

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Justificación del problema	11
1.3. Objetivos	14
1.4. Marco conceptual	14
1.5. Metodología.....	18
1.6. Alcances.....	20
2. Diagnóstico	21
2.1. Encuesta de satisfacción.....	21
2.2. Encuesta de percepción	23
3. Estudio de mercado	30
3.1. Oferta	30
3.2. Demanda: Análisis sociodemográfico	34
4. Plan estratégico	39
4.1. Análisis FODA	39
4.2. Proceso declarativo.....	40
5. Plan de marketing.....	43
5.1. Arriendo de departamentos	43
5.2. Arriendo del salón de eventos	53
5.3. Plan de seguimiento	58
6. Plan operacional	62
6.1. Proceso de reserva	62
6.2. Levantamiento de datos	66
6.3. Gastos.....	67
6.4. Servicio de alimentación	68
6.5. Actividades recreativas	69
7. Reglamento	71
7.1. Definición de temporada	71
7.2. Ingreso de no socios y acompañantes	72
7.3. Reserva no presencial.....	72
7.4. Modificación al proceso de reserva	73
7.5. Arriendo mínimo	74
7.6. Horario de check-in y check-out.....	75
7.7. Arriendo de dos o más departamentos	76
7.8. Ingreso de vendedores.....	76
8. Plan organizacional.....	77
8.1. Encargada de la gestión del Centro Recreacional	77
8.2. Encargado de las actividades recreativas	77
8.3. DSTI	78
8.4. Jefa de Bienestar del Personal.....	78
8.5. Consejo Administrativo de Bienestar.....	78
9. Modelo de negocios.....	80
9.1. Canvas para el arriendo de departamentos	80
9.2. Canvas para el arriendo del salón de eventos	85
10. Análisis económico	89
10.1 Escenario actual	89

10.2	Elasticidad precio demanda	92
10.3	Análisis de sensibilidad	93
10.4	Capacidad máxima	95
10.5	Punto de equilibrio	96
11.	Conclusiones	99
12.	Bibliografía.....	102
13.	Anexos.....	104
	Anexo 1: Imágenes del Centro Recreacional “Dr. Enrique Paris”	104
	Anexo 2: Reglamento del Centro Recreacional – Septiembre 2003	107
	Anexo 3: Ficha de inscripción	115
	Anexo 4: Encuesta de satisfacción	116
	Anexo 5: Oferta de establecimientos de alojamiento en El Quisco y sus atributos ...	117
	Anexo 6: Oferta de establecimientos de alojamiento en El Quisco y sus valores.	118
	Anexo 7: Tasa de arriendo promedio por unidad	119
	Anexo 8: Propuesta de información del salón de eventos en el sitio web	121
	Anexo 9: Propuesta de información sobre el Centro Recreacional en el sitio web ...	122
	Anexo 10: Proveedores de motores de reserva online	124
	Anexo 11: Compra de insumos para actividades recreativas	125
	Anexo 12: Propuesta de reglamento del Centro Recreacional – Noviembre 2018 ...	126