



aedemo

asociación española de estudios  
de mercado, marketing y opinión

i&m

investigación y marketing

nº 129

diciembre 2015



**“Los conocía por el TOM Micro y Galileo, pero me han sorprendido con sus servicios de campo”**

Lo dicen nuestros clientes y así es.

Nuestro software para análisis y planificación de medios TOM Micro y Galileo es líder absoluto en el sector de medios, con más de 6.000 licencias entre España y Latinoamérica.

Pero también, cada vez más agencias y empresas de medios utilizan otros servicios de ODEC: plataforma para encuestas telefónicas, servicio completo de encuestas online, tratamiento y presentación de estudios, etc.

Con nuestra experiencia en otras áreas somos el partner que ofrece un servicio global a nuestros clientes.

Con ODEC estás en buenas manos

- ⇒ Captura de datos
- 📄 Tratamiento de información
- 📊 Presentación de resultados
- 🔗 Desarrollo de software
- 🔄 Outsourcing de servicios



your data partner

GANDIA · MADRID · BARCELONA · VALENCIA · SÃO PAULO

902 519 090 odec@odec.es www.odec.es

**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  
nº1 129 • diciembre 2015

<p>04 <b>Presentación</b> Consejo Editorial</p> <p>06 <b>Investigación o datos</b> Eduardo Madinaveitia</p> <p>08 <b>La estrategia digital de tu competencia al descubierto</b> Iago Fernández</p> <p>12 <b>La importancia de mejorar la experiencia del cliente</b> Cristina Martín</p> <p>16 <b>Descifrando las claves del lenguaje emocional publicitario</b> Alberto Blázquez y Alexia de la Morena</p> <p>24 <b>Neuromarketing: La revolución de las emociones</b> Mikel Alonso López</p> <p>28 <b>Nuevos logros en la medición de audiencias de publicidad exterior</b> Gonzalo Ortiz</p> <p>34 <b>Mirar más allá del más acá</b> Marcel Cílera</p> <p>38 <b>Reputación corporativa, una mirada más profunda a la imagen corporativa</b> Alonso Eduardo Veloz</p>	<p>42 <b>Confieso que ando un poco perdido...</b> Joan S. Alós</p> <p>44 <b>Cultura de consumo y comunicación ahora: cómo comunicarse en un territorio de no oyentes</b> Andrés G. Llamas</p>
---	---

OPINIÓN

<p>50 <b>Mi TV= “La TV” + “No TV”</b> Yolanda Murugán</p> <p>52 <b>¿De verdad eres un creyente de los arquetipos?</b> Francesc Xavier Ruiz</p> <p>54 <b>Sin azúcar</b> José María Cuende</p>
--



staff

**Presidente Honorífico del Consejo Editorial:** Juan José Ibáñez • **Director:** José Antonio Gómez Yáñez, profesor de la Universidad Carlos III • **Vocal de Publicaciones:** Joan Miró, Director Netquest Iberia • **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 Cílera, 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 general de YMEDIA / Juan Zarco, profesor contratado Doctor de la UAM • **La sociedad a través del cine:** Ignacio Castro, doctor en Filosofía • **Coordinación Revista I&M:** revistaaedemo@aedemo.es • **Secretaría AEDEMO y publicidad:** Secretaría Aedemo Tel. 91 330 07 19 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.