





¿Es posible ofrecer una óptima coordinación entre captura, tratamiento de datos y aplicaciones informáticas?

En **ODEC** lo hacemos con el objetivo de crear soluciones para nuestros clientes, sea cual sea su tamaño y su necesidad.

- Gran capacidad en captura de información:
 - Todos los canales de recogida: PAPI, CATI, CAWI, HAPI
 - Hasta 160 puestos de CATI y video-captura
 - Capacidad para proyectos con grandes volúmenes de digitalización documental
 - Depuración, codificación y validación de datos
- Servicios especializados para tratamiento de datos:
 - 40 técnicos de estudios y jefes de proyecto
 - Todos los servicios para tratamiento de estudios de mercado: captura, explotación, salidas, presentaciones
 - Software Confirmit/Bellview, Quantum, SPSS, Dimension
 - Explotación de estudios de audiencia
- Tecnologías avanzadas en soluciones informáticas:
 - 60 técnicos informáticos: consultores, analistas y programadores
 - Desarrollos a medida en entornos web
 - Business Intelligence (Data Warehouse, Data Mining, OLAP)
 - Software para investigación de mercados y para planificación de medios (Tom Micro, Galileo)
 - Outsourcing informático y de servicios



www.odec.es

construimos
soluciones

- Captura de información
- Tratamiento de datos
- Soluciones informáticas

Edita:
aedemo
asociación española de estudios
de mercado, marketing y opinión

C/ Alberto Bosch, 13 - 4ª planta / 28014 - Madrid
Tel. 91 330 07 19 - 93 363 10 50 / Fax 91 420 39 52
aedemo@aedemo.es / www.aedemo.es

investigación & marketing
nº 120 • septiembre 2013

SUMARIO

- | | |
|---|---|
| <p>05 Presentación
Consejo Editorial</p> <p>06 ¿Cómo complementa la investigación de los social media a la investigación de mercados tradicional?
Xavier Morano</p> <p>10 El marketing online: una oportunidad para las pymes
Marta Perlado y Juana Rubio</p> <p>18 Vínculo entre la orientación al mercado y los resultados del hotel
Ernesto Manuel Conde, Carlos M. Amaya y Mauricio Zavala</p> <p>24 La oleada de las protestas. Circunstancia globales y protestas sociales
Miguel León</p> <p>32 La confianza del consumidor y el futuro de los mercados
Rubén Mairena</p> <p>38 Notas para una perspectiva socio-clínica sobre la crisis
Carlos Alberto Castillo</p> | <p>46 Productividad, competitividad y reforma laboral
Jacobo Ferrer</p> <p>54 Taxonomía del Homo Consumens en la era 3.0
Carlos Ballesteros</p> |
|---|---|

OPINIÓN

- 61** **Celo para el Titanic**
José María Cuende
- 62** **La retórica nos va diluyendo por dentro y por fuera**
Andrés G. Llamas
- 63** **Marketing y desahucios**
Tomás Camarero
- 64** **Grupos y narraciones: fuentes de confianza**
Marcel Cirera
- 66** **En una sociedad de emprendedores**
Francisc Xavier Ruiz

staff

● **Director:** Juanjo Ibáñez jibanez@aedemo.es ● **Presidente del Consejo Editorial:** José Antonio Gómez Yáñez, profesor de la Universidad Carlos III ● **Vocal de Publicaciones:** Ricardo Cuéllar, Managing Account Consultant MetrixLab España ● **Consejo Editorial:** Ángel Alloza, director general de Corporate Excellence (Centre for Reputation Leadership) / Inmaculada Aragón, gerente de estrategia de mercados para Colombia y Perú en Cemex / Marcel Cirera, director Metaforo Action Research / Miguel Cervantes, profesor de Marketing e ITM de la Universidad de León / Pedro Chasco, director del área de Economía Espacial del Instituto Klein (UAM) / Juan Pedro Galiano, jefe de gabinete de Responsabilidad Social y Marca de Adif / Mónica Gómez, profesora titular de la UAM / Andrés González Llamas, Insighter manager / Germán Loewe, socio director de Netquest / Mariano Maqueda, director de Punto de Fuga / Matilde Fernández-Cid, profesora de la Universidad Complutense de Madrid / Xavier Morano, Head Specialist Quantitative en Target-Empirica / Juana Rubio, departamento de Publicidad y Marketing de la Universidad Nebrija de Madrid / Rafael Urbano, director oficina MPG Madrid / Juan Zarco, profesor contratado Doctor de la UAM ● **La sociedad a través del cine:** Ignacio Castro, doctor en Filosofía ● **Dirección creativa (Aedemo):** Maite Méndez maite.mendez@gmail.com ● **Secretaría Aedemo y publicidad:** Emma Castells Valls Tel. 93 363 10 50 aedemo@aedemo.es ● **Dirección de arte y maquetación:** Javier Perea ideas@nicandwill.com ● **Impresión:** Gráficas Iglesias Impresores / San Romualdo, 26 / 28037 Madrid / Tel. 91 754 44 75 / iglesias@agd.es

Depósito Legal: M-35944-1979 • ISSN: 1131-6144 • Incluida en el índice de revistas de prestigio científico reconocido, OM de 2-12-94, BOE 289 y la Resolución Ministerial de 6-11-96, BOE 280, elaborado por CENAI para el área de Ciencias Económicas y Empresariales. **EJEMPLAR GRATUITO.**

La revista *Investigación & Marketing* no se hace responsable de las opiniones vertidas por sus colaboradores.