

UNIVERSIDAD AUTONOMA JUAN MISAEL SARACHO
FACULTAD DE CIENCIA ECONOMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PLAN ESTRATÉGICO PARA LA REACTIVACIÓN DEL TURISMO EN EL
MUNICIPIO DE SAN LORENZO - TARIJA**

DOCENTE GUÍA:

Lic. Víctor Jorge Vargas Rivera

ESTUDIANTES

ALBINO RAMOS ROSA INTI
HUARACHI CACERES DELINA

Mayo de 2022

TARIJA - BOLIVIA

DEDICATORIA

El Presente proyecto realizado por las estudiantes de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, Carrera de Administración de Empresas, va dedicado a Dios y a nuestras familias; nuestros padres que nos han apoyado durante los estudios; a nuestros Docentes quienes nos enseñaron sus conocimientos durante estos cinco años de estudio en este querido Establecimiento.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de corazón y con el respeto que se merecen a nuestros Docentes quienes fueron parte de esto, a Dios y nuestros padres que siempre estuvieron pendientes de nosotros cuando lo necesitamos nos brindaron una mano para salir adelante, a nuestros amigos y Docente guía que nos corrigieron cuando nos equivocamos con toda comprensión, también agradecemos a esta casa de estudio quienes nos guiaron con sus conocimientos y acogiéndonos como parte de ellos.

PESAMIENTO

Cuando falta el consejo, fracasan los planes; cuando abunda el consejo, prosperan.

(Proverbios 15:22)

INDICE

INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES.....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	6
3.1. Objetivo General	6
3.2. Objetivos Específicos.....	6
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
4.1. Justificación Económica.....	7
4.2. Justificación Teórica	7
5. HIPOTESIS	7
6. VARIABLES	8
6.1. Variable Independiente	8
6.2. Variable Dependiente.....	8
6.3. Operacionalización de variables.....	8
7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	9
7.1. Diseño de la Investigación	9
7.2. Instrumentos de Investigación	10
8. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
8.1. Alcance Espacial	11
8.2. Alcance temporal.....	11

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL

1. DESCRIPCIÓN DEL MUNICIPIO DE SAN LORENZO	12
1.1. Localización	12
1.2. Ubicación Geográfica.....	13
1.3. División política.....	14

1.4. Distritos y Comunidades del Municipio de San Lorenzo.....	14
1.5. Condiciones Ambientales.....	16
1.6. Aspectos Socioeconómicos	17
1.7. Atractivos Turísticos	18

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

1. FUNDAMENTOS DE PLANIFICACIÓN	19
1.1. Definición de planificación.	19
1.2. Características de la planificación.....	19
1.3. Clasificación de la planificación	20
1.4. Etapas de la planificación.....	20
2. FUNDAMENTOS DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	21
2.1. Definición del Plan Estratégico.....	21
2.2. Objetivo del Plan Estratégico.....	21
3. FASES DEL PLAN ESTRATÉGICO.....	22
3.1. Análisis de la Situación	22
3.2. Determinación de la Misión	23
3.3. Determinación de la Visión.....	23
3.4. Formulación de Objetivos	23
3.5. Diseño, Evaluación y Selección de estrategias.....	24
3.6. Implantación de las estrategias.....	24
3.7. Presupuesto.....	25
4. CONCEPTO REACTIVACION DEL TURISMO.....	25
5. CONCEPTO DE TURISMO	25
6. TIPOS DE TURISMO	26
6.1. Turismo de Aventura.....	27
6.2. Turismo natural	27
6.3. Turismo cultural	27
6.4. Turismo Rural o Vivencial	27
6.5. Turismo Gastronómico.....	27
7. QUE ES EL TURISMO INTERNO Y EL TURISMO EXTERNO.....	28

8.	DEMANDA TURISTICA	28
9.	OFERTA TURISTICA	28
10.	SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL TURISMO	29
11.	MARKETING	30
11.1.	Definición de Marketing	30
11.2.	El proceso de marketing	30
11.3.	Estrategias de Marketing	31
11.3.1.	Estrategia de segmentación	31
11.3.2.	Estrategia de posicionamiento o branding.....	31
11.3.3.	Estrategia funcional.....	32
11.3.4.	Estrategia de cartera	32
12.	MARKETING TURISTICO.....	33
12.1.	Definición del Marketing Turístico.....	33
12.2.	Características del Marketing Turístico	33
12.3.	Estrategias del Marketing Turístico	34

CAPITULO III

DIAGNÓSTICO

1.	ANÁLISIS DEL MACROENTORNO.....	36
1.1.	Contexto Político – Legal.....	36
1.1.1.	Políticas y Normas de bioseguridad	38
1.1.2.	Manuales de bioseguridad para el funcionamiento y atención de viajes y turismo post cuarentena- 19.	38
1.2.	Contexto Económico	39
1.3.	Contexto Social	41
1.4.	Contexto Tecnológico	44
1.5.	Contexto Ambiental	45
2.	ANÁLISIS DEL MICROENTORNO	47
2.1.	Competidores en el Mercado.....	48
2.2.	Compradores o clientes	51
2.3.	Proveedores	51
2.4.	Productos sustitutos.....	52

2.5. Nuevos Competidores	52
3. ANÁLISIS INTERNO.....	53
3.1. Oferta Turística	54
3.1.1. Recursos Turísticos en el Municipio de San Lorenzo	54
3.1.2. Equipamiento e Infraestructura	56
a) Infraestructura vial	56
b) Estacionamientos.....	57
c) Servicios de Saneamiento.....	57
3.1.3. Servicios Turísticos.....	59
a) Información	59
b) Medios de transporte	59
c) Señalización Turística	60
d) Alojamiento.....	60
e) Restaurantes	61
f) Agencias de viajes.....	62
g) Centros de comercio.....	63
4. MATRIZ FODA	63
5. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	65
5.1. Introducción	65
5.2. Objetivos de la Investigación de Campo.....	65
5.3. Metodología de Investigación	66
5.3.1. Investigación Exploratoria	66
5.3.1.1. Análisis de fuentes y Datos Secundarios.....	66
a) Análisis de fuentes internas.....	66
b) Análisis de fuentes externas	66
5.3.1.2. Análisis de fuentes y datos Primarios.....	67
5.3.2. Investigación Descriptiva.....	67
5.3.2.1. Diseño del cuestionario	67
5.3.2.2. Proceso de la muestra.....	68
5.3.2.3. Definición de la Población meta	68
5.3.2.4. Marco de la muestra	68
5.3.2.5. Técnicas de muestreo a emplear.....	68
5.3.2.6. Determinación del Tamaño de la muestra	68

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADO

1.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	72
1.1.	Análisis del Cuestionario	72
2.	CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	90

CAPITULO V

PROPUESTA

1.	PLAN ESTRATÉGICO DE REACTIVACIÓN DEL TURISMO.....	92
1.1.	Introducción	92
1.2.	Misión	92
1.3.	Visión.....	93
1.4.	Objetivo General	93
1.5.	Objetivo Especifico.....	93
1.6.	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	93
1.6.1.	Estrategias Identificadas.....	93
1.6.1.1.	Estrategias de crecimiento.....	94
1.6.1.2.	Estrategias de diversificación.....	110
	Circuitos Propuestos.....	119
1.6.1.3.	Estrategias de Promoción Web.....	124
1.6.1.4.	Estrategia de Atención al Cliente	125
1.7.	PRESUPUESTO.....	128
2.	CONCLUSIONES	129
3.	RECOMENDACIONES.....	130

Bibliografía y Webgrafía

ANEXOS

INDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Dsitritos y comunidades del Municipio de San Lorenzo.....	14
Cuadro 2: Sitios Turísticos de San Lorenzo.....	18
Cuadro 3: Resumen del Macroentorno.....	46
Cuadro 4: Provincias y Municipios de Tarija.....	48
Cuadro 5: Resumen del Microentorno	53
Cuadro 6: Atractivos Naturales del Municipio de San Lorenzo.....	54
Cuadro 7: Patrimonio Urbano y Arquitectónico	55
Cuadro 8: Etnografía y Folklore.....	56
Cuadro 9: Vías Camineras.....	57
Cuadro 10: Resumen de Acceso a Servicios Básicos del Municipio de San Lorenzo	58
Cuadro 11: Servicios Transporte Público del Municipio de San Lorenzo	59
Cuadro 12: Sitios de Hospedaje en el Municipio de San Lorenzo	60
Cuadro 13: Numero de Restaurantes que funcionan entre semana y fines de semana en el Municipio de San Lorenzo.....	62
Cuadro 14: Tamaño de Muestra de cada estrato	71
Cuadro 15: Cuadro de Resumen de Costos de la Estrategia de Crecimiento	109
Cuadro 16: Atractivos Naturales del Municipio de San Lorenzo.....	110
Cuadro 17: Nuevos Sitios Naturales Identificados en el Municipio de San Lorenzo	113
Cuadro 18: Atractivos Turísticos identificados en el Municipio de San Lorenzo.....	116
Cuadro 19: Sitios Históricos del Municipio de San Lorenzo	118
Cuadro 20: Cuadro de Resumen de Costos de los Circuitos propuestos.....	123
Cuadro 21: Presupuesto de la Estrategia de promoción Web.....	125
Cuadro 22: Presupuesto de la Estrategia de Atención al Cliente	127
Cuadro 23: Presupuesto del Plan Estratégico de Reactivación	128

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: MUNICIPIO DE VILLA SAN LORENZO: Población ocupada por actividad económica, Censo 2012	17
Gráfico 2: Gasto turístico de extranjeros en Bolivia, 2006 – 2019 (millones de dólares)...	40
Gráfico 3: Ingresos por turismo receptivo en comparación con los diez principales productos de exportación, 2019 (millones de dólares)	40
Gráfico 4: Llegada de visitantes extranjeros en Bolivia, 2008-2019 (número de personas)	41
Gráfico 5: Tasa de Desocupación de Bolivia de Diciembre 2018 a marzo de 2021	43
Gráfico 6: Tasa de Desocupación por Departamento	43

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Entrevista a los Expertos	132
ANEXO 2:	135
ANEXO 3: Árbol de Problemas	141
ANEXO 4: Plataforma web.....	142
ANEXO 5: Mapa de las Vías Camineras del Municipio de San Lorenzo.....	143
<i>ANEXO 6: Servicios Básicos del Municipio de San Lorenzo.....</i>	<i>144</i>
ANEXO 7:Numero de Visitante que llegan a la Ciudad de Tarija.....	147
ANEXO 8:ENCUESTA	149
ANEXO 9: Entrevista a las Operadoras de Turismo	154
ANEXO 10: Entrevistas a los Hoteles, Alojamientos y Hospedajes.....	157
ANEXO 11: Circuitos	159
ANEXO 12: Presupuesto que tiene La Unidad de Turismo, Cultura y Deportes	163