

FORMACIÓN PROFESIONAL · INVESTIGACIÓN COMERCIAL · UNIDAD 2

Sistema de información de marketing

Lunes 25 de enero de 2027. Nora pide «las ventas de la semana» de la prueba del K02 y recibe tres respuestas: la caja dice 1.306,80 €; Unai, 63 pedidos; Itxaso, 108 kits. ¿Cuál de las tres es la buena?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Partir de las decisiones y sus plazos para saber qué información hace falta.
- Clasificar datos por naturaleza, origen, disponibilidad y fuente.
- Diseñar un SIM con subsistemas, responsables y flujo hasta la decisión.
- Juzgar la calidad de un dato y ajustar el sistema al tamaño de la empresa.
- Convertir registros en indicadores y números índices con fórmulas visibles.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«¿Cuál de las tres es la buena?»

Lunes 25 de enero de 2027. La semana pasada, del lunes 18 al sábado 23, **La Despensa de Nora** (caso ficticio) probó el **K02 Merienda en familia** (11,00 € sin IVA). Nora pide «las ventas de la semana» y recibe tres respuestas distintas: la caja dice **1.306,80 €**; Unai, desde el panel de la web, dice **63 pedidos**; Itxaso, con la hoja del obrador, dice **108 kits**.

Nora, impaciente: «¿Cuál de las tres es la buena?». Antes de decidir si repite la prueba con más kits, te pide averiguar qué mide cada cifra y diseñar un sistema para que desde el **lunes 8 de febrero** no vuelva a pasar. Lo quiere el **viernes 5 de febrero**.

❓ **¿Qué tiene que decidir Nora con «las ventas de la semana»? ¿Necesita euros, pedidos o kits?**

❓ **¿Qué sabemos de cada cifra (periodo, unidad, fuente) y qué estamos suponiendo al compararlas?**

❓ **¿Qué comprobación demostraría si las tres cifras son compatibles o si alguna está mal?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

2.1 Necesidades y decisiones

2.2 Fuentes y tipos de datos

2.3 Subsistemas del SIM

2.4 Calidad y periodicidad

2.5 Registro y consulta

Kits, pedidos o euros



Tengo tres cifras de ventas.

Una cuenta pedidos y otra unidades.





Acordemos primero qué estamos midiendo.

CLAVE

Un **dato** es un registro aislado («63»). La **información** es el dato con su unidad, periodo y contexto («63 pedidos web del 18 al 23/01»). Solo con información se decide.

De la decisión al dato



El procedimiento, escrito

Para cada **decisión**: la **pregunta**, el **dato** que la responde (con su unidad), la **fuente** y el **plazo**.



Necesidad de información

La distancia entre lo que se sabe y lo que hay que saber para decidir a tiempo.



Ni más ni menos

La pregunta que filtra: **¿qué decisión cambiaría con este dato?** Si ninguna, no se recoge; si llega después del plazo, tampoco sirve.



Quién la usa

Nora decide precio y surtido; Itxaso necesita los kits por día; Unai, los pedidos por franja.

CLAVE

Necesidades **periódicas** (los kits de cada lunes) piden un **registro continuo**; las **puntuales** (¿abrimos los sábados por la tarde?), un **estudio puntual**.

2.1 · TABLA 1

Decisiones de los kits y sus necesidades

DECISIÓN	PREGUNTA	DATO Y UNIDAD	PLAZO
Surtido: qué kits mantener	¿Qué kits se repiten?	Kits por código y semana (unidades)	Cada lunes
Precio del K02	¿Se vende a 11,00 €?	Kits vendidos y precio del competidor (€)	Antes de cada prueba
Horario de recogida	¿A qué hora recogen?	Pedidos por franja (pedidos)	Antes de marzo

Ejemplo resuelto. Unai quería guardar fecha de nacimiento, dirección completa, red social preferida y número de mascotas. La dirección, solo si hay reparto; la franja de entrega, para el horario; el resto no cambia ninguna decisión: se queda fuera.

CLAVE

No se guardan **datos personales sin finalidad**. Recoger «todo por si acaso» aumenta el coste y no garantiza comprender nada.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Nora decidirá el **horario de recogida** antes de marzo. ¿Qué dato es necesario?

A La fecha de nacimiento de los clientes web

B Los pedidos por franja horaria

C Todos los datos de la web, por si acaso

✔ Tabla 1: horario de recogida → pedidos por franja (pedidos), antes de marzo. La fecha de nacimiento no cambia ninguna decisión.

Tres dimensiones y una fuente

Naturaleza

Cuantitativo (kits, euros, minutos) o **cualitativo** (opiniones, motivos o conductas).

Origen

Interno (caja, web, obrador) o **externo** (padrón, informe sectorial, precios del competidor).

Disponibilidad

Secundario (ya existe, recogido para otro fin) o **primario** (se recoge para esta investigación).

Fuente

Original, que produce el dato (el ayuntamiento con el padrón; el TPV), o **intermediaria**, que lo repite (una noticia sobre el padrón).

CLAVE

Lo secundario es barato y rápido, pero se recogió con otra definición y otra fecha: se busca primero y solo se recoge lo primario que falta. Se cita la fuente original con su fecha y sus **condiciones de acceso**.

2.2 · TABLA 2

Cuatro datos en las tres dimensiones

DATO	NATURALEZA	ORIGEN	DISPONIBILIDAD
Ventas de la caja	Cuantitativo	Interno	Secundario
Entrevista a Mencía (Albada)	Cualitativo	Externo	Primario
Padrón municipal	Cuantitativo	Externo	Secundario
Observación de la cola del súper	Cuantitativo o cualitativo	Externo	Primario

Las ventas de la caja son **internas** y, aun así, **secundarias** para el estudio: se registraron para cobrar, no para investigar.

CLAVE

Dimensiones, no casillas. «¿Es primario o interno?» está mal preguntado: puede ser las dos cosas.

Personas, reglas y registros



Qué es un SIM

Personas, procedimientos y herramientas que **recogen, ordenan, analizan y distribuyen** información oportuna y exacta para las decisiones de marketing.



Investigación comercial

Diseña, recoge, analiza y comunica la información para una **decisión concreta**. Es **puntual** y **propia**.



Aplicaciones

Estudios de mercado, consumidor, producto, precio, distribución, comunicación y competencia.



Inteligencia sin espionaje

Fuentes lícitas (lineal, web del competidor, prensa, BOE, ferias, mostrador) y **continuidad**: una ficha con la misma estructura cada mes.

CLAVE

El estudio de kits de 2027 es **investigación comercial**; la visita mensual al supermercado, **inteligencia**. La apertura de una cafetería con obrador de cadena el 01/02/2027 es una noticia que Unai registra con su fecha y su fuente.

2.3 · TABLA 4

Subsistemas del SIM de La Despensa

SUBSISTEMA	FUNCIÓN	ENTRADAS	RESPONSABLE
Datos internos o registros internos	Registrar lo que pasa en la empresa	Caja, web, obrador	Itxaso
Inteligencia de marketing	Vigilar el entorno de forma continua	Precios, aperturas, normas	Unai
Investigación comercial	Responder una pregunta concreta	Entrevistas, encuestas	Equipo de análisis
Análisis o apoyo a las decisiones	Convertir datos en indicadores	Hojas, consultas	Equipo de análisis

CLAVE

En tu sector. Moda: la inteligencia vigila tendencias y escaparates; la investigación prueba una colección. Turismo: los registros internos son reservas y ocupación. Banca: el apoyo a las decisiones calcula qué clientes pueden necesitar un producto, con los límites de la protección de datos.

2.3 · TABLA 5

Del dato a la decisión

PASO	QUÉ OCURRE	QUIÉN	CUÁNDO
Dato	Venta en caja, pedido web, kit preparado	Caja, web, obrador	Cada día
Procesamiento	Se juntan las tres fuentes por día y canal	Itxaso	Lunes, 9:00
Información	Kits, pedidos e importe sin IVA, con definición	Análisis	Lunes, 11:00
Decisión	Kits que se preparan la semana siguiente	Nora	Lunes, 13:00

Un SIM procesa **variables** con su unidad, su periodicidad y sus relaciones: el pedido web (pedidos) se relaciona con los kits (unidades) por el número de pedido; el kit, con el cliente por la tarjeta, si la tiene.

CLAVE

Flujo **dato → procesamiento → información → decisión**, con un responsable en cada paso.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

La **visita mensual** de Unai a los precios del supermercado pertenece al subsistema de…

A investigación comercial

B registros internos

C inteligencia de marketing

✔ Vigila el entorno de forma continua, con la misma ficha cada mes. Una encuesta a oficinas sobre su hora de comer sería investigación (actividad 7).

Cinco atributos de calidad



Definición y unidad

¿Kits, pedidos o euros? ¿Con o sin IVA?



Periodicidad y cobertura

Qué periodo cubre («semana de lunes a sábado») y qué canales y clientes: ¿la caja incluye los pedidos web?



Actualidad y responsable

Fecha de la última carga y quién mantiene el dato y responde de él.



Diccionario de datos

Cada variable con su definición, unidad, fuente y responsable. Sin él, cada uno interpreta «ventas» a su manera.

CLAVE

Un dato exacto pero de otra semana, o con IVA cuando el resto va sin IVA, **induce a error**.

Minimización y exactitud



Los datos personales serán «c) adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados ("minimización de datos")» y «d) exactos y, si fuera necesario, actualizados».

Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), de 27 de abril de 2016, art. 5.1 · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Quien trata datos personales con un fin: La Despensa con los pedidos web y las altas de la tarjeta de cliente. La fecha de nacimiento, la red social y las mascotas que quería Unai no responden a ninguna decisión de la tabla 1.

CLAVE

El filtro de 2.1 (¿qué decisión cambiaría con este dato?) y la minimización de datos van en la misma dirección.

Las tres cifras conciliadas

Adrián compara las tres fuentes de la semana del 18 al 23/01/2027 línea a línea.

FUENTE	CIFRA	UNIDAD Y COBERTURA	COMPROBACIÓN
A · Caja (TPV)	1.306,80 €	Euros con IVA, todos los canales	1.306,80 ÷ 1,10 = 1.188,00 € sin IVA
B · Panel web	63	Pedidos, solo web	84 kits ÷ 63 pedidos = 1,33 kits por pedido
C · Obrador	108	Kits, todos los canales	84 web + 24 tienda = 108

Son compatibles si los 108 kits preparados se vendieron todos, sin mermas: 108 × 11,00 € = 1.188,00 € sin IVA, que con el 10 % de IVA son los 1.306,80 € cobrados.

CLAVE

«63 frente a 108» no es una diferencia de ventas: son cosas distintas. No se suman ni se comparan sin unidad.

El SIM, a la medida de la tienda



SIM sencillo

TPV, hoja de cálculo compartida y procedimiento escrito: pueden bastar para una tienda de barrio.

VS



SIM complejo

Programa de gestión de clientes con cuadros de mando automáticos: tiene sentido con muchos pedidos diarios y decisiones frecuentes.

CLAVE

Más complejidad no es más calidad. La **periodicidad** sigue a la decisión: kits cada lunes → indicador **semanal**; precio del competidor → observación **mensual**. Fecha de corte: el sábado a las 14:30, al cerrar.

Registro diario de la prueba del K02

DÍA	PEDIDOS WEB	KITS WEB	KITS TIENDA
Lunes 18	9	12	2
Martes 19	10	13	3
Miércoles 20	11	15	3
Jueves 21	12	16	4
Viernes 22	13	17	5
Sábado 23	8	11	7
Total	**63**	**84**	**24**

Fórmulas visibles: =SUMA(C2:C7) da los 84 kits web; =C8/B8, los 1,33 kits por pedido. Consulta guardada en SQL, con una fila por día y canal: `SELECT canal, SUM(kits) FROM ventas WHERE fecha BETWEEN '2027-01-18' AND '2027-01-23' GROUP BY canal;`

CLAVE

Archivo de trabajo, **base de datos** (tablas, registros, campos y clave) y presentación ejecutiva son cosas distintas: si Nora corrige una cifra en la presentación, el registro sigue mal.

2.5 · TABLA 8

Índice de kits K02 preparados

Índice simple: I = valor del periodo ÷ valor del periodo base × 100. Base: semana del 18/01 = 100; semanas registradas hasta el 13/02.

SEMANA	KITS	ÍNDICE	TASA SOBRE LA SEMANA ANTERIOR
18-23/01	108	100,0	—
25-30/01	99	91,7	−8,3 %
01-06/02	117	108,3	+18,2 %
08-13/02	126	116,7	+7,7 %

Tasa de variación de 99 a 126 kits: (126 − 99) ÷ 99 × 100 = 27,3 %. Índice de precios: el saco de 25 kg de harina de Molinos Peñarrubia pasó de 14,50 € (enero de 2026) a 15,95 € (enero de 2027): 15,95 ÷ 14,50 × 100 = 110,0, un 10,0 % más caro.

CLAVE

Puntos no es lo mismo que porcentaje. Del índice 91,7 al 116,7 hay 25,0 puntos, pero la variación es del 27,3 %, porque se calcula sobre el valor de partida.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Con **99 kits** una semana y **126** dos semanas después, la tasa de variación es…

A 27,3 %

B 21,4 %

C 27 puntos

✔ (126 − 99) ÷ 99 × 100 = 27,3 %. El 21,4 % saldría dividiendo entre 126, y los 27 son kits, no puntos de índice.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El SIM de los kits



Equipo de análisis, para Nora

Del lunes 25 de enero al viernes 5 de febrero de 2027. Caso ficticio.

1. **La decisión, los datos y el alcance.** Cuántos kits preparar cada semana y si se repite la prueba. Datos: caja (euros con IVA, todos los canales), panel web (pedidos web) y obrador (kits). Semanas de lunes a sábado; todo sin IVA salvo aviso.

2. **Separar subsistemas y definir indicadores.** Registros internos: ventas semanales (Itxaso, cada lunes). Inteligencia: precios del súper y de Cocinas Brañas (Unai, primer lunes de mes). Investigación: encuesta a hogares y oficinas (una vez). Indicadores: kits vendidos, pedidos web e importe sin IVA (caja ÷ 1,10).

3. **Comprobar e interpretar.** 108 × 11,00 = 1.188,00 € sin IVA = 1.306,80 ÷ 1,10. El SIM no permite saber por qué se vende más o menos ni qué piensan quienes no compran, ni convierte una semana buena en tendencia.

✔ Las tres cifras eran ciertas: 1.306,80 € con IVA (1.188,00 € sin IVA), 63 pedidos web (84 kits) y 108 kits en total. Nora tiene cada lunes a las 13:00 tres indicadores definidos, conciliados y con dueño.

Diseño del SIM

Para el negocio de tu investigación:

1

Decisiones

Decisión, pregunta, dato, fuente y plazo.

→

2

Subsistemas y flujo

Los cuatro subsistemas con entradas y responsables, y el flujo dato → procesamiento → información → decisión.

→

3

Indicadores

Tres, con definición, unidad y periodicidad.

→

4

Registro

Una hoja con dos periodos y una consulta guardada, con las fórmulas a la vista.

CLAVE

Comprueba tu investigación: **ningún indicador mezcla unidades**; cada registro tiene fecha y fuente. Si cambias algo, conserva la versión anterior y el motivo.

APRENDE CON LA IA

La respuesta que recibió Unai

Unai preguntó a un asistente de IA cómo montar el sistema de información de La Despensa. Pulsa cada tarjeta.

«Un SIM consiste en almacenar todos los archivos en una carpeta compartida»

BULO

Un SIM son personas, procedimientos y herramientas, con cuatro subsistemas, responsables y un flujo hasta la decisión (tablas 4 y 5).

«Cuantos más archivos guardes, mejor informado estarás»

BULO

Solo se recoge lo que cambia una decisión (tabla 1); el RGPD exige minimización de datos.

«Si las cifras no coinciden, quédate con la más alta»

BULO

Primero se concilian: 1.306,80 €, 63 pedidos y 108 kits miden cosas distintas y las tres son ciertas (tabla 6).

REPASO

Ideas clave

- Se empieza por la decisión, su plazo y quién la toma; después, el dato con su unidad, la fuente y el plazo.
- El filtro: ¿qué decisión cambiaría con este dato? Sin finalidad no se guardan datos personales.
- Naturaleza, origen y disponibilidad son dimensiones, no casillas: la caja es interna y secundaria.
- Cita la fuente original, con su fecha y sus condiciones de acceso, no la intermediaria.
- SIM: registros internos, inteligencia, investigación comercial y apoyo a las decisiones, con responsables.
- Flujo dato → procesamiento → información → decisión: lunes 9:00, 11:00 y 13:00.
- Calidad: definición y unidad, periodicidad, cobertura, actualidad y responsable, en un diccionario de datos.
- Las tres cifras eran ciertas: 108 × 11,00 = 1.188,00 € sin IVA = 1.306,80 ÷ 1,10; 63 pedidos web llevan 84 kits.
- Índice = valor ÷ base × 100; la tasa se calcula sobre el valor de partida: de 99 a 126, 27,3 %, no 25 puntos.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

Resumen	Test	Interactivos

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**