



UNIVERSIDAD  
DE SANTIAGO  
DE CHILE

Asignatura: Electivo: Marketing y Retailing  
Código: 398101T1-2S  
Centro: Facultad de Administración y Economía  
Titulación: Magister en Marketing  
Nivel: Magister  
Tipo: Electivo  
N° de créditos/horas: 2 SCT

## 1. ASIGNATURA

Marketing and Retailing

### 1.1. Código

39806

### 1.2. Tipo

Electivo

### 1.3. Nivel

Magister

### 1.4. Curso

A

### 1.5. Semestre

01

### 1.6. Número de créditos

2 SCT (Sistema de Créditos Transferibles)

### 1.7. Requisitos previos

Se recomienda poseer conocimientos básicos de Marketing (mercado, segmentación, selección de clientes, y posicionamiento de las marcas; estrategias de precio y canales de distribución)



## 1.8. Requisitos mínimos de asistencia a las sesiones presenciales

Se requiere un mínimo de asistencia del 80% de las clases. Sólo en situaciones muy excepcionales, y con la justificación adecuada, los alumnos que no cumplan el requisito de asistencia podrán ser evaluados fuera del régimen de la evaluación continua, siempre y cuando realicen los trabajos prácticos estipulados y el alumno se presente al examen final.

## 1.10. Profesor

Renzo Bravo Olavarría  
Doctor en Filosofía,  
Universidad Tecnológica de Queensland, Australia.  
Académico Facultad de Negocios y Leyes,  
Universidad de Newcastle, Australia.

## 1.11. Competencias y resultados del aprendizaje

### 1.11.1. Competencias:

- Amplio conocimiento en conceptos de gestión empresarial y prácticas actuales en un entorno empresarial global
- Habilidades cualitativas y cuantitativas para consolidar, sintetizar y analizar información comercial.
- Habilidades de pensamiento crítico y toma de decisiones para brindar soluciones viables a los problemas comerciales
- Adquirir experiencia para ser un comunicador eficazmente en forma oral y escrita en contextos de entornos comerciales internos y externos.
- Capacidad de trabajar y colaborar como miembros de equipo con el fin de contribuir a lograr los objetivos de la organización/compañía.
- Aplicar conocimientos y habilidades teóricos y técnicos para proporcionar soluciones comerciales social y éticamente responsables con responsabilidad.



### 1.11.2. Resultados de aprendizaje

Tras superar esta asignatura, los estudiantes serán capaces de:

- Comprender el proceso de gestión organizacional de marketing, en ambientes de alto dinamismo y volatilidad.
- Conocer las distintas opciones de gestión de conflicto, tácticas, estrategias en distintos contextos y escenarios para cumplir los objetivos comerciales.
- Demostrar comprensión del entorno de Retail desde el punto de vista del cliente, la competencia y las última tecnología aplicadas al retailing.
- Evaluar críticamente diferentes formatos de venta minorista y diseñar formatos de tienda en términos de requisitos y objetivos comerciales.
- Participar en discusiones analíticas y presentar recomendaciones y posibles soluciones en informes escritos y / o presentaciones verbales.

### 1.12. Contenidos del programa

Contenido General:

- Administración Comercial y Operativa en la industria del Retail
- Planificación de Key Performance Indicator (KPI) de Negocios
- Key Performance Indicator (KPI) y desarrollo estrategias
- Key Performance Indicator (KPI) a y Recursos Humanos
- Key Performance Indicator (KPI) y su relación con servicios de excelencia

Programa:

- I. Cronograma de contenidos and papers sugeridos para apoyar la discusión clase a clase.

#### Tema 1: Introducción al mundo del Retail

Caso práctico: "Amazon dash"

\*Paper para discusión: Farah, M. F., & Ramadan, Z. B. (2017). Disruptions versus more disruptions: How the Amazon dash button is altering consumer buying patterns. Journal of Retailing and Consumer Services, 39, 54-61.

#### Tema 2: Estrategias de Marketing y Retail

Casos práctico: "The rise and fall of Gap"



\*Paper for discussion: Rezaei, S., & Valaei, N. (2017). Branding in a multichannel retail environment. *Information Technology & People*.

### Tema 3: Retail y Estrategias de multicanal

Caso práctico: Burberry's case study

\*Paper para discusión: Alexander, B., & Cano, M. B. (2020). Store of the future: towards a (re) invention and (re) imagination of physical store space in an omnichannel context. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 101913.

### Tema 4: Retail y Marcas de Lujo.

Caso práctico: ¿Por qué millenials prefieren Gucci?

\*Paper para discusión: Jin, B., & Cedrola, E. (Eds.). (2017). Fashion branding and communication: core strategies of European luxury brands. Springer.

### Tema 5: Key Perfomance Indicator (KPI) a y Recursos Humanos

Caso práctico: Women in Retailing

\*Paper para la discusión: Chang, J., Travaglione, A., & O'Neill, G. (2015). How can gender signal employee qualities in retailing?. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 27, 24-30.

### Tema 6: Localización del Negocio

Caso práctico: Starbucks case study

\*Paper para la discusión: Reigadinha, T., Godinho, P., & Dias, J. (2017). Portuguese food retailers-Exploring three classic theories of retail location. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 34, 102-116.

### Tema 7: Atracción al lugar del negocio

Caso práctico: "The rise and fall of subway"

\*Paper para la discusión: McColl, R., Macgilchrist, R., & Rafiq, S. (2020). Estimating cannibalizing effects of sales promotions: The impact of price cuts and store type. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 53, 101982.

### Tema 8: Estrategias de diseño de la tienda

Caso práctico: Adapting store size (Walmart-prototype stores)

\*Paper para la discusión: Murray, J., Elms, J., & Teller, C. (2017). Examining the role of store design on consumers' cross-sectional perceptions of retail brand loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 38, 147-156.

### Tema 9: Merchandising y estrategias de retail

Caso práctico: Ikea's merchandising strategy

\*Paper para la discusión: Roggeveen, A. L., Grewal, D., Karsberg, J., Noble, S. M., Nordfält, J., Patrick, V. M., ... & Olson, R. (2020). Forging meaningful consumer-brand relationships through creative merchandise offerings and innovative merchandising strategies. *Journal of Retailing*.



#### Tema 10: Precio y Retail

Caso práctico: Coah's pricing strategy

\*Paper for discusión: Koschmann, A., & Isaac, M. S. (2018). Retailer categorization: how store-format price image influences expected prices and consumer choices. Journal of Retailing, 94(4), 364-379.

#### Tema 11: Promoción y Retail

Caso práctico: Personal branding in retailing

Paper para la discusión: Escobar-Rodríguez, T., & Bonsón-Fernández, R. (2017). Facebook practices for business communication among fashion retailers. Journal of Fashion Marketing and Management: An International Journal.

#### Tema 12: Visualización de la mercadería

Caso práctico: Toy R us (new experience in store)

Paper para la discussion: Papagiannidis, S., Pantano, E., See-To, E. W., Dennis, C., & Bourlakis, M. (2017). To immerse or not? Experimenting with two virtual retail environments. Information Technology & People.

#### Tema 13: Administración de categorías de producto

Caso práctico: Category manager's functions

Paper para la discusión: Nakkas, A., Alan, Y., & Kurtuluş, M. (2020). Category Captainship in the Presence of Retail Competition. Production and Operations Management, 29(2), 263-280.

#### Tema 14: Programas de lealtad del cliente

Caso práctico: Sephora's Brand community

\*Paper para la discusión: Bowden, J., & Mirzaei, A. (2021). Consumer engagement within retail communication channels: an examination of online brand communities and digital content marketing initiatives. European Journal of Marketing.

#### Tema 15: Key Performance Indicator (KPI) y su relación con servicios de excelencia

Caso práctico: Ikea's customer service experience

\*Paper para la discusión: McNamara, T., & Descubes, I. (2016). Can IKEA adapt its service experience to India?. Emerald Emerging Markets Case Studies.

#### Tema 16: Global Retailing

Caso práctico: Uber in China y/o IKEA en India

\*Paper para la discusión:

Shin, S., Kim, H., & Kim, W. (2020). Transnational corporations' localization strategies via retail attributes: Focus on Chinese Market. Journal of Retailing and Consumer Services, 55, 102088.

\*Los paper seleccionados se sugieren para el apoyo a la discusión de los casos de estudio en cada sesión.



## 1.13. Referencias de consulta

### Lecturas Recomendadas

Nota: Lecturas adicionales serán recomendadas durante las sesiones de clase.

- Beck, M., & Crié, D. (2018). I virtually try it... I want it! Virtual Fitting Room: A tool to increase on-line and off-line exploratory behavior, patronage and purchase intentions. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 279-286.
- Alexander, B., & Cano, M. B. (2020). Store of the future: towards a (re) invention and (re) imagination of physical store space in an omnichannel context. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 101913.
- Breugelmans, E., & Campo, K. (2016). Cross-channel effects of price promotions: an empirical analysis of the multi-channel grocery retail sector. *Journal of Retailing*, 92(3), 333-351.
- Jindal, R. P., Gauri, D. K., Li, W., & Ma, Y. (2021). Omnichannel battle between Amazon and Walmart: Is the focus on delivery the best strategy?. *Journal of business research*, 122, 270-280.
- Melis, K., Campo, K., Breugelmans, E., & Lamey, L. (2015). The impact of the multi-channel retail mix on online store choice: does online experience matter?. *Journal of Retailing*, 91(2), 272-288.
- Pandit, A., & Vilches-Montero, S. (2016). Are reward cards just a business deal? The role of calculative versus emotional card commitment in driving store loyalty. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 31, 355-360.
- Shankar, A., & Jain, S. (2021) Factors affecting luxury consumers' webrooming intention: A moderated-mediation approach. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 58, 102306.
- Vilches-Montero S., Pandit, A., Bravo-Olavarria, R., and Chao, F. (2018) "What loyal women (and men) want: The role of gender and loyalty program characteristics in driving store loyalty". *Journal of Retailing and Consumer Services*, 44(September), pp 64-70. ISSN: 0969-6989. DOI: 10.1016/j.jretconser.2018.06.003
- Vilches-Montero, S., Hazrul, N., Pandit, A., & Bravo-Olavarria, R. (2018). "Using the Senses to Evaluate Aesthetic Products at the Point of Sale: The moderating role of consumers' goals". *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40 (January), pp. 82-90. ISSN: 0969-6989. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.09.008>
- Wang, R. J. H., Malthouse, E. C., & Krishnamurthi, L. (2015). On the go: How mobile shopping affects customer purchase behavior. *Journal of Retailing*, 91(2), 217-234.

## 2. MÉTODOS DOCENTES

Las clases de Marketing y Retailing serán impartidas siguiendo una metodología de aprendizaje interactivo. El objetivo de cada clase será entregar contenidos teóricos relevantes y, contemporáneos donde los alumnos puedan contribuir con su valiosa experiencia. Cada clase será acompañada de discusión de casos de estudio actuales donde los alumnos puedan aplicar y desarrollar una perspectiva de negocios acerca



de los contenidos. Una selección de artículos recientes en el área del retailing son sugeridos para apoyar cada clase. Los alumnos recibirán el material electrónico necesario para el seguimiento de las clases. En concreto, se les entregarán las diapositivas utilizadas en las clases, algunas referencias bibliográficas de libre disposición.

### 3. MÉTODOS DE EVALUACIÓN Y PORCENTAJE EN LA CALIFICACIÓN FINAL

El sistema de evaluación está basado en la evaluación continua. Se valorará el esfuerzo constante y la participación del estudiante en las diferentes actividades prácticas programadas resolución de casos y comentarios de lecturas

La evaluación continua permite, a través de las distintas actividades planteadas, evaluar la adquisición de las competencias de la materia de una manera precisa. El contenido será evaluado de la manera siguiente:

- \* Participación en clase 10%
- \* 2 Análisis de Caso (Informe grupal): 20% cada uno.
- \* Examen final 50%

### 4. CRONOGRAMA

Semana	
1	Introducción al mundo del Retail
2	Estrategias de Marketing y Retail
3	Estrategias de multicanal
4	Retail y marcas de Lujo
5	Key Performance Indicator (KPI) a y Recursos Humanos
6	Localización del Negocio
7	Atracción al lugar del negocio
8	Estrategias de diseño de la tienda
9	Merchandising y estrategias de retail
10	Retail y Estrategias de precio
11	Promoción y Retail
12	Visualización de la mercadería
13	Administración de categorías de producto
14	Programas de lealtad del cliente
15	Key Performance Indicator (KPI) y su relación con servicios de excelencia
16	Global retailing