció a l'estudi del comportament del consumidor: objectius i beneficis que se'n deriven
- Aproximació a les ciències del comportament
- Necessitats, desitjos i demanda

### Tema 2: MODELS

- Els models de comportament del consumidor
- Les decisions de consum

### Tema 3: ENTORN

- Descripció de l'entorn
- Entorn socio-demogràfic
- Entorn polític
- Entorn econòmic

### Tema 4: CULTURA

- Dimensions antropològiques
- Dimensions culturals

### Tema 5: ESTRATS SOCIALS

- Desigualtat i classes socials
- Procediment de mesura
- Màrqueting aplicat als extrems

### Tema 6: LA FAMÍLIA I ALTRES GRUPS DE REFERÈNCIA

- La família i la seva funció
- El nen, centre del màrqueting
- Els grups i el comportament de l'individu dins d'ells
- Singles, dinkies, generació X, seniors...
- Estils de vida, personalitat i tipologies

#### **Tema 7: SENTITS I PERCEPCIÓ**

- Adquisició d'informació
- El processament d'informació
- Estratègies per captar l'atenció
- La percepció selectiva
- Aproximació al màrqueting sensorial

#### **Tema 8: EL COMPORTAMENT DEL CONSUMIDOR I LES CIÈNCIES COGNITIVES**

- Aprenentatge i memòria
- Congruència i dissonància cognitiva
- Biaixos Cognitius

#### **Tema 9: EL COMPORTAMENT DEL CONSUMIDOR I LES NEUROCIÈNCIES**

- Les neurociències i el neuomàrqueting
- Consciència, inconsciència i consum
- Emocions, sentiments i comunicació publicitària

#### **Tema 10: COMPORTAMENT DEL CONSUMIDOR INTEGRAT: EL PROCÉS DE DECISIÓ**

- Estructures neuronals de decisió
- Reconeixement del problema
- Recerca d'informació
- Decisió
- Avaluació post-compra
- Fidelització i repetició
- Hàbits patològics de consum

### **Activitats d'aprenentatge**

---

- AF1. Sessions teòriques
- AF2. Seminaris
- AF3. Treball en grup
- AF4. Treball individual
- AF5. Estudi personal
- AF10. Cerca, lectura i elaboració de recensions/comentaris de text sobre bibliografia/informació usant les TIC o la plataforma virtual.

### **Sistema d'avaluació**

---

La relació entre activitats avaluable i percentatge de puntuació ponderada queda especificada sota la següent fórmula:

- SE4. Examen Final: 40%
- SE2. Treball d'avaluació continuada grupal: 30%
- SE1 + SE2 Activitats d'avaluació continuada individuals: 30%

Per fer mitjana serà imprescindible que l'examen final (1) tingui una nota igual o superior a 5, i tant el treball grupal (2) com les activitats individuals (3), una nota igual o superior a 4.

### **Recursos**

---

#### **Bàsics**

##### Bibliografies

- ALONSO, J y GRANDE (2013) Comportamiento del Consumidor. ESIC, Séptima Edición, Madrid
- KAHNEMAN, D. Thinking fast and slow. (2016). Penguin Books . Kindle Edition (Amazon)
- PRADEEP, A.K. (2010). The buying brain. Secrets for selling to the subconscious mind. John Wiley & Sons
- SHIFFMAN, L.G. y KANUK, L.L. (2010). Comportamiento del Consumidor. Pearson Educación. Décima Edición, México
-

SOLOMON, M (2008). Comportamiento del Consumidor. Pearson Educación. Séptima Edición, Madrid

- ZOËGA-RAMSOY, T. (2014) Introduction to Neuromarketing and Consumer Neuroscience. Kindle Edition

## **Complementaris**

### Bibliografies

- ARIELY, D. Las trampas del deseo.: Cómo controlar los impulsos irracionales que nos llevan al error. Ariel, 2008. ISBN: 978-84-344-5367-8
- BARDEN, P. (2013). Decoded: The science behind why we buy. John Wiley & Sons
- COFFEY, D., SIEGEL, D., LIVINGSTON, G. (2005). Marketing to the new super consumer mom & kid. Paramount Marketing Publishing
- STROUD, D and WALKER, K. (2013). Marketing to the ageing consumer. Palgrave MacMillan
- THALER, R. (2015). Misbehaving. Great Britain: Penguin Random House UK. 425p. ISBN 978-1-846133035