

4.5 . Servicios de Alimentación y Hotelería:

Positivas en cuanto a que la hotelería cuenta con una buena infraestructura, los establecimientos no resaltan por su modernidad debido al marco histórico. Las habitaciones son sencillas, con algunos detalles como por ejemplo un amennities para una persona en habitación doble.

El desayuno incluido en el alojamiento fue evaluado como bueno y el buffet fue catalogado como poco variado, pero de muy buena calidad. Resaltaron además, la elaboración principalmente de comida sana, obviando definitivamente las frituras.

Las opiniones negativas bordearon el 30%, mencionando la poca preocupación a la hora de los detalles y del como poner la mesa. Señalaron también que la calidad de los servicios utilizados era de mediana calidad y poca presencia de tecnología principalmente referida a la falta de computadores con internet y servicio de llamadas de larga distancia, ya que la mayoría de los hoteles tenía WI FI.

Los servicios de hotelería son de buen estándar, pero faltos de calidez, con reglamentos y esquemas bastante rígidos.

Un tema bastante recurrente fue la diferencia entre la calidad y el precio, además de lo restringido de los horarios de atención, donde en los hoteles ponían horarios específicos y su no cumplimiento retrasaba a los demás grupos y la planificación completa con el personal

4.6.- Cumbre Mundial de Ecoturismo:

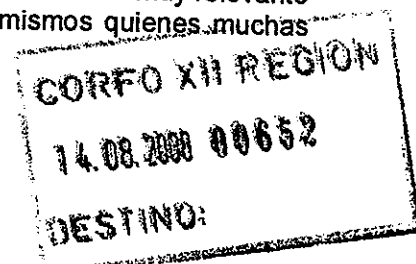
Fue muy positiva, se destaca la excelente organización, contenido y variedad de experiencias practicas aplicables en Patagonia.

Destacaron la asistencia de una gran cantidad de agrupaciones ambientales, que analizaron temas de conservación y sustentabilidad, y el incentivo a la protección de áreas naturales y su uso en actividades de bajo impacto. Hubo un importante énfasis en el beneficio social del ecoturismo y el uso de elementos no contaminantes, aprovechando la energía solar aplicable al desarrollo del ecoturismo.

La participación en el congreso fue muy importante para tener una visión sobre temas que son contingentes a nivel mundial, los que después de unos años se comienzan a discutir a nivel local, un ejemplo es el concepto de capacidad de carga del Parque Nacional Torres del Paine y actualmente la conservación de los senderos.

Las charlas fueron muy interesantes, hubo distintos temas como el de la arquitectura donde hubo ejemplos muy especiales de construcciones que pasan desapercibidas en el entorno, usos de la energía solar, desagües ecológicos a base de compost, etc.

Asimismo se pueden tomar ideas innovativas de ecoturismo y conservación, donde vimos ejemplos de senderos ecológicos, vías verdes no motorizadas, rutas históricas, rutas usadas antiguamente para comerciar. En general el tema fue la forma como conservan los lugares educando y haciendo participar a la comunidad local, siendo esto último algo que se repite en todas las charlas. Es importante señalar el potente efecto que tiene en el interés de los locales por proteger un recurso que en definitiva es una fuente muy relevante de ingresos para la comunidad y sobre todo, cuando son ellos mismos quienes muchas veces causan daño a dichas áreas.



Otro punto fue el de ecoturismo y sus impactos en la vida silvestre, lo que resultó en varias discusiones al terminar la charla, pero es rescatable que se habla de diferenciar la simple y pura conservación, algo muy difícil de realizar en un entorno totalmente modificado y en pleno proceso de cambio, pero si desarrollar el concepto del uso sustentable de la biodiversidad, lo que implica permitir su uso, lógicamente asociado a un profundo conocimiento del medio para permitir obtener recursos y educar sobre ello para igualmente involucrar a más gente en hacerlo sustentable.

4.7.- Temas generales

Dado el alto ingreso per capita de Noruega se percibe que no hay un interés real y asimilado por desarrollar el turismo internacional, más aún considerando que el 70% es turismo interno.

El cuidado de los parques nacionales es una realidad diferente a la nuestra básicamente por que el visitante es noruego o de algún país vecino donde comparten un criterio de cuidado del medio ambiente similar, que incluso si no hubiera regulación igual existiría protección dada por sus bases educacionales.

Finalmente, se destaca la importancia de todos los conocimientos adquiridos en la Cumbre Mundial de Ecoturismo, el manejo de la infraestructura de soporte y las diversas charlas con los distintos organismos públicos y privados de Noruega.

En cuanto a los **productos turísticos** en general, el grupo consideró que tenían un bajo desarrollo y la calidad de éstos también se percibió como media - baja, lo que disminuyó la calidad de la experiencia puesto que en general las expectativas sobre este aspecto eran mayores. Sin embargo, estos aspectos deficientes del servicio permitieron aprender de los errores y al mismo tiempo valorar los productos que ofrece cada empresa.



El grupo destacó la oportunidad de poder experimentar los servicios en un destino similar a Patagonia en términos paisajísticos y climáticos, puesto que amplió su visión el negocio y ahora contarán con mejores argumentos para potenciar o defender sus productos en el mercado. Asimismo, les permitió valor más los productos que poseen y **generar asociatividad entre los participantes**, donde algunos ya comenzaron a generar nuevos negocios.

CORFO XII REGION

14.08.2000 00653

DESTINO:

5. Talleres de Análisis y Transferencia

A. Talleres de grupo Previos al viaje

Se realizaron tres reuniones grupales para conversar sobre las necesidades específicas de cada empresa, levantar un perfil a los participantes, explicar el funcionamiento línea Misiones - INNOVA, responsabilidades de los participante y actividades del programa.

Se destaca que las empresas participantes son de distintas provincias puesto que es fundamental innovar territorialmente, así las primeras reuniones se efectuaron en dos ciudades Punta Arenas y Puerto Natales, el 12 y 13 de febrero respectivamente.

- **Taller Final Previo al Viaje - 18 de abril**

Se realizó una presentación donde se detalló cada día de programa y se mostraron las imágenes de los productos que visitarían. Asimismo, se dio mucho énfasis a los temas de cada día de la Conferencia Mundial de Ecoturismo.

Los principales temas tratados en el taller:

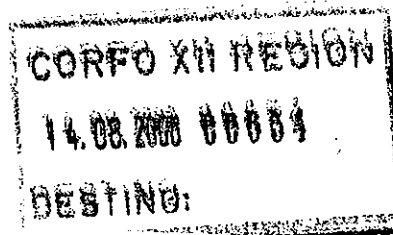
- Se explica todo lo que sucederá en el viaje en detalle
- Se entregan los costos detallados por actividad
- Se solicitan los pagos correspondientes al aporte empresarial
- Se designa un día a cada participante para elaboración del informe final. Cada uno en ese día toma nota de lo realizado y posteriormente se juntan todos los documentos y se elabora informe técnico final.
- Se aplicó cuestionario de salud uso exclusivo de CODDESSER – PTI como coordinador de la Misión, en caso de emergencias suscitadas en el país de la Misión.

B. Taller de Transferencia

La CORFO en el marco de su estrategia de desarrollo al turismo regional anualmente realiza una serie de actividades dirigida a los empresarios a través de INNOVA, FOMENTO o PROMOCIÓN DE INVERSIONES.

En este contexto, las acciones de CORFO y otras entidades como talleres, cursos y seminarios dirigidos a empresarios se concentran en la temporada baja del turismo. Asimismo, el sector en las distintas instancias de coordinación con las entidades públicas solicita que los eventos se concentren para lograr mayor eficiencia en los tiempos y resultados.

Tomando como referencia los argumentos señalados, las opiniones de los empresarios en las distintas misiones y la importancia de entregar resultados enmarcados en la cadena del valor del turismo - por tanto de mayor impacto-, se planteó realizar un Taller de muy alto nivel para transferir los resultados de las Misiones de Artesanía en Argentina, Ecoturismo a Noruega y Gastronomía Argentina realizadas el 2007. Además, considerando el alto interés por repetir el taller de la Misiones Hostales 2006, también se incorporara en esta oportunidad. Tema conversado y acordado con la Dirección Regional de CORFO.



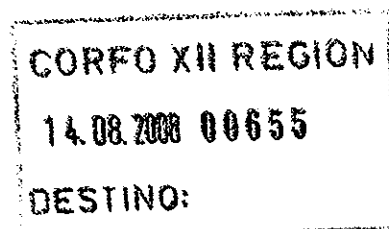
Considerando que se coordinarán los tres talleres y por tanto optimizará el gasto, se esperan los siguientes **Resultados**:

1. Transferir resultados a un mayor número de empresas de diversas áreas del turismo.
2. Fortalecer la cadena del valor, puesto que las empresas tendrán la posibilidad de complementar sus conocimientos en torno a la artesanía, ecoturismo, alojamientos y gastronomía. Temas que necesitan vincularse para fortalecer su competitividad en el mercado regional.
3. Se logrará mayor cobertura de los medios y difusión sobre la importancia de las misiones en el desarrollo del sector turismo.
4. Diseñar material de difusión de alta calidad como invitaciones y programa, donde aparecerán imágenes y resultados de las misiones.
5. Al contar con más recursos el taller contará con temas más interactivos como por ejemplo utilización de materiales para montaje de platos, muestra de productos artesanía que han incorporado técnicas aprendidas en la Misión y otros.
6. En el marco de CORFO – PTI se presentará una síntesis de los impactos en las empresas que han participado en misiones de turismo anteriores y que son medidas anualmente a través del PTI. Asimismo, se mostrará que la realización de Misiones gestionadas por el PTI están enmarcadas en una planificación que busca impactar a distintas áreas de la cadena del valor del turismo y que presentan debilidades.

COSTOS DE LOS TALLERES

En este contexto, cada misión aporta con un **Item de gasto diferente justificada con su respectiva factura** y acorde con lo establecido en el proyecto INNOVA aprobado para cada proyecto.

Misión e Item a Financiar	MONTO \$
1. Misión Artesanía:	
Arriendo de Salón	300.000
2. Misión Ecoturismo a Noruega:	
Impresión de invitaciones y programas – distribución de invitaciones	225.000
3. Misión de Gastronomía	
Cofee Break - insumos para montaje – arreglos muestras - publicación prensa - amplificación	378.597
TOTAL PARA EL TALLER	903.597



Las potencialidades del ecoturismo

Desde el 11 de mayo y hasta el 24 del mismo mes permanecerá en Noruega una misión comercial de empresarios magallánicos vinculados al ámbito del ecoturismo.

Se trata de representantes de 16 empresas operadoras de servicios turísticos, que asistirán a la Cumbre Mundial de Ecoturismo-Oslo. También participarán en reuniones y charlas con empresarios, entidades públicas y académicas noruegas.

El viaje del grupo, organizado por el programa PTI Turismo Sustentable de Corfo, con Codesser como empresa gestora, tiene un costo de 77 millones de pesos, 46 por ciento del cual fue aportado por Innova Chile de Corfo.

Precisamente, hace exactamente dos meses visitó Magallanes el embajador de Noruega en Chile, Pål Moe, quien en esa oportunidad destacó las similitudes geográficas entre su país y nuestra región, las mismas que fueron destacadas al momento de dar a conocer esta misión.

Aquella vez, el diplomático resaltó las posibilidades de aplicar en la zona la experiencia, en distintos ámbitos, que tan

buenos resultados ha dado en su nación, especialmente en las actividades turística, marítima y de explotación de hidrocarburos, y que hoy en día sitúan a Noruega como una de las más desarrolladas del mundo, con uno de los mejores estándares de calidad de vida. Especial mención hizo del transporte naviero noruego, cuya eficiencia permite conectar muchas áreas de ese país por mar, atendida la existencia de muchos fiordos e istas (conformación muy similar a la zona austral de Chile).

Teniendo en cuenta lo anterior, es indudable que para los empresarios magallánicos debería ser muy provechosa su permanencia en Noruega y, por consiguiente, traer nuevas ideas para desarrollar el ecoturismo en la región. Claro que no se pueden exigir resultados a corto plazo. Los frutos de estos viajes toman su tiempo en manifestarse, más aún tratándose de capturar ideas de una realidad política y económica tan distinta a la magallánica. Pero al menos todos los participantes llegarán con una mentalidad de renovada para aplicar en un campo de tantas potencialidades como el ecoturismo.

Difusión en medios

ARTESANÍA, GASTRONOMÍA Y ALOJAMIENTOS PEQUEÑOS

Empresas de turismo exhibieron sus logros

Cerca de 140 asistentes lograron generar distintas presentaciones en el marco del taller de transferencia sobre los resultados de las misiones tecnológicas de ecoturismo realizadas el presente año a Noruega, Argentina y Uruguay.

Estas fueron organizadas y gestionadas de manera sistematizada por el Programa Territorial Integrado (PTI) de Turismo Sustentable de Corfo, y presentadas a través de Codesser como entidad gestora, en tanto su financiamiento estuvo a cargo de Innova-Com.

Una de estas fue la Misión Tecnológica en seguimiento a Noruega donde 16 empresarios pudieron obtener una visión de esta actividad a nivel mundial. Patrick Marín, de la empresa Patagonia Activa, resaltó el poder sacar experiencias del desarrollo turístico en Noruega y compararlo con los productos

regionales, pudiendo valorar más lo que la Patagonia posee.

La misión tecnológica de alta calidad para empresas magallánicas en Argentina y Uruguay fue otra experiencia en que 17 empresarios pudieron conocer el trabajo de asociatividad e innovación entre productores de materias primas, artesanías y distribuidoras. El reciente taller incluso les permitió realizar una muestra de productos con nuevas técnicas adquiridas.

La gira turística magallánica a la Patagonia Argentina, permitió a los empresarios intercambiar acerca de técnicas de gestión y producción limpia para mejorar la competitividad de los hostales.

Por último, 14 empresarios del rubro restaurante y hoteles de la región pudieron intercambiar su gestión y operación con la misión gastronómica a Buenos Aires.

CORFO XII REGION

14.08.2008 00656

DESTINO:



El 13 de agosto en el Hotel Cabo de Hornos el taller sobre misiones de Ecoturismo a Noruega, Artesanía, Gastronomía y Hostales en Argentina:

Empresarios comparten con sus pares resultados de misiones tecnológicas realizadas en el extranjero

En la actividad participaron 140 personas quienes apreciaron las diversas visiones de los empresarios y disfrutaron de un entrenamiento desfilé con productos de artesanía, finalizando con una degustación de exquisitos platos regionales.

Utilizando un formato interactivo representantes de los cuatro grupos de gira tecnológica compartieron las visiones y conclusiones en presentaciones técnicas, muestras de producción artesanal y una degustación gastronómica.

Estas misiones, en las que participaron cincuenta y cinco empresas, fueron organizadas y gestionadas por el Programa Territorial Integrado (PTI) de Turismo Sustentable de CORFO, presenta-

das a través de CODESAER como entidad gestora y financiada por INNOVA-CORFO.

Durante la realización de este taller los participantes compartieron resultados y una visión que anticipó esta travesía de conocimientos. El director regional de CORFO, Bernardo Inocencio, expuso sobre los principales resultados e instrumentos que la institución tiene para el turismo regional y la gestión del PTI Turismo Sustentable de CORFO.

Para Néstor, y resumió el proceso de planificación y de resultados obtenidos de las misiones. En este marco, se rescataron los cambios positivos en las empresas y algunas acciones producto de los giras, por ejemplo: Seminario de Manejo de Riesgos año 2006 con expertos chilenos, Talleres a Hostales con profesional argentino 2007 y Clases de Programa Pasarelas Gastronómicas.

de la ociosidad e innovación entre productoras de materias primas, artesanas y distribuidoras; durante el taller se realizó una muestra de producción con nuevas técnicas adquiridas. María Arzú y la familia Anacleto de Torres Bardi señalaron que el impulso que el gobierno les ha dado fue fundamental para conocer nuevos mercados y procesos prioritarios en el desarrollo de su negocio.



En un momento del taller se presentaron en imágenes las empresas de la Patagonia y Torres Bardi. Exposición productos de cuero, madera y lana. Las empresas "Desde el Sur al mundo", "TANU Artesanías" y "Artesanías y Decoraciones Jara".

Presentaciones empresariales

En cuanto a la "Misión Tecnológica en Ecoturismo a Noruega", participaron dieciséis empresarios quienes obtuvieron una visión en esta área a nivel mundial y también compararon el desarrollo turístico en Noruega con los productos regionales. Patrick Mercat, de la empresa Patagonia Activa, entregó ejemplos de varios productos visitados y resaltó la importancia de efectuar este tipo de misiones para comparar servicios, realizar nuevas alianzas y verificar lo que la Patagonia posee.

En "La Misión Tecnológica en Artesanía de Alta Calidad en Argentina y Uruguay" participaron dieciséis empresarios conociendo el trabajo

"Hombres magallánicos a la Patagonia Argentina" fue otra de las experiencias en las que los empresarios pudieron intercambiar acerca de técnicas de gestión y producción limpia para mejorar la competitividad de los hostales. Jorge Alvarado, dueño del Hotel Victoria compartió su experiencia y realizó importantes conclusiones del sector.

Por último, otros empresarios del rubro restaurante y hoteles de la región pudieron, a través de la "Misión gastronómica a Buenos Aires", aprender a mejorar la gestión y operación de los restaurantes. En la exposición se realizó un taller práctico sobre cómo estructurar las ventas con técnicas simples de montaje y fortalecimiento de la identidad, finalizando con una degustación de productos regionales.

Resultados Misiones tecnológicas

Del año 2003 a través del PTI Turismo Sustentable e INNOVA de CORFO, han participado 64 empresas de toda la región en misiones tecnológicas de turismo, de turismo al 24% son MYPES. A través del año pasado se realizó una medición al 70% de estas empresas y de ellas el 100% considera que mejoró su competitividad, implementó medidas de gestión replicando acciones de las misiones y el rubro porcentaje consideró una gran mejora en sus

en su visión actual del negocio e inclusive, con más efectivas que otros instrumentos de capacitación como cursos y talleres. Además, el 64% ha realizado inversiones y de quienes no lo han hecho, un 75% planea efectuarlas en el corto plazo.

Finalmente se han generado alianzas estratégicas para mejorar la comercialización y se han creado redes de contactos en el marco público-privado a nivel regional, nacional e internacional, generando mejores proyectos de inversión, cursos, talleres y asesorías.



Organización gastronómica realizada en Hotel Cabo de Hornos, Hotel del Fuerte, Hotel de los Hornos y los restaurantes La Luna y La Taza. Misión gastronómica 2007.

ARTESANÍA, GASTRONOMÍA Y ALOJAMIENTOS PEQUEÑOS

Empresas de turismo exhibieron sus logros

Cerca de 140 asistentes lograron generar distintas presentaciones en el marco del taller de transferencia sobre los resultados de las misiones tecnológicas de ecoturismo realizadas el presente año a Noruega, Argentina y Uruguay.

Estas fueron organizadas y gestionadas de manera articulada por el Programa Territorial Integrado (PTI) de Turismo Sustentable de Corfo, y presentadas a través de CODESAER como entidad gestora, en tanto su financiamiento estuvo a cargo de Innova-Corfo.

Una de estas fue la Misión Tecnológica en Ecoturismo a Noruega donde 16 empresarios pudieron obtener una visión de esta actividad a nivel mundial. Patrick Mercat, de la empresa Patagonia Activa, resaltó el poder sacar experiencias del desarrollo turístico en Noruega y compararlo con los productos

regionales, pudiendo valorar más lo que la Patagonia posee.

La misión tecnológica de alta calidad para empresas magallánicas en Argentina y Uruguay fue otra experiencia en la que 17 empresarios pudieron conocer el trabajo de articulación e innovación entre productoras de materias primas, artesanas y distribuidoras. El reciente taller incluso les permitió realizar una muestra de productos con nuevas técnicas adquiridas.

La gira hostales magallánicos a la Patagonia Argentina, permitió a los empresarios intercambiar acerca de técnicas de gestión y producción limpia para mejorar la competitividad de los hostales.

Por último, 14 empresarios del rubro restaurante y hoteles de la región pudieron mejorar su gestión y operación con la misión gastronómica a Buenos Aires.

CORFO XII REGION

14.08.2008 00657

DESTINO:

Imágenes del taller de transferencia:

Palabras del Director Regional, Bernardo Troncoso Narváez



Exposiciones de los empresarios Misión Noruega

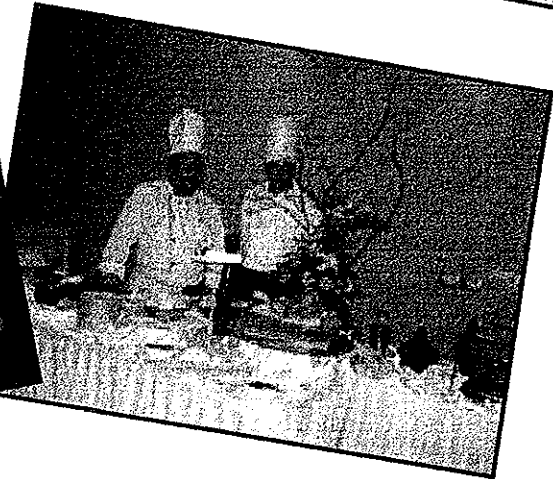
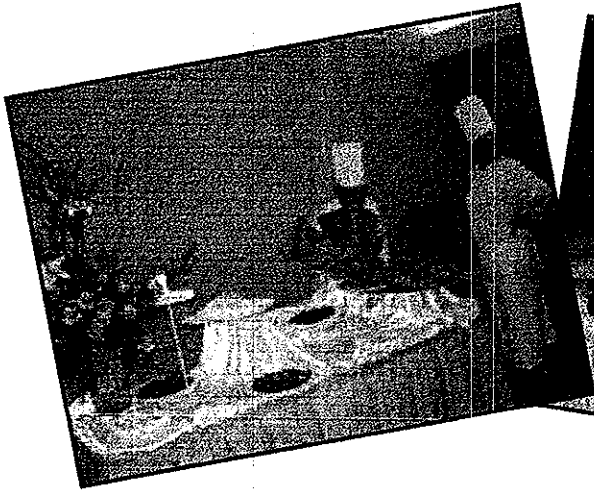
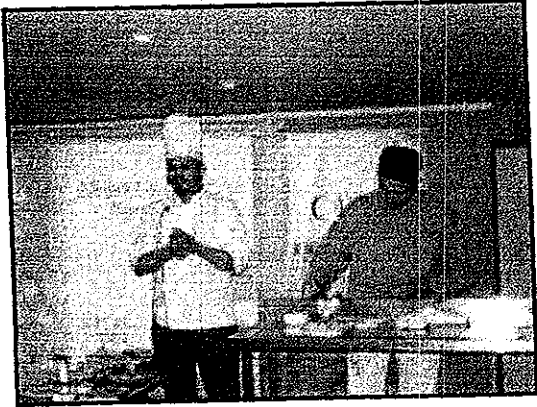


CORFO XII REGION

14.08.2008 00658

DESTINO:

Clase de cocina interactiva - degustación gastronómica con productos regionales y exposición de artesanía alta calidad.



CORFO XII REGION
14.08.2008 00659
DESTINO: