

# Tabla de Contenido

Capítulo I – Introducción.....	1
I.1 Introducción .....	1
I.2 Antecedentes .....	3
I.3 Justificación.....	6
I.4 Objetivos .....	8
I.5 Estructura del Documento .....	8
Capítulo II – Comprensión del Negocio .....	9
II.1 La Industria del Esquí.....	9
II.1.1 La Industria en el Valle Central .....	9
II.1.2 Factores que Afectan la Demanda.....	14
II.2 Análisis Estratégico (Medio Ambiente) .....	18
II.2.1 Misión y Visión .....	18
II.2.2 Cinco Fuerzas de Porter .....	19
II.2.3 FODA .....	22
II.3 Conclusiones del Negocio .....	23
Capítulo III – Datos.....	25
III.1 Preámbulo.....	25
III.2 Metodología Propuesta .....	26
III.3 Datos Iniciales.....	27
III.4 Experimentos, Resultados y Discusión .....	28
III.4.1 Etapa I.....	28
III.4.2 Etapa II .....	28
III.4.3 Etapa III.....	32
III.4.4 Etapa IV.....	33
III.4.5 Etapa V .....	36
III.5 Conclusiones.....	40
Capítulo IV – Estrategia Comercial.....	42

IV.1 Marketing Estratégico (STP) .....	42
IV.1.1 Segmentación.....	42
IV.1.2 Target .....	43
IV.1.3 Posicionamiento.....	43
IV.2 Marketing Táctico (4P) .....	44
IV.2.1 Objetivo .....	44
IV.2.2 Política de Fidelización.....	44
IV.2.3 Mix de Marketing .....	46
IV.3 Análisis de Rentabilidad .....	51
IV.3.1 Ingresos.....	51
IV.3.2 Costos .....	53
IV.3.3 ROI.....	56
Capítulo V – Conclusiones .....	57
V.1 Conclusiones.....	57
V.2 Limitaciones .....	58
V.3 Recomendaciones y Trabajos Futuros .....	59
Bibliografía.....	60
Anexo A – Introducción.....	61
Anexo B – Comprensión del Negocio .....	64
Anexo C – Datos.....	66
Anexo D – Estrategia Comercial.....	80