

## Estudio

## Los amigos influyen en lo que compramos y avivan nuestro enfado si hay problemas

Dos estudios sobre esta temática han valido sendos premios nacionales a cuatro profesores de la UMU

22.09.2015 | 04:00

L. O. Los profesores de la Universidad de Murcia (UMU) Inés López, Salvador Ruiz de Maya, Mariola Palazón y María Sicilia han sido galardonados con dos de los premios más importantes que concede la Asociación Española de Marketing Académico y Profesional. Inés López y Salvador Ruiz de Maya, junto con el también profesor Luk Warlop, han obtenido el premio al mejor artículo de investigación en mercadotecnia por un trabajo en el que se analiza la reacción de los consumidores ante los fallos del servicio que reciben.



Los amigos influyen en lo que compramos y avivan nuestro enfado si hay problemas

[Fotos de la noticia](#)

El artículo demuestra, contrariamente a lo que plantean otros estudios en psicología, que la insatisfacción de los consumidores tras

enfrentarse a problemas con el servicio puede aumentar cuando comparten sus iras con amigos, mientras que compartir esta con desconocidos puede hacer que la insatisfacción se reduzca.

Por su parte, las profesoras Mariola Palazón y María Sicilia, también del departamento de Comercialización e Investigación de Mercados de la UMU, consiguieron el premio a la mejor ponencia.

Este trabajo, llevado a cabo junto con la profesora Manuela López, de la Universidad Católica de Chile, confirma la influencia que, sobre el comportamiento de compra, tiene la presencia de amigos en las redes sociales.

Los premios fueron entregados durante el XXVII Congreso de Marketing, celebrado en Pamplona.

[Compartir en Facebook](#)

[Compartir en Twitter](#)

### Videos de las últimas noticias en Murcia