



UNIVERSIDAD DE CHILE  
FACULTAD DE CIENCIAS  
FÍSICAS Y MATEMÁTICAS  
DEPARTAMENTO DE  
**INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**IN 547 – GESTION DE RETAIL**  
5 U.D.

REQUISITOS: IN47A

CARACTER : Electivo para la Carrera de Ingeniería Civil Industrial

PROFESOR : Claudio Pizarro T.

SEMESTRE : PRIMAVERA 2004

**OBJETIVOS:**

El curso busca que los participantes se introduzcan en la problemática del retail, explicitando los conceptos básicos y las variables que determinan el desempeño antes los compradores (shopper's) y ante los consumidores. También se revisan los principales cambios en el contexto competitivo, que determinan la gravitación que tienen los retail, en distintas industrias, y a lo largo del mundo. Finalmente, se revisan experiencias de retail's de clase mundial.

**CONTENIDOS:**

- Definiciones en Retail.
- Bases estratégicas en Retail.
- Contexto del Retail: Global y Chile.
- Gestión de Clientes.
- Gestión de Categorías.
- Gestión de la Tienda.
- Gestión de la Disponibilidad.
- Control de Gestión.
- Tendencias Futuras.

### **FORMA DE EVALUACIÓN:**

Se evaluará de la siguiente manera.

- CTPs 30%
- Trabajo 40%
- Prueba Final 30%

### **CALENDARIO DE EVALUACIONES:**

CTP's	Clase 3. (9 de Agosto del 2004) Clase 6. (30 de Agosto del 2004) Clase 10. (27 de Septiembre del 2004)
Trabajo	Entrega: Clase 13. (18 de Octubre del 2004) Presentaciones: Clase 13 y 14. (18 y 25 de Octubre del 2004)
Prueba Final	Clase 16. (8 de Noviembre del 2004)

### **BIBLIOGRAFÍA:**

El profesor entregará material complementaria de lectura para los alumnos. Algunas de ellas serán evaluadas mediante CTP.

Un texto de referencia es Retailing Management – Levy & Weitz; Irwin MacGraw-Hill. La versión más actualizada es 2003 y está disponible en Amazon.

## CALENDARIO DE ACTIVIDADES:

Semana	CATEDRA - Contenidos
1	Definiciones en Retail. Bases Estratégicas.
2	Contexto del Retail: Global y Chile.
3	Gestión de Clientes.
4	Gestión de Categorías.
5	CTP 1: "Strategic Format Management" Presentación Invitado: Rodrigo Marambio, Gerente de Ventas Regionales – Unilever
6	CTP 2: "The power of loyalty" Gestión de Clientes y Categorías.
7	Gestión de la Tienda.
8	Gestión de la Tienda.
9	Gestión de la Disponibilidad.
10	CTP 3: "Competing in a value-driven World" Presentación invitado: Sr. Carolina Tobar – Gerente Comercial Comercial Maicao.
11	Control de Gestión.
12	FERIADO.
13	Tendencias Futuras. Entrega trabajo e inicio presentaciones trabajo.
14	Presentaciones trabajo.
15	FERIADO.
16	Prueba Final