

## Módulo : GESTIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJE

A.E. 2: Determinar las fortalezas y debilidades de una agencia de viajes minorista, estableciendo parámetros de funcionamiento.



Fundación de la Formación Profesional para el Empleo

**F**



**FORTALEZAS**

¿Qué haces mejor que tu competencia?

**O**



**OPORTUNIDADES**

¿Cuáles son las oportunidades que veo frente a mi competencia?

**D**



**DEBILIDADES**

¿Dónde o qué necesitas mejorar?

**A**



**AMENAZAS**

¿Cuáles ventajas tiene tu competencia respecto a tu negocio?



**Para complementar tu aprendizaje  
te invitamos a revisar el siguiente  
video**

**Analisis FODA**

<https://www.youtube.com/watch?v=zyMsLd9XZ6U>

# Los elementos de un FODA personal



A través del diagnóstico del entorno se identifican las **variables externas** de mayor impacto en la organización, de manera de conocer con mayor precisión las oportunidades y amenazas que tiene la empresa.

**El Análisis Interno** nos permitirá determinar las debilidades y fortalezas de la organización para competir en su sector.

El acrónimo **FODA** indica Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas. El FODA tradicional examina las Fortalezas y Debilidades de una empresa (factores internos) y trata de averiguar así la relación con las Oportunidades y Amenazas (factores externos a la agencia).

La realización de un análisis FODA anual es un buen prerrequisito para un plan de marketing y ayuda a desarrollar los objetivos adecuados para su agencia de viajes. Uno de los aspectos más importantes de un análisis FODA para las agencias de viajes es, sencillamente, el acto de planificar: el análisis le hace examinar bien su posicionamiento en el mercado. Cada componente del análisis FODA guarda relación con los demás. Cada uno de sus puntos fuertes dará lugar a oportunidades o a la capacidad de explotar una oportunidad. Del mismo modo, sus puntos fuertes permiten a su práctica turística afrontar mejor las amenazas que se avecinan o compensar las debilidades.

El análisis FODA nos permite dar un vistazo a las acciones de la empresa para maximizar su crecimiento apoyándose en sus fortalezas y oportunidades. El FODA también nos muestra los problemas más significativos a los que se enfrenta como la amenaza de la competencia frente a agencias que brindan una cartelera más grande de servicios y productos de índole turística.

Este aspecto del FODA identifica las principales fortalezas que le permiten a la compañía resistir a las amenazas de su entorno de negocios. Estas amenazas pueden reducir el rendimiento del negocio.

Las debilidades pueden convertirse en obstáculos que impiden el crecimiento de la compañía. Las oportunidades influyen en la dirección estratégica de las empresas. Las amenazas pueden limitar o reducir el rendimiento financiero de



**Para complementar tu aprendizaje  
te invitamos a revisar el siguiente  
video**

**Estructura de la Planificación Turística  
- Diagnóstico (B) El FODA**

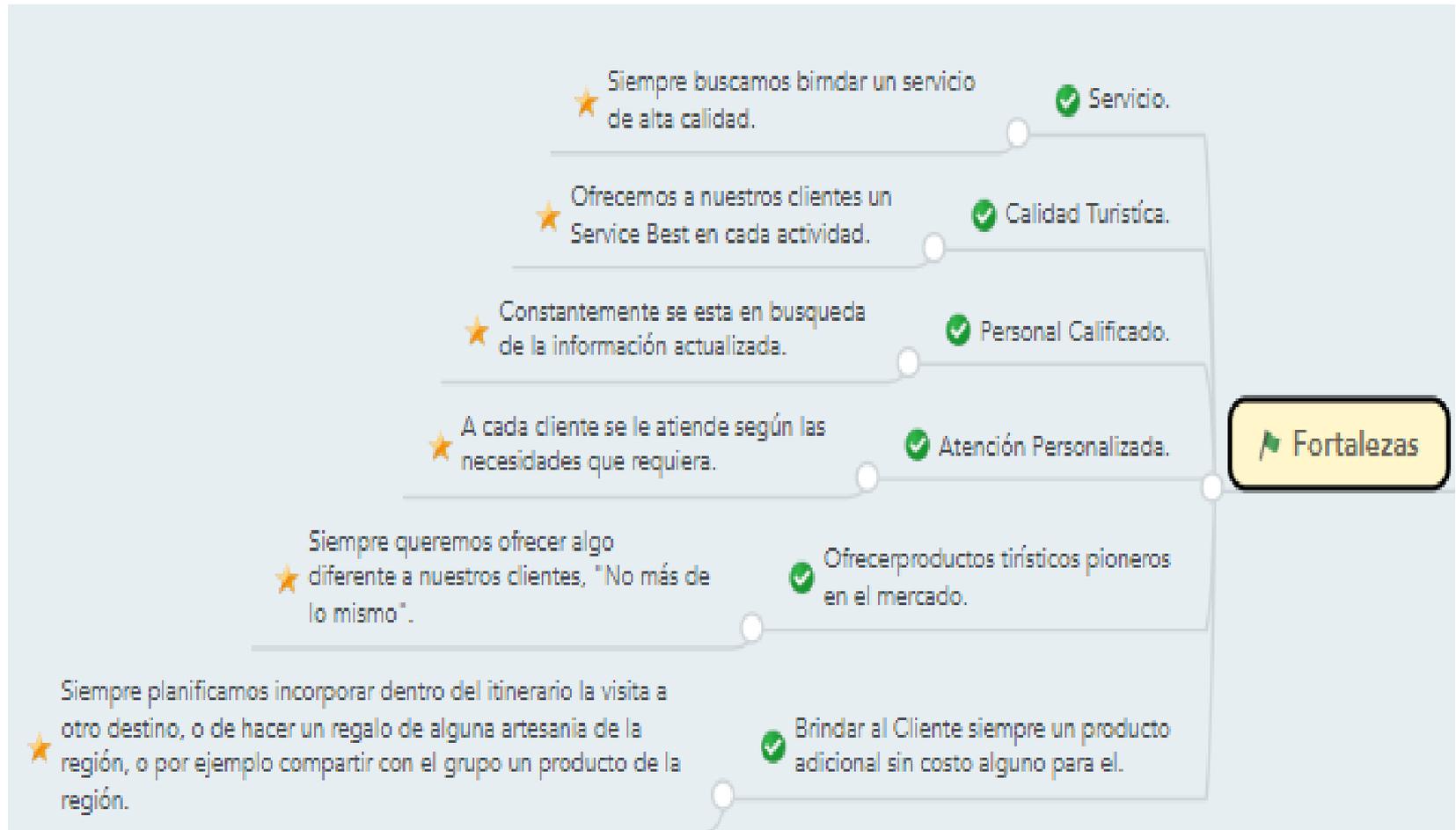
**[https://www.youtube.com/watch?v=18c9\\_9NkpSI](https://www.youtube.com/watch?v=18c9_9NkpSI)**

El análisis **FODA** nos permite dar un vistazo a las acciones de la empresa para maximizar su crecimiento apoyándose con sus fortalezas y oportunidades.

El FODA también nos muestra los problemas más significativos a los que se enfrenta como la amenaza de la competencia frente a agencias que brindan una cartelera más grande de servicios y productos de índole turística.

Este aspecto del **FODA** identifica las principales fortalezas que le permiten a la compañía resistir las amenazas de su entorno de negocios. Estas amenazas pueden reducir el rendimiento del negocio.

Las debilidades pueden convertirse en obstáculos que impiden el crecimiento de la compañía. Las oportunidades influyen la dirección estratégica de la organización. Las amenazas pueden limitar o reducir el rendimiento financiero de las empresas.



Para poder obtener tarifas

★ preferenciales para ofrecer lo mejor a nuestros clientes.

✔ Generar alianzas con hoteleros.

Con la era de la revolución tecnológica, existe la posibilidad  
★ de introducir una gran gama de productos turísticos de forma virtual.

✔ Introducir al sector turístico nuevos productos de fácil acceso y de forma económica para los usuarios.

Hoy por hoy TODAS las empresas están buscando  
★ nuevas alternativas para la capacitación de sus colaboradores.

✔ Sacar provecho de las nuevas tendencias en el mercado de capacitación empresarial.

Este es un segmento de mercado que se encuentra hasta  
★ cierto punto desatendido, y por eso es una gran oportunidad para poder hacer crecer la empresa.

✔ Poder ofrecer servicios turísticos, de recreación, de formación y capacitación a la población estudiantil de nivel medio.

➤ Oportunidades

## Debilidades

✘ No se cuenta con transporte propio.

✘ Gran desventaja por hacer que los costos sean más altos, al tener que pagar por la renta del mismo.

✘ No contar con una buena estrategia publicitaria.

✘ El uso de las redes sociales NO siempre llega al grupo objetivo o al grupo que compra nuestros servicios.

✘ Cancelar eventos por falta de convocatoria.

✘ Por no contar con el transporte privado, nuestro número de pasajeros debe ser alto para poder efectuar las actividades programadas.

✘ El tráfico en la página WEB no es el esperado.

✘ La página WEB no llega a los compradores potenciales, y por ende no está siendo funcional para la empresa.

## ⚠ Amenazas

- ⊗ La competencia cuenta con transporte propio.
- ⊗ Esto los hace tener costos mas bajos.
- ⊗ Cuentan con equipo especializado propio.
- ⊗ Con esto pueden ofrecer servicios adicionales.
- ⊗ La convocatoria a los eventos es mayor.
- ⊗ Su campaña publicitaria llega a los compradores.

## ANÁLISIS INTERNO

## ANÁLISIS EXTERNO

### FORTALEZAS

- Atención personalizada
- Actualizada y concienciada con el medio ambiente (turismo responsable).
- Tarifas para todos los públicos
- Gran diversidad de destinos

### OPORTUNIDADES

- Transformación digital en auge
- Sector del turismo en auge
- Nuevas políticas que fomentan el turismo extranjero y nacional

### DEBILIDADES

- Escasa inversión tecnológica
- Desconocimiento de las tendencias digitales
- Escasez de personal apto para digitalizar el negocio

### AMENAZAS

- Demanda muy estacional
- Lo digital empieza a abarcar terreno de lo físico en este sector
- Competencia muy fuerte a nivel digital

**ANÁLISIS DAFO DE UNA AGENCIA DE VIAJES (Viajes El Corte Inglés)**

	DEBILIDADES	FORTALEZAS
ORIGEN INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RRSS y boletín de noticias (newsletter) algo abandonados</li> <li>• Desavenencias por la toma de control</li> <li>• Precios más altos vs competencia</li> <li>• Facilidad y dinamización del canal de venta online, mejorando la navegación de todos sus clientes sin exclusión</li> <li>• Falta de claridad en el enfoque de sus clientes en relación al público meta (no tienen un enfoque claro del cliente)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marca asentada, imagen de prestigio que da confianza</li> <li>• Servicio al cliente personalizado y de calidad</li> <li>• Un sistema de reservas online rápido y flexible</li> <li>• Gran inventario de viajes, 20.000 hoteles y más de 200 líneas aéreas</li> <li>• Touroperador propio</li> <li>• Presencia internacional, más de 600 puntos de venta (y más de 108 oficinas en el extranjero)</li> <li>• Atención especializada a Empresas</li> </ul>
	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
ORIGEN EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inestabilidad económica provocada por la crisis epidemiológica, lo que afecta negativamente</li> <li>• Variabilidad de la demanda dependiendo de si es temporada alta o baja</li> <li>• Competencia muy consolidada</li> <li>• Comparadores y agencias online (OTA)</li> <li>• Todo el mundo tiene acceso a la red, sin necesidad de intermediarios, para planear los viajes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas oportunidades de negocio, que se darán a conocer mediante eventos formativos en una feria virtual</li> <li>• Apostar por un turismo sostenible, ha desarrollado una gama de productos de turismo sostenible</li> <li>• Potencializar el acuerdo con los suplidores y su relación, para lograr incluir productos con mejores precios a favor del cliente</li> <li>• Internet ofrece mucha información y una amplia oferta de productos y svcs, pero no personalizada en su mayoría</li> </ul>
	ASPECTOS NEGATIVOS	ASPECTOS POSITIVOS

**Actividad 1:** Mira el siguiente video y luego realiza un análisis FODA de tu persona:

<https://www.youtube.com/watch?v=0vFbKA37Beg>

FORTALEZAS	DEBILIDADES	AMENAZAS	OPORTUNIDADES

## **EJERCICIO FODA:**

*Actualmente Roberto tiene dos actividades, por la mañana está de tiempo completo en el área de sistemas en una dependencia del gobierno y en ocasiones algunos empresarios que lo conocen le solicitan asesoría y le pagan bastante bien por ellas.*

*Actualmente está ante la disyuntiva de continuar o no con su trabajo en el gobierno, o probar suerte e iniciar su propio negocio. Como es una decisión difícil, él utiliza el análisis FODA para tener una visión estratégica de hacia donde debe decidirse.*

### **ASPECTOS RELEVANTES**

- Aumento de la competencia de profesionales de sistemas ocasionada por el incremento de despidos en las empresas.
- Conoce a la perfección el área de sistemas de la dependencia, tiene 8 años de antigüedad.
- Dentro de sus prestaciones cuenta con seguro de gastos médicos mayores.
- Desconoce todo lo relativo a las tramitaciones de licitaciones.
- En 3 años sus hijos estarán en la universidad y ellos tienen grandes expectativas de hacer sus estudios en universidades privadas y de ser posible en el extranjero.
- Es posible que en 2 años haya un cambio en la plataforma actual y en el equipo para hacerlo compatible con el de otras dependencias del sector. En la nueva plataforma no tiene experiencia ni conocimientos.
- Esta actualizado gracias a los cursos que recibe por trabajar en la dependencia de gobierno.
- Hay empresas que se están expandiendo y son fuertes competidores.

- La dependencia está valorando incrementar y ampliar los contratos de servicios, especialmente de sistemas.
- La empresa que da servicios de sistemas a la dependencia no es muy buena, y cada vez hay más quejas y reclamos.
- Los empresarios que conoce lo contratan frecuentemente cuando tienen problemas.
- Necesita oficinas propias.
- No tiene capacidad de ahorro.
- Le falta experiencia en la administración de una empresa.
- Por su trabajo en la mañana solo puede dar servicio por las tardes y los fines de semana.
- Si trabaja por su cuenta tendría que costear sus “prestaciones” entre ellas el seguro de gastos médicos mayores.
- Su esposa y él hasta ahora nunca han tenido problemas de salud.
- Sus amigos empresarios pertenecen a un importante grupo de más empresarios.
- Tendría que financiar su capacitación y actualización.

**De acuerdo a esta situación, completa la tabla en el cuadro siguiente:**

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)

AMENAZAS (A)	OPORTUNIDADES (O)

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
1. Ser experto en sistemas con certificaciones que lo acreditan	1. Necesita oficinas propias
2. Amplia experiencia en el área de sistemas	2. Si deja su trabajo en el gobierno para abrir su propio negocio, tendría que subir el precio de sus servicios
3. Esta actualizado gracias a los cursos que recibe por trabajar en la dependencia de gobierno	3. Tendría que financiar su capacitación y actualización
4. Los empresarios que conoce lo contratan frecuentemente cuando tienen problemas	4. Por su trabajo en la mañana solo puede dar servicio por las tardes y los fines de semana
5. No cobra muy caro porque no es su única fuente de ingresos	5. No tiene capacidad de ahorro
6. La gente reconoce que los trabajos que realiza son de calidad	6. Si trabaja por su cuenta tendría que costear sus "prestaciones" entre ellas el seguro de gastos médicos mayores

FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
7. Conoce a la perfección su área de sistemas de la dependencia, tiene 8 años de antigüedad	7. Su esposa y él por su edad están entrando en la etapa de los nuncas... (edades con mayor probabilidad de enfermedad)
8. Su esposa aunque no trabaja, es profesionista en sistemas	8. Desconoce todo lo relativo a la tramitología de licitaciones y concursos de contratos de servicios
9. El sueldo alcanza para lo necesario	9. Le falta experiencia en la administración de una empresa
10. Dentro de sus prestaciones cuenta con seguro de gastos médicos mayores	10. Requiere darse de alta fiscalmente como empresa
11. Su esposa y él hasta ahora nunca han tenido problemas de salud	

AMENAZAS (A)	OPORTUNIDADES (O)
1. Aumento de la competencia de profesionales de sistemas ocasionada por el incremento de despedidos en las empresas	1. Cada vez es más frecuente que sus amigos empresarios soliciten sus servicios
2. Hay empresas que se están expandiendo y son fuertes competidores	2. Sus amigos empresarios pertenecen a un importante grupo de más empresarios
3. Es posible que en 2 años haya un cambio en la plataforma actual y en el equipo para hacerlo compatible con el de otras dependencias del sector En la nueva plataforma no tiene experiencia ni conocimientos.	3. La empresa que da servicios de sistemas a la dependencia no es muy buena, y cada vez hay más quejas y reclamaciones
4. En 3 años sus hijos estarán en la universidad y ellos tienen grandes expectativas de hacer sus estudios en universidades privadas y de ser posible en el extranjero	4. La dependencia está valorando incrementar y ampliar los contratos de servicios, especialmente de sistemas