

## **Análisis de los mercados de consumo y de la conducta del consumidor**

**Presentado por:**

**Entregado al Profesor:**

**Materia:**

Fundamentos de Mercadeo

Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar

### **Introducción**

En este trabajo aplicaremos los conocimientos aprendidos en el capítulo, de Análisis de los mercados de consumo y de la conducta del consumidor.

En un caso de la vida diario para así determinar los factores que influyen a una compra.

**Preguntas:**

**1)¿cuáles etapas del proceso de decisión de compra puede identificar UD.?**

- **Reconocimiento del problema:** el problema se daba en que patricia sentía la necesidad de satisfacer una necesidad tanto interna como externa, interna dado que patricia quería un cuadro que le combinara con sus muebles, y externo para estar al mismo nivel social o status de sus amigas.
- **Búsqueda de información:** Federico al darse cuenta de su ignorancia con relación al arte decidió pedir consejos a su amigo Fernando que lo instruyera en el tema y además de eso Federico investigo sobre arte, dado que para realizar una inversión como esta debía conocer un poco sobre el tema.
- **Evaluación de alternativas:** dado que Federico ya conocía un poco al respecto sobre el tema del arte y sabía diferenciar entre las diferentes técnicas, materiales, modelo, autor, época y así poder relacionar todo esto con el costo de la pintura que era un factor importante y del cual dependa la compra y el estilo.
- **Decisión de compra:** al momento de la compra, ya disponían de la información de donde podrían obtener el producto deseado, en el momento de la adquisición la actitud de patricia fue decisiva dado que Federico había tomado una decisión que iba de acuerdo con el presupuesto que él había dispuesto para dicho cuadro y también por los consejos de su amigo Fernando que le había recomendado al otro artista, pero por complacer a su esposa que a la final era quien quería la obra de arte, él opta por el cuadro que le gustaba a su esposa además a el no le molestaba pues le pareció bella la pintura, además la vendedora influyo en la decisión dando buenas referencias del autor.
- **Comportamiento posterior a la compra:** ya después de realizada la compra, Federico duda, dado que la opinión de Fernando no fue la que él esperaba y agregándole a esto las palabras del mismo refiriéndose que por ese precio hubieran conseguido algo mejor, pero esas dudas desaparecieron cuando llamaron de la galería y le informaron sobre nuevos cuadros de Daniel Osorio informándole que el precio se había aumentado, y también la cortesía por parte de la galería dado la invitación que se le fue hecha a una exposición de arte y para finalizar que había sido inscrito en la lista de clientes de privilegiados de la galería y se le harían muchas invitaciones mas de este tipo.

**2)explique cuales influencias ambientales tienen aplicabilidad en este caso: CULTURA, SUBCULTURA, CLASE SOCIAL, FAMILIA, GRUPOS SOCIALES, INFLUENCIA PERSONAL, CONDICIONES Y SITUACIONES.**

- **Cultura:** adentrando en el contexto cultural, dado que Federico y Patricia no tenían inculcado el amor al arte o no apreciaban el mismo, ellos desconocían muchas cosas de él y dado su crianza y sus costumbres no se habían interesado en él, hasta que Patricia socializó con las amigas de su localidad y sintió la necesidad de poseer uno.
- **Subcultura:** dado en el ambiente en que se encontraban todas las amigas de Patricia tenían obras de arte y ella deseaba poseerla para así estar al mismo nivel.
- **Clase social:** debido a los ingresos de Federico no podían darse esos lujos que todas las demás familias podían darse, por eso Federico le tocó hacer un esfuerzo para adquirir la pintura. Esto dice que no se encontraban en la misma clase social de sus vecinos.
- **Familiar:** dado el afecto que le tenía a su esposa y el afán de satisfacerla Federico se sacrificó para complacerla.
- **Grupos sociales:** se encontraban sobre todo en las amigas de Patricia quienes ejercieron cierto tipo de presión para adquirir la pintura para así estar en la misma posición.
- **Influencia personal:** Federico no era conocedor de nada relacionado con el arte pero dada la ayuda que le prestó Fernando, lo incentivó. Y Federico se interesó en investigar para así escoger la opción más conveniente y así satisfacer a su esposa.
- **Condiciones:** la ejercida por su esposa que a la vez influenciada por sus amigas pedía una obra original, bonita y reconocida.
- **Situaciones:** se presentaron varias dado que Federico cada vez que iba a una galería se encontraba con varias situaciones confusas para él ya que cada obra tenía un sin fin de comentarios.

3) Explique de los siguientes determinantes de la persona tienen aplicabilidad en el proceso decisorio.

- **Motivos:** 1) el de la esposa por satisfacer su necesidad y ponerse a la altura de sus amigas. 2) Federico se motivó ya que lo consideró como una inversión a futuro. 3) Federico se motivó con respecto al arte y se interesó en el tema. 4) dado el descuento y la buena atención recibida.
- **Percepción:** Federico se motivó a obtener un cuadro, él se informó y sabía que clase de cuadro quería no como su esposa que quería uno de buen nombre, bonito y caro. Habían visto gran cantidad de cuadros, los bonitos y de paisajes bellos (exposición selectiva), habían escuchado diversas opiniones acerca de las pinturas lo cual crea desconcierto en la pareja (distorsión selectiva), luego a Federico lo asesoraron bien y estaba listo para obtener lo que más le favorecía (retención selectiva).
- **Aprendizaje:** puesto que Federico se adentró en el tema por explicación de su amigo e investigación propia, esto le ayudó a distinguir los tipos de arte, y también le sirvió para que a la próxima vez supiere lo que quiere.
- **Actitudes:** las actitudes de adquieren a trabes del aprendizaje, y Federico aprendió a diferenciar los diferentes tipos de arte y no tomar ciertas actitudes por ejemplo: criticando el precio o demás características sin conocer el origen de la obra y si así fuera tener el debido fundamento para poder hacer críticas y comentarios.
- **Personalidad y concepto personal:** Federico sabía que había realizado una buena inversión a futuro y a la vez que se había instruido en el tema del arte, y la próxima vez podría servirle de ayuda a algún amigo que se interese en adquirir una pintura.

4) Si Federico y Patricia fuesen típicos de un gran segmento de consumidores que implicaciones habría para los autores de obras pictóricas y minoristas en relación a sus programas de mercado?

Los minoristas se verían afectados ya que se les reduciría la demanda del producto y tendrían que esforzarse mucho más en darse a conocer para poder así abarcar este gran mercado. Ya que la preferencia sería por los famosos artistas y ellos tendrían muy poco cabida en ese sector dado su corta estadía en el mercado.