

Edición: Murcia

REGIÓN

Premian a cuatro profesores de la UMU por trabajos sobre la reacción de los consumidores

Los docentes son distinguidos por investigaciones sobre marketing y la importante influencia de compra de las redes sociales

LV | MURCIA.

23 septiembre 2015
01:53

Los docentes de la Universidad de Murcia 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 (Aemark).

Por un lado, Inés López López y Salvador Ruiz de Maya, junto con el profesor Luk Warlop, han obtenido el premio al mejor artículo de investigación en marketing por un trabajo en el que se analiza la reacción de los consumidores ante los fallos del servicio que se les presta.

El artículo demuestra, contrariamente a lo que plantean otros estudios en psicología, que la insatisfacción de los consumidores tras enfrentarse a problemas con un servicio puede aumentar cuando comparten su ira con amigos, mientras que compartir ésta con desconocidos puede hacer que la insatisfacción se reduzca.

Este hallazgo podría ser utilizado por las empresas tanto para diseñar programas con los que compensar las consecuencias negativas de fallos en la venta de servicios, como para identificar consumidores insatisfechos y aplicar estrategias de mantenimiento.

Las profesoras Mariola Palazón Vidal y María Sicilia Piñero, como los anteriores, docentes en el Departamento de Comercialización e Investigación de Mercados de la UMU, consiguieron, por su parte, el premio a la mejor ponencia.

El estudio de las profesoras, realizado en colaboración con Manuela López Pérez, de la Universidad Católica de Chile, confirma la influencia que, sobre el comportamiento de compra, tiene la presencia de amigos en redes sociales.

El trabajo prueba que, el hecho de que nuestros amigos se unan a una página de marca, puede influir en nuestra intención de compra, así como a la hora de darle a 'me gusta', 'comentar' o 'compartir'.

Los premios se entregaron en el XXVII Congreso de Marketing Aemark, en Pamplona, donde se expusieron hallazgos en temas relacionados con la gestión de marketing en la empresa y sobre la investigación del consumidor.



Salvador Ruiz de Maya, Mariola Palazón, Inés López y María Sicilia, con la distinción. / LUIS URBINA