

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	DESCRIPCIÓN DEL MERCADO	2
3.	DESCRIPCIÓN DEL TEMA A ABORDAR.....	4
4.	OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS.....	5
4.1.	OBJETIVO GENERAL	5
4.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
4.3.	RESULTADOS ESPERADOS	5
5.	MARCO CONCEPTUAL.....	6
5.1.	DEFINICIÓN DE SPA.....	6
5.2.	TIPOS DE SPA.....	6
5.3.	FUNCIONAMIENTO Y SERVICIOS QUE OFRECE UN SPA	10
5.4.	TIPO DE TERAPIAS OFRECIDAS EN UN SPA.....	10
5.4.1.	TRATAMIENTOS ALTERNATIVOS DE UN SPA	10
5.5.	BENEFICIOS Y CONTRAINDICACIONES DE LOS SPA.....	11
5.6.	TURISMO EN CHILE	12
5.6.1.	TURISMO EN LA REGIÓN DE LOS LAGOS	12
6.	ANÁLISIS DE MERCADO DISPONIBLE.....	13
7.	ANÁLISIS DE CLIENTES.....	14
7.1.	TENDENCIAS DEL MERCADO	15
7.2.	RECONOCIMIENTO DE MARCAS.....	16
7.3.	PERCEPCIÓN DEL MERCADO.....	18
7.4.	HIPÓTESIS DE SERVICIO	21
8.	ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA	23
8.1.	CUANTIFICACIÓN DE COMPETIDORES DIRECTOS E INDIRECTOS	23
8.2.	ANÁLISIS DE CAPACIDADES DE LOS COMPETIDORES DIRECTOS	24
8.3.	ANÁLISIS DE SERVICIOS Y VALOR DE LOS COMPETIDORES	25
9.	BENCHMARKING	26
9.1.	MERCADO NACIONAL	26
9.2.	MERCADO INTERNACIONAL	28
10.	ANÁLISIS PEST.....	32
10.1.	FACTORES POLITICOS	32
10.2.	FACTORES ECONÓMICOS.....	32
10.3.	FACTORES SOCIALES.....	34
10.4.	FACTORES TECNOLOGICOS	35
11.	RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN DE MERCADO Y ANALISIS FODA.....	36
11.1.	FORTALEZAS	37
11.2.	DEBILIDADES	37
11.3.	OPORTUNIDADES.....	37
11.4.	AMENAZAS	38

12.	ESTRATEGIA DEL NEGOCIO	40
12.1.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y ESPECÍFICOS	40
12.2.	IDENTIFICACIÓN DEL MERCADO META.....	40
12.3.	ESTRATEGIA DE PRODUCTOS/SERVICIOS	40
12.3.1.	HORARIOS DE ATENCIÓN	42
12.4.	ESTRATEGIA DE PRECIOS	43
12.4.1.	FIDELIZACIÓN	45
12.5.	CANALES DE DISTRIBUCIÓN	45
12.6.	ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN.....	45
12.7.	UBICACIÓN Y EMPLAZAMIENTO DEL NEGOCIO	46
12.8.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	47
12.9.	RESUMEN ESTRATÉGICO Y PROPUESTA DE VALOR	48
13.	ASPECTOS TÉCNICOS.....	49
13.1.	LAYOUT DE INSTALACIONES.....	49
13.2.	DEFINICIÓN DE TECNOLOGÍAS A IMPLEMENTAR	50
14.	ESTUDIO FINANCIERO.....	52
14.1.	CÁLCULO DE LA TASA DE DESCUENTO.....	52
14.2.	INGRESOS, COSTOS Y FLUJO DE CAJA DEL PROYECTO	53
14.3.	INDICADORES FINANCIEROS	57
14.4.	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	58
15.	CONCLUSIÓN	59
16.	BIBLIOGRAFÍA	60
17.	ANEXOS	61