

B.- Resumen Ejecutivo

B.1.- Antecedentes de la persona jurídica beneficiaria:

El Centro de Educación Continua (CEC) de la Universidad Austral de Chile, es una Unidad Académica que ha definido constituirse en un agente activo para el desarrollo social, económico y cultural del país, especialmente, en las regiones del sur-austral de Chile. Con *visión* multidisciplinaria, el CEC plantea responder a una sociedad cambiante y demandante de conocimiento y nuevas metodologías de aprendizaje, mediante una propuesta de gestión que integra una plataforma educativa virtual (www.cecvirtual.com) con el conocimiento disciplinar de la Universidad y la permanente prospección de nuevos negocios y públicos objetivos. En este contexto, el CEC, constituye uno de sus centros más activos, como Unidad Académica y como OTEC certificada en la Nch 2728 e ISO 9001-2000.

En el área temática de este Proyecto, el CEC fue responsable del desarrollo del Proyecto Chilecalifica “Formación Continua de Recursos Humanos para Promover el Desarrollo del Turismo en la Zona Sur de Chile”. Asimismo, el CEC ha desarrollado por 2 años consecutivos el Proyecto Nodo de Turismo en la Provincia de Chiloé y actualmente esta ejecutando el Nodo de Turismo en la Región de los Ríos. El proyecto ‘Desarrollo del Capital Humano Gastronómico de Chiloé’, es otra iniciativa liderada por el CEC destinada a apoyar el desarrollo y consolidación de esta industria, desde la perspectiva del fortalecimiento de las competencias relacionadas directamente con las personas que se desempeñan en el sector.

B.2.- Síntesis del proyecto:

B.2.1.- Objetivo General del Nodo Chiloé

Promover, a través de las acciones del Nodo Chiloé, la innovación en las microempresas del **sector Turismo, enfocado principalmente al desarrollo del Turismo de Intereses Especiales** de la Provincia de Chiloé, profundizando la identificación de las necesidades tecnológicas y mejoramiento de la competitividad, de manera tal de reconocer y articular fuentes de solución para favorecer los vínculos entre dichas empresas y tales soluciones.

B.2.2. Objetivos Específicos

- Contribuir a la asociatividad de los empresarios y emprendedores para mejorar la gestión de la comercialización y el encadenamiento de servicios y productos turísticos.
- Potenciar el diseño de circuitos o rutas que favorezcan el desarrollo del turismo en zonas rurales y urbanas, y la valorización de la cultura local.
- Promover y potenciar la diversificación de la economía local, a través de la innovación tecnológica y la implementación de los instrumentos Innova Chile.
- Implementar buenas prácticas en la cadena de valor y orientación al cliente por parte de los empresarios y emprendedores.

- Internalizar, en los empresarios adheridos al Nodo, el concepto de RSE a través de la discusión y análisis en torno al tema.
- Potenciar el destino Chiloé, a través de la articulación con las entidades públicas y privadas presentes en la isla utilizando la imagen “Chiloé Archipiélago de Encantos”.

B.2.3.- Brechas de competitividad

El proyecto Nodo Chiloé, detectó las siguientes brechas de competitividad del territorio y de los empresarios, que se pretendió minimizar o acotar con la implementación y ejecución del proyecto:

- **Mejoramiento de capacidades y competencias del Capital Humano.** Un punto que afecta directamente la calidad de la experiencia turística es el desempeño y pertinencia del Personal en Contacto (PEC).
- **Deficiente estructura organizacional que apoye y promueva el Destino turístico Chiloé.** La experiencia entregada en el desarrollo del Nodo Chiloé 2007, reflejó la falta de articulación entre empresarios del ámbito turístico y entre instituciones y organizaciones que están involucradas en el desarrollo del sector.
- **Gestión del emprendimiento / Gestión de empresas.** En Chiloé, el desarrollo de algunos sectores productivos, como la industria salmonicultora o acuícola en general ha impedido el desarrollo de otros sectores tan importantes como el Turismo de Intereses Especiales. Lo anterior, sumado al estilo de administración familiar en la gestión del negocio, ha instaurado una cierta condición de tradicionalidad del empresariado local.
- **Asociatividad y Gestión de Redes.** La diversidad de opiniones y visiones de la forma en que se debería abordar el desarrollo turístico Provincial, es un aspecto que impide el trabajo conjunto de los principales actores de este sector.
- **Innovación y Responsabilidad Social Empresarial.** Uno de los aspectos más importantes como factor de cambio en el archipiélago, es el impacto que ha producido el desarrollo de la industria acuícola, que ha generado alteraciones sociológicas de enorme relevancia.
- **Oferta turística actual poco competitiva y estacionaria.** Actualmente existe una dispersión de la oferta turística en Chiloé, lo que se hace notorio en la cantidad de imágenes y sitios web que son promocionados.

B.3.- Principales resultados del proyecto y conclusiones.

B.3.1.- Principales resultados del proyecto.

Durante el período de ejecución del proyecto, se logró concretar de manera articulada y coordinada con los empresarios y actores públicos y privados de la Provincia, los siguientes resultados:

- Creación de Plan de Trabajo conjunto con los empresarios y actores relevantes
- Realización de encuesta relacionada con la satisfacción turística, aplicada a alrededor de 1.200 turistas en Chacao.

- Participación en la **Guía de Turismo de Chiloé**, con el fin de promocionar la imagen destino “Chiloé, Archipiélago de Encantos”.
- Muestra de la biodiversidad marina en Centro cultural, con la participación de 300 visitantes de escuelas de la ciudad de Castro.
- Postulación a un Instrumento de Transferencia Tecnológica, en la temática de acercamiento a animales silvestres para fotografías profesionales.
- Ejecución de Talleres Temáticos, en los cuales participaron más de 200 personas de toda la Provincia de Chiloé. Los temas incorporados en los talleres fueron los siguientes:
 - Cocina y Maridaje (relación armónica entre el vino y la comida), en las ciudades de Castro y Ancud.
 - Cordero criollo y maridaje en las ciudades de Castro y Ancud.
 - Taller para Guías de Turismo de Intereses Especiales, realizado en Puñihuil, con una duración de 20 horas.
 - Seminario / taller de **Cordero Criollo** como valor agregado al turismo rural.
 - Taller de discusión en torno a la **Identidad Cultural y la RSE** en las empresas de la Provincia de Chiloé.

B.3.2.- Conclusiones e impactos del proyecto

- Validación y posicionamiento de Centro de atención a empresas como Innova Chile y “CORFO” en Chiloé.
- Creación y validación, con actores claves públicos y privados, relacionados con el quehacer turístico de la Provincia, de la Agenda de Innovación con Responsabilidad Social Empresarial.
- Participación del Nodo, como ente activo en el Comité Estratégico del Desarrollo de Chiloé, colaborando en la traída de Monseñor Juan Luis Ysern y la ejecución del Seminario de Innovación y Emprendimiento.
- Poner en valor el cordero criollo y su potencialidad como producto gastronómico local que aporta al desarrollo del turismo cultural de la Isla.
- Promover en los empresarios de la Provincia la generación de experiencias significativas al visitante, de manera de innovar en sus procesos y mejorar sus productos para fidelizar a sus clientes y potenciar la promoción “boca oreja”.
- Se ha despertado el interés de los empresarios en relación a la Innovación, como un importante factor de éxito en su negocio y la competitividad del sector, a través de las temáticas tratadas en los talleres y la difusión de instrumentos Innova.
- Se ha logrado posicionar al Nodo Chiloé como una instancia de cooperación para la Innovación en la Provincia.
- Los empresarios han realizado acciones tendientes a aplicar procesos y productos innovadores en sus empresas.

C.- Exposición del Problema

C.1.- Justificación del proyecto

A continuación se detallan los aspectos más relevantes que justifican y le dan pertinencia al proyecto Nodo Chiloé “Archipiélago de Encantos”.

C.1.1.-Brechas de Competitividad.

Durante la ejecución del Nodo en su fase I, se detectaron brechas de competitividad en los empresarios de la Provincia de Chiloé, que justificaban la ejecución de una fase II del proyecto de manera de profundizar la intervención para así obtener resultados más concretos.

Por lo anterior, se describen las principales brechas detectadas en los empresarios sujetos de gestión del proyecto Nodo Chiloé, Archipiélago de Encantos:

- **Mejoramiento de capacidades y competencias del Capital Humano.** Un punto que afecta directamente la calidad de la experiencia turística es el desempeño y pertinencia del Personal en Contacto (PEC). Existen deficiencias en lo técnico y en lo relacional. Sin embargo, es esto último lo que más incide en la “experiencia turística”, sobretudo en productos que se desarrollan en un contexto de ruralidad; negocio familiar y entrega personalizada del servicio. Por lo tanto, la entrega de un buen servicio más una buena atención se debe internalizar en el empresariado de la Isla para lograr índices de calidad y competitividad que les permitan hacer más atractivos sus negocios.
- **Deficiente estructura organizacional que apoye y promueva el Destino turístico Chiloé.** La experiencia entregada en el desarrollo del Nodo Chiloé 2007, reflejó la falta de articulación entre empresarios del ámbito turístico y entre instituciones y organizaciones que están involucradas en el desarrollo del sector, por lo que el acercamiento y coordinación con estas instancias se convirtió en un eje fundamental de las actividades del Nodo Chiloé 2007, permitiendo potenciar y articular las acciones y el desarrollo y concreción de la imagen destino “Chiloé Archipiélago de Encantos”. Por lo tanto, es necesario seguir trabajando en este ámbito con el objeto de que no desaparezcan los logros ya obtenidos y se construya, a partir de estos, un mejoramiento continuo de las buenas prácticas turísticas.
- **Gestión del emprendimiento / Gestión de empresas.** En Chiloé, el desarrollo de algunos sectores productivos, como la industria salmonicultora y acuícola en general, ha mermado el desarrollo de otros sectores tan importantes como el Turismo de Intereses Especiales. Esta situación, se ha dado con más énfasis en los últimos años y ha generado que el crecimiento de los sectores como el turismo o el ganadero – ovino, no se correlacione con el avance tecnológico de los sectores antes mencionados y además, no posea, una relación

proporcional – en innovación y actualización tecnológica - con la creciente demanda nacional de productos de la Provincia. Lo anterior, sumado al estilo de administración familiar en la gestión del negocio, ha instaurado una cierta condición de tradicionalidad del empresariado local, en relación a los paradigmas de gestión moderna, que provoca la visualización de necesidades de mediano y corto plazo, en desmedro de otras necesidades igualmente importantes, pero de largo plazo, como la gestión de la asociatividad y redes, la captura tecnológica, actualización e innovación de tecnología, las cuales son variables importantes en la sustentabilidad y creación de valor de las organizaciones.

- **Asociatividad y Gestión de Redes.** La diversidad de opiniones y visiones de la forma en que se debería abordar el desarrollo turístico Provincial, es un aspecto que impide el trabajo conjunto de los principales actores de este sector. Por lo tanto, desarrollar actividades para desarrollar la asociatividad y gestión de redes es un imperativo ineludible para el mejoramiento e imagen de este destino turístico. En concreto, el incentivo y difusión de crear rutas turísticas integrales que muestren a la Provincia de Chiloé como un destino turístico articulado y singular es un elemento importante en las acciones de innovación de las empresas de turismo.

- **Innovación y Responsabilidad Social Empresarial.** Uno de los aspectos más importantes como factor de cambio en el archipiélago, es el impacto que ha producido el desarrollo de la industria acuícola, que ha generado alteraciones sociológicas de enorme relevancia. Este desarrollo desarmónico ha producido un impacto en la estructura social, económica y cultural de Chiloé, que obliga a los empresarios a considerar la Responsabilidad Social que implican los emprendimientos para un desarrollo sustentable que permitan una mejor calidad de vida de los habitantes del archipiélago.

- **Oferta turística actual poco competitiva y estacionaria.** Actualmente existe una dispersión de la oferta turística en Chiloé, lo que se hace notorio en la cantidad de imágenes y sitios web que son promocionados, lo que no contribuye al desarrollo de una imagen turística que destaque por sobre las demás ofertas existentes en la zona sur del país. Es por esto que se hace necesario tener una visión de “Gestión del Destino” que permita articular y encadenar los servicios, actividades y rutas existentes en la Isla, lo que impide proyectarse a mercados más atractivos y menos estacionarios.

C.2.- Objetivos generales y específicos

A continuación se presentan los objetivos generales y específicos presentados en la propuesta inicial.

C.2.1.-Objetivo general

Promover, a través de las acciones del Nodo Chiloé, la innovación en las microempresas del **sector Turismo enfocado principalmente al desarrollo del Turismo de Intereses Especiales** de la Provincia de Chiloé, profundizando la identificación de las necesidades tecnológicas y mejoramiento de la competitividad, de manera tal de reconocer y articular fuentes de solución para favorecer los vínculos entre dichas empresas y tales soluciones.

Con esto se espera contribuir a potenciar una cultura de la asociatividad e innovación que permita mejorar la calidad, productividad, rescatar los valores culturales, complementar ingresos con otras actividades productivas, integración de la comunidad local, autenticidad cultural, protección de la imagen turística, sensibilización por la calidad en el servicio, planificación y coordinación, rentabilidad y mejoramiento continuo del sector gastronómico y de alojamiento de la Provincia de Chiloé, a través de la generación de capacidades y competencias que desplieguen los recursos humanos, organizacionales, tecnológicos y motivacionales afectos al proyecto, mediante el fortalecimiento de la capacidad de difusión y transferencia tecnológica.

C.2.2. Objetivos Específicos

- Contribuir a la asociatividad de los empresarios y emprendedores para mejorar la gestión de la comercialización y el encadenamiento de servicios y productos turísticos.
- Potenciar el diseño de circuitos o rutas que favorezcan el desarrollo del turismo en zonas rurales y urbanas, la valorización de la cultura local y el posicionamiento del destino turístico Chiloé.
- Promover y potenciar la diversificación de la economía local a través de la innovación tecnológica y la implementación de los instrumentos Innova Chile en los sectores a gestionar por el Nodo.
- Implementar buenas prácticas en la cadena de valor y orientación al cliente por parte de los empresarios y emprendedores y contribuir a la formación de personal calificado.
- Internalizar en los empresarios adheridos al Nodo el concepto de Responsabilidad Social Empresarial a través de la discusión y análisis en torno al tema.
- Potenciar el destino Chiloé, a través de la articulación con las diferentes entidades públicas y privadas presentes en la isla y la utilización de la imagen “Chiloé Archipiélago de Encantos”

C.3.-Soluciones específicas perseguidas

El Nodo Chiloé, Archipiélago de Encantos pretendía dar solución a las siguientes problemáticas detectadas:

- *Mejorar pertinencia del capital humano.* Mejorar las competencias y desempeño laboral del capital humano adherido al Nodo, a través de la capacitación, asesoría de expertos y transferencia tecnológica de empresas que hagan uso de instrumentos CORFO.
- *Promoción y posicionamiento del destino Chiloé.* Difundir el uso de la imagen “Chiloé Archipiélago de Encantos” y articular las acciones de las autoridades e instituciones relacionadas en torno a la promoción turística.
- *Mejoramiento en la gestión de emprendimientos y gestión de empresas adheridas al Nodo.* Mejorar el manejo de los negocios del ámbito turístico y ovino, entregando herramientas que permitan gestionar competitivamente cada uno de ellos.
- *Mejorar las condiciones de asociatividad y gestión de redes de los empresarios adheridos al Nodo.* Contribuir al mejoramiento de la asociatividad y gestión de redes a través de la transferencia tecnológica.
- *Difundir e implementar la transferencia tecnológica en innovación y RSE.* Analizar y discutir acerca de la RSE y la importancia de la innovación para el logro de la competitividad en las empresas y en la sustentabilidad de los destinos turísticos.
- *Potenciar y promover el encadenamiento de servicios y productos turísticos y ovinos.* A través de la asociatividad y con el apoyo del mejoramiento en la gestión, pertinencia del capital humano, diseñar rutas o circuitos turísticos que permitan diversificar la oferta del destino y lograr captar la atención de mercados más atractivos (mayor capacidad de gasto, mayor permanencia)
- *Postular a la utilización de instrumentos de transferencia tecnológica.* Asesorar, Incentivar y postular a los empresarios adheridos al Nodo en la presentación de proyectos de innovación y transferencia tecnológica que puedan ser co-financiados con instrumentos CORFO.

C.4.- Tipos de innovación desarrollada

Es necesario señalar la dificultad de poder definir el tipo de innovación y además, el desarrollo del proceso de innovación al interior de las organizaciones atendidas por el Nodo Chiloé, debido principalmente, a las características de los empresarios, al tipo de sector productivo y a la zona territorial delimitada para la ejecución del proyecto.

A su vez y como elementos adicionales y transversales a lo anteriormente expuesto, se pueden señalar las variables que más afectan la identificación de las acciones de innovación por parte de los empresarios adheridos al Nodo Chiloé, son la Definición del tiempo de inicio, el Contexto de Innovación y el Acceso a información y naturaleza geográfica.

Sin embargo, a continuación se detallan los tipos de innovación desarrolladas por algunos de los empresarios adheridos al Nodo Chiloé, en el marco de las actividades desarrolladas por el proyecto y por la participación de los microempresarios del sector turismo.

C.4.1.- Innovación de procesos.

Con relación a este tipo de innovación, que consiste en la creación de nuevos procedimientos de producción de servicios turísticos para mejorar la productividad y/o mejorar el rendimiento económico, se visualizan las siguientes acciones de innovación emprendidas por los empresarios adheridos al Nodo Chiloé:

- **Innovación en el proceso de comercialización**

Los empresarios adheridos al Nodo Chiloé, se han empoderado de manera gradual, en la innovación para la comercialización y su relación con el proceso de entrega de sus bienes y servicios a los clientes de manera de considerar parámetros consistentes, tales como, clientes y sus gustos o intereses, publicidad, imagen, productos complementarios, entre otras. Estas acciones han sido o están siendo implementadas bajo el modelo de la creación de experiencias significativas al visitante. Las experiencias significativas se entienden, cuando son capaces de contribuir a un enriquecimiento personal de la persona que la vive. Un producto turístico se puede considerar experiencia si es capaz de ser multisensorial, responsable, personal, generar conexión, único y cualitativo emocionalmente. Una buena experiencia será aquella que haga que los turistas, cuando retornen a sus lugares de vida habitual, cuenten, refieran y repitan estas experiencias a nuevos potenciales interesados en visitar los recursos culturales de un lugar para re-vivir sus propias nuevas experiencias.

Lo anterior, muestra que los empresarios participantes de los talleres realizados por el Nodo han conocido elementos innovadores que son viables de implementar en el proceso de comercialización.

- **Innovación en la gestión de redes**

Los empresarios adheridos al Nodo Chiloé, han valorizado esta acción de manera positiva, toda vez que la gestión de redes y su innovación debe ir direccionada en la creación de rutas turísticas integrales que muestran a la Provincia de Chiloé como un destino turístico unificado y único. Es decir, avanzar desde una asociatividad gremial hasta una red de contactos integrales estandarizados de forma de entregar una experiencia turística inolvidable. Estas acciones han sido vislumbradas por los empresarios de Puñihuil que con el apoyo de otras instituciones, y el propio proyecto Nodo Chiloé, han acordado trabajar de manera conjunta y ordenada al avistamiento de la avifauna del lugar, de manera de no exigir el ecosistema y regular la carga turística del lugar.

El Nodo a contribuido a esta situación desde la perspectiva desde el incentivo a la innovación y utilizando instrumentos de transferencia tecnológicas entregados por Innova Chile de CORFO.

- **Innovación en el proceso de atención al cliente y calidad de servicio**

Los empresarios adheridos al Nodo Chiloé, se han empoderado de manera gradual, en el proceso de atención al cliente y calidad de servicio, dado que lo anterior es un elemento fundamental al momento de desarrollar y/o emprender una actividad turística. Estas acciones han sido vislumbradas por empresas dedicadas a las actividades de toda la Provincia de Chiloé, que participaron de los talleres de guías de turismo; se puede mencionar que el consultor apuntó básicamente a agregarle valor, al producto entregado, mediante la venta de souvenirs “digitales”, especialmente CD con fotografías de la actividad y de los lugares visitados, el realizar una finalización más formal de la actividad mediante un “brindis” o mini-coctel. Lo anterior, apunta a mejorar la experiencia del visitante de manera de superar las expectativas de éste.

C.4.2.- Innovación de productos

En relación a este tipo de innovación, que consiste en la fabricación y comercialización de nuevos productos o mejores versiones de productos existentes, y que cumplen con algunas condiciones básicas como el tipo de tecnología utilizada, la necesidad del mercado y un costo aceptable, se visualizan los siguientes productos emprendidos o por emprender, por los empresarios adheridos al Nodo Chiloé:

- **Incorporación del Cordero Criollo**

El cordero chilote o criollo ha sido puesto en valor y se han iniciado acciones concretas para que su interacción con los servicios turísticos sea la correcta y se utilice como un elemento identitario relevante y generador de valor agregado a los servicios turísticos.

Por lo anterior, se han visualizado empresarios gastronómicos que pretenden en esta temporada ofrecer nuevos cortes de cordero, u otras aplicaciones en la preparación del ovino.

- **Valorización del maridaje**

Como una manera de mejorar los servicios de alimentación, el proyecto Nodo Chiloé potenció la relación armónica de los productos típicos con el vino y sus diferentes cepas.

Por lo anterior, se vislumbra que los empresarios gastronómicos se han empoderado de la importancia que esta acción aumenta el grado de satisfacción en el servicio turístico.

- **Identidad Cultural como valor agregado**

Se ha pretendido considerar la Identidad Cultural como elemento transversal en la entrega de productos turísticos e incorporarla en el servicio, de manera de aumentar la rentabilidad de las empresas. Lo anterior, ha sido aceptado por un grupo importante de empresarios.

D.- Metodología y Plan de Trabajo

D.1.- Metodología y descripción de las actividades

Con relación a la metodología y plan de trabajo se entrega la descripción de la forma en la cual se llevó a cabo las actividades realizadas por el Nodo Chiloé, Archipiélago de Encantos, detallando entre otros aspectos, los métodos involucrados, modalidad de análisis de los resultados obtenidos y las fuentes de información consultadas de forma tal de dar cumplimiento a cada actividad declarada y, por ende comprometida, en el proyecto original.

A continuación se presenta el cuadro N°1, el cual indica las actividades presentadas en la propuesta:

Cuadro N°1 Plan General de Actividades

| N° Act | Tipo De Actividad | Descripción | Objetivo | N° Empresas Participantes | Características Grupo Empresas |
|--------|--|---|---|--|--|
| 1 | Creación de la Agenda de innovación con Responsabilidad Social Empresarial | <p>Confeccionar un Plan de Trabajo Anual temporizado para el Nodo en conjunto con los actores más relevantes publico-privados de la Provincia de Chiloé, como parte de la agenda de innovación para la Provincia de Chiloé.</p> <p>La mencionada agenda trabajará en post de internalizar, en el empresariado de la Isla, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su incidencia en el desarrollo sustentable y armónico de todos los sectores productivos presentes en el territorio.</p> | <p>- Establecer un plan operativo anual que contenga las actividades comprometidas en el Nodo.</p> <p>- Crear la agenda para la innovación tecnológica.</p> <p>- Transversalizar, en todas las acciones del Nodo, la importancia de la RSE en el desarrollo de las actividades productivas de la Isla, especialmente del sector turismo.</p> <p>- Proponer, como parte de la agenda de Innovación, talleres temáticos que propendan la mejoría en los ámbitos de Gestión del negocio, Calidad y Atención al Cliente; Promoción de la asociatividad y el trabajo coordinado y colaborativo; El encadenamiento de productos y servicios; Responsabilidad Social Empresarial; y el diseño de productos y rutas turísticas que hagan más atractiva y diversa la oferta existente, especialmente la del</p> | Se ha considerado trabajar con el 75% de las microempresas que pertenecen a asociaciones gremiales y /o redes de microempresarios. | <p>Empresas con categoría de MIPYMES pertenecientes a los sectores Turismo y Turismo de Intereses Especiales, entre otros relacionados, de la Provincia de Chiloé.</p> |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|
| | | | agroturismo y el desarrollo de la producción ovina, tan importante en la cultura culinaria de Chiloé. | | |
| 2 | Fortalecimiento del Centro de Atención Integral de Empresas | <p>Esta actividad consiste en mantener y potenciar la unidad de vigilancia tecnológica, que actuará como centro de atención integral de microempresas, para monitorear y diagnosticar las tendencias y apoyar el desarrollo de la innovación en los sectores propuestos.</p> <p>Adicionalmente, el Centro de Atención Integral de Empresas articulará los esfuerzos públicos y privados presentes en la Provincia de Chiloé, que intentan apoyar el desarrollo de la actividad turística y Agroturística, intentando generar un nexo entre estos sectores y el ganadero ovino.</p> | <p>- Mantener y potenciar el Centro de Atención Integral de Empresas, que mantenga actualizadas las señales del mercado, las políticas de desarrollo nacional y regional, que permita, mediante el apalancamiento de recursos del Estado (o de otros orígenes) implementar estrategias de innovación y transferencia para enfrentar exitosamente dichos desafíos.</p> <p>- Transversalizar, en las todas las acciones del Centro de Atención Integral de Empresas, las temáticas de asociatividad y gestión de redes para internalizarlas en el ámbito productivo.</p> | Se ha considerado trabajar con el 75% de las microempresas que pertenecen a asociaciones gremiales y /o redes de microempresarios. | Empresas con categoría de MIPYMES pertenecientes a los sectores Turismo y Turismo de Intereses Especiales, entre otros relacionados, de la Provincia de Chiloé. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|
| 3 | Ejecución de talleres de transferencia tecnológica. | Desarrollar en forma periódica al menos 6 talleres para potenciar a la microempresa de la Provincia de Chiloé, cuyas temáticas se generarán a partir de la Agenda para la Innovación de Chiloé (Actividad N°2), en la cual la difusión de los instrumentos Innova Chile serán tratados de manera transversal y coherente con la temática abordada. Adicionalmente, en conjunto con la ejecución de los talleres, el consultor experto podrá realizar consultorías en las temáticas expuestas en los talleres. | <ul style="list-style-type: none"> - Transferir tecnologías y procesos innovativos para los sectores productivos propuestos, con el objeto de dar a conocer las herramientas y soluciones disponibles para mejorar la gestión integral del negocio, incentivar la innovación y el emprendimiento, además de generar la capacidad instalada suficiente que permita el mejoramiento continuo de la gestión empresarial de las instituciones asociadas. - Realizar consultorías especializadas que permitan transferir tecnología a los empresarios de la Provincia de Chiloé. | Se ha considerado trabajar con el 75% de las microempresas que pertenecen a asociaciones gremiales y /o redes de microempresarios. | Empresas con categoría de MIPYMES pertenecientes a los sectores Turismo y Turismo de Intereses Especiales, entre otros relacionados, de la Provincia de Chiloé |
|---|---|---|---|--|--|

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|
| 4 | Ejecución de seminarios | <p>Desarrollar al menos 2 seminarios. El primero abordará el concepto de imagen y características del destino Chiloé, la Innovación y Responsabilidad Social Empresarial entre los empresarios de la Provincia.</p> <p>El segundo consistirá en un evento de cierre en el cual se expondrán los principales resultados del proyecto.</p> | <p>- Difundir la imagen destino “Chiloé, Archipiélago de Encantos”</p> <p>- Generar espacios de discusión y análisis relacionada con la importancia de internalizar, en el empresariado de la Provincia, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su incidencia en el desarrollo sustentable y armónico de todos los sectores productivos presentes en la isla y la importancia de este aspecto en el crecimiento de la actividad turística local.</p> <p>- Difundir y exponer los principales resultados del proyecto Nodo Chiloé.</p> | Se ha considerado trabajar con el 75% de las microempresas que pertenecen a asociaciones gremiales y / o redes de microempresarios | Empresas con categoría de MIPYMES pertenecientes a los sectores Turismo y Turismo de Intereses Especiales, entre otros relacionados, de la Provincia de Chiloé |
| 5 | Asesorar a los empresarios adheridos respecto a la utilización de instrumentos de transferencia tecnológica | Esta actividad consiste en incentivar y asesorar a los empresarios a la postulación a instrumentos Innova Chile. | Asesoría a los empresarios adheridos al Nodo en la presentación de proyectos de innovación y transferencia tecnológica que puedan ser sustentados con instrumentos CORFO. | Se ha considerado trabajar con el 75% de las microempresas que pertenecen a asociaciones gremiales y / o redes de microempresarios. | Empresas con categoría de MIPYMES pertenecientes a los sectores Turismo y Turismo de Intereses Especiales, entre otros relacionados, de la Provincia de |

| | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|
| | | | | | Chiloé |
| 6 | Elaboración de una Publicación digital y difusión de las actividades realizadas por el Nodo. | Elaboración de un informativo digital de circulación mensual y el fortalecimiento del sitio web, en el cual se contemple información "on line" a través de generadores de contenido y en el cual las asociaciones adheridas puedan ingresar información y noticias para de esta manera aportar al extensionismo en la Provincia. | <ul style="list-style-type: none"> - Mantener informados a los integrantes y partes interesadas del Nodo principalmente en el quehacer y avances de éste, además de información general respecto del estado del arte de los sectores productivos turístico en cuestión Conjuntamente se espera mantener informado en instrumentos de apoyo a la gestión e innovación empresarial. - Generar espacios de apoyo a la red de extensionismo. | Se ha considerado trabajar con el 75% de las microempresas que pertenecen a asociaciones gremiales y /o redes de microempresarios. | Empresas con categoría de MIPYMES pertenecientes a los sectores Turismo y Turismo de Intereses Especiales, entre otros relacionados, de la Provincia de Chiloé |

A continuación se detalla la descripción de la forma en la cual se llevaron a cabo las actividades programadas y comprometidas:

Actividad N° 1: Creación de la Agenda de innovación con Responsabilidad Social Empresarial

La mencionada actividad consistió en elaborar un Plan de Trabajo Anual temporizado para el Nodo, en conjunto con los actores más relevantes publico-privados de la Provincia de Chiloé, como parte de la agenda de innovación para la Provincia de Chiloé.

La mencionada agenda trabajó en post de internalizar, en el empresariado de la Isla, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su incidencia en el desarrollo sustentable y armónico de todos los sectores productivos presentes en el territorio.

Esta actividad, ha demandó el desarrollo de las siguientes acciones:

I. Establecer un Plan Operativo Anual que contenga las actividades comprometidas en el Nodo.

Al momento de postular sé propuso una serie de actividades y talleres temáticos, los cuales debían ser validados por los empresarios sujetos de gestión por parte del Nodo, para de esta forma establecer la Agenda de Innovación y su validación entre los actores público y privados.

Por lo anterior, se convocó a una reunión con los principales actores públicos y privados ligados al quehacer turístico, con el fin de establecer el mencionado plan operativo y validar la acción de los talleres temáticos y actividades estratégicas del proyecto Nodo.

Como resultado, se confeccionó un acta donde se estableció la Agenda de Innovación Empresarial y sus principales acciones. (Ver anexo N° 1)

II. Validar Plan Operativo Anual

La validación del Plan Operativo Anual consistió en dar a conocer a los empresarios sujetos de gestión del Nodo y a los principales actores públicos y privados, las principales acciones del Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**.

La mencionada validación se realizó a través del Seminario de Inicio del Nodo, mediante la aplicación de una encuesta a los participantes y la reunión con los informantes claves, para la construcción de la Agenda de Innovación Empresarial. (Ver anexo N° 2 – Informe de seminario).

III. Ejecución y adecuación de la Agenda de Innovación

La adecuación de la Agenda de Innovación, tiene relación con las incorporaciones de elementos y de temáticas no consideradas al inicio del proyecto. De acuerdo a lo anterior, las actividades que destacan son la aplicación de un instrumento de medición del grado de satisfacción turística de los visitantes y la incorporación del taller de guías para el turismo de intereses especiales.

Actividad N° 2: Fortalecimiento del Centro de Atención Integral de Empresas

La mencionada actividad consiste en mantener y potenciar la unidad de vigilancia tecnológica, que actuará como centro de atención integral de microempresas, para monitorear y diagnosticar las tendencias y apoyar el desarrollo de la innovación en empresas de la Provincia de Chiloé.

Adicionalmente, el Centro de Atención Integral de Empresas articulará los esfuerzos públicos y privados presentes en la Provincia de Chiloé, que intentan apoyar el desarrollo de la innovación en la actividad turística y Agroturística, intentando generar un nexo entre estos sectores.

A continuación se describe físicamente el Centro de Atención Integral de Empresas:

- Oficina de 60 mts².
- Distribución en primer piso: 1 Sala de reuniones, 2 oficinas, 2 baños
- Distribución en segundo piso: 2 oficina y sala de estar
- Ubicación: Blanco Encalada 206, Piso 3, esquina Ignacio Serrano, a una cuadra de la Plaza de Armas y Centro comercial y urbano de la ciudad de Castro capital de la Provincia de Chiloé.
- Atención permanente en horario de oficina de 8:30 a 13:00 y 15:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes.
- Servicio Telefónico y Wi-Fi.

Actividad N° 3: Ejecución de talleres de transferencia tecnológica.

La mencionada actividad consistió en desarrollar en forma periódica al menos 6 talleres para potenciar a la microempresa de la Provincia de Chiloé, cuyas temáticas se generaron a partir de la Agenda para la Innovación de Chiloé (Actividad N°1), en la cual la difusión de los instrumentos Innova Chile, serían tratados de manera transversal y coherente con la temática abordada.

Los talleres temáticos propuestos a Innova Chile de CORFO y a los empresarios sujetos de gestión del Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**; fueron los siguientes:

Cuadro N°2: Talleres Temáticos propuestos

| N° | Nombre Taller | Objetivo |
|-----------|--|--|
| 1 | Cocina Ovina y su relación armónica con el vino | Conocer y aplicar las técnicas que permiten armonizar en forma adecuada y certera el vino y el cordero chilote, de manera de degustar los alimentos con el vino en forma óptima. |
| 2 | Cocina Chilota y su relación armónica con el vino | Conocer y aplicar las técnicas que permiten armonizar en forma adecuada y certera el vino y la cocina típica chilota, de manera de degustar los alimentos con el vino en forma óptima. |
| 3 | Gestión del negocio y la orientación al cliente | Conocer y aplicar técnicas de gestión empresarial, tales como comercialización, marketing y orientación al cliente de manera de contribuir a la formación de personal calificado. |
| 4 | Asociatividad: Trabajo coordinado y colaborativo en el encadenamiento de productos y servicios turísticos. | Empoderar a los empresarios de la necesidad de enfrentar los mercados con una visión de "destino Chiloé", para fomentar la asociatividad, el trabajo colaborativo y coordinado, de manera de confeccionar y articular productos y servicios turísticos que aumenten la satisfacción del cliente y la estadia de éstos en la Provincia. |
| 5 | Agroturismo y el desarrollo de la producción ovina: Diseño de productos y rutas turísticas. | Contribuir al desarrollo del Agroturismo (sector ovino) a través de su articulación con el sector gastronómico-cultural de la Provincia de Chiloé. |
| 6 | Responsabilidad social Empresarial en la PYME de la Provincia de Chiloé | Analizar y discutir acerca de la RSE y su importancia en la sustentabilidad de los destinos turísticos. |

Esta actividad, demandó el desarrollo de las siguientes acciones:

Definición de objetivos del taller

De acuerdo al conocimiento obtenido por parte del equipo Nodo Chiloé acerca del empresariado local, en la ejecución del Nodo I y del actual proyecto, se originó la idea fuerza de abordar talleres temáticos de manera práctica y precisa, rentabilizando el tiempo y recursos en los actores involucrados en la ejecución de los talleres; para de esta manera construir una línea consistente de trabajo con los objetivos específicos e iniciales del proyecto.

De acuerdo a lo anterior, se diseñaron talleres temáticos que abordaran de manera transversal los ejes de Innovación tecnológica empresarial, la Responsabilidad Social Empresarial y la orientación al cliente.

Ubicación del relator Ad-hoc

Para la ubicación de los relatores se generó al interior del equipo una dinámica “tipo lluvia de ideas”, que permitió definir y diseñar el perfil adecuado del relator y los objetivos de cada taller, dada las características del tipo de empresario de la zona.

Solicitud de modificación de temáticas de los talleres a Innova Chile

De acuerdo a los planteamientos realizados por los asistentes a la reunión de definición de la Agenda de Innovación Empresarial, se solicitó como elemento fundamental de aporte del Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**; al desarrollo de la actividad turística de la Provincia, el poder incorporar acciones tendientes a mejorar la calidad de servicio de los guías de turismo de las empresas sujetos de gestión del Nodo y de los guías locales de los principales destinos de Chiloé.

Por lo anterior, se solicitó a Innova Chile modificar y/o redefinir los talleres temáticos, considerando la información obtenida las actividades de N°1 y N°2. La Propuesta de Adecuación de actividades, considera la Unión de los Talleres de **Responsabilidad Social Empresarial y Asociatividad** y la ejecución de un nuevo taller temático denominado “**Guías para el turismo de intereses especiales**”. (Ver anexo N°3)

Coordinación presupuestaria

Se realizó la coordinación presupuestaria para planificar de la manera más adecuada cada uno de estos talleres temáticos de forma de ejecutar los gastos y enmarcados en lo presentado ante Innova Chile de CORFO.

Adicionalmente se informa que en las situaciones donde se debieron realizar actividades “duplicadas”, debido a la ejecución del mismo taller en diferentes ciudades por la dispersión geográfica de los empresarios en la provincia de la isla, se efectuaron gastos enmarcados en lo solicitado a Innova Chile. Por lo anterior se destaca el hecho de haber efectuado el doble de talleres relacionado con cocina con los mismos recursos solicitados a la contraparte.

Logística general del taller

Se han realizado gestiones para apoyar la logística general de la ejecución de cada uno de los talleres efectuados, como por ejemplo, la cotización de salón y servicio de coffee break, diseño de invitaciones, arriendo de implementos e insumos, traslado y coordinación de relatores y participantes, entre otras actividades.

Ejecución de Talleres de Cocina Chilota y su relación armónica con el vino

El día 17 de diciembre del 2008 en la ciudad de Castro, se realizó el primer taller temático denominado “Cocina chilota y su relación armónica con el vino”, ejecutado por Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**; el cual congregó a alrededor de 16 personas vinculadas y ligadas a empresas de gastronomía de la Provincia de Chiloé.

Adicionalmente, el día 18 de diciembre del año 2008, se realizó en la ciudad de Ancud, una replica del taller especificado anteriormente, y congregó a 16 asistentes. Cabe destacar que en ambas actividades se completó el cupo máximo de participantes.

Las mencionadas actividades, se realizaron con el objetivo de conocer y aplicar las técnicas que permiten armonizar en forma adecuada y certera el vino y el cordero chilote, de manera de degustar los alimentos en su combinación con el vino en forma óptima.

El Relator de esta actividad fue el Chef Juan Gutiérrez, de vasta experiencia en el uso de productos alimenticios propios de la Isla de Chiloé.

Se adjunta el **Anexo N°4**, que contiene el informe del taller de Cocina chilota y su relación armónica con el vino, que incluye el material de trabajo utilizado, tabulación de encuesta de evaluación, lista de asistencia de empresarios y registro fotográfico de la actividad.

Es muy importante señalar, que se realizaron 2 talleres de la temática de Cocina chilota y su relación armónica con el vino, sin embargo, y para los

efectos de ejecución presupuestaria, los gastos se imputaron a un sólo taller temático.

Ejecución de Taller de “Guías para el Turismo de Intereses Especiales”

Los días 4, 5 y 6 de mayo de 2009, en la ciudad de Ancud, específicamente en la zona del monumento natural denominado Islotes de Puñihuil, se realizó el segundo taller temático denominado “Guías para el turismo de intereses especiales”, ejecutado por Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**; el cual congregó a alrededor de 35 personas vinculadas y ligadas a empresas de turismo de la Provincia de Chiloé.

La mencionada actividad, se realizó con el objetivo de propender a la transformación del servicio de guías de turismo de intereses especiales, impulsando a que estos trabajadores y sus respectivas microempresas, se transformen en **agentes del cuidado del medioambiente** asumiendo un rol de portavoz y una **actitud ecológica permanente en la entrega del servicio**, para de esta manera mejorar su competitividad y desempeño, generando innovación en el producto turístico entregado al turista y del cual son parte esencial.

El Relator de esta actividad fue el Sr. Javier Juncos, Empresario turístico de la zona de Alto Valle, Neuquén – Argentina, Secretario de Extensión de la Facultad de Turismo en la Universidad Nacional del Comahue y Presidente de la Asociación Patagónica de Guías Universitarios de Turismo desde el año 2005. Además, contó con la participación especial en la temática de Primeros Auxilios del Sr. Roberto Carlos Scheneder.

Se adjunta el **Anexo N°4**, que contiene el informe del taller de “Guías para el turismo de intereses especiales”, que incluye el material de trabajo utilizado, tabulación de encuesta de evaluación, lista de asistencia de empresarios y registro fotográfico de la actividad.

Es muy importante informar, y como evaluación general, que el primer día asistieron 29 personas, el segundo, 37 personas y el último día, 39 personas.

Ejecución de Taller de Cordero chilote y su relación armónica con el vino.

Los días 14 y 15 de mayo de 2009, en la ciudad de Castro, se realizó el tercer taller temático denominado “Cordero Chilote y su relación armónica con el vino”, ejecutado por Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**; el cual congregó a alrededor de 18 personas vinculadas y ligadas a empresas de gastronomía de la Provincia de Chiloé.

La mencionada actividad, se realizó con el objetivo de conocer y aplicar las técnicas que permiten armonizar en forma adecuada y certera el vino y el cordero chilote, de manera de degustar los alimentos en su combinación con el vino en forma óptima.

El Relator de esta actividad fue el Chef Sr. Leonardo Chacón, miembro del capítulo Chileno “Les touches blanches”, organización que se preocupa del rescate y uso de productos típicos en cocina. Además, contó con la participación de la Sommelier Sra. Ximena Hidalgo.

Se adjunta el **Anexo N°4**, que contiene el informe del taller de Cordero Chilote y su relación armónica con el vino, que incluye el material de trabajo utilizado, tabulación de encuesta de evaluación, lista de asistencia de empresarios y registro fotográfico de la actividad.

Es muy importante señalar, que se replicó el mencionado taller a empresarios de la zona de Ancud, en el cual asistieron, alrededor de 12 personas por cada día de duración. (Ver anexo N°4)

Ejecución de Taller de Responsabilidad Social Empresarial

El día jueves 15 de octubre, en la ciudad de Castro, se realizó el taller temático denominado “Responsabilidad Social Empresarial”, ejecutado por Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**; el cual congregó a alrededor de 45 personas vinculadas y ligadas a empresas y organismos públicos de la Provincia de Chiloé.

La mencionada actividad, se realizó con el objetivo de conocer la RSE, como elemento importante al momento de producir un bien y/o servicio

El conferencista de esta actividad fue el Obispo Monseñor Juan Luis Ysern, el cual fue obispo de la diócesis de Ancud, con cobertura para Chiloé, Palena y Guaitecas por más de 20 años, labor pastoral que enriqueció por liderar temáticas medioambientales, turísticas y sociales entre otras.

Se adjunta el Anexo N°4, que contiene el informe del taller de RSE, que incluye el material de trabajo utilizado, lista de asistencia de empresarios y

registro fotográfico de la actividad y video de la conferencia dictada por Monseñor Isern.

Ejecución de Taller Agroturismo y el desarrollo de la producción ovina: Diseño de productos y rutas turísticas.

Los días 13 y 14 de octubre de 2009, en el sector rural de Putemun – comuna de Castro, se realizó el tercer taller temático denominado “Taller Agroturismo y el desarrollo de la producción ovina: Diseño de productos y rutas turísticas”, ejecutado por Nodo Chiloé, *Archipiélago de Encantos*; el cual congregó a alrededor de 30 personas vinculadas y ligadas a la industria agropecuaria como también la turística. Se realizó en 8 horas de trabajo, divididas en dos jornadas.

El eje central del taller era analizar y conversar las potencialidades de la raza ovino chilota que se esta desarrollando en la zona, desde tres perspectivas, la técnica y productiva, la histórica cultural y la turística.

El objetivo esencial de esta actividad es contribuir al desarrollo del Agroturismo (sector ovino) a través de su articulación con el sector gastronómico-cultural de la Provincia de Chiloé. Por lo anterior se abordó, desde un enfoque multidisciplinario, al cordero chilote como producto gastronómico típico que aporta valor agregado a los emprendimientos de agroturismo en la Provincia de Chiloé.

Se adjunta el **Anexo N°4**, que contiene el informe del taller de Taller Agroturismo y el desarrollo de la producción ovina: Diseño de productos y rutas turísticas, que incluye el material de trabajo utilizado, tabulación de encuesta de evaluación, lista de asistencia de empresarios y registro fotográfico de la actividad.

Ejecución de Gestión del negocio y orientación al cliente.

Los días viernes 27 y sábado 28 de noviembre, en la ciudad de Castro, se realizó el taller temático denominado “Gestión del negocio y orientación al cliente”, ejecutado por Nodo Chiloé, *Archipiélago de Encantos*; el cual congregó a alrededor de 60 personas vinculadas y ligadas a empresas y organismos públicos de la Provincia de Chiloé.

La mencionada actividad, en el contexto del seminario de Innovación y Emprendimiento, realizado en conjunto con otras instituciones vinculadas al desarrollo de la provincia de Chiloé.

Se adjunta el Anexo N°4, que contiene el informe del taller de orientación al negocio y atención al cliente, que incluye el informe de la actividad, el material de trabajo utilizado, lista de asistencia de empresarios y registro fotográfico de la actividad.

Actividad N°4: Ejecución de Seminarios

La mencionada actividad consiste en desarrollar al menos 2 seminarios. Al inicio y término del mencionado proyecto, cuyos objetivos son difundir la imagen destino “**Chiloé, Archipiélago de Encantos**”, generar espacios de discusión y análisis relacionada con la importancia de internalizar en el empresariado de la Provincia, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y su incidencia en el desarrollo sustentable y armónico de todos los sectores productivos presentes en la isla y la importancia de este aspecto en el crecimiento de la actividad turística local.

Esta actividad, ha demandado el desarrollo de las siguientes acciones:

I. Definición de objetivos del taller

En esta etapa se ha definido la dinámica del taller, el diseño y elaboración de contenidos del material de apoyo para la reunión y de los materiales audiovisuales.

II. Coordinación presupuestaria y Logística general del taller

Se ha realizado la coordinación presupuestaria para planificar de la forma más adecuada para cada uno de estos seminarios Transversales, de manera de ejecutar los gastos eficaz y eficientemente. Adicionalmente se realizó la cotización del salón y servicio de coffee break, publicación en prensa escrita y T.V., despacho de invitaciones, confirmación de asistencia de las empresas y/o sus representantes y traslado de los participantes desde la ciudad de Ancud, entre otras actividades.

III. Ejecución del primer seminario y análisis de resultados

El día 12 de diciembre del 2008, se realizó el primer seminario de difusión del Nudo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**; el cual congregó a alrededor de 51 empresarios y personas vinculadas al desarrollo del turismo en la zona.

El taller, se realizó tuvo como objetivo presentar las principales actividades y resultados del proyecto Nudo Chiloé – fase I, internalizar en los participantes los ejes transversales de Innovación tecnológica empresarial, la

Responsabilidad Social Empresarial y la orientación al cliente; elementos esenciales del proyecto Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**.

Adicionalmente, participó de esta actividad la Ejecutiva de Innova Chile de CORFO, Sra. Paula Larraín Cortez, quien expuso acerca de “Los subsidios de Innova Chile CORFO en el proceso de Certificación de Empresas Turísticas de calidad”.

En la segunda etapa del taller, se realizó un ejercicio práctico, que consistía en completar un cuestionario relacionado con las necesidades de Innovación, y conocer las expectativas de los empresarios ligados al turismo en relación al proyecto fase II.

El mencionado cuestionario, consideraba preguntas tales como:
Actualmente, ¿Cuales son las necesidades de Innovación de su empresa?;
¿Qué expectativas tiene Ud. de la 2º Fase del Proyecto Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**?
¿A qué Instrumentos Innova Chile CORFO le interesaría postular?.
(Ver anexo N°2)

Se adjunta el **Anexo N°2**, que contiene el informe del Seminario de Inicio, que incluye el material de trabajo utilizado, tabulación de encuesta de evaluación, tabulación de cuestionario de expectativas del proyecto y de la innovación, lista de asistencia de empresarios y registro fotográfico de la actividad.

Se incluyo además, el formulario de evaluación del Seminario, que tenía por finalidad evaluar la mencionada actividad en aspectos generales y específicos, con el fin de poseer una herramienta de feedback que apoye la toma de decisiones en la ejecución de las próximas actividades a realizar, con el fin de perfeccionar la atención de las empresas adheridas al Nodo y procurar el mejoramiento continuo del equipo Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**. Esta herramienta se incluye en todas las actividades masivas del proyecto.

IV. Ejecución del segundo seminario y análisis de resultados

Con el fin de retribuir y reconocer en los empresarios adheridos al Nodo Chiloé, Archipiélago de Encantos; el aporte y disposición a participar en las actividades del proyecto, tales como talleres, consultorías, reuniones, etc. se realizó la ceremonia de finalización y entrega de diplomas de participación a los empresarios asistentes a los talleres temáticos.

Adicionalmente se expusieron los principales resultados del segundo año de ejecución y se realizó una exposición de la experta Costarricense en Turismo sostenible, Sra. Gina Guillen, (Directora de Sostenibilidad de Costa Rica) actividad que no estaba contemplada en la propuesta presentada a Innova Chile de CORFO. Ver anexo N°2.

Actividad N°5.a: Asesorar a los empresarios adheridos respecto a la utilización de Instrumentos de Transferencia Tecnológica.

El objetivo principal de esta actividad consistía en incentivar y asesorar a los empresarios a la postulación de instrumentos de transferencia tecnológica en Innova Chile.

Esta actividad, ha demandado las siguientes acciones:

I. Prospección de empresarios y necesidades de innovación

La acción de prospección de empresarios y necesidades de innovación, consistió en la orientación de empresarios en el centro de atención de empresas, reuniones con organismos públicos y privados, reuniones externas con la finalidad de conocer las problemáticas de las empresas, para que de esta manera se puedan entregar alternativas de soluciones de captura tecnológica a través de los instrumentos Innova Chile con los que trabaja el proyecto.

II. Realización de itinerarios en zonas a visitar

Actualmente, se han realizado gestiones con organismos internacionales y nacionales con el fin de generar los itinerarios de las giras tecnológicas a presentar a Innova Chile.

Esta actividad es sumamente importante, debido a que el proyecto ha generado expectativas favorables de los empresarios postulantes adheridos, por lo que la programación es vital para cumplir los requerimientos demandados y cumplir con los objetivos de la gira a presentar, del proyecto y de Innova Chile. La información que valida lo anterior se encuentra disponible en la oficina del Nodo Chiloé.

III. Recopilación de antecedentes

Actualmente, se están realizando acciones con el fin de ayudar a los empresarios en la tramitación de antecedentes que solicita Innova Chile para postular a los instrumentos de transferencia tecnológica.

IV. Problemáticas presentadas en la postulación

En relación a las giras tecnológicas, en la actualidad se está trabajando con dos grupos de empresarios, en Castro y en Ancud. El primer grupo está interesado y ha manifestado su intención de concretar la postulación durante el mes de marzo del 2010, para viajar a la Patagonia Norte Argentina, con el objetivo de que los empresarios de esta zona conozcan y aprendan de experiencias de empresas que han sabido construir competitividad empresarial a partir de la innovación en productos turísticos en destinos emergentes. Se propone atender casos de microempresas que en base al diseño de productos innovadores han ayudado a transformar lugares de paso y sin una tradición turística fuerte, en destinos emergentes, donde con el paso del tiempo, se ha ido registrando un aumento en la cantidad de visitantes y pernoctaciones. Esto incluye emprendimientos que han revalorizado la cultura gastronómica tradicional, desarrollando e introduciendo nuevos productos básicos y complementarios para la demanda del destino. Estas empresas fueron creando una demanda primaria a partir de brindar experiencias innovadoras, repercutiendo en beneficios para la comunidad, y dado lugar a concebir al turismo como una fuente genuina de desarrollo local.

El grupo de Ancud, al cual ha manifestado su intención de postular a la provincia francesa de Finis Terre, y la cual tendría por objetivos la experiencia en esa provincia relacionada con la certificación de empresas de turismo, el servicio al cliente como elemento diferenciador y valor agregado a todo producto turístico y abordar de manera esencial la Gastronomía típica y relación con el Vino y la chicha de manzana entre otros productos típicos.

Es importante señalar que los proyectos mencionados en los párrafos anteriores, no se han podido concretar en una postulación, debido a inconvenientes de factibilidad económica y legal de los empresarios, sumada a que la crisis financiera internacional, afectó las expectativas de las personas y de los empresarios ligados al turismo, al contraerse la demanda internacional. Lo anterior ha sido publicitado ampliamente en los medios de comunicación local y nacional y los empresarios de la zona no están ajenos a la percepción ciudadana de los posibles efectos de la crisis financiera internacional, por lo que están siendo reticentes a invertir en transferencia tecnológica.

A lo anterior, y particularmente en la zona, la crisis del salmón producto del virus ISA y sumado la aparición de la Marea Roja que ha afectado la cosecha de los mitílidos, ha hecho aumentar las expectativas negativas respecto a la evolución de la economía local y nacional.

Adicionalmente, y según información aparecida en la prensa local las ciudades de Ancud y Quellón, posen un alto nivel de cesantía y han disminuido considerablemente el consumo local.

Por lo anterior, el Centro de Educación Continua, y por la construcción de confianzas realizadas con los empresarios de la Provincia, continuará intentado postular a estos instrumentos con el fin de concretarlos en el corto plazo.

Actividad 5.b: Consultorías especializadas

La ejecución de la actividad de consultorías especializadas, surge como un anexo o valor agregado a la ejecución del taller de “*Guías para el turismo de intereses especiales*” y el taller de “*Agroturismo y el desarrollo de la producción ovina: Diseño de rutas turísticas*”, en donde las mencionadas consultorías tienen como objetivos lo siguiente:

- Asesorar a los empresarios de la Provincia de Chiloé en relación a necesidades tecnológicas del sector turismo.
- Compartir experiencias, tanto locales como internacionales, relacionadas con la “experiencia turística” de las personas que visitan Chiloé.
- Transmitir opiniones, ideas y conocimientos por parte del consultor hacia los empresarios de la provincia.
- Conocer la realidad de los empresarios locales por parte del consultor.

Las consultorías especializadas, se realizaron de forma paralela a la ejecución de los talleres y tuvieron el mérito de intercambiar experiencias entre el consultor y el empresario y sus trabajadores. De esta forma y al momento de ejecutar el taller el consultor / Relator pudiera conocer el tipo de empresario y sus necesidades de transferencia tecnológica, como una manera de acotar el riesgo de realizar una capacitación y/o taller de transferencia tecnológica “sin efecto” para los participantes, debido al posible desconocimiento del consultor del tipo de empresario la zona y que las temáticas presentadas por el relator no estuviesen acordes a las expectativas de los empresarios locales.

A continuación se entrega el detalle de las visitas especializadas:

| N° | Fecha | Comuna | Empresa | Temática |
|-----------|--------------|---------------|-----------------------------------|---|
| 1 | 05-05-2009 | Castro | Cabalgatas Patricio Alvarado | Guías para el turismo de intereses especiales |
| 2 | 06-05-2009 | Ancud | Ecoturismo Puñihuil | Guías para el turismo de intereses especiales |
| 3 | 06-05-2009 | Ancud | Chiloé Adventures | Guías para el turismo de intereses especiales |
| 4 | 13-10-2009 | Ancud | Chilozabal: Quesos de Oveja | Diseño de productos turísticos |
| 5 | 14-10-2009 | Ancud | Dimter – Maldonado: Turismo rural | Diseño de productos agro turísticos |

La programación de las consultorías especializadas, ha demandado el desarrollo de las siguientes acciones:

I. Definición de las empresas seleccionadas a visitar

En relación a la selección de empresas a visitar se desarrollaron algunos criterios de selección de manera de transparentar la ejecución del proyecto y tecnificar la elección de las empresas a visitar.

A continuación se detallan los mencionados criterios, todos con igual ponderación:

- Que participe en alguna actividad del Nodo y demuestre interés en Instrumentos Innova.
- Empresas reconocidas por la comunidad y/o por sus clientes.
- Disposición del dueño en implementar y transferir lo aprendido.
- Disposición a trabajar asociativamente
- Disposición a mejorar los procesos de su organización
- Pertener a un área del turismo específico, como por ejemplo el turismo rural, o estar ligado a alguna ruta turística de Chiloé, como por ejemplo la ruta de las iglesias.

II. Coordinación presupuestaria y Logística general de la consultoría

Se ha realizado la coordinación presupuestaria para ejecutar la forma más adecuada cada una de las consultorías de manera de ejecutar los gastos eficaz y eficientemente. Adicionalmente se realizó la cotización de los gastos generales que involucra la visita.

III. Análisis de resultados de las consultorías

El anexo N°4 contiene el informe de las empresas visitadas y los elementos contemplados en las visitas, que buscaban transferir tecnologías y procesos innovativos en las empresas ligadas a actividades turísticas de la Provincia de Chiloé.

Actividad 5.c: Postulación a instrumento de transferencia a Innova Chile: consultoría Especializada

Esta postulación (Ver anexo N°5) la realizó la Sociedad Comercial y de Transportes Varela Ltda., de la comuna de Quellón, la cual tenía por objetivos:

- Desarrollar y aplicar conocimientos relacionados con la aproximación a especies animales silvestres y en estado natural que constituyen atractivo turístico y a la vez una dificultad en el momento de comercializarlos como un producto concreto.
- Capacitar a parte del equipo de la empresa y colaboradores al desarrollo de una actividad turística con tecnologías y técnicas no existentes en nuestro país, por su escaso conocimiento.
- Afianzar estrategias de desarrollo de la empresa conociendo las tecnologías empleadas por similares con más experiencia en el tema.
- Incorporar elementos empíricos a una práctica comercial no desarrollada en Chile, con especialistas en la materia desde argentina.
- Estrechar vínculos con empresas del sector, en argentina para favorecer la creación de alianzas posteriores
- Incorporar elementos asociados a los, foto safari o Workshops empresariales.

Actividad N°6: Diseño, elaboración y mantención de una publicación digital.

La mencionada actividad contempla la elaboración de una Publicación digital y un plan de difusión de las actividades realizadas por el Nodo, las cuales contemplan la elaboración de un informativo digital de circulación mensual y el fortalecimiento del sitio web, en el cual se contemple información “on line” a través de

generadores de contenido y en el cual las asociaciones adheridas puedan ingresar información y noticias para de esta manera aportar al extensionismo en la Provincia.

Esta actividad, ha demandado el desarrollo de las siguientes acciones:

I. Difusión de las actividades y alcances del proyecto

Las principales actividades de difusión se han realizado a través de medios de comunicación locales. A continuación se muestra la tabla resumen de medios y se anexa al presente informe copia de las publicaciones en la prensa escrita. (Ver anexo N° 6)

Cuadro N° 3: Actividades de difusión.

| Fecha | Medio | Temática |
|------------|-----------------------|---|
| 19/09/2008 | La Estrella de Chiloé | Aprobación Proyecto |
| 30/11/2008 | La Estrella de Chiloé | Reunión Agenda de innovación |
| 25/12/2008 | La Estrella de Chiloé | Seminario Inicio y Taller de cocina chilota |
| 24/02/2009 | La Estrella de Chiloé | Encuesta Satisfacción turística |
| 29/04/2009 | La Estrella de Chiloé | Taller de Guías |
| 10/05/2009 | La Estrella de Chiloé | Taller de Cordero Chilote /Exposición fotográfica Fauna Marina |
| 10/05/2009 | La Estrella de Chiloé | Taller de Guías |
| 13/05/2009 | La Estrella de Chiloé | Encuesta Satisfacción turística |
| 16/05/2009 | La Estrella de Chiloé | Taller de Cordero Chilote |
| 17/05/2009 | La Estrella de Chiloé | Paginas sociales Taller de cordero |
| 08/05/2009 | Canal del Sur – TV | Exposición fotográfica |
| 06/05/2009 | Telesur – TV | Entrevista a Coordinador del proyecto y relator Taller de Guías |
| 15/05/2009 | Telesur – TV | Taller de Cordero Chilote |
| 13/05/2009 | Telesur – TV | Taller de Cordero Chilote |
| 07/10/2009 | La Estrella de Chiloé | Taller de Agroturismo |
| 16/10/2009 | La Estrella de Chiloé | Taller de Responsabilidad Social Empresarial |
| 16/10/2009 | Telesur – TV | Taller de Responsabilidad Social Empresarial |
| 18/10/2009 | La Estrella de Chiloé | Taller de Agroturismo |
| 19/12/2009 | La Estrella de Chiloé | Seminario de Clausura |
| 19/12/2009 | Telesur – TV | Seminario de Clausura |

| | | |
|------------|-----------------------|-------------------------------------|
| 27/12/2009 | La Estrella de Chiloé | Entrevista Coordinador del proyecto |
|------------|-----------------------|-------------------------------------|

Nota: El listado no contempla las apariciones en radio Chiloé y Estrella del Mar, por su dificultad de dejar registro.

II. Reformulación pagina Web

Esta actividad consistió en reformular la página web, de manera tal de aplicar la tecnología de generadores de contenidos, para implementar una herramienta de comunicación mas activa en la interfase con el usuario. El proyecto re-adquirió dos dominios: Nodochiloe.cl y portalchiloe.cl. Asimismo, también se puede acceder a la página, mediante el sitio web del Centro de Educación Continua de la UACH, www.cec.uach.cl.

III. Publicación de InfoNodos

A la fecha se han publicado 12 infoNodos, con el fin de promocionar entre los adherentes al Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**, y el público en general las principales actividades del proyecto. (Ver anexo N°7)

IV. Muestra de la biodiversidad Marina del sur de Chiloé

Con el fin de promocionar la imagen destino **Chiloé, Archipiélago de Encantos** y potenciar la concientización acerca de los recursos naturales de la Isla a través de una exposición fotográfica de la Biodiversidad Marina del sur de Chiloé, se implementó en el Centro Cultural Comunitario de la ciudad de Castro, una muestra de fotografías del fondo marino y del delfín Chileno. La mencionada muestra estuvo abierta al público entre los días 04 y el 14 de mayo del 2009 y fue visitada por alrededor de 250 personas. (Ver Anexo N° 10)

V. Convenio de Cooperación entre I. Municipalidad de Castro y Nodo – Chiloé, Archipiélago de Encantos.

Con el fin de unir esfuerzos para desarrollar la actividad turística en la zona y unificar la imagen destino turístico en la Provincia de Chiloé, la Ilustre Municipalidad de Castro y el proyecto Nodo Chiloé, Archipiélago de Encantos, firmaron un convenio de cooperación de manera tal de difundir el logo *Chiloé, Archipiélago de Encantos*; como imagen destino turística de la comuna de Castro y a incluirlo en la futura folletería turística que genere la Municipalidad de Castro y a su vez a incluir la imagen destino en la Guía turística de Chiloé, que será impresa en el transcurso del primer semestre del año 2009. El número de ejemplares a imprimir son 10.000. (Ver anexo N°9)

Actividades Transversales: Asistencia a Actividades organizadas por Innova Chile de CORFO.

- I. Participación de una jornada de trabajo organizada por Innova Chile de CORFO y el ITUR de Temuco en la ciudad de Pucón con todos los Nodos de turismo fase I y II del país.
- II. Participación de encuentro nacional de Nodos en la ciudad de Santiago
- III. Participación de los profesionales del Nodo en la EXPOCORFO, realizado en la ciudad de Santiago
- IV. Participación de exposición / desayuno de Innovar e invertir en la empresa, realizada en la ciudad de Puerto Montt, el día martes 27 de octubre.

D.2.-Carta Gantt

A continuación se presenta el plan de trabajo ejecutado en el transcurso del proyecto Nodo Chiloé, representado gráficamente en la carta Gantt.

| Nº Act. | Actividad | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|---------|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| A1 | Creación de Agenda de innovación con Responsabilidad Social Empresarial | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| A2 | Centro de Atención de Empresas | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| A3 | Ejecución de talleres de transferencia tecnológica. | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| A4 | Ejecución de Seminarios Transversales. | | | ■ | | | | | | | | ■ | ■ |
| A5 | Instrumentos de transferencia tecnológica | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |
| A6 | Publicación digital y difusión | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ |

Simbología

| | |
|--|---------------------------------------|
| | Actividades realizadas y finalizadas. |
|--|---------------------------------------|

E.- Resultados Obtenidos

A continuación se presentan los principales resultados del proyecto Nodo Chiloé, Archipiélago de Encantos.

a) Creación de la Agenda de Innovación con Responsabilidad Social Empresarial

La creación de la Agenda de Innovación con Responsabilidad Social Empresarial, para el turismo de intereses especiales de la Provincia de Chiloé, fue construida en base a los talleres temáticos adicionando las propuestas de los actores claves públicos y privados, relacionados con el quehacer turístico de la provincia.

En la confección del Plan de Trabajo Anual temporizado, se incluyó la encuesta de satisfacción turística (ver anexo N°10) realizada en el transcurso del mes de febrero y el trabajo focalizado para los guías de turismo, principales actores y valor agregado a un destino turístico.

b) Validación y red de colaboración del Nodo. (Centro de Atención Integral de Empresas)

Con la implementación de la oficina de Vigilancia Tecnológica, ubicada en la ciudad de Castro, en calle Blanco Encalada N°206 - piso 3, que se inició con el trabajo del Nodo I, y cuyo objetivo es monitorear y diagnosticar continuamente las tendencias y necesidades del sector Turismo y a la adhesión de empresarios al trabajo del Nodo I, y sumado a la constante sistematización de información por parte del equipo de trabajo del Nodo Chiloé, Archipiélago de Encantos; se ha podido establecer alianzas de colaboración con organismos públicos y privados ligados al Turismo, con el fin de aportar a la realidad turística local desde los ejes temáticos de innovación tecnológica que indica el proyecto.

Por lo anterior, se ha logrado el posicionamiento en los microempresarios y se ha validado el trabajo del proyecto.

Para finalizar, y de acuerdo a lo planificado y como resultado del trabajo consistente del Nodo, se ha logrado gestionar e implementar una red de colaboración para el trabajo de difusión del Nodo, la que se encuentra integrada por líderes del sector empresarial, personeros de organismos y programas públicos presentes en la Provincia, y representantes de los gobiernos comunales.

c) Ejecución de talleres de transferencia tecnológica

La ejecución de los talleres temáticos, refleja el trabajo consistente del proyecto Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**; lo anterior se manifiesta en el número de asistentes a las actividades, nivel de aceptación por parte de los empresarios a las actividades de transferencia tecnológica recibidas por parte de los consultores / relatores y la claridad en el cumplimiento de los objetivos preestablecidos para cada uno de los talleres.

En promedio han asistido alrededor de 40 personas por taller temático y en total han asistido a los talleres 230 empresarios aproximadamente.

Cabe señalar, que el taller relacionado con la cocina y cordero chilote y su relación armónica con el vino, se ejecutó en las ciudades de Castro y Ancud, enmarcado en el presupuesto aprobado por la contra parte CORFO - Innova Chile, es decir se efectuó dos veces un taller ajustado al presupuesto de una actividad. Lo anterior, debido a la amplitud y dispersión geográfica de la Isla de Chiloé, que dificulta la asistencia de empresarios de sectores alejados a las actividades programadas en los centros urbanos o por las distancias inter ciudades, pues no es fácil para un empresario de la ciudad de Ancud trasladarse a la comuna de Castro a una actividad .

d) Ejecución de Seminarios

La ejecución del seminario de inicio del Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**; el cual congregó a alrededor de 51 empresarios y personas vinculadas al desarrollo del turismo en la zona.

La mencionada actividad, se realizó con el objetivo internalizar en los participantes, los ejes transversales del proyecto, los cuales son la Innovación tecnológica empresarial, la Responsabilidad Social Empresarial y la orientación al cliente.

Adicionalmente, participó de esta actividad la Ejecutiva de Innova Chile, Sra. Paula Larraín Cortez, quien expuso acerca de “Los subsidios de CORFO - Innova Chile en el proceso de Certificación de Empresas Turísticas de calidad”.

El seminario de finalización, se realizó con la finalidad de presentar a los empresarios de la provincia adheridos al Nodo una cuenta pública de las actividades realizadas por el proyecto. Adicionalmente, se desarrollo una exposición de Turismo Sostenible, de manera de incentivar en los empresarios las prácticas relacionadas con la temática.

e) Ejecución de consultorías especializadas

La ejecución de consultorías especializadas consistió, en visitar empresarios del área de las actividades turísticas de las ciudades de Castro y Ancud, dedicados a las cabalgatas, trekking, kayaks y avistamiento de avifauna local, como también a empresarios de turismo rural y empresarios agropecuarios con interés en turismo.

En las consultorías, se realizó transferencia tecnológica en las áreas de asociatividad, enriquecimiento de la experiencia turística por parte del visitante a la zona y la creación y rentabilización de nuevos productos turísticos, relacionados con las actividades que realizan las empresas visitadas.

Un elemento importante y que es necesario destacar fue lo relacionado con el tratamiento de la “experiencia turística”, en donde el consultor explicaba que se debía tender a vender experiencias significativas, que se traduzcan en servicios, pero que promuevan vivencias memorales por parte de los turistas y crear conceptos y experiencias con servicios innovadores.

Adicionalmente, se trató el tema de la técnica propiamente tal del guiado y como éste es el valor agregado del destino turístico. Adicionalmente, se incentivo en las empresas turísticas la utilización de souvenirs para rentabilizar y hacer más atractivo el negocio.

f) Asesoramiento y gestiones para que los empresarios postulen a instrumentos de transferencia tecnológica

Como parte del trabajo del Nodo se ha logrado identificar a grupos de empresarios, con intenciones de postular y utilizar los instrumentos de Innova Chile de CORFO. Han existido esfuerzos importantes con el fin de que los empresarios se adhieran a postular a los mencionados instrumentos. Sin embargo y debido a razones externas, aun no se han podido presentar proyectos de giras tecnológicas.

g) Realización de encuesta de satisfacción turística, verano 2009.

Durante 14 días del mes de febrero, se llevó a cabo una encuesta de satisfacción turística, orientada a visitantes que terminaban su estadía en la isla de Chiloé. El mencionado instrumento fue realizado en el sector de Chacao, donde 2 encuestadores, efectuaron alrededor de 1200 encuestas, con le fin de medir la percepción de los visitantes en relación a elementos como la señalética turística, lugares visitados, estado de las caminos, calidad de la atención, entre otras.

Los datos de la mencionada encuesta de satisfacción están disponibles para los organismos públicos y privados, con el fin de que puedan aportar a la toma de decisiones para desarrollar un turismo de calidad en la Provincia de Chiloé. Adicionalmente, se informa que este trabajo forma parte de la Agenda de Innovación Empresarial.

En el anexo N° 10 se encuentran los resultados preliminares de la encuesta de satisfacción turística.

h) Convenio I. Municipalidad de Castro – Nodo Chiloé, Archipiélago de Encantos

Se firmó un convenio entre la I. Municipalidad de Castro y la Universidad Austral de Chile, de manera de asociarse con el fin de promocionar Imagen destino “**Chiloé, Archipiélago de Encantos**”, en el cual la I. Municipalidad de Castro, se compromete a difundir el logo Chiloé Archipiélago de Encantos, como imagen destino turística de la comuna de Castro y a incluirlo en la futura folletería turística que genere la Municipalidad. Adicionalmente, se incorporará la imagen destino, **Chiloé Archipiélago de Encantos** en la Guía turística de Chiloé, que será impresa en el transcurso del primer semestre del año 2009. El número de ejemplares a imprimir son 10.000 (DIEZ MIL EJEMPLARES). La mencionada Guía también es patrocinada por Chilemprende, Sernatur, y la Asociación de Municipios de Chiloé.

i) Elaboración de una Publicación digital y difusión de las actividades realizadas por el Nodo.

Las actividades de difusión realizadas han tenido por objetivo principal el dar a conocer el Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**; y los instrumentos Innova Chile. Adicionalmente, se ha publicitado de manera constante la imagen destino, a través de medios de comunicación locales. En relación a los INFONODOS, boletín electrónico, el cual tiene por objeto informar a los socios del proyecto (empresarios y organizaciones), autoridades del sector público, de las actividades más relevantes que está desarrollando el Nodo Chiloé, Archipiélago de Encantos.

Adicionalmente el sitio web **www.Nodochiloe.cl**, esta bajo la modalidad de generadores de contenidos los cuales permiten una mayor interacción con el usuario. Uno de los principales objetivos buscados en el sitio, es proveer de una manera ágil y fácil de todas las informaciones, imágenes y noticias que el usuario requiera para la comprensión del proyecto, información de actividades y poder interactuar con otros usuarios propendiendo el extensionismo en los empresarios sujetos de gestión del Nodo Chiloé, **Archipiélago de Encantos**.

j) Muestra de la biodiversidad Marina de Chiloé

Con el doble objetivo de promocionar la Imagen destino, “Chiloé, Archipiélago de Encantos”, de manera de intentar acercar y apropiar la imagen destino a la comunidad en general, y de dar a conocer el ecosistema del fondo marino del sur de Chiloé, se instaló la muestra fotográfica de la Biodiversidad del fondo marino del sur de Chiloé, realizada por estudiantes de la carrera de Biología Marina de la Universidad Austral de Chile y por estudiantes del Liceo Rayen Mapu de Quellón.

La mencionada muestra estuvo abierta a la comunidad entre los días 04 al 14 de mayo de 2009, y fue visitada por alrededor de 250 personas. (Ver anexo N°8)

k) Verificación en terrenos de acciones innovadoras de empresarios.

Durante la tercera semana del mes de abril, se realizaron vistas a algunos empresarios visitados por consultores en el Nudo Chiloé, fase I, con el fin de monitorear y obtener un feedback “in situ” de las acciones de innovación visualizadas en la primera fase, y por consiguiente del aporte del proyecto al desarrollo del turismo en Chiloé.

De acuerdo a lo anterior, se pudo verificar la experiencia del empresario Fernando Claude y su Sra. Amory Uslar, quienes poseen un camping en la zona de Chepu.

Los mencionados empresarios, fueron visitados e incentivados por el proyecto Nudo Chiloé, a través de las consultorías especializadas a realizar innovación de productos, la cual consiste en la fabricación y comercialización de nuevos productos o mejores versiones de productos existentes, y que cumplen con algunas condiciones básicas como el tipo de tecnología utilizada, la necesidad del mercado y un costo aceptable. Fernando y Amory, diseñaron los llamados “DORMIS”, que pudiesen ser definidas como “carpas de madera”, con capacidad para cuatro personas y fueron diseñadas para turistas aficionados al trekking o “outdoor”, quienes después de una larga caminata no desean armar sus implementos y/o carpas para descansar, por lo que optan por los denominados “DORMIS”, por tener espacios secos, aislados del frío y la lluvia del sur, haciéndolo un espacio confortable, pues además están habilitados para dormir.

l) Amplificación del impacto del proyecto

El realizar actividades en zonas alejadas de los centros urbanos de la Provincia de Chiloé, amplifica el impacto de este tipo de proyectos hacia la comunidad, debido al tipo de empresarios y emprendedores presentes en la zona.

Lo anterior se ejemplifica, en la ejecución del taller temático denominado “Guías para el turismo de intereses especiales”, pues la mencionada actividad se llevó a cabo en Puñihuil, caleta de pescadores y declarado Monumento Natural por la avifauna presente en el lugar.

Las personas asistentes al taller valoraron el hecho de que la Universidad Austral de Chile, CORFO Innova Chile estén presentes intentando aportar al desarrollo turístico de la zona.

Para finalizar y en relación a la amplificación del impacto de este tipo de actividades, se debe mencionar que a pesar de las mejoras en conectividad y comunicaciones en la provincia, aún existen lugares apartados y lejanos de los centros urbanos, por lo que ejercer acciones de transferencia tecnológica tendientes a la innovación en el rubro turismo amplifica el impacto del proyecto y aumenta la relevancia de este tipo de iniciativas.

m) Creación del comité estratégico para el desarrollo de Chiloé

El Nodo de Turismo Chiloé, Archipiélago de Encantos; ha participado como gestor y miembro activo del comité para el desarrollo estratégico de Chiloé, organización de hecho, que se formó por el interés de diversas organizaciones publico-privadas, con el fin de aunar esfuerzos, con el objeto de potenciar la articulación de actividades, proyectos u/o programas de las distintas organizaciones que elaboran e implementan en el territorio, incorporando en esta estrategia diferentes actores locales y nacionales.

Adicionalmente, el comité busca comprometer esfuerzos institucionales para desarrollar la estrategia de desarrollo para la Provincia de Chiloé sustentada en la innovación y la identidad cultural del territorio; realizar acciones mancomunadas para entregar visibilidad a este acuerdo y a la estrategia de desarrollo territorial para Chiloé y constituir un espacio de reflexión permanente en la búsqueda de oportunidades en el ámbito de la incidencia en políticas públicas, la atracción de inversiones y la profundización de la estrategia de desarrollo para Chiloé.

Las organizaciones que participan de este comité son:

La Agencia Provincial de Desarrollo Productivo, se inscribe en el marco del proceso de descentralización y desarrollo regional impulsado por el gobierno de la Presidenta Bachelet, con el objeto de potenciar y apoyar las iniciativas, emprendimientos y encadenamientos productivos

locales, generando las condiciones de entorno para un efectivo desarrollo económico de las provincias y sus localidades.

Chilemprende, es un programa de gobierno ~~descripción de lo que hace y que pretende.~~

que se ha propuesto la generación de más oportunidades, más empleo, más riqueza, desarrollo sustentable, basado en una alianza Público – Privado de Desarrollo Económico Territorial, con el objetivo de facilitar y potenciar el desarrollo de oportunidades de negocios para micro y pequeñas empresas.

Con formato: Fuente: Arial, 12 pto, Sin Negrita, Sin Cursiva

Finistere, es un programa de cooperación descentralizada del Consejo General de Finistère; sus principales objetivos son Desarrollar intercambios de experiencias y de quehaceres entre ambos territorios través un acercamiento institucional y profesional; Contribuir al fortalecimiento de las instituciones públicas chilotas apoyando políticas públicas de desarrollo territorial; Trabajar y estudiar juntos problemáticas comunes con un objetivo de desarrollo sustentable. Este trabajo se basa sobre la creación de redes de actores entre ambos territorios y la realización de proyectos en tres ámbitos prioritarios: el Desarrollo Sustentable de los Territorios Costeros (pesca artesanal y medio ambiente marino), el Turismo rural y la Educación profesional

Breve descripción que hace y que es lo que pretende.

Con formato: Fuente: Arial, 12 pto, Sin Negrita

Fundación con Todos, Fundación dependiente del obispado de Ancud, que trabaja por alrededor de 20 años apoyando y trabajando con diferentes comunidades de la Provincia de Chiloé, en diversos ámbitos del quehacer de la isla.

Centro de Educación y Tecnología, Corporación de desarrollo privada, cuya misión se orienta al fortalecimiento del manejo agroecológico de los sistemas agrícolas y a la incorporación de la identidad cultural como factor de desarrollo territorial. Para el logro de estos fines actúa en el ámbito de la investigación, la educación y la extensión, privilegiando la articulación institucional como estrategia de acción.

Red Chiloé Territorio en Movimiento, Es una red de organizaciones públicas y privadas, y personas que han confluído en torno al objetivo del desarrollo y promoción del emprendimiento responsable en Chiloé, y la exploración de nuevas formas de participación ciudadana. Ha recibido el apoyo de la Fundación Avina. Han participado en la red, la agrupación de empresarios por la RSE MingaRSE, la Asociación Gremial de Emprendedores, la Asociación de Consumidores de Castro, Guabún Consultores, la Corporación Más Acá del Canal, entre otros. En 2008

desarrolló un ciclo de conversaciones ciudadanas en torno a temas como el emprendimiento, la innovación territorial, comercio justo, energías alternativas y participación ciudadana, recibiendo la visita de expertos y organizaciones internacionales. Hoy declara entre sus focos de preocupación, enfrentar los temas de empleo, el control ciudadano a las políticas públicas, y el manejo de residuos sólidos y la basura en Chiloé.

n) Difusión del cordero Criollo y su potencialidad como producto turístico

A través del taller temático “Agroturismo y el desarrollo de la producción ovina: Diseño de productos y rutas turísticas”, se logró generar instancias de dialogo donde el eje central era la raza ovino chilota o criolla que se está desarrollando en la zona, desde tres perspectivas, la técnica y productiva, la histórica cultural y la turística.

Por lo anterior, y como resultado de esta actividad se puede señalar que el cordero criollo, tiene los elementos necesarios para ser considerado un atractivo turístico interesante e importante en la actividad turística provincial y que los empresarios están conscientes de apropiarse de la utilización de este recurso al interior de sus organizaciones y/o empresas.

F.- Impactos del Proyecto

A continuación se presenta la Identificación de impactos de orden técnico-económicos, que han sido originados en el transcurso de la ejecución del proyecto.

- **Agenda de innovación con RSE y motivación de los empresarios**

Al Elaborar un Plan de Trabajo Anual temporizado para el Nodo en conjunto con los actores relevantes publico-privados de la Provincia de Chiloé permitió motivar y conseguir el apoyo e interés de los empresarios con el proyecto, de manera tal de cohesionarlos en post de los objetivos principales del mismo; situación que se visualiza en las convocatorias a las actividades del Nodo Chiloé, Archipiélago de Encantos.

- **Talleres de temáticos y difusión tecnológica**

Al desarrollar en forma periódica los 6 talleres temáticos permitió mostrar que con idénticos recursos e insumos que utilizan las empresas sujetas de gestión del Nodo, es posible construir productos innovadores y de gran valor agregado, que pudiese aumentar la rentabilidad de sus empresas y mejorar la calidad de servicio.

- **Consultorías especializadas y acciones de transferencia tecnológica**

Al ejecutar las consultorías especializadas, que surgieron un anexo o valor agregado a la ejecución del taller de “Guías para el turismo de intereses especiales” y el taller de “Agroturismo y el desarrollo de la producción ovina: Diseño de productos y rutas turísticas”, fue posible transferir tecnología en áreas directamente relacionada con los objetivos específicos del proyecto como la asociatividad, a través de la idea de creación de un mapa de actividades turísticas para Chiloé, o en la mejora sustancial de procesos que permitan mejorar la calidad de los servicios turísticos, como lo realizado con las empresas en torno a Puñihuil.

Lo anterior, permite compartir experiencias, tanto locales como internacionales, relacionadas con la “experiencia turística” para los turistas que visitan Chiloé.

- **Promoción Imagen destino**, Al realizar acciones tendientes a promocionar la Imagen destino “Chiloé, Archipiélago de Encantos”; se ha permitido unificar criterios en relación a lo que se debe proyectar desde la Isla de Chiloé, al mercado objetivo que debiese apuntar el destino Chiloé.
- **Impacto social del tipo de empresarios se posicionó a CORFO - Innova Chile** ej. Pescadores de Puñihuil, Turismo rural en Castro, Productores de ovinos de la zona central de la isla, etc. En relación con esto, se debe mencionar que a pesar de las mejoras en conectividad y comunicaciones en la Provincia, aún existen lugares apartados y lejanos de los centros urbanos, por lo que ejercer acciones de transferencia tecnológica tendientes a la innovación en el rubro turismo amplifica el impacto del proyecto y aumenta la relevancia de este tipo de iniciativas.
- **Se ha logrado gestionar e implementar una red de colaboración** para el trabajo de difusión del Nodo Chiloé, la cual está integrada por líderes del sector empresarial, personeros de organismos y programas públicos presentes en la Provincia, y representantes de los Gobiernos Comunales. Dicha colaboración ha facilitado la difusión de la información generada por el proyecto, como a su vez la obtención y validación de antecedentes y compromisos necesarios para las actividades desarrolladas a la fecha. Lo anterior, ha permitido desarrollar un sólido trabajo de base con los empresarios de la provincia, que se traduce en los promedios de asistencia a las actividades y a la colaboración permanente de los empresarios hacia el proyecto Nodo Chiloé, Archipiélago de Encantos.
- **Liderazgo en temáticas innovadoras para el desarrollo del turismo en la provincia** de Chiloé, lo anterior se gráfica en la instalación de temas propuestos por el equipo del Nodo de turismo Chiloé, como por ejemplo el maridaje de alimentos para los emprendimientos gastronómicos, la viabilidad del cordero criollo como valor agregado a los servicios de turismo rural, los servicios con experiencias significativas, la RSE y sostenibilidad turística, entre otros temas.
- **Empresarios y sus actividades de innovación desarrolladas** son consecuencia de circunstancias particulares y contingentes a cada organización, sin embargo el Nodo de turismo a incentivado, promovido y apoyado acciones de innovación para grupos de empresarios de una misma zona o a nivel individual. Se adjunta el anexo N°12, con el registro de empresarios participantes a actividades del Nodo y acciones de innovación incentivadas.

