

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	6
1.1 RESUMEN GENERAL	6
1.2 DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA MEMORIA	9
1.3 MARCO CONCEPTUAL	9
1.3.1 LA ESTRATEGIA	9
1.3.2 LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	10
1.3.3 LA MISIÓN	10
1.3.4 LA VISIÓN.....	10
1.4 OBJETIVOS	10
1.4.1 OBJETIVO GENERAL	10
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	11
1.5 METODOLOGÍA	11
1.6 ALCANCES	12
2. ANTECEDENTES	14
2.1 HISTORIA	14
2.2 MERCADO	18
2.2.1 DEMANDA	18
2.2.2 OFERTA	38
2.2.3 INVERSIÓN	51
2.2.4 CONCLUSIONES	56
3. DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL	60
3.1 EXTERNO	60
3.1.1 ANÁLISIS DE LAS 5 FUERZAS DE PORTER.....	60
3.2 INTERNO	62
3.2.1 ANÁLISIS DE CADENA DE VALOR	62
3.2.2 POSICIONAMIENTO DELTA ACTUAL DE LA EMPRESA PARA CADA SEGMENTO	64
3.2.3 POSICIONAMIENTO DELTA DESEADO POR LA EMPRESA PARA CADA SEGMENTO	65
4. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	66
4.1 VISIÓN	66
4.2 MISIÓN	67
4.2.1 MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN POR SEGMENTO Y DEFINICIÓN DE PRODUCTO	67
4.2.2 DESAFÍOS PARA LOGRAR ESTE PROPÓSITO	70
4.2.3 VALORES	71
4.2.4 OBJETIVOS	71
4.3 INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	87
4.3.1 LLUVIA DE IDEAS DE INICIATIVAS ESTRATÉGICAS.....	87
4.3.2 MATRIZ DE PRIORIDADES DE LAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS	89
4.3.3 INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA LAS INICIATIVAS	93
4.3.4 HITOS PARA LAS INICIATIVAS.....	97

4.3.5	INCENTIVOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE INICIATIVAS.....	106
4.4	MAPA ESTRATÉGICO	106
4.5	PLANES ESTRATÉGICOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	107
4.6	PRESUPUESTOS.....	116
4.7	EVALUACIÓN ECONÓMICA	117
4.8	CUADRO DE MANDO INTEGRAL	120
4.9	PRONÓSTICO DEL EFECTO SOBRE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	125
5.	CONCLUSIONES	127
6.	BIBLIOGRAFÍA	131
7.	ANEXOS	136
7.1	ANEXO A: ENCUESTA A TURISTAS QUE VIENEN POR AEROPUERTO	136
7.2	ANEXO B: TICKET PROMEDIO RESTAURANTS DEL BARRIO BRASIL.....	142
7.3	ANEXO C: CARTA GANTT DE CONSTRUCCIÓN DEL HOTEL BRASILIA.....	143
7.4	ANEXO D: RESUMEN DE ENCUESTA AL BARRIO BRASIL CON PREGUNTAS Y RESPUESTAS	144
7.5	ANEXO E: REGRESIONES Y GRÁFICOS DE DISPERSIÓN DE PUNTUACIONES DE BOOKING Y TARIFA DE HOTELES 3 ESTRELLAS	146
7.6	ANEXO F: TABLA DE PUNTAJES DE HOTELES 3 ESTRELLAS DE BOOKING.COM	148
7.7	ANEXO G: DETALLE DE INVERSIÓN	149
7.8	ANEXO H: DETALLE DEL COSTO FINANCIERO	149
7.9	ANEXO I: DETALLE DE EVALUACIÓN	150
7.10	ANEXO J: MODELO DE INGRESOS	151
7.11	ANEXO K: ESTADO DE RESULTADOS MENSUALES PROFORMA	162
7.12	ANEXO L: FLUJOS DE CAJA INDIRECTOS	173
7.13	ANEXO M: DOTACIÓN DE PERSONAL HOTEL BRASILIA	184
7.14	ANEXO N: ORGANIGRAMA DEL HOTEL BRASILIA	186
7.15	ANEXO Ñ: ENTREVISTA CON REPRESENTANTE DE BOOKING.COM	187
7.16	ANEXO O: GRÁFICO DE SEGMENTACIÓN DE CLIENTES.....	190
7.17	ANEXO P: EJEMPLO DE PORTAFOLIO DIVERSIFICADO CON RIESGO MODERADO.....	191
7.18	ANEXO Q: JUSTIFICACIÓN EN LA ELECCIÓN DE TARGETS.....	191
7.19	ANEXO R: COMPONENTES DE INNOVACIÓN	193
7.20	ANEXO S: DIFERENCIACIÓN DEL PROYECTO RESPECTO A LA OFERTA DE ALOJAMIENTO.....	194