



SERVICIOS DE INVESTIGACIÓN

ESTUDIOS DE MERCADO, MARKETING Y OPINIÓN

ASE-RH



- Quienes somos
- Nuestra filosofía
- Servicios que ofrecemos
 - Empresas
 - Instituciones
- Técnicas de investigación
- Nuestros clientes
- Algunos estudios realizados
- Contacto

Quienes somos

ASE-psiKé inicia su actividad en 1991 como Gabinete de Investigación realizando Estudios de Mercado, Sociales y de Opinión. A lo largo de estos años, con una intensa actividad en este campo y más de 500 estudios realizados para un panel de 150 clientes, hemos desarrollado una importante **experiencia** y conocimientos de las diferentes problemáticas del mercado en todas sus facetas.

El rigor, la ética, la profesionalidad de los servicios que ofrecemos y la satisfacción de nuestros clientes han hecho de **ASE-psiKé** una **empresa de referencia** tanto para la Pequeña y Mediana Empresa como para Instituciones y Organismos Públicos



Hoy **ASE-psiKé**, en línea con la creciente complejidad de la realidad del Mercado, ofrece una gama más amplia de servicios y soluciones en las área de **Estudios, Investigación, y Gestión de Mercados** enfocadas y adaptadas a las características y necesidades específicas de cada cliente, de cada problemática y de cada entorno.

ASE-psiKé integra un equipo de profesionales con diferente perfil: Investigación de Mercados, Sociólogos, Economistas, Analistas de Sistemas, Psicólogo Sociales, Profesionales del Medio Ambiente... con una amplia experiencia, tanto desde la asesoría profesional como empresarial y docente.

Tres equipos de trabajo de campo y la colaboración preferente con otras Empresas de Servicios complementan nuestra capacidad para ofrecer un **servicio integral** y personalizado.

Nuestra filosofía

Nuestro objetivo, como empresa de Investigación y Consultoría, consiste en dar respuesta a las necesidades de información que se plantean, proporcionando un servicio integral realmente útil en la toma de decisiones en la empresa.

Nuestra filosofía de trabajo se basa en los siguientes puntos:

- Máxima calidad
- Transparencia
- Control continuo y profundo de las fases del estudio
- Trabajo en equipo
- Eficacia
- Adaptación a las necesidades del cliente



Servicios que ofrecemos

Servicios que ofrecemos:

- ESTUDIOS DE MERCADO SOBRE PRODUCTO Y SERVICIO
- ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS Y/O SECTORIALES
- ESTUDIOS SOCIOLÓGICOS
- ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN (CALIDAD)
- ESTUDIOS DE IMAGEN Y POSICIONAMIENTO
- ASESORAMIENTO DE IMAGEN INSTITUCIONAL O PERSONAL
- ESTUDIOS SOCIO-POLÍTICOS
- ESTUDIOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
- ESTUDIOS EN MATERIA DE IGUALDAD DE GÉNERO
- ÓMNIBUS
- RECOGIDA DE DATOS, EXPLOTACIÓN Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE BASES DE DATOS INTERNAS DE EMPRESAS O ENTIDADES.



■ Investigación de mercados

- Estudios de imagen y posicionamiento
- Segmentación de mercados
- Estudios sobre la competencia
- Pre-test y Post-test
- Prospección de mercados
- Diseño y lanzamiento de nuevos productos/servicios
- Test de producto
- Test de nombre
- Test de envase
- Test de logotipo



■ Comportamiento del Consumidor

- Estudios de Notoriedad e Imagen
- Estudios de actitudes y motivaciones
- Segmentación y Tipologías (perfiles)
- Estudios de hábitos y motivaciones de consumo
 - Proceso de decisión de compra

■ Satisfacción de clientes

- Estudios de satisfacción de cliente externo
- Estudios de clima laboral (cliente interno)
- Estudios de calidad de servicio

■ Estudios sectoriales (servicios, comercio/hostelería, automoción, financiero, inmobiliario)

- Estudios de oferta del sector
- Cuantificación de la demanda
- Caracterización de la demanda
- Calidad del servicio (cliente misterioso)

■ Estudios de opinión

■ Estudios sociológicos

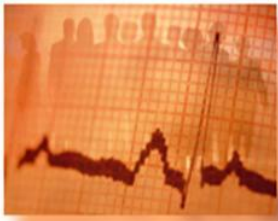
- Colectivos: infancia, tercera edad, mujer, inmigrantes, discapacidad y otros colectivos
- Temáticos: pobreza, integración social, formación, empleo, estilos de vida ...



■ Omnibus

■ Permite obtener información relevante a través de la realización de encuestas periódicas a una muestra, no repetitiva, de la población de interés. Es una manera económica pero válida y fiable de hacer preguntas una muestra grande y aleatoria.

■ Se puede obtener información variada. Algunas sugerencias son:



- ▶ Notoriedad y posicionamiento de marca
- ▶ Hábitos de compra y uso/consumo
- ▶ Perfil de compradores y/o consumidores
- ▶ Notoriedad y eficacia de campañas
- ▶ Actitud hacia sus productos/servicios o los de su competencia
- ▶ Valoración
- ▶ Opinión sobre temas de actualidad
- ▶ ...

■ Los resultados obtenidos se presentan de la siguiente manera:

- ▶ Representación gráfica de los resultados individuales
- ▶ Tablas estadísticas de todas las preguntas cruzadas por las principales variables de socio-demográficas (sexo, edad, estudios, clase social ...)
- ▶ Ficha técnica del estudio (trabajo de campo, fechas ...)

■ En el diagnóstico de la situación:

- Análisis de la percepción de la calidad de vida en el municipio y clima de ciudad.
- Detección y priorización de problemas, necesidades y nuevas demandas.

■ En la evaluación del servicio:

- Valoración de servicios, infraestructuras y actuaciones desarrolladas durante legislatura.
- Análisis y valoración de los canales de comunicación e información entre ciudadanos y Ayuntamiento.
- Análisis de la calidad del servicio ofrecido a través de la Oficina de Atención Ciudadana y a través de las diferentes Concejalías/Consejerías/Departamentos.
- Evaluación de Planes y Programas municipales de acción local o supralocal.

■ En la evaluación de la imagen, la comunicación y la información institucional:

- Estudios y asesoramiento de la imagen institucional o personal.
- Valoración de líderes.
- Evaluación de campañas de comunicación y información corporativas.
- Estudios de pretest y post-test de elementos, campañas e imagen corporativa.



■ Análisis político:

- Estudios de intención de voto.
- Estudios post-electorales.

■ En la mejora continua:

- Evaluación y planificación de líneas de mejora del Servicio de limpieza y recogida de basuras municipal, comarcal...
- Sondeos sobre las estrategias de ciudad futura.
- Evaluaciones de Planes Estratégicos.
- Estudios Panel de usuarios o clientes para determinar la evolución de la satisfacción.
- Diseño y ejecución de Planes de Participación ciudadana a partir de la realización de Grupos de discusión participativa y Grupos de opinión.

■ En el análisis socio-económico:

- Diagnóstico de la Oferta y la Demanda de diferentes sectores comerciales y turísticos del municipio.
- Análisis de los flujos comerciales de una zona.
- Análisis de la situación del tejido industrial y empresarial de un área.
- Análisis de las necesidades y estado de los polígonos industriales.

■ En el área de sostenibilidad y medio ambiente:

- Evaluación de la percepción de calidad medioambiental en el municipio.
- Estudios prospectivos de uso y aceptación de energías renovables y de predisposición a su implantación.
- Diagnóstico previo a la implantación de agendas 21.

■ En el área de inmigración:

- Estudio diagnóstico sobre la inmigración en el ámbito municipal.
- Planificación de Planes de Participación ciudadana en torno a la actuación en temas de inmigración.
- Diseño de Planes de Acción Local en materia de inmigración.
- Detección de estrategias de integración de la nueva población inmigrante.

■ En el área de empleo y empleabilidad:

- Análisis de nuevos yacimientos de empleo en el ámbito municipal.
- La situación de las mujeres en relación al mercado laboral.
- Estrategias para la integración laboral de colectivos en riesgo de exclusión.



■ En la evaluación de planes y programas:

- Evaluación diferida de la formación interna y externa ofrecida por las diferentes Administraciones.
- Evaluación de proyectos, planes y programas sociales.
- Evaluación externa de proyectos o acciones municipales.

■ En el campo del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación:

- Análisis del uso y hábitos de internet y nuevas tecnologías entre la población. Elaboración de Observatorios de la evolución de usos,
- Análisis del uso y hábitos de internet y nuevas tecnologías por parte del sector empresarial.

■ En el área de la calidad:

- Estudios de Clima Laboral.
- Satisfacción externa de usuarios/clientes.
- Elaboración de propuestas de mejora continua.



Técnicas de Investigación

Estudios Cuantitativos

Objetivo

Análisis y cuantificación de fenómenos. Permiten extrapolar a la población los resultados obtenidos a partir de una muestra. Los resultados obtenidos se validan con criterios estadísticos

Técnicas

- Entrevistas personales
- Entrevistas telefónicas: CATI (Computer Assisted Telephone Interview)
- Entrevistas postales
- Entrevistas on line/via internet
- Encuestas Omnibus
- Panel de consumidores



Estudios Cualitativos

Objetivo

Conocer los motivos, valores, creencias de los consumidores, es decir, analizar los procesos mentales y actitudinales. No están orientadas a la cuantificación de un fenómeno sino a profundizar en él.

Aplicación

- ✓ Hábitos, actitudes y motivaciones de los consumidores
- ✓ Estudios de imagen y marca
- ✓ Innovación, lanzamiento de nuevos productos/servicios
- ✓ Comunicación: pre-test y post-test publicitario, estrategias de comunicación
- ✓ Calidad: evaluación de la satisfacción

Técnicas

- Dinámicas de grupo (Focus Group): media y larga duración
- Minigrupos
- Entrevistas en profundidad
- Entrevistas semi-estructuradas
- Grupo creativos (técnicas proyectivas)

Mystery Shopping

Objetivo

Técnica de observación que permite evaluar de forma objetiva la calidad en la prestación de servicios. Consiste en la simulación de una compra por parte de un equipo profesional de mystery shoppers que se comportan como clientes reales, ajustándose al perfil del público objetivo del establecimiento.

Aplicación

- Comercio
- Servicios financieros
- Hostelería y turismo
- Servicios inmobiliarios
- Automoción
- ...



Soluciones

Combinación {
 mystery shopping
 estudios de satisfacción



**SOLUCIONES
 INTEGRALES EN
 LA GESTIÓN DE
 LA CALIDAD**

Investigación de Gabinete (Desk Research)

Objetivo

- Investigación documental basada en el análisis de datos secundarios
- Análisis de datos del cliente.

Se puede emplear como estudio específico o como apoyo en el desarrollo de otras metodologías.

Aplicación

- Comercio
- Servicios financieros
- Hostelería y turismo
- Servicios inmobiliarios
- Automoción
- ...



Nuestros clientes

Han confiado en nosotros ...

- Cámara Oficial de Comercio e Industria de Valladolid, Burgos, Reus,..
- EMT (Empresa Municipal de Transportes de Tarragona)
- FECYT (Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología)
- FIELDWORK S.L.
- FCC (Fomento de Construcciones y Contratas)
- FSC INSERTA (Fundación ONCE)
- IMAC (Instituto Municipal de Acción Cultural, Reus)
- IMOP
- IMR (Instituto de Marketing Research)
- Patronato Municipal de Turismo de Reus
- Patronato de Turismo de la Diputación de Tarragona
- Junta de Castilla y León. Dirección General de la Mujer
- Junta de Castilla y León. Dirección General de Comercio y Consumo
- Junta de Castilla y León. Dirección General de Economía Social
- Junta de Castilla y León. Consejería de Economía
- Junta de Castilla y León. Consejería de Medio Ambiente
- Junta de Castilla y León. Consejería de Hacienda

- Junta de Castilla y León. Servicio Público de Empleo
- Ministerio de Justicia. Consejo General del Poder Judicial
- Ministerio de Educación y Ciencia. Consejo Superior de Deportes
- CECALE
- Ayuntamiento de Alforja (Tarragona)
- Ayuntamiento de Aranda de Duero (Burgos)
- Ayuntamiento de Arbúcies (Girona)
- Ayuntamiento de Barañain (Navarra)
- Ayuntamiento de Boecillo (Valladolid)
- Ayuntamiento de Burgos
- Ayuntamiento de Burlada (Navarra)
- Ayuntamiento de Cambrils (Tarragona)
- Ayuntamiento de Castelldefels (Barcelona)
- Ayuntamiento de El Morell (Tarragona)
- Ayuntamiento de Las Pedroñeras (Cuenca)
- Ayuntamiento de León
- Ayuntamiento de Medina de Rioseco (Valladolid)
- Ayuntamiento de Medina del Campo (Valladolid)
- Ayuntamiento de Miranda de Ebro (Burgos)



- Ayuntamiento de Palencia
- Ayuntamiento de Salamanca
- Ayuntamiento de Soria
- Ayuntamiento de Tordesillas (Valladolid)
- Ayuntamiento de Valladolid
- Ayuntamiento de Villamuriel (Palencia)
- Diputación Provincial de Valladolid
- Diputación Provincial de Burgos
- Proder Duero (Peñafiel)
- Diputación Provincial de Tarragona
- AEQT
- AKI
- Automóviles Antonio Jiménez
- BLOCKBLUSTER
- BRICO-LEAL
- Fundación Laboral de la Construcción
- Hyperbaric
- Nicolás Correa
- Radiadores Palacios

Algunos estudios realizados

Algunos estudios realizados en los últimos años...

ASE-RH

- 2015
 - ✓ Estudio valoración de marcas moda y complementos. Bimba y Lola, Forecast, Punt Roma...etc.
 - ✓ Estudio de paquetería en el e-commerce. Tourline
 - ✓ Estudio de Percepción Ciudadana de los Servicios prestados por el Ayuntamiento de Salamanca.
 - ✓ Estudio satisfacción del cliente y competencia en el sector de Bricolaje.
- 2014
 - ✓ Estudio de la Satisfacción de clientes de empresas de paquetería IMR
- 2013
 - ✓ Estudio de la Satisfacción de clientes y competencia en gasolineras GALP.
 - ✓ Estudios sobre la utilización de Recursos Científicos por parte de las profesores universitarios. FECYT
 - ✓ Estudio de Percepción Ciudadana de los Servicios prestados por el Ayuntamiento de Salamanca.
 - ✓ Estudio de la Competencia del Sector paquetería. Tourline.
- 2012
 - ✓ Estudio de la Satisfacción de clientes y competencia en el sector del Bricolaje.
 - ✓ Estudio de Percepción Ciudadana de los Servicios prestados por el Ayuntamiento de Salamanca.
- 2011
 - ✓ Medición de la satisfacción del Cliente 2011. Estudio nacional para FCS Inserta.
 - ✓ Estudio de las actividades Empresariales, con mayor oferta de empleo. Estudio nacional para FCS Inserta.
 - ✓ Estudio sobre personas con Discapacidad y Nuevas Tecnologías. Estudio nacional para FCS Inserta.
 - ✓ Estudio sobre Valoración de la Formación por parte de los Empresarios. Estudio nacional para FCS Inserta.
 - ✓ Encuesta a Demandantes: Detección de Demandas y Prioridades en el camino de la Inserción Sociolaboral. Estudio nacional para FCS Inserta.

Algunos estudios realizados en los últimos años:

- 2011 Cont.
 - ✓ Estudio de Percepción Ciudadana de los Servicios prestados por el Ayuntamiento de Salamanca.
 - ✓ Estudios Socioeconómicos y de Mercado y Campañas Técnicas para estudiar el potencial industrial, turístico, de generación de empleo y/o medio ambiental de distintos municipios de Castilla y León
 - ✓ Estudios de Prevención de Riesgos Laborales en diversos municipios de Castilla y León.

- 2010
 - ✓ Valoración de la Formación por Parte de los Empresarios. Estudio nacional.
 - ✓ Personas con Discapacidad y Nuevas Tecnologías. Estudio nacional.
 - ✓ Psicología de la Prevención de Riesgos Laborales en la Atención Sanitaria de Castilla y León.
 - ✓ Elaboración de Planes de Igualdad entre Mujeres y Hombres para diversas entidades locales de Castilla y León
 - ✓ Integración Laboral de Personas con Discapacidad en el Ámbito Universitario de Castilla y León.
 - ✓ Estudio de Percepción Ciudadana de los Servicios prestados por el Ayuntamiento de Salamanca.
 - ✓ Estudios Socioeconómicos y de Mercado y Campañas Técnicas para estudiar el potencial industrial, turístico, de generación de empleo y/o medio ambiental de distintos municipios de Castilla y León.
 - ✓ Estudios de Prevención de Riesgos Laborales en diversos municipios de Castilla y León.
 - ✓ Foros sobre empleo femenino, entorno rural y liderazgo.

Algunos estudios realizados en los últimos años:

ASE-RH

2009

- ✓ **Análisis de actividades empresariales con mayor oferta de empleo:** Castilla y León, Castilla – La Mancha y Fusión de Informes.
- ✓ **Estudios socioeconómicos y de mercado** para estudiar el potencial industrial, turístico, de generación de empleo y/o medio ambiental de distintos municipios de Castilla y León.
- ✓ **Estudios de Prevención de Riesgos Laborales** en diversos municipios de Castilla y León
- ✓ Elaboración de **Planes de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres** para diversos municipios de Castilla y León
- ✓ Elaboración de **Planes de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres** para diversas empresas
- ✓ Estudio de **percepción ciudadana** de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Salamanca
- ✓ Metodología, técnicas y análisis de datos relativos a **flujos migratorios** en Castilla y León.
- ✓ Buenas prácticas y predisposición de los trabajadores del **sector siderometalúrgico** hacia la PRL.

2008

- ✓ **Estudio de necesidades de formación de trabajadores con discapacidad** que ejercen su actividad en Castilla y León.
- ✓ **Encuesta a demandantes**, detección de demandas y prioridades en el camino de la **inserción socio-laboral**.
- ✓ **Estudio sectorial de necesidades de formación continua** en el sector de la construcción y los servicios inmobiliarios.
- ✓ **Oportunidades de mejora en la práctica de la prevención de los efectos nocivos** de la exposición al ruido sobre la salud del trabajador en la industria de la madera.

Algunos estudios realizados en los últimos años:

- 2007
 - ✓ Evaluación ajustada de las necesidades de formación especializada de la industria de automoción en Castilla y León
 - ✓ Evaluación del Programa del Voluntariado Ambiental 2006
 - ✓ Estudio sobre percepción ciudadana de los servicios que presta el Ayuntamiento de Salamanca
- 2006
 - ✓ Estudio de la imagen del Jurado en la sociedad española y su actitud como potenciales participantes.
 - ✓ Estudio sobre el empleo autónomo en la Comunidad de Castilla y León: sectores de la construcción y los servicios.
 - ✓ Estudio sobre la temporalidad en la Comunidad de Castilla y León.
 - ✓ Imagen e impacto promocional de la ciudad de Burgos como destino turístico, comercial, industrial y cultural.
 - ✓ Estudio de Necesidades de Formación de la trabajadores del Ayuntamiento de Burgos.
 - ✓ Estudio sobre la participación de la mujer en el deporte en Castilla y León.
- 2005
 - ✓ Encuesta sobre las condiciones de vida de la población en Castilla y León.

Algunos estudios realizados en los últimos años:

ASE-RH

- 2004
 - ✓ Estudio sobre la incidencia de los Indicadores de Calidad en mujeres de hábitat rural: zona PRODER Duero-Esgüeva.
 - ✓ Análisis del Impacto de la Gestión Ascendente de la Comunicación, en Centros de Atención Primaria en Castilla y León.
 - ✓ Estudio sobre las causas del paro femenino en León y Alfoz. En el marco del un Plan para el Fomento de la auto-ocupación femenina en León y área de influencia EQUAL.
 - ✓ Evaluación Intermedia del III Plan de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en Castilla y León 2001-2003.

- 2003
 - ✓ Estudio Territorial de Necesidades de Formación para mayores de 25 años amenazados por una situación de desempleo de larga duración.
 - ✓ Addenda al estudio sobre la Percepción de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres en Castilla y León.
 - ✓ Evaluación de la imagen externa de la Diputación de Tarragona según los parámetros EFQM.
 - ✓ Estudios de satisfacción de clientes externos.
 - ✓ Estudio sobre la situación de las mujeres con relación al mundo laboral.
 - ✓ Proyecto de evaluación externa del Proyecto Suma: programa de formación y dinamización del empleo femenino.

Algunos estudios realizados en los últimos años:

ASE-RH

- 2003**
- ✓ Estudio de hábitos de recogida selectiva y valoración del servicio de limpieza.
 - ✓ Estudio sobre nuevos filones de ocupación de sectores con especial necesidad y potencial de futuro: medioambiente, nuevas tecnologías, necesidades en el entorno familiar con niños, ancianos, servicios al hogar.
- 2002**
- ✓ Estudio Mujer y Economía sumergida en Castilla y León.
 - ✓ Recursos Humanos y empleo femenino en Castilla y León.
 - ✓ Desarrollo de un Plan de Acción para la Inmigración.
 - ✓ Actitud ciudadana ante el fenómeno de la inmigración en la provincia de Tarragona.
 - ✓ Percepción de calidad de vida y clima ciudadano.
 - ✓ Estudio sociológico de la juventud en Vila-seca.
 - ✓ Estudio de satisfacción de usuarios sobre los servicios de atención al ciudadano.
 - ✓ Atracción comercial que ejerce la ciudad de Reus en su área de influencia comercial.
 - ✓ Estudio de opinión sobre la calidad del Sistema de Salud en Centros de Atención Primaria
 - ✓ Sostenibilidad Social y Económica en el municipio de Las Pedroñeras.



Contacto

ASE-RH

ASE-RH

Valladolid:

C/ Recondo, 27, 1ºIzq. (47007)

TELÉFONO: 983 21 80 29

FAX: 983 39 75 88

jadediego@aserh.com

Burgos:

Avda. Reyes Católicos, 7 of 6 (09002)

TELÉFONO: 947 21 96 93

jsalinas@aserh.com

www.aserh.com