

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO II. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	10
2.1. Introducción.....	10
2.2. Valores y Estilos de Vida .....	10
2.3. Consumo Chileno .....	11
2.4. Conocer al Consumidor .....	12
2.5. Estudio de Consumidores Chilenos.....	14
2.6. Resumen del Capítulo.....	14
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO .....	15
3.1. Introducción.....	15
3.2. Consumo .....	15
3.3. Sociedad de Consumo .....	17
3.4. Consumidor .....	19
3.5. Segmentación del Mercado .....	20
3.6. Comportamiento del Consumidor .....	21
3.7. Clase Social .....	23
3.8. Comportamiento de Compra .....	26
3.9. La Familia.....	26
3.10. Modificación del Comportamiento.....	28
3.11. Tipos de Decisiones del Consumidor .....	29
3.12. ¿Por Qué Compra La Gente?.....	30
3.13. Cultura .....	31
3.14. Influencias Globales en el Comportamiento del Consumidor.....	34
3.15. Etnocentrismo .....	35
3.16. Efecto País de Origen .....	37
3.17. Resumen del Capítulo.....	40
CAPÍTULO IV. PLANTEAMIENTO DE LA OPORTUNIDAD Y OBJETIVOS.....	41
4.1. Introducción.....	41
4.2. La Oportunidad.....	41
4.3. Objetivos.....	41

4.4. Resumen del Capítulo.....	41
CAPÍTULO V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
5.1. Introducción.....	42
5.2. Tipo de Investigación .....	42
5.3. Fuentes de datos .....	43
5.4. Tipo de Muestreo.....	43
5.5. Definición de la población.....	44
5.6. Definición del tamaño muestral.....	44
5.7. Procesamiento y Preparación para el Análisis.....	45
5.8. Resumen del Capítulo.....	46
CAPÍTULO VI. ANÁLISIS DEMOGRÁFICOS Y FACTORIALES .....	47
6.1. Introducción.....	47
6.2. Análisis de Datos Demográficos .....	47
6.3 Análisis de datos del Estilo de vida del Consumidor Chileno.....	50
6.4. Resumen del Capítulo.....	53
CAPÍTULO VII. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	54
7.1. Introducción.....	54
7.2. Valores y Estilo de Vida.....	54
7.3. Decisiones Domésticas .....	60
7.4. Segmentación por Estilos de Vida.....	62
7.5. Etnocentrismo y Efecto País de Origen.....	65
7.6. Resumen del Capítulo.....	68
CAPÍTULO VIII. CONCLUSIÓN.....	69
CAPÍTULO IX. LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES .....	71
9.1. Introducción.....	71
9.2. Limitaciones .....	71
9.3. Recomendaciones .....	72
BIBLIOGRAFÍA .....	73
ANEXOS .....	76

## **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 5.1: Distribución de Cuestionarios .....	44
Tabla 6.1.: “Actividades Cotidianas” .....	52
Tabla 7.1.: “Factores de Estilo de Vida” .....	54
Tabla 7.2.: “Descripción Demográfica de cada Segmento” .....	65
Tabla 7.3.: “CETSCALE” .....	66
Tabla 7.4.: “Comparación de la Fiabilidad de la CETSCALE” .....	67

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 3.1.: “Distribución del Nivel Socio Económico - Chile” .....	25
Gráfico 6.1.: Género .....	47
Gráfico 6.2.: Edad.....	48
Gráfico 6.3.: Estado Civil .....	48
Gráfico 6.4.: Educación .....	49
Gráfico 6.5.: Ocupación.....	49
Gráfico 6.6.: “Gráfico de Sedimentación” .....	51
Gráfico 7.1.: En su Hogar, ¿Quién decide...? .....	61
Gráfico 7.2.: “Segmentación por Estilos de Vida” .....	64