**GUÍA UNICENTRO**

SALUD DE CENTRO COMERCIAL



**ESTUDIO CUANTITATIVO**

JUNIO 2024

**Objetivo General:**

Realizar una evaluación de seguimiento de las variables diagnóstico y de imagen de la Centro Comercial UNICENTRO con el fin de Monitorear la salud y el grado de adopción de las mismas.

**Objetivos Específicos:**

* Medir el nivel de adopción de la Centro Comercial en términos de: (TOM, conocimiento espontáneo y total) Top of heart, intención de compra, uso, razones de uso, tasa de retención y abandono.
* Hacer un seguimiento al comprador de la categoría con el propósito de evaluar el impacto de las diferentes actividades propias y de la competencia.
* Conocer la percepción de la Centro Comercial entre quienes manifiestan haberla usado.
* Identificar el desempeño de la publicidad en cuanto a recordación general, medio en el que vio la publicidad, beneficios, apropiación del mensaje, nivel de agrado e intención de compra.
* Determinar el perfil de las Centro Comercials (propia y de la competencia) en términos de atributos importantes de la categoría y su aporte en la construcción del posicionamiento deseado. Este perfil permite establecer las fortalezas y debilidades de cada Centro Comercial y ver su evolución en el tiempo.

INICIO

1. ¿Cuál es su ciudad de residencia? RU
   1. Barranquilla, Descartar
   2. Bogotá, Descartar
   3. Cali
   4. Medellín, Descartar
   5. Otro, ¿Cuál? Descartar
2. Indica te identificas cómo: RU
   1. Hombre
   2. Mujer
   3. otro
3. De acuerdo con lo que indica el recibo de servicios públicos, ¿a qué estrato corresponde tu hogar? RU
   1. 1
   2. 2
   3. 3
   4. 4
   5. 5
   6. 6
4. ¿En qué rango de edad te encuentras? RU
   1. 18-24 años
   2. 25-35 años
   3. 36-40 años
   4. 41-55 años
   5. 56-60 años
   6. Mayor 60 años

Exploración de la categoría

1. Qué centros comerciales de Cali conoces o has oído nombrar? RA
2. ¿En los últimos 3 meses recuerdas haber visto u oído publicidad de centros comerciales, en televisión, radio, vallas, periódicos, revistas, paraderos de buses o cualquier otro medio?
   1. Si 🡪 p9
   2. No 🡪 p10
3. (Sí es afirmativo) ¿De qué centros comerciales recuerdas haber visto u oído publicidad en los últimos 3 meses? (Respuesta Abierta)
4. De estos centros comerciales cuales conoces o has oído nombrar? RM Random Options, Incluir logos
5. Unicentro
6. Chipichape
7. Cosmocentro
8. Jardín Plaza
9. Palmetto Plaza
10. Pacific Mall
11. Centenario
12. La estación
13. Otro ¿Cuál?
14. (condicionada a las seleccionadas anteriormente) ¿Cuál es el centro comercial más cercano a tu corazón? RU
15. De los centros comerciales que mencionaste, ¿cuáles han visitado en los últimos 3 meses? RM (condicionada a los cc que conoce) Random Options
16. Unicentro
17. Chipichape
18. Cosmocentro
19. Jardín Plaza
20. Palmetto Plaza
21. Pacific Mall
22. Centenario
23. La estación
24. Otro ¿Cuál?
25. Qué centro comercial, visitaste la última vez? RM
26. Unicentro
27. Chipichape
28. Cosmocentro
29. Jardín Plaza
30. Palmetto Plaza
31. Pacific Mall
32. Centenario
33. La estación
34. Otro ¿Cuál?
35. Cuál es el centro comercial, visitado con mayor frecuencia para comprar y/o usar sus servicios? RM Random Options
36. Unicentro
37. Chipichape
38. Cosmocentro
39. Jardín Plaza
40. Palmetto Plaza
41. Pacific Mall
42. Centenario
43. La estación
44. Otro ¿Cuál?
45. Qué es lo que más valoras del centro comercial que visitas con mayor frecuencia para comprar y/o usar servicios RA
46. Cuál es el centro comercial, visitado con mayor frecuencia para pasear y/o entretenimiento de la familia? RM Random Options
47. Unicentro
48. Chipichape
49. Cosmocentro
50. Jardín Plaza
51. Palmetto Plaza
52. Pacific Mall
53. Centenario
54. La estación
55. Otro ¿Cuál?
56. La próxima vez que vayas a un centro comercial, a cual puedes ir ? RM Random Options
57. Unicentro
58. Chipichape
59. Cosmocentro
60. Jardín Plaza
61. Palmetto Plaza
62. Pacific Mall
63. Centenario
64. La estación
65. Otro ¿Cuál?
66. ¿Cuál de los siguientes factores considera más importante al elegir un centro comercial para sus compras o visitas? (Seleccione 3)
    1. Ubicación
    2. Variedad de tiendas para mi
    3. Que realicen ferias y/o eventos de mi interés
    4. Precios
    5. Seguridad
    6. Ambiente en general (como se siente)
    7. Opciones de servicios (bancos, salud, servirtecas, etc)
    8. Opciones de entretenimiento (cine, juegos para niños, karts etc)
    9. Opciones de comida (diferentes restaurantes, comida rápida, formal etc)
    10. Facilidad y amplitud del Estacionamiento
    11. Que sea de fácil acceso (cantidad de entradas y salidas)
    12. Que no cobren el parqueadero
    13. Opciones de tiendas para toda la familia
67. Ranquéa las 3 opciones elegidas anteriormente, donde 1 es la más importante para ti y 3 la menos importante. (RANKING)
68. ¿Qué tan importante es la ubicación del centro comercial para usted? RU
69. Muy importante
70. Importante
71. Algo importante
72. Poco importante
73. Nada importante
74. ¿Qué tan importante son las instalaciones del centro comercial para usted? RU
75. Muy importante
76. Importante
77. Algo importante
78. Poco importante
79. Nada importante
80. ¿Qué le haría elegir un centro comercial nuevo sobre uno que ya conoce? RA
81. ¿Suele elegir diferentes centros comerciales según la actividad que va a realizar?
82. Si
83. No
84. ¿Qué tipo de actividades realiza más frecuentemente en los centros comerciales? Y donde (Seleccione todas las que apliquen) Usar grilla
85. Compras de ropa para hombre y/o mujer
86. Compra de accesorios
87. Compras de mercado
88. Ir a un bar
89. Compra de zapatos
90. Ir a comer a restaurantes formales
91. Compra de implementos y ropa deportiva
92. Compra de elementos para bebes y niños (juguetería, accesorios, ropa)
93. Ir a comer comida rápida
94. Actividades de entretenimiento (cine, juegos, etc.)
95. Uso de Servicios (bancos, salud, servitecas, peluquerías, etc.)
96. Compra elementos de salud y bienestar (droguería, casa naturista derma etc)
97. Compra de elementos de cuero (carteras, billeteras, etc)
98. Otro ¿Cuál?
99. ¿Cuál de los siguientes centros comerciales es su favorito? ¿Por qué? RU-RA
100. Unicentro
101. Chipichape
102. Cosmocentro
103. Jardín Plaza
104. Palmetto Plaza
105. Pacific Mall
106. Centenario
107. La estación
108. Otro ¿Cuál?
109. ¿Con qué frecuencia visita su centro comercial favorito?
     1. Más de una vez a la semana
     2. Una vez a la semana
     3. Una vez al mes
     4. Cada 15 días
     5. Cada dos meses
     6. Una vez al año
     7. Otro ¿Cuál?
110. ¿Con qué frecuencia visita Unicentro? RU
111. Más de una vez a la semana
112. Una vez a la semana
113. Una vez al mes
114. Cada dos meses
115. Una vez al año
116. Otro ¿Cuál?
117. ¿Qué actividad realiza con mayor frecuencia cuando visita Unicentro? RU
118. Compras
119. Comer en restaurantes
120. Entretenimiento (cine, juegos, karts etc.)
121. Uso de Servicios (bancos, salud, peluquerías, etc.)
122. Otro ¿Cuál?
123. ¿Cuál fue la principal razón para elegir Unicentro en su última visita en lugar de otro centro comercial? RU
124. Proximidad a mi ubicación
125. Variedad de tiendas
126. Promociones o descuentos
127. Recomendaciones de amigos o familiares
128. Visita a médicos y/o odontólogos
129. Fui a mercar
130. Experiencia previa positiva
131. Otro ¿Cuál?
132. ¿Qué tan satisfecho estuvo con su experiencia en Unicentro durante su última visita? RU
133. Muy satisfecho
134. Satisfecho
135. Ni satisfecho ni insatisfecho
136. Insatisfecho
137. Muy insatisfecho
138. En una escala de 1 a 10 que tan dispuesto estaría a recomendar Unicentro a familiares y amigos, siendo 10 totalmente lo recomendaría y 1 definitivamente no lo recomendaría.
139. Si necesitaran comprar algo específico hoy, ¿considerarían a Unicentro como una opción para su compra? RU – RA
140. Sí ¿Por que?
141. No ¿Por que?
142. Depende ¿de que?
143. ¿Ha habido alguna experiencia negativa en Unicentro que le haya hecho considerar no volver? RU
144. Sí
145. No
146. ¿Hay algún aspecto de Unicentro le haya molestado o le haya hecho considerar no volver? RM condicionada a afirmativa en p 31
147. Limpieza y mantenimiento
148. Seguridad
149. Variedad de tiendas
150. Precios
151. Servicio al cliente
152. Opciones de comida
153. Estacionamiento
154. Ambiente general
155. Otro ¿Cuál?
156. Ahora vas a seleccionar la Centro Comercial que cumple mejor con cada uno de los a los siguientes atributos: (Cada fila debe estar seleccionada).validar con el cliente opciones adicionales.

|  |
| --- |
| Centro Comercial Confiable |
| Centro Comercial innovador |
| Centro Comercial con amplia trayectoria |
| Centro Comercial Experto |
| Es la Centro Comercial que me ofrece mejor relación costo /beneficio |
| Centro Comercial Cercano |
| Es la Centro Comercial líder en el mercado de cali |
| Centro Comercial Lejano |
| Centro Comercial Nuevo |
| Es un Centro Comercial reconocido |
| Es un Centro Comercial de excelente calidad |
| Es una Centro Comercial en el que no se encuentran fácil las cosas |
| Es sostenible con el medio ambiente |
| Es una Centro Comercial costoso |
| Es una Centro Comercial económico |

**Evaluación de oferta, servicios percepciones de Centro Comercial**

1. ¿Cómo calificaría la variedad de servicios y tiendas en Unicentro en comparación con otros centros comerciales que visita? RU
2. Mucho mejor
3. Mejor
4. Igual
5. Peor
6. Mucho peor
7. ¿Conoce usted los siguientes servicios en Unicentro? RM
8. Tiendas de ropa y accesorios
9. Supermercados
10. Restaurantes y cafeterías
11. Cines
12. Bancos y cajeros automáticos
13. Gimnasio
14. Áreas de juegos para niños
15. Servicios de mensajería
16. Servitecas
17. Karts
18. Bolos
19. Otro ¿Cuál?
20. ¿Utiliza usted los siguientes servicios en Unicentro?RM
21. Tiendas de ropa y accesorios
22. Supermercados
23. Restaurantes y cafeterías
24. Cines
25. Bancos y cajeros automáticos
26. Gimnasio
27. Áreas de juegos para niños
28. Servicios de mensajería
29. Servitecas
30. Karts
31. Bolos
32. Otro ¿Cuál?
33. ¿Cómo calificaría la oferta de entretenimiento en Unicentro en comparación con otros centros comerciales? RU
34. Excelente
35. Buena
36. Regular
37. Mala
38. Muy mala
39. ¿Cuáles de los siguientes servicios de entretenimiento conoce en Unicentro? RM
40. Cines
41. Área de juegos para niños
42. Eventos y conciertos
43. Salas de videojuegos
44. Áreas de descanso y recreación
45. Karts
46. Arenero
47. Otro ¿Cuál?
48. ¿Cómo calificaría la accesibilidad de Unicentro en términos de salidas y entradas? RU
49. Excelente
50. Buena
51. Regular
52. Mala
53. Muy mala
54. ¿Cómo calificaría las zonas verdes y la comodidad de las instalaciones en Unicentro? RU
55. Excelente
56. Buena
57. Regular
58. Mala
59. Muy mala
60. ¿Cómo describiría la atmósfera general de Unicentro? RU
61. Muy agradable
62. Agradable
63. Neutral
64. Desagradable
65. Muy desagradable
66. ¿Cómo calificaría la ambientación y decoración de Unicentro? RU
67. Excelente
68. Buena
69. Regular
70. Mala
71. Muy mala
72. ¿Cómo calificaría la seguridad en Unicentro? RU
73. Excelente
74. Buena
75. Regular
76. Mala
77. Muy mala
78. ¿Cómo calificaría la limpieza en Unicentro? RU
79. Excelente
80. Buena
81. Regular
82. Mala
83. Muy mala
84. ¿Cómo calificaría las actividades y eventos que organiza Unicentro? RU
85. Excelente
86. Buena
87. Regular
88. Mala
89. Muy mala
90. ¿Participa regularmente en las actividades y eventos organizados por Unicentro?
91. Sí, siempre
92. Sí, a veces
93. No, nunca
94. ¿Qué aspecto considera más distintivo de Unicentro en comparación con otros centros comerciales? RM
95. Variedad de tiendas
96. Oferta de entretenimiento
97. Calidad de la atención al cliente
98. Ambiente
99. Oferta de servicios
100. Decoración
101. Ubicación
102. Accesibilidad
103. ¿Hay algún aspecto que considera debe mejorar en Unicentro?
     1. Si
     2. No
104. ¿Qué aspecto considera que debe mejorar Unicentro? Seleccione los 2 más importantes. RM
105. Variedad de tiendas
106. Seguridad
107. Limpieza
108. Oferta de entretenimiento
109. Atención al cliente
110. Oferta de servicios
111. Cobro de parqueadero
112. Zonas verdes
113. Áreas de descanso
114. Sabes si en Unicentro, cobran el parqueadero?
     1. Si cobran desde que entras
     2. No cobran
     3. Si, después de 3 horas
     4. Las primeras 3 horas son gratis
     5. Otro, cual?

**Evaluación de publicidad**

1. De los siguientes medios de comunicación ¿cuál usa con mayor frecuencia? RU
2. TV
3. Radio
4. Redes sociales
5. Impresos
6. Otro ¿cuál?
7. ¿Por qué le agrada más el medio seleccionado anteriormente?
8. Facilidad de acceso
9. Calidad de la información
10. Entretenimiento
11. Otro (especificar)
12. ¿Con cuáles de las siguientes redes sociales cuenta? (Seleccione todas las que apliquen)
13. Facebook
14. Instagram
15. Whatsapp
16. Twitter
17. LinkedIn
18. TikTok
19. Otra ¿Cuál?
20. ¿Qué tipo de información le interesa más en las redes sociales que visita? (Seleccione todas las que apliquen)
21. Noticias
22. Entretenimiento
23. Información general
24. Compras
25. Educación
26. Otro ¿Cuál?
27. ¿A través de qué medio preferiría recibir información relacionada con centros comerciales o centros de entretenimiento?
28. Correo electrónico
29. Redes sociales
30. Publicidad en línea
31. Mensajes de texto
32. Publicidad en medios tradicionales (televisión, radio, prensa), en cual medio?
33. Otro ¿Cuál?
34. ¿Recuerda haber visto alguna publicidad de Unicentro recientemente? RU
35. Si
36. No
37. (Condiciona afirmativa de p64) ¿En qué medio vio la publicidad de Unicentro? RM
38. Televisión
39. Radio
40. Redes sociales
41. En línea (sitios web, banners)
42. Impresos (periódicos, revistas)
43. Publicidad exterior (vallas, carteles)
44. Otro ¿Cuál?
45. ¿Qué mensaje transmitía la última publicidad que vio o escuchó de Unicentro? RM Validar con el cliente campañas recientes e incluir
46. Ofertas y descuentos especiales
47. Nuevas tiendas o aperturas
48. Información de eventos
49. Invitación a alguna actividad promocional por fecha especial (padre, madre, navidad etc)
50. Comodidades y servicios del centro comercial
51. Publicidad relacionada a un ambiente familiar y acogedor
52. Invitación a visitar el centro comercial
53. Otro ¿Cuál?
54. ¿Algún tipo de publicidad de Unicentro le ha hecho considerar visitar el centro comercial más a menudo o realizar alguna compra específica allí? RU
55. Si, cual?
56. No
57. ¿Cree que la publicidad que ha visto del centro comercial refleja bien lo que ofrece? TU
58. Sí
59. No
60. ¿Por cuales medios le gustaría recibir información y/o publicidad de Unicentro? RM
61. Instagram
62. Facebook
63. TikTok
64. Whatsapp
65. Television
66. Radio
67. Prensa
68. Publicidad exterior (vallas, carteles)
69. Otro ¿Cuál?

**FIN DE LA ENCUESTA**