

TABLA DE CONTENIDO

INDICE DE FIGURAS	5
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 La Industria Turística.....	6
1.2 Descripción del Tema	7
1.2.1 Objetivos	8
1.3 Diagnóstico	8
1.4 Metodología	11
CAPÍTULO 2. PROCESO DECLARATIVO	13
2.1 Proposición de una visión de futuro	13
2.2 Proposición de misión	13
2.3 Carta de Navegación.....	13
2.3.1 El Presente.....	13
2.3.2 Proyección de Futuro (2017)	14
2.4 Promesa de Valor.....	15
CAPÍTULO 3. PROCESO ANALÍTICO.....	15
3.1 Escrutinio del Entorno	15
3.1.1 Análisis PEST.....	16
3.1.2 Análisis de las Fuerzas Competitivas	19
3.2 Escrutinio Interno	24
3.2.1 FODA de oportunidades.....	24
3.2.2 Cadena de Valor	31
3.3 Resumen Proceso Analítico	31
3.3.1 Factores Críticos de Éxito	31
3.3.2 Competencias Distintivas	32
CAPÍTULO 4. ESTRATEGIA CORPORATIVA.....	33
4.1 Estrategia Genérica: Solución Integral al Cliente	33
4.2 Ejes Estratégicos y Definición de Objetivos	37
4.3 Proceso de Control y Compromisos.....	39
4.3.1 Mapa Estratégico	40
4.3.2 Diseño del Sistema de Control – Plan de acción.....	41
CAPITULO 5. EVALUACIÓN ECONÓMICA	54
CAPITULO 6. RECOMENDACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN	56
CAPITULO 7. CONCLUSIONES.....	57
BIBLIOGRAFÍA	60
ANEXO A: La Industria Turística	61
ANEXO B: Detalles del Estudio.....	63
ANEXO C: Antecedentes de la Empresa	68
ANEXO D: Análisis de la Industria	71
ANEXO E: Análisis de la Cadena de Valor	77
ANEXO F: Análisis de la Competencia	88
ANEXO G: Análisis de Mercado.....	95
ANEXO H: Formato registro de Iniciativas y Actividades	101

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: Cadena de servicios turísticos.....	6
FIGURA 2: Esquema “Modelo y ejecución estrategias de negocios” E.Jofré.....	11
FIGURA 3: Tabla Carta de Navegación, El presente.....	13
FIGURA 4: Tabla Carta de Navegación, El Futuro.....	14
FIGURA 5: Promesa de Valor, Stakeholder.....	15
FIGURA 6: Resumen Análisis de las 5 fuerza de Porter.....	23
FIGURA 7: Esquema solución integral a cliente.....	34
FIGURA 8: Mapa Estratégico.....	40
FIGURA 9: Pago de comisiones entre agentes.....	62
FIGURA 10: Proceso Declarativo.....	66
FIGURA 11: Organigrama General ADSMUNDO.....	69
FIGURA 12: Gráfico Llegadas de Turistas Internacionales a las Américas.....	72
FIGURA 13: Llegadas de turistas desde los principales mercados.....	74
FIGURA 14: FEDETUR - Reunión Anual Federación de empresas de Turismo.....	76
FIGURA 15: Esquema Cadena de Valor.....	77
FIGURA 16: Cadena de Valor Ampliada.....	82
FIGURA 17: Ejemplo de vulnerabilidades a la cadena.....	85
FIGURA 18: Principales Operadores Turísticos.....	88
FIGURA 19: Principales Competidores ADSMUNDO Receptivo.....	89
FIGURA 20: Comportamiento participación de productos.....	95
FIGURA 21: Comportamiento participación de destinos Sudamérica.....	96
FIGURA 22: Comportamiento participación de destinos Chile.....	96
FIGURA 23: Participación de productos en las preferencias de Turistas receptivos....	97
FIGURA 24: Principales Cliente en el negocio Nacional-Internacional.....	98
FIGURA 25: Formato registro de Iniciativas y Actividades.....	101