

Guía Formulación de Proyecto: Taller Integrado de Turismo II

Descripción de la Asignatura y Plan de Trabajo.

Te damos la más cordial bienvenida a la asignatura Taller Integrado de Turismo II, que tiene por objetivo el que puedas poner en práctica tus conocimientos y habilidades adquiridas en asignaturas previas.

Para comenzar te pedimos que recuerdes los viajes turísticos que has realizado, los que consideres más importantes, ya sea dentro de Chile o en el extranjero.

Al recordarlos de seguro aparecerán imágenes en tu mente, con distintos tipos de experiencias de viaje, algunas muy buenas, memorables, que aún hoy te hacen sonreír cada vez que las recuerdas, pero también otras en que las cosas no sucedieron como lo planificaste, y lo que imaginabas antes de comenzar tu aventura finalmente terminó en una experiencia que no quisieras volver a vivir.

¿Qué factores crees que influyeron en que unas experiencias hayan sido muy positivas y otras no tanto?

Aquellos medios de transporte en lo que te desplazaste, el alojamiento en el que pernoctaste, la comida que degustaste, o las actividades que realizaste, ¿estaban a la altura de tus expectativas?, ¿estaban diseñadas pensando en ti como cliente?

Pues justamente de eso se trata esta asignatura, de conocer la oferta y el nivel de desarrollo de experiencias turísticas que tiene un destino y sus distintos servicios asociados, para luego proponer y aportar mejoras según las brechas detectadas en ámbitos como la operación de dichas experiencias, así como del marketing y la comercialización.

Tendrás que comenzar entonces por definir un destino turístico, así como un grupo de interés con el que trabajarás, y en ello te ayudará el docente.

Pero, una vez definidos esos aspectos, ¿cuáles crees que son los pasos siguientes?, ¿tendrás acaso que comenzar inmediatamente a dar ideas y propuestas de lo que tú crees que deberían hacer de mejor forma en ese destino?, ¿conoces realmente quiénes son, ¿qué hacen, y cómo lo hacen?

Pues bien, para responder estas preguntas, y seguir avanzando en este desafío, te invitamos a continuar leyendo esta guía que esperamos te sirva de apoyo y te ayude en la reflexión para la toma de decisiones, con el fin de lograr el objetivo que te plantea esta asignatura práctica.

Para este proyecto nos basaremos en la estrategia didáctica del Aprendizaje basado en proyectos, definido como; “Es el empleo didáctico de un proyecto, el cual debe ser planificado, creado y evaluado en pequeños grupos de estudiantes, con el objeto de responder a las necesidades planteadas en una determinada situación” (Universidad Politécnica de Madrid, 2008 citado por Subdirección de Currículum y Evaluación, INACAP).

Este proyecto se desarrollará en 3 etapas, que corresponden a las unidades establecidas en el programa de la asignatura. Para cada etapa existen productos que tendrás que entregar y plazos que se indican a continuación.

Etapa	Avances esperados y actividades	Avances y entregas del proyecto (Fecha aproximada)
1. Levantamiento de información del desarrollo de experiencias turísticas del destino.	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de la etapa de levantamiento de información de experiencias turísticas del destino. Confección de instrumentos para el levantamiento de información de las experiencias turísticas del destino. Levantamiento de información territorial en gabinete y terreno en función de las fuentes seleccionadas. 	<ul style="list-style-type: none"> EF 1: Presentación oral sobre proceso de planificación para el levantamiento de información territorial (semana 2). ES 1: Exposición de resultados de levantamiento de información territorial (semana 5).
1. Transferencia de Capacidades en Operación al Grupo de Interés del Destino.	<ul style="list-style-type: none"> Planificación y detección de brechas para la transferencia de capacidades. Análisis y desarrollo de metodologías para la transferencia de capacidades de operación al grupo de interés. Transferencia de capacidades de operación y resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> EF 2: Planificación de la transferencia de capacidades (semana 8). ES 2: Exposición de resultados de transferencia realizada. (Semana 11).
2. Plan de Comercialización y Marketing.	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de actividades. Diseño y Aplicación de diagnóstico para la detección de brechas en el grupo de interés. Desarrollo de Plan de mejora en acciones de marketing y comercialización para el grupo de interés. 	<ul style="list-style-type: none"> ES3: Exposición de plan de mejora en marketing y comercialización (semana 16-17).

Instrucciones

- 1.- La organización de los equipos será definida por el docente, en grupos de 4 integrantes como máximo, definiendo con los estudiantes de mutuo acuerdo roles y responsabilidades dentro del equipo. ¡Recuerda que en una situación laboral real uno no escoge a sus compañeros de trabajo!
- 2.- Definir el destino turístico y grupo de interés con el que se desarrollará el proyecto. Dicha información será proporcionada por el docente.
- 3.- Crear una carpeta grupal a través de la plataforma One Drive, en la que cargarán los avances del proyecto. Dicha carpeta debe ser compartida con el docente para su revisión periódica.
- 4.- Elaborar informes de avance semanales, que se guardarán en la carpeta de One Drive, a los que tendrá acceso el docente.
- 5.- Recuerda programarte para las entregas. Por ejemplo, para la realización de la primera etapa dispondrás de 10 sesiones. En la sesión 4 debes presentar de forma oral la planificación previa a la etapa de levantamiento de información (Evaluación Formativa N°1), y en la sesión 10, deberás exponer los resultados del levantamiento de información territorial realizado (Evaluación Sumativa N°1).
- 6.- La evaluación de la mayoría del proceso será individual. Recuerda: Cada estudiante debe demostrar individualmente sus competencias en la evaluación.
- 7.- Utilizar la bibliografía de la asignatura como base para comenzar la revisión bibliográfica del diagnóstico, recordando citar según Norma APA.
8. Recuerda que todo lo trabajado durante la asignatura debe ser sistematizado en un informe donde quede evidencia de sus avances.

Etapa I del Proyecto

Levantamiento de información del desarrollo de experiencias turísticas del destino.

Unidad de Aprendizaje 1:

Gestión local del destino

Aprendizaje Esperado:

En esta situación de desempeño, el estudiante levanta información sobre el desarrollo de experiencias turísticas del destino de acuerdo los planes y programas regionales. (Integrada Competencia Genérica Pensamiento Creativo)

Evaluación:

- Evaluación formativa 1:
Lista de cotejo 1 Planificación de levantamiento de información
- Evaluación Sumativa 1:
Escala de apreciación 1:
Exposición de resultados de levantamiento de información territorial (15%).

I. Presentación

Tu objetivo en esta etapa será levantar información acerca del desarrollo y diversificación de la oferta de experiencias turísticas en el destino, enfocándote en un grupo de interés definido.

Entonces, ¿por dónde comenzar?, ¿cuál puede ser la secuencia de actividades?

Como ya sabrás, para desarrollar cualquier tipo de proyecto debes comenzar por entender dicho proyecto, recopilando información sobre el mismo.

Por ejemplo, la información que recopilarás en este caso te podría servir para dar respuesta a preguntas tales como:

Respecto del destino: ¿dónde está localizado?, ¿con qué comunas limita?, ¿qué lo caracteriza culturalmente?, ¿a qué actividades productivas se dedican principalmente las personas que habitan el lugar?

Respecto al grupo de interés: ¿Quiénes son?, ¿cómo son?, ¿qué hacen?, ¿cuáles son sus principales dolores, fortalezas y desafíos?

Con esta importante información, que te permitirá tener un primer acercamiento tanto al destino como al grupo de interés, ya puedes pasar a planificar las acciones para el levantamiento de información que tendrás que realizar en terreno y a través de fuentes secundarias, siendo el resultado de dicho levantamiento de información el producto esperado en esta primera etapa.

II. Criterios de evaluación

- 1.1.1 Considerando políticas de gestión territorial.
- 1.1.2 Considerando las necesidades del grupo de interés, en la planificación de actividades.
- 1.1.3 De acuerdo a la cadena de valor en la ejecución de las experiencias.
- 1.1.4 Identificando la vocación turística del territorio.
- 1.1.5 En base a recursos tecnológicos requeridos para el análisis de información.
- 1.1.6 En base a parámetros de sostenibilidad de destinos.

III. Actividades

1. Planificación de la etapa de levantamiento de información de experiencias turísticas del destino

- Revisar información de las experiencias turísticas del destino. Para realizar la planificación del levantamiento de información territorial debes previamente informarte en lo relativo al desarrollo de experiencias turísticas que se llevan a cabo en el destino, así como sobre su marco regulatorio. Para esto último podrás buscar información sobre políticas, planes y programas turísticos nacionales o locales asociados al destino. ¿Los hay?, o bien, ¿con cuáles de ellos cuenta el territorio? Tal vez puedas encontrar también normativas u ordenanzas específicas relacionadas a las experiencias turísticas del destino, lo que sería igualmente válido.
 - Selección de fuentes e instrumentos para el levantamiento de información. Deberás seleccionar y preparar los insumos e instrumentos necesarios para levantar la información que te permitirá conocer el nivel de desarrollo en la operación de experiencias turísticas del destino.
 - Será importante definir un formato que te permita ordenar y hacer seguimiento a las actividades realizadas y por realizar (por ejemplo, plantilla de cálculo como herramienta tecnológica) esto te permitirá tener un ordenamiento en la secuencia de las acciones asociadas a esta etapa del proyecto, lo que se conoce como Carta Gantt.
- Consideraciones para el desarrollo de la actividad:

La información de políticas, planes, programas u otros respecto de las experiencias, la podrás levantar, por ejemplo, desde la Subsecretaría de Turismo o SERNATUR (Estrategia Nacional, Plan Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable), o bien desde el unidad o departamento de turismo municipal (PLADETUR), en que caso de que lo hubiere en el territorio.

Una vez has definido de dónde sacarás la información, ahora debes decidir qué instrumentos aplicarás para obtenerla. Recuerda que en este caso puedes recurrir a técnicas como: Needfinding, investigación etnográfica, entre otras, utilizando instrumentos como entrevistas o encuestas.

2. Evaluación Formativa 1 (EF1) Exposición de la planificación asociada al levantamiento de información territorial.

Cada grupo deberá presentar oralmente, y de forma individual, la planificación del levantamiento de experiencias turísticas del territorio y los instrumentos o recursos que se utilizarán.

- Consideraciones para el desarrollo de la actividad:

Es importante que consideres que la exposición debe comenzar con el contexto general, que permita al docente conocer el proceso y las actividades mediante las que junto a tu grupo llegaste a definir la planificación del levantamiento de información territorial. Puedes utilizar recursos de apoyo (ppt o similar) que faciliten la

comprensión del mensaje. No olvides que debes utilizar el instrumento de evaluación para preparar la información que deberás presentar, enfócate en autoevaluar tu desempeño previo a la evaluación sumativa.

Posteriormente tendrán que presentar y explicar la Planificación (Carta Gantt), que debe contener la secuencia de acciones que se proyecta realizar para el levantamiento de información territorial en el destino que integre, formato y fechas de: análisis de fuentes de información, confección de instrumentos, levantamiento en terreno y entrega de resultados, otros.

3. Confección de instrumentos para el levantamiento de información de las experiencias turísticas del destino.

Desarrollo de instrumentos de levantamiento. Estos pueden ser, formularios online, entrevistas u otro pertinente. Si en la etapa de planificación tuviste que definir los instrumentos a utilizar para el levantamiento de información territorial, ahora se trata de que junto a tu grupo diseñes dichos instrumentos, que como te sugeríamos pueden ser entrevistas, encuestas on line, u otros que ustedes decidan aplicar según lo que han aprendido.

4. Levantamiento de información territorial en gabinete y terreno en función de las fuentes seleccionadas.

- Vocación turística del destino en relación con la oferta de experiencias de este. Se trata de analizar información asociada al destino turístico definido, atractivos, tipos de turismo, experiencias. Esos aspectos que lo hacen único, o, dicho de otra forma, descubrir cuál es la “especialidad de la casa” que ofrece ese territorio.
 - Experiencias turísticas más relevantes del territorio. Debes considerar levantar cuales son las experiencias turísticas mas importantes del destino de acuerdo con los diferentes tipos de turismo y la vocación del destino.
 - Análisis de planes políticas o programas asociados al desarrollo de la oferta de experiencias turísticas. Considerando que revisaste las políticas, planes o programas existentes a nivel nacional o local para la planificación, debes analizar la implicancia que tienen y como impactan en el desarrollo de la oferta de experiencias turísticas del destino.
 - Salida a terreno para levantamiento de experiencias del grupo de interés, aplicando instrumento diseñado. Además de la recopilación de información que puedas realizar mediante fuentes bibliográficas, es fundamental que en todo proyecto asociado a un territorio incluyas visitas a terreno para la prospección del lugar y el levantamiento de información respectivo. De esa forma podrás conocer de primera fuente la realidad local, y a su vez desarrollar competencias asociadas a la resolución de problemas en una situación de desempeño cercana a la realidad laboral, mediante tu vinculación con el objeto de estudio, en este caso un destino turístico y un grupo de interés asociado al mismo.
- Consideraciones para el desarrollo de la actividad:

Aplicación de encuestas a prestadores de servicios y visitantes del destino para obtener información relevante sobre la vocación del territorio y el desarrollo de experiencias turísticas.

Identificar en la oferta local de servicios turísticos a aquellos que desarrollan buenas prácticas en el ámbito de la sostenibilidad y sus distintos componentes (por ejemplo, quienes posean el sello “S”).

Como complemento a estas actividades puedes utilizar aplicaciones web para la identificación y georreferenciación de servicios y experiencias turísticas en el destino, tales como Google Maps, Google Earth.

5. Evaluación Sumativa 1 (ES1) Exposición de resultados de levantamiento de información territorial.

En esta evaluación tendrás que exponer junto a tu grupo los resultados del levantamiento de información territorial, así como los instrumentos aplicados.

Es importante que consideres que la exposición debe comenzar con el contexto general, que permita al docente conocer el proceso y las actividades mediante las que junto a tu grupo realizaste el levantamiento de información territorial. Puedes utilizar recursos de apoyo (ppt o similar) que faciliten la comprensión del mensaje, explicando las actividades realizadas, evidenciando los instrumentos utilizados y los resultados obtenidos de los mismos.

No olvides que debes utilizar el instrumento de evaluación para preparar la información que deberás presentar, enfócate en autoevaluar tu desempeño previo a la evaluación sumativa.

IV. Referencia Bibliográfica

Subdirección de Currículum y Evaluación, Dirección de Desarrollo Académico, Vicerrectoría Académica de Pregrado, Universidad Tecnológica de Chile INACAP. (2017). *Manual de Estrategias Didácticas: Orientaciones para su selección*. Santiago, Chile: Ediciones INACAP.

Etapa II del Proyecto

Transferencia de Capacidades en Operación al Grupo de Interés del Destino.

I. Presentación

Unidad de Aprendizaje 2:

Transferencia de experiencias turísticas.

Aprendizaje Esperado:

En esta situación de desempeño el estudiante transfiere capacidades de operación a los servicios que interactúan en las experiencias levantadas de los planes y programas regionales. (Integrada Competencia Genérica Pensamiento Creativo).

Evaluación:

- Evaluación Formativa 2: Lista de cotejo 2: Planificación de la transferencia de capacidades
- Evaluación Sumativa 2: Escala de apreciación 2: Exposición de resultados de transferencia realizada (35%).

En esta etapa el objetivo es transferir capacidades al grupo de interés, relacionadas con a la operación de los servicios que presta en el destino, según el tipo de experiencia que desarrolla.

Para entregar un producto que sea útil y práctico, tendrás que considerar las normativas vigentes, nacionales e internacionales, los estándares de calidad y seguridad, las condiciones del destino, así como las brechas y necesidades detectadas en dicho grupo de interés.

Para lograr este desafío, tal como en cada etapa del proyecto, tendrás que comenzar por planificar las actividades a realizar, teniendo que definir, entre otros aspectos, el tipo de transferencia que llevarás a cabo, o sea el “cómo” lo harás.

¿Será un taller?, ¿tal vez un documento con recomendaciones?, ¿una mezcla de ambos?, ¿y, qué contenidos específicos debe abordar?

Para responder a estas interrogantes te invitamos a leer las actividades propuestas a continuación.

II. Criterios de evaluación

- 2.1.1 Determina brechas existentes en la operación de los servicios de las experiencias turísticas.
- 2.1.2 Basados en estándares de calidad para la excelencia en la operación.
- 2.1.3 Planifica actividades para la transferencia de capacidades, en coherencia con las brechas identificadas en el grupo de interés.
- 2.1.4 Basados en estándares de seguridad en la operación.
- 2.1.6 En base a normativas vigentes nacionales e internacionales, atinentes al sector.
- 2.1.6 Coherente con las condiciones del territorio en la cual se desarrolle la experiencia.
- 2.1.7 Mejorando su idea original en base a nuevos puntos de vista.

III. Actividades

1. Planificación y detección de brechas para la transferencia de capacidades.

- Gestionar reunión con el grupo de interés del destino, ya sea presencialmente o en modalidad on line. Esta reunión tendrá el objetivo de revisar brechas y aspectos de planificación.
- Realizar entrevista para detección de brechas en relación con los aspectos de operación, calidad y seguridad de las experiencias turísticas ofertadas por el grupo de interés. Será importante que en esta reunión conozcas en detalle el aspecto operacional de las experiencias que ofrece el grupo de interés, por ejemplo, en qué tipo de turismo se basan, que protocolos de seguridad tienen, cómo trabajan el aspecto de la calidad, así como qué hacen durante la ejecución de la experiencia.
- Definir planificación de la etapa de transferencia de capacidades en conjunto con el grupo de interés. deberás revisar fechas y actividades de transferencia que se podrían realizar para pactar y tener feedback del grupo de interés.
- Elaborar carta Gantt de acuerdo con el objetivo de la etapa de transferencia de capacidades. Finalmente deberás elaborar la carta Gantt, considerando todos los insumos anteriores y la revisión de información.

- Consideraciones para el desarrollo de la actividad:

Definir la planificación y metodología de manera pertinente a los objetivos de esta etapa, de esta manera cuidamos de que los contenidos que se aborden en la transferencia estén asociados a las brechas y a las reales necesidades detectadas.

En ese mismo contexto, tú y tu grupo tendrán que levantar información respecto de cómo el grupo de interés incluye y desarrolla los aspectos de calidad y seguridad en su oferta de experiencias, según estándares internacionales o nacionales.

Para lograr la pertinencia en esta etapa, te recomendamos leer lo relativo a la normativa chilena de Calidad en turismo (sello “Q”), y las normas específicas según tipo de servicio, conocidas como normas NCH, material que como ya sabes pueden revisar en la página web: www.calidadturistica.cl

2. Evaluación Formativa 2 (EF2) Exposición de la planificación de la transferencia de capacidades en operación al grupo de interés.

En esta evaluación se trata de que expongas junto a tu grupo la planificación de la transferencia de capacidades de operación para el grupo de interés.

Es importante que consideres que la exposición debe comenzar con el contexto general, que permita al docente conocer el proceso y las actividades mediante las que junto a tu grupo llegaste a definir la planificación de la transferencia de capacidades en operación que será entregada al grupo de interés.

Puedes utilizar recursos de apoyo (ppt o similar) que faciliten la comprensión del mensaje. No olvides que debes utilizar el instrumento de evaluación para preparar la información que deberás presentar, enfócate en autoevaluar tu desempeño previo a esta evaluación formativa.

Posteriormente tendrás que presentar y explicar la Carta Gantt, que debe contener la secuencia de acciones que se proyecta realizar para la transferencia de capacidades.

3. Análisis y desarrollo de metodologías para la transferencia de capacidades de operación al grupo de interés.

- Definir metodología. En otras palabras, la forma en que se realizará la transferencia, por ejemplo, realización de talleres, capacitación, manuales, entre otros a definir según pertinencia territorial.
- Revisar aspectos logísticos para el óptimo desarrollo de las actividades, en coherencia con la metodología definida para la transferencia. Para el óptimo desarrollo de la transferencia de capacidades revisa aspectos como: fecha, lugares donde se llevarán a cabo las actividades, disponibilidad de equipamiento necesario (data, telón, sillas, mesas, etc.), traslados, así como para la entrega de material que se decida incluir.
 - Consideraciones para el desarrollo de la actividad:

Recuerda que la metodología y contenidos de la transferencia de capacidades deben tener absoluta coherencia con los acuerdos alcanzados con el grupo de interés y sus necesidades. Para lograrlo deberás tener en cuenta las necesidades del grupo de interés, así como la disponibilidad de tiempo y recursos, fijando así los plazos definitivos para su ejecución, por lo tanto, ajustando la carta Gantt de ser necesario.

4. Transferencia de capacidades para la operación de servicios turísticos a grupo de interés.

Implementar la transferencia de capacidades de operación, de acuerdo con la planificación y metodología definida. En esta actividad ya te encuentras ejecutando la transferencia de capacidades al grupo de interés. Se espera que el grupo se distribuya las tareas a realizar, definiendo los responsables de cada aspecto según la metodología definida.

- Consideraciones para el desarrollo de la actividad:

Recuerda que en este proyecto te encuentras representando a tu futura profesión, institución educativa y específicamente a tu sede, por lo que se espera que como grupo siempre busquen la excelencia en la ejecución de las actividades.

5. Evaluación Sumativa 2 (ES2) Exposición de resultados sobre la transferencia de capacidades realizada

En esta evaluación deberás exponer de forma oral junto a tu grupo, pero individualmente, los resultados de la transferencia de capacidades realizada, evidenciando la coherencia entre los contenidos entregados y las necesidades y brechas detectadas en el grupo de interés.

Al igual que en las anteriores evaluaciones, es importante que consideres que la exposición debe comenzar con el contexto general, que permita al docente conocer el proceso y las actividades mediante las que junto a tu grupo llegaste a definir la ejecución de la transferencia de capacidades hacia grupo de interés.

Puedes utilizar recursos de apoyo (ppt o similar) que faciliten la comprensión del mensaje. No olvides que debes utilizar el instrumento de evaluación para preparar la información que deberás presentar, enfócate en autoevaluar tu desempeño previo a esta evaluación sumativa.

Etapa III del Proyecto

Plan de Comercialización y Marketing

I. Presentación

Unidad de Aprendizaje 3:

Marketing y comercialización del destino.

Aprendizaje Esperado:

3.1.- En esta situación de desempeño, el estudiante ejecutará un plan de comercialización y marketing, según factibilidad del grupo de interés, considerando las estrategias y acciones regionales o nacionales. (Integrada Competencia Genérica Comunicación Oral y Escrita)

Evaluación:

- Evaluación Sumativa 3: Escala de apreciación 3. Exposición de plan de mejora en marketing y comercialización (35%)

En la siguiente etapa tendrás que ejecutar un plan de comercialización y marketing, según se detecten brechas en ese ámbito, considerando las necesidades y posibilidades del grupo de interés al cual estará dirigido.

Para ello tendrás que planificar las acciones, que se iniciarán con una evaluación diagnóstica inicial, buscando obtener información sobre la situación actual del grupo de interés en relación a la comercialización y marketing de sus productos / servicios.

Una vez obtenidos los resultados del diagnóstico inicial podrás diseñar el plan de mejora que será propuesto a dicho grupo, con el objetivo de aportar a su gestión.

A continuación, te invitamos a revisar las actividades sugeridas para esta etapa.

II. Criterios de evaluación

- 3.1.1.- Coherente a los intereses de organizaciones públicas y/o privadas en las que se ejecuta el plan.
- 3.1.2.- En base a protocolos y procedimientos definidos por la organización.
- 3.1.3.- Coherente con los recursos disponibles.
- 3.1.4.- Utilizando el idioma español e inglés para la ejecución del plan.
- 3.1.5.- Considerando las herramientas tecnológicas pertinentes para el logro de los objetivos del plan.
- 3.1.6.- Desarrollando varias ideas o informaciones sobre un tema central, apoyadas por ideas complementarias.
- 3.1.7.- Expresando su posición sobre el tema.

III. Actividades

1. Planificación de actividades.

- Definir formato de planificación, plantilla. Como ya sabes, antes de comenzar con una nueva etapa dentro de cualquier proyecto es necesario planificar las acciones, así como distribuir las tareas entre los miembros del equipo.
 - Elaborar carta Gantt de acuerdo con el objetivo de la etapa de plan de mejora para la comercialización y marketing. Deberás elaborar la carta Gantt, considerando todos los insumos anteriores y la revisión de información.
- Consideraciones para el desarrollo de la actividad:

Contacto con grupo de interés para planificación en conjunto y carta Gantt con la secuencia de acciones, recursos necesarios, y personas responsables de cada actividad relacionada a esta etapa.

2. Diseño y Aplicación de diagnóstico para la detección de brechas en el grupo de interés.

- Selección de instrumentos para diagnóstico. En esta actividad tendrás que definir mediante qué instrumentos realizarás el diagnóstico al grupo de interés, para detectar las brechas en ámbitos de comercialización y marketing. Por ejemplo, puedes aplicar encuestas o entrevistas para obtener dicha información, estas podrían ser online.
 - Diseñar instrumento para el diagnóstico. En esta actividad tendrás que diseñar el instrumento de diagnóstico, según la selección realizada en la actividad anterior y el contexto de aplicación.
 - Aplicación del instrumento de diagnóstico, finalmente aplicarás el instrumento de evaluación al grupo de interés, para levantar cual es la situación actual respecto de los ámbitos del marketing y la comercialización.
- Consideraciones para el desarrollo de la actividad:

Antes de proponer mejoras, lo primero es conocer la situación actual del grupo de interés en cuanto a su gestión en comercialización y marketing. Para ello considera para el diagnóstico obtener respuestas a preguntas claves, tales como: ¿A través de qué canales comercializa sus productos /servicios?, ¿utiliza herramientas tecnológicas para una gestión más eficiente y eficaz?

En cuanto a sus acciones de marketing, ¿invierte en este ítem?, ¿qué canales utiliza?

Una vez obtenidas las respuestas a estas y otras interrogantes que plantees junto a tus compañeros de equipo, junto al conocimiento de las necesidades expresadas por el propio grupo de interés, podrás continuar con el siguiente paso que será diseñar un plan de marketing y comercialización buscando mejorar la gestión del grupo de interés en esta materia.

3. Desarrollo de Plan de mejora en acciones de marketing y comercialización para el grupo de interés.

Con la información recabada en la actividad anterior tendrás los datos suficientes como para implementar un plan de mejora en comercialización y marketing para el grupo de interés. El objetivo de este plan será entregar

recomendaciones con la finalidad de optimizar los recursos y el tiempo que el grupo de interés dedica a esta área dentro de su gestión.

Las recomendaciones del plan deben estar en la línea de:

- Recomendaciones de acciones de promoción.
- Recomendación de manejo de RRSS.
- Recomendaciones de comercialización online y offline.
- Recursos asociados al plan de comercialización.
- Definición de recursos asociados al plan.

- Consideraciones para el desarrollo de la actividad:

El plan de mejora debe considerar y ser coherente con los procedimientos y protocolos existentes en los ámbitos de comercialización y marketing por parte del grupo de interés.

4. Evaluación Sumativa 3 (ES3) Exposición de plan de mejora en comercialización y marketing para grupo de interés

Para esta evaluación el grupo deberá exponer los resultados del plan de mejora propuesto, evidenciando la planificación, el diagnóstico inicial, y la propuesta de plan entregada al grupo de interés. A su vez, deberá argumentar en cuanto a las decisiones tomadas para la metodología escogida y los contenidos de dicho plan, habiendo integrado las necesidades del grupo de interés en esta materia, así como los recursos disponibles.

No olvides que debes utilizar el instrumento de evaluación para preparar la información que deberás presentar, enfócate en autoevaluar tu desempeño previo a esta evaluación sumativa.