



Universidad siglo 21

Licenciatura en Administración de Empresas

Trabajo final de grado

“Planificación estratégica para la incorporación de viajes de turismo religioso a la empresa Lozada Viajes”

Alumno: Verónica Barrios

DNI: 22.507.135

Legajo: VADM14730

Carrera: Administración de Empresas

Tutor: Carlos Vittar

Año: 2019

Índice

Índice de tablas	3
Resumen	4
Abstract	5
Introducción	6
Análisis de situación	9
Análisis PESTEL	9
➤ Factores Políticos	9
➤ Factores Económicos.....	10
➤ Factores Sociales	10
➤ Factores Tecnológicos.....	10
➤ Factores Ambientales	11
➤ Factores Legales	11
Cinco fuerzas de Porter.....	12
Poder de negociación de los clientes	12
Rivalidad entre las empresas que compiten:.....	13
Poder de negociación de los proveedores:.....	13
Entrada potencial de nuevos competidores:	13
Amenaza de ingreso de productos sustitutos	14
Análisis del mercado	14
Demanda.....	14
Oferta.....	15
Cadena de valor	16
Matriz FODA.....	17
Matriz Ansoff	18
Marco Teórico	20
Diagnóstico y Discusión	23
Declaración del problema u oportunidad:	23
Relevancia del problema u oportunidad:	24
Propuesta	25
Planificación estratégica	25
Misión:.....	25
Visión:	25
Valores:.....	25
Objetivos.....	25

Objetivo general:	25
Objetivos específicos:.....	25
Alcance	26
Alcance de contenido:	26
Alcance Geográfico:	26
Alcance temporal:.....	26
Segmento de mercado:.....	26
Limitaciones:	26
Recursos involucrados:.....	27
Acciones específicas del plan de acción	28
Programa n°1: Idear estrategias de publicidad y promoción del nuevo servicio de viajes turísticos religiosos.....	28
Programa n°2: Propiciar convenios y/o alianzas con la empresa de aerolíneas LATAM.....	29
Programa n°3: Circuito turístico religioso en español que se llevara a cabo por parte de la empresa Lozada Viajes a Israel y Roma.	30
Programa n°4: Programa integral de capacitación para los próximos 24 meses.	32
Diagrama de Gantt.....	33
Indicadores de medición.....	34
Análisis ROI.....	35
Conclusiones y recomendaciones	37
Referencias	39
Anexo	41
Anexo 1.....	41
Anexo 2.....	42
Anexo 3.....	43
Anexo 4.....	44
Anexo 5.....	45
Anexo 6.....	46

Índice de tablas

Tabla 1: Resumen-factores Pestel.....	12
Tabla 2: Análisis FODA	18
Tabla 3: Matriz Ansoff	19
Tabla 4: Recursos financieros necesarios	28
Tabla 5: Programa n°1: Actividades, responsables, recursos y presupuesto.....	30
Tabla 6: Programa n°3: Actividades, responsables, recursos y presupuesto.....	31
Tabla 7: Programa n° 3: Actividades, responsables, recursos y presupuesto.....	32
Tabla 8: Programa n°4: Actividades, responsables, recursos y presupuesto.....	33
Tabla 9: Indicador ROI.....	35
Tabla 10: Indicador de rentabilidad interanual	35
Tabla 11: Indicador de volumen de clientes	35
Tabla 12: Indicador de productividad.....	36

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Diagrama de Gantt.....	34
Ilustración 2: Análisis ROI del proyecto	35
Ilustración 3: Presupuesto de grupo de comunicación JPG.....	41
Ilustración 4: Presupuesto de consultora DINKA	42
Ilustración 5: Presupuesto de escribanía Auchterlonie.....	43
Ilustración 6: Presupuesto de Estudio Jurídico	44
Ilustración 7: Recibo de guía turístico	45
Ilustración 8: Precio de mercado del paquete	46

Resumen

En el presente trabajo final de grado se desarrolla la temática referida a la implementación de una planificación estratégica para la incorporación de viajes de turismo religioso para la empresa Lozada Viajes.

El trabajo presenta la siguiente estructura:

Se comienza con una breve introducción en la cual se presenta a la empresa, para luego seguir con un análisis situacional del micro y macro entorno de la misma y un análisis específico del mercado, que permitirá obtener una visión global sobre la posición de Lozada Viajes.

Se continúa con el planteo de la teoría que fundamentará la base de la investigación y sobre la cual se desplegará la propuesta. Una vez definido el marco teórico, se plantea la propuesta en sí misma, donde se definirán los objetivos, objetivo general y objetivos específicos del trabajo, y las actividades y planes de acción que se deberán ejecutar con sus respectivos indicadores de medición de desempeño.

Finalizando el trabajo con las conclusiones y recomendaciones que arrojará la implementación de la planificación estratégica.

Palabras claves:

Planificación estratégica – Lozada Viajes – Medición – Desempeño.

Abstract

In this final degree project, the theme related to the implementation of strategic planning for the incorporation of religious tourism trips for the company Lozada Viajes is developed.

The work presents the following structure:

It begins with a brief introduction in which the company is presented, and then continues with a situational analysis of the micro and macro environment of the same and a specific analysis of the market, which will allow obtaining a global vision of the position of Lozada Viajes.

It continues with the theory that will support the basis of the research and on which the proposal will be deployed. Once the theoretical framework has been defined, the proposal itself is presented, where the objectives, general and specific of the work and the activities and action plans that must be executed with their respective performance measurement indicators will be defined.

Ending the work with the conclusions and recommendations that the implementation of strategic planning will yield.

Keywords:

Strategic planning - Lozada Viajes - Measurement - Performance.