

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	7
1.1 Justificación del proyecto y descripción del tema	7
1.2 Objetivos	10
1.3 Metodología	10
2. CONTEXTO	12
2.1 Entorno de la industria: análisis PEST	12
2.2 Análisis de la industria	17
3. ANÁLISIS DE MERCADO	21
3.1 Análisis Oferta	21
3.1.1 Turismo Masivo v/s Turismo aventura y otros	21
3.1.2 Cadena de suministro	21
3.1.3 Actores de la industria: instituciones, certificados	23
3.1.4 Servicios de alojamiento; competencia y grupos estratégicos	25
3.1.5 Testimonio actores nacionales	28
3.2 Análisis Demanda	31
3.2.1 Estado del turismo aventura; demanda, exportaciones y comercio	31
3.2.2 Análisis del cliente	34
3.3 Oportunidades y amenazas	37
3.4 Sustentabilidad: oportunidad para la industria y conceptos asociados	38
4. ANÁLISIS INTERNO	45
4.1 The BaseCamp	45
4.1.1 Misión, Visión y Objetivo de negocio	45
4.1.2 Estrategia genérica	46
4.1.3 Ventaja competitiva: análisis VRIO	47
4.2 Fortalezas y debilidades	49
4.3 Resumen FODA	50
5. MODELO DE NEGOCIOS	51
5.1 Lean Canvas	51
5.2 Tácticas sustentables del negocio	56
6. PLAN DE MARKETING	58
6.1 Análisis de la competencia (por locación)	58
6.2 Segmentación	63
6.3 Posicionamiento, objetivos de venta y marketing	67

6.4 Mix de marketing.....	68
7. PLAN OPERACIONAL.....	75
7.1 Políticas de venta.....	75
7.2 Proceso de gestión Tour Operadora	76
7.3 Procesos de captación de cliente	78
7.4 Procesos de venta.....	79
7.5 Espacios y funciones.....	81
7.5.1 Mapeo de relaciones operativas	81
7.5.2 Espacios a construir	82
8. PLAN ORGANIZACIONAL.....	84
8.1 Marco legal.....	84
8.2 Estructura organizacional.....	86
8.3 Cargos, responsabilidades y remuneraciones.....	87
8.4 Remuneraciones.....	95
9. PLAN FINANCIERO	97
9.1 Supuestos y puesta en marcha.....	97
9.2 Proyección Flujo de Caja	99
9.2.1 Elementos del Flujo.....	99
9.2.2 Flujo de Caja	106
9.3 Indicadores de rentabilidad	107
9.4 Análisis de Sensibilidad y Escenarios.....	108
9.5 Financiamiento	114
10. ANÁLISIS DE RESULTADOS	116
11. CONCLUSIONES	118
12. BIBLIOGRAFÍA.....	121
13. ANEXOS.....	123