



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

PROYECTO INTERACCIÓN SOCIAL UNIVERSITARIA - ISU
Programa Administración de Empresas – Extensió Facatativa
Capacitación: Diseño de Experiencias Turísticas – Cuarta Entrega



PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Cuarta entrega: Plan de acción

Proyecto Interacción Social Universitaria – ISU 2020

Oswaldo Vanegas Flórez
Odair Triana Calderón
Wilson Ricardo Pinillos Castillo



Entrega 4: PLAN DE ACCIÓN

En esta séptima entrega nuestra atención se centra en la construcción del plan de acción de la experiencia.

Veamos unos conceptos administrativos de plan de acción

¿Qué es el plan de acción?

Un plan de acción es una herramienta de administración de empresas que ayuda al líder a “mover su empresa del punto “A” al punto “B””; es decir, determinar de forma detallada cada uno de los pasos necesarios para alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Algunas actividades necesarias para la construcción de un plan de acción son las siguientes:

- 1- Definir los objetivos: Se recomienda que el objetivo sea claro, sencillo, alcanzable y medible.
- 2- Determinar las estrategias: Definir las estrategias necesarias que se seguirán para lograr el objetivo propuesto; así mismo proyectar un plan de acción.
- 3- Identificar tareas: Identificar el paso a paso o tareas de las estrategias planteadas; estas tareas deben ser específicas y muy detalladas.
- 4- Identificar tiempos: las tareas deben tener un tiempo específico de realización fecha de inicio y de finalización; si la tarea es más detallada se sugiere hora de inicio y hora final. Además de hacer un cronograma de actividades para el respectivo seguimiento.
- 5- Asignar responsables: es importante que una persona se responsabilice de las tareas.
- 6- Ejecutar el plan y hacer seguimiento.

Para el desarrollo de esta actividad es necesario haber desarrollado las anteriores actividades

- Identificación de actividad a diseñar
- Ejercicio del Mapa de empatía
- Entorno del mercado y competencia
- Objetivos de la experiencia
- Involucrar momentos sensoriales



Con la elaboración de las anteriores actividades se debe identificar cuáles serán los momentos más relevantes de la experiencia para diseñar el itinerario y el Plan de acción para ejecución de la misma.

Elementos a considerar en el diseño de itinerarios

1. INICIÓ DE LA ACTIVIDAD

- Saludo de bienvenida y recepción del grupo
- Instrucciones y recomendación frente a la actividad
- Inicio de la experiencia

2. DESARROLLO DE LA EXPERIENCIA

- Corresponde a los momentos o estaciones que se planean para la actividad.
- Esta etapa es la más extensa del itinerario por ser la que incluye muchas tareas.

3. CIERRE Y DESPEDIDA

- Cierre de la actividad programada. En esta se incluye la aplicación de encuestas de satisfacción y se genera un espacio para la compra de artículos o artesanías del lugar (apoyar la economía local).
- Despedida, corresponde al cierre formal y separación del grupo en el lugar donde se recibió o en el sitio donde vivirá su siguiente experiencia en medio de una estancia en el destino.

Otras actividades de planeación de la actividad pueden ser las siguientes:

1. ANTES

La preparación que se hace de la actividad antes de ejecutarla.

- Diseño de Protocolos de saludo, registro y seguimiento de los clientes.
- Diseño de formatos a usar en la experiencia.
- Gestión y preparación de los recursos requeridos para la ejecución de la actividad. (Humanos, físicos)
- herramientas: plan de acción, itinerario y formatos propios del recorrido



2. DURANTE

La forma de ejecutar y hacerle seguimiento a todo planificado

- Es la forma en la que se aplica todo lo planificado, desde la recepción del grupo y saludo, hasta la despedida y separación del mismo.
- Herramienta: bitácora donde se hace el registro de las actividades y las novedades presentadas.

3. DESPUÉS

Proceso relacionado con la posventa

- Que se debe hacer después de prestado el servicio.
- Como usar el contacto posventa a favor de la organización destino.

ACTIVIDAD 4: Diseño de plan de acción

Para esta entrega vamos a realizar el plan de acción de la experiencia turística :

Diligenciando el siguiente cuadro de plan:

No	Actividad o acción	Recursos (Físicos, tecnológicos...etc.)	Duración	Efectos	Responsable
ANTES					
1					
2					
3					
DURANTE					
4					
5					
6					
DESPUÉS					
7					
8					
9					

Recuerde que puede adicionar filas en el cuadro.