

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL TEMA	3
3. ALCANCE	5
4. OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS	6
4.1. Objetivos Generales.....	6
4.2. Objetivos Específicos	6
4.3. Resultados Esperados	7
5. MARCO CONCEPTUAL	8
6. DIAGNÓSTICO	12
6.1. Análisis del mercado potencial.....	12
6.1.1. Análisis del mercado potencial de clientes consumidores	12
6.1.2. Análisis del mercado potencial de clientes arrendatarios	16
6.2. Análisis de los Clientes	22
6.2.1. Entrevistas exploratorias	22
6.2.2. Encuestas de mercado Clientes finales o consumidores.....	26
6.3. Análisis de la competencia.....	32
6.3.1. Competencia actual	32
6.3.2. Competencia futura	34
6.4. Análisis del entorno	34
6.4.1. Estudio Normativo y Legal.....	34
6.4.2. Situación Económica de Chillán	37
7. Síntesis del diagnóstico	39
7.1. Análisis estratégico foda	39
7.1.1. Análisis de Fortalezas.....	39
7.1.2. Análisis de Oportunidades.....	39
7.1.3. Análisis de Debilidades.....	42
7.1.4. Análisis de Amenazas	42
8. Diseño Estratégico	43
8.1. Definición del tipo de centro comercial.....	43
8.2. Segmento de clientes Objetivos.....	45

8.2.1.	Clientes arrendatarios o directos	45
8.2.2.	Clientes consumidores	45
8.3.	Diseño de la propuesta de valor	46
8.3.1.	Conjunto de servicios y productos a ofrecer	48
8.3.2.	Tiendas que ofrecen los servicios y productos	51
8.3.3.	Programa arquitectónico.....	52
8.3.4.	Estrategia de precios	54
8.3.5.	Definición de la estrategia de comunicación.....	54
8.4.	Definición de implicancias internas	56
8.4.1.	Descripción de los recursos necesarios	56
8.4.2.	Definición de la estructura organizacional	57
8.4.3.	Inversión necesaria.....	57
9.	Evaluación Económica.....	59
9.1.	Inversión.....	61
9.2.	Flujo de caja.....	61
9.3.	Tasa de descuento.....	63
9.4.	VAN y TIR	63
9.5.	Valor Residual y Valor Compañía	63
9.6.	Análisis de sensibilidad	63
10.	Conclusiones y recomendaciones.....	65
11.	Bibliografía.....	68
ANEXOS	70
	ANEXO A: Estructura del Comercio.....	70
	ANEXO B: Entrevista en profundidad	73
	ANEXO C: Encuestas de Mercado	76
	ANEXO D: Competencia no presente	83
	ANEXO E: Estimación de contribuciones.....	84
	ANEXO F: Propuesta arriendo.....	86
	ANEXO F: Cálculo modelo CAPM	88