

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. ANTECEDENTES GENERALES.....</b>	<b>1</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>3</b>
2.1 El turismo en el mundo.....	3
2.2 El turismo en Chile.....	3
2.3 Turismo en la región de Los Ríos.....	3
2.4 Turismo en Panguipulli.....	4
2.5 Hotel Koyan.....	5
2.6 Oportunidad.....	8
<b>4. OBJETIVOS.....</b>	<b>11</b>
4.1 Objetivo General.....	11
4.2 Objetivos Específicos.....	11
<b>5. MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>12</b>
5.1 Fuerzas de Porter.....	12
5.2 Análisis FODA.....	12
5.3 Entrevistas.....	13
5.4 Encuestas.....	13
5.8 Net Promoter score.....	14
5.6 Value Proposition Canvas.....	15
5.7 Business Model Canvas.....	16
5.9 Evaluación Financiera.....	16
<b>6. METODOLOGÍA.....</b>	<b>17</b>
6.1 Análisis estratégico.....	17
6.2 Investigación de mercado.....	17
6.2.1 Oferta.....	17
6.2.2 Demanda.....	18
6.2.3 Entrevistas en profundidad.....	18
6.2.4 Encuesta.....	19
6.3 Propuesta de valor.....	19
6.4 Modelo de Negocios.....	19
6.4.1 Actividades.....	20
6.5 Análisis Financiero.....	20
<b>7. ALCANCES.....</b>	<b>21</b>
<b>8. ANÁLISIS ESTRATÉGICO.....</b>	<b>23</b>
8.1 Cinco fuerzas de la competencia.....	23
8.1.1 Poder de negociación de los consumidores.....	23
8.1.2 Amenaza de nuevos entrantes.....	23
8.1.3 Poder de negociación de los proveedores.....	26
8.1.4 Amenaza de productos sustitutos.....	26
8.1.5 Rivalidad de los competidores.....	27
8.2 Análisis FODA.....	28
8.2.1 Fortalezas.....	28
8.2.2 Oportunidades.....	28
8.2.3 Debilidades.....	29
8.2.4 Amenazas.....	29
8.3 Conclusiones.....	29
<b>9. INVESTIGACIÓN DE MERCADO.....</b>	<b>31</b>
9.1 Oferta.....	31
9.2 Demanda.....	34
9.2.1 Turismo receptivo.....	35

9.2.2 Turismo interno.....	36
9.3 Mercado Total, Potencial y Meta .....	38
9.4 Análisis del registro de huéspedes.....	38
9.5 Entrevistas en profundidad.....	39
9.5.1 Huéspedes .....	39
9.5.2 Expertos.....	41
9.6 Encuesta.....	42
9.7 Conclusiones .....	44
<b>10. PROPUESTA DE VALOR .....</b>	<b>46</b>
<b>11. MODELO DE NEGOCIOS FINAL .....</b>	<b>48</b>
11.1 Nuevo canal: agencias de turismo .....	49
11.2 Cambio en fuentes de ingreso: precio diferenciado por temporadas.....	50
11.3 Actividades clave: Recomendar y reservar actividades.....	51
<b>13. ANÁLISIS FINANCIERO .....</b>	<b>54</b>
13.1 Flujo de caja trimestre 1 a 4 .....	54
13.2 Flujo de caja año 1 a 5.....	55
13.3 Análisis de sensibilidad .....	56
<b>14. CONCLUSIONES .....</b>	<b>58</b>
14.1 Principales resultados de la investigación.....	58
14.2 Propuestas para el aumento de los ingresos.....	58
14.3 Discusión .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>15. CITAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>60</b>
<b>XI. ANEXOS.....</b>	<b>61</b>
XI.1.1 Atractivos locales .....	67
XI.1.2 Parques nacionales o reservas naturales .....	69
XI.1.3 Trekking.....	70
XI.1.4 Otras actividades destacadas.....	70