

**INFORME TECNICO Y ECONOMICO
PROYECTOS DE CONSULTORIA ESPECIALIZADA**



*Consultoría Especializada en Nuevas Técnicas para la
Realización y Manejo de Riesgos en Excursiones de Kayak
de Mar*

Ultima Esperanza, 23 de septiembre al 6 de octubre de 2007



INDICE

1. Antecedentes Generales.....	3
2. Identificación Del Proyecto	3
3. Perfil de los Expertos.....	4
4. Objetivos del Proyecto	5
4.1 Objetivo General.....	5
4.2 Objetivos Específicos.....	5
5. Identificación de las Empresas Beneficiarias	5
6. Grado de Cumplimiento de las Actividades del Programa	5
7. Resultados Específicos	6
8. Logros Destacables del Proyecto de Consultoría Especializada	7
9. Indicadores de Resultados	9
10. Algunas Fotografías de los Talleres y Actividades Realizadas	10
 <u>Anexo - Informe Financiero</u>	
1. Antecedentes Generales	12
2. Cuadro Resumen	12
3. Rendición de Desembolsos Proyecto de Transferencia Tecnológica Consultoría Especializada.....	13
4. Lista de Chequeo Documentos de Respaldo que Deben Adjuntarse a la Rendición	13



1. ANTECEDENTES GENERALES

Entre el 24 de septiembre y el 6 de octubre, se desarrolló la **Consultoría Especializada de Kayak Avanzado para Guías de la Patagonia Chilena**, iniciativa gestionada por la Asociación de Guías de Última Esperanza y el Programa Territorial Integrado (PTI) Turismo Sustentable de CORFO junto a cinco empresas de Natales y CODESSER.

La Consultoría estuvo a cargo de la Thompson Rivers University y Sea Kayak Guides Alliance of British Columbia, ambos organismos reconocidos internacionalmente por su experiencia en el desarrollo de circuitos turísticos especializados y entrenamiento para el manejo de kayak.

En este marco, los expertos canadienses junto a un instructor chileno, asesoraron a cada empresa y además durante 13 días especializaron a 18 guías de sus guías en técnicas avanzadas de kayak, manejo de riesgos y rescates en el Mar. Se revisaron y mejoraron los estándares del equipamiento personal, de seguridad y de embarcaciones utilizadas para el desarrollo de las excursiones; se contribuyó en la apertura y posicionamiento de un nuevo producto turístico que potencie la oferta local y de las empresas; se fomentó la asociatividad para generar nuevas rutas y alianzas, finalizando con una certificación valorada por el mercado local e internacional.

Referente al perfil de los participantes, todas las empresas que participaron de esta Consultoría especializada son microempresas situadas en la provincia de Última Esperanza y su principal producto son las excursiones de kayak especializadas, lo que incluye temas como expediciones, travesías, competencias y otros. Todo ello implica una importante logística para armar campamentos, seleccionar las rutas adecuadas en términos de atractivos y seguridad, poseer el equipamiento necesario para el clima y principalmente, contar con el recurso humano especializado capaz de manejar al grupo y todos los aspectos mencionados para lograr "que el turista tenga una gran experiencia en el destino".

Como complemento a la especialización certificada, se dictó una charla por parte de SERNATUR sobre los avances y proyecciones en el proceso de certificación nacional para Guías, de tal manera que las distintas iniciativas en torno a los avances del turismo formen parte de un proceso coordinado donde se potencien todos los esfuerzos.

2. IDENTIFICACION DEL PROYECTO

Código del proyecto	207-6502
Título del proyecto	"Consultoría Especializada en Nuevas Técnicas para la Realización y Manejo de Riesgos para Excursiones en Kayak de Mar"
Empresa Gestora o Beneficiaria	Corporación de Desarrollo Social del Sector Rural
Fecha	23 de septiembre al 06 de octubre de 2007



3. PERFIL DE LOS EXPERTOS

- **Thompson Rivers University en Canadá:** Antes denominada University College of the Cariboo, se ubica en Kamloops, fundada en 1970, hoy cuenta con más de 10,000 estudiantes. Imparte carreras y post grados en áreas como medio ambiente, turismo, salud, negocios, tecnología, agricultura, educación, mecánica y electricidad, entre otros. Sin duda una de sus mayores especialidades, y que le ha otorgado reconocimiento internacional, es su liderazgo en turismo aventura. En 1992 comenzaron con un programa de 2 años y ahora también cuentan con uno de 4 años. En esta Universidad o ex Cariboo ha realizado programas curriculares, estrategias de marketing, desarrollo comunitario y/o actividades de turismo en Chile Norte América, Malasia, China, Canadá, Tailandia, Medio Oriente, Nepal, Jamaica, Morocco, Nueva Zelanda, Australia, Regiones Polares, Caribe, Bután. En Chile han trabajado con CORFO, PTI-Turismo XII Región-CORFO, Fosis y Fundación Chile.
- **Jack Robert Rosen:** Canadiense, con más de 20 años de experiencia en actividades outdoors, instructor acreditado para entrenar y otorgar certificaciones de los niveles 1 al 3 en Kayak, experto certificado como guía de kayak nivel 4 con la Asociación de Kayak de British Columbia (SKGABC). También es Técnico en Administración Recreacional y Profesor de Educación para la Salud obtenidas en entidades canadienses; es operador turístico de kayak, experto en técnicas de primeros auxilios y salvavidas profesional. Cuenta con amplios conocimientos y experiencia profesional ya que ha incursionado en diversas facetas de operadoras canadienses de turismo aventura. Actualmente es propietario de una importante compañía de ecoturismo canadiense, que ofrece los servicios de kayak, navegación, montañismo y escaladas. Además, ofrece los servicios de consultorías para la formación de guías profesionales en kayak, escaladas y en general actividades outdoors certificadas por la SKGABC. Cuenta con vasta experiencia en escuelas de kayak de verano con turistas y estudiantes internacionales.
- **Rowan Naomi Oloman:** Canadiense, Master en Manejo del Medio ambiente, Bachiller en Artes de la Universidad de Sydney Australia. Cuenta con estudios de guía de Kayak de mar y certificada como guía de canotaje en los niveles 3 y 4 con más de 7 años de experiencia. Ha sido coordinadora de programas de educación y desarrollo de turismo outdoors, ha estado a cargo de organización, coordinación e implementación de viajes de turismo aventura en Islas Galápagos en Ecuador y en Costa Rica.. Se ha desempeñado como Guía de Kayak en las Islas Escapades de Canadá y también como instructora en formación de guías de turismo aventura. Altamente vinculada a la educación y formación de profesionales de turismo outdoors. Cuenta con amplios conocimientos de primeros auxilios.
- **Aaron Lyons:** Canadiense, Bachiller en Artes, con estudios de post grado en Resolución de Conflictos y Manejo de crisis, cuenta con estudios certificados como guía de turismo aventura en el mar, también posee formación como líder de primeros auxilios para grupos de turismo outdoors. Posee gran experiencia como coordinador e instructor de programas de turismo aventura y se ha desempeñado en diferentes operadoras canadienses como guía de kayak de mar.
- **Mauricio Inostroza:** Chileno, instructor de cabalgata, montañismo y kayak. Trabaja en Nacional Outdoors Leader Ship School (NOLS) y en la Escuela de guías de la Patagonia, a través de la cual ha participado como instructor en dos cursos de Aventura para Guías en Magallanes, realizados a través de la AG Guías Última Esperanza, PTI Turismo CORFO y SERCOTEC el 2005 y 2006. Actualmente dicta clases de kayak de mar y educación ambiental en Colombia. Se ha capacitado y trabajado en Alaska, Patagonia y otros destinos.

4. OBJETIVOS DEL PROYECTO

4.1. Objetivo general

Mejorar la competitividad de las empresas turísticas que ofrecen excursiones de kayak, a través de la optimización en los estándares de equipamiento y perfeccionamiento de su recurso humano en técnicas avanzadas de kayak, manejo de riesgos y rescates en el Mar.

4.2. Objetivos Específicos

1. Especializar a los guías de las empresas en técnicas avanzadas de kayak, manejo de riesgos y rescates en el Mar.
2. Revisar y mejorar los estándares del equipamiento personal, de seguridad y de embarcación utilizado en las para el desarrollo de las excursiones.
3. Contribuir en la apertura y posicionamiento de un nuevo producto turístico que potencie la oferta local y de las empresas.
4. Fomentar la asociatividad para generar nuevas rutas y alianzas que permitan contar con una mayor oferta
5. Contar con una certificación valorada o reconocida por el mercado local e internacional

5. Identificación de la(s) empresa(s) beneficiarias

Empresa	RUT empresa	Nombre participante	C. Identidad participante	e-mail	Teléfono
Cristina Santana Barría	12.311.134-6	Cristina Santana Barría	12.311.134-6	lamaddera@hotmail.com	413318
Indómita Kayak Ltda.	76.612.180-2	Rodrigo Bahamondez Ramirez	9.373.569-2	ro@guiasdelapatagonia.cl	91339809
Pablo Ascencio	13.030.066-9	Pablo Ascencio	13.030.066-9	info@apatagonia.com	411028
Francisco López Mercado	9.519.950-K	Francisco López	9.519.950-4	rutaspatagonia@gmail.com	
Soc. Viveros y Muñoz Ltda.	77.375.120-K	Fernando Viveros C.	10.273.838-4	adminonas@onaspatagonia.com	614300
CODESSER	70.265. 000 - 3	Paola Milosevic Milic	12.937.123-4	pmilosevic.pti@corfo.cl	247804

6. **Grado de cumplimiento del programa de actividades:** las actividades planificadas para esta consultoría especializada se cumplieron en un **100%**. Se visitó y diagnosticó a cada empresa en cuanto a temas de gestión y logística, además se capacitó a todos sus guías en los temas más relevantes para ofrecer un servicio de alta calidad.

7. Resultados Específicos

- En la consultoría de Kayak participaron 5 empresas de la Provincia de Última Esperanza, las que acreditaron en total a 18 de sus guías.
- **Cada empresa obtuvo un informe de diagnóstico y mediadas de mejoramiento para temas de gestión y logística referida a sus servicios de Kayak.** Los instructores les entregaron un breve informe con sus fortalezas, debilidades y oportunidades. Contexto en el cual chequearon equipos, almacenamiento, existencia de manuales de procedimiento, tipos de programas ofrecidos, sistemas de venta y otros, acorde con los estándares internacionales. Lo que genera un valor agregado puesto que las empresas están buscando trabajar con parámetros más elevados de los que hoy exigen las normas de INN – SERNATUR.
- Se mejoraron las competencias de las empresas turísticas que ofrecen excursiones de kayak, a través de la optimización de los estándares de equipamiento y perfeccionamiento de su recurso humano en técnicas avanzadas de kayak, manejo de riesgo y rescates en el mar.
- Se logró trabajar e internalizar estándares de seguridad y funcionamiento acorde con las exigencias de los mercados internacionales, dejando la capacidad instalada en la región para lograr un desempeño de calidad. Tema fundamental puesto que los guías y las empresas están apuntando al manejo de estándares superiores a los que exige la norma chilena, puesto que la gran mayoría de sus clientes son extranjeros y demandan mayores exigencias.
- Certificaron en distintos niveles a 18 guías regionales, acreditación valorada en el mercado internacional y local. Además, con perspectivas de seguir perfeccionándose en niveles superiores mediante las alianzas establecidas con Sea Kayak Alliance de British Columbia y Thompson Rivers University.
- Se contribuyó al posicionamiento y mejoramiento de un nuevo producto turístico que potencie la oferta agregada local.
- Se fomenta la asociatividad para generar nuevas rutas y alianzas que permitan contar con una mayor oferta.



INNOVA CHILE

8. Logros destacables del proyecto de Consultoría Especializada

Empresa	Logro destacable
<p>Rutas Patagonia</p>	<p>El curso ayudó al crecimiento técnico nuestros guías, a darles seguridad en su toma de decisiones, mejora en la mantención del equipo y lo mas importante: entregar una "certificación de calidad" reconocida nacional e internacionalmente, lo que definitivamente los motiva a seguir perfeccionándose en un área específica.</p> <p>Aprendimos nuevas técnicas las que se aplicaran a los nuevos procedimientos de seguridad, navegación, etc.</p> <p>Estoy muy contento por haber compartido con este grupo de profesionales y creo que los beneficios se verán en el futuro cuando trabajemos con nuestros clientes. Se benefició la asociatividad entre las empresas y participantes.</p>
<p>Onas Patagonia</p>	<p>La relación y creatividad son importantes y ellos nos dieron las herramientas, nosotros las aplicamos, eso es excelente.</p> <p>Me ayudó mucho a conocer y aplicar nuevos métodos de rescate y seguridad.</p> <p>Alto nivel técnico, excelente metodología y disposición de los instructores al momento de traspasar sus conocimientos.</p> <p>Pude ver y nivelar mi participación en la industria, poder corregir y mejorar mi nivel.</p> <p>El curso sobrepasó todas mis expectativas.</p>
<p>La Maddera Outdoors</p>	<p>Las técnicas aprendidas son fáciles de implementar y gracias a ellas realizaremos viajes más seguros, visitaremos nuevos lugares y aprovecharemos las condiciones que nos brinda la zona.</p> <p>Queremos seguir en esta actividad, pensamos que la especialización en un área nos hará más profesional.</p> <p>Se lograron buenos contactos, y se fomentó la asociatividad entre las empresas participantes.</p>
<p>Indómita Kayak Ltda.</p>	<p>Nuestro trabajo es en terreno y cada caso aprendido es real y totalmente aplicable.</p> <p>Mejoraremos los sistemas de seguridad durante nuestras excursiones, lo que se traducirá en clientes y operadores satisfechos.</p> <p>Lo que más resaltó del curso es el gran nivel técnico que alcanzamos; conocimiento de nuevas técnicas de rescate y seguridad.</p> <p>Conocí a otros guías y el nivel de cada uno.</p>
<p>Pablo Ascencio</p>	<p>Los temas son aplicables ya que se enseñaron manejos de técnicas de rescate, navegación en cartas que desconocíamos.</p> <p>Aplicaremos los métodos y sistemas de seguridad enseñados para hacer más eficientes nuestras expediciones.</p> <p>Definitivamente mejoraron nuestras técnicas y habilidades en el manejo del kayak.</p>

1. Indicadores de Resultados.

Con el fin de evaluar los resultados obtenidos durante la realización de la consultoría, se aplicó una encuesta a los 18 guías participantes a fin de conocer su percepción y el nivel de cumplimiento de sus objetivos para que en el corto plazo se puedan medir resultados sobre las empresas. Algunos de los principales temas fueron:

- **El 100% de los participantes opinó que haber participado de la consultoría fue muy importante a para adquirir nuevos conocimientos.**
- **En cuanto a la aplicabilidad práctica, el 100%** de las personas encuestadas admite que la Consultoría realizada tiene total aplicabilidad en sus trabajos y empresas, destacando las siguientes opiniones:
 - ✓ Me sirvió para conocer el estándar de los guías locales
 - ✓ Gracias a lo aprendido realizaré viajes más seguros, visitaré nuevos lugares y aprovecharé las condiciones.
 - ✓ Las técnicas aprendidas son fáciles de implementar.
 - ✓ Los temas son completamente aplicables ya que vieron contenidos relacionados al manejo de riesgos y logística.
 - ✓ Mi trabajo es en terreno y cada caso aprendido es real y totalmente aplicable.
 - ✓ Va a mejorar nuestro comportamiento frente a nuestros clientes y también a llevar con nosotros más elementos de seguridad a nuestras excursiones.
 - ✓ Los temas son aplicables ya que se enseñaron manejos de técnicas de rescate, navegación en cartas, etc.
 - ✓ Los instructores vienen de un mercado mucho más desarrollado que el nuestro.
 - ✓ Totalmente aplicables porque se vieron sistemas de seguridad que serán utilizados y métodos que harán mas eficientes nuestras excursiones.
 - ✓ Se mejoraran las habilidades en el kayak.
 - ✓ Ayuda al crecimiento técnico de los guías, su toma de decisiones y mejora en la mantención del equipo y la entrega de "certificación de calidad"
 - ✓ Seguridad, navegación, más herramientas
- Con respecto a la **calidad en el desarrollo de la consultoría en terreno** un 66.7% de los encuestados la catalogó como excelente, mientras que un 33% opina que fue buena. Algunas acotaciones referentes a la calidad fueron:
 - ✓ Buenos equipos, buena comida, logística excelente.
 - ✓ La relación y creatividad son importantes y ellos nos dan las herramientas, nosotros las aplicamos, eso es excelente.
 - ✓ Me ayudó mucho a conocer y aplicar nuevos métodos de rescate.
 - ✓ Alto nivel técnico, excelente metodología y disposición de los instructores.
 - ✓ Vimos un nivel técnico y pedagógico de instructores que no conocíamos
 - ✓ Jack es un buen instructor y los otros también.
 - ✓ Me parece que se cubrieron temas que tuvieron mucha relación con nuestro entorno y realidad.
 - ✓ Sobrepasó todas mis expectativas.



- **Respecto del cumplimiento de objetivos esperados por los participantes;** un 88.9% opinó que estos se cumplieron. Un 5.6% señala que estos se cumplieron en parte y otro 5.6% se olvidó de responder esa pregunta. Algunas de las acotaciones respecto a este tema fueron:
 - ✓ Pienso que para la cantidad de información fue poco tiempo
 - ✓ Conocí a los otros guías y el nivel de cada uno.
 - ✓ Mejore mis técnicas.
 - ✓ Aprendí nuevas técnicas
 - ✓ Reforcé mis conocimientos y aprendí mucho
 - ✓ Mejoré mi capacidad como guía
 - ✓ Me permitió ver y nivelar mi participación en la industria y poder corregir y mejorar mi nivel.

- De acuerdo a la idea de los **guías a seguir perfeccionando sus técnicas y niveles de profesionalismo**, un 83.3% indica que está interesado en seguir perfeccionándose. Algunas acotaciones referentes a sus intereses fueron:
 - ✓ Creo que con el nivel visto en algunos estudiantes sería bueno que se perfeccionen en el extranjero para que existan instructores permanentes en la región.
 - ✓ Dirigirnos más a los canales y navegación en corrientes.
 - ✓ Quiero seguir en esta actividad, pienso que la especialización en un área te hace más profesional.
 - ✓ Aplicar los mismos conocimientos en expediciones aisladas y de mayor tiempo de duración.
 - ✓ Perfeccionarnos en Canadá, USA o Inglaterra en Sea kayak.

10. ALGUNAS FOTOGRAFÍAS DE LOS TALLERES Y ACTIVIDADES REALIZADAS

PREPARACION DE EQUIPOS



CLASES TECNICAS DE RESCATE



CLASES TECNICAS DE REMADO



CLASES TEÓRICAS



CLASES PRÁCTICAS



APLICANDO TÉCNICAS DE ENTRADA Y SALIDA DEL AGUA





INFORME FINANCIERO

PROYECTOS DE CONSULTORIA ESPECIALIZADA

CONSULTORIA ESPECIALIZADA EN NUEVAS TECNICAS PARA LA REALIZACIÓN Y MANEJO DE RIESGOS EN EXCURSIONES EN KAYAK

CUADRO RESÚMEN DESEMBOLSOS REALES PROYECTO DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA CONSULTORÍA ESPECIALIZADA.

1.- ANTECEDENTES GENERALES.

CÓDIGO PROYECTO	207 - 6502
TÍTULO DEL PROYECTO	CONSULTORIA ESPECIALIZADA EN NUEVAS TECNICAS PARA LA REALIZACIÓN Y MANEJO DE RIESGOS EN EXCURSIONES EN KAYAK
EMPRESA GESTORA	CODESSER

2.- CUADRO RESUMEN.

PARTIDAS DE COSTO	DESEMBOLSOS PROGRAMADOS MILES (\$)	DESEMBOLSOS REALES MILES (\$)
HONORARIOS EXPERTO	11.991.850	12.562.840
PASAJES EXPERTO	3.908.150	2.748.299
ESTADIA EXPERTO	550.000	550.000
TRADUCCION	1.182.350	1.182.350
SERVICIO BÚSQUEDA EXPERTO	0	0
GESTION	430.000	430.000
TOTAL	18.062.350	17.473.489

3. RENDICIÓN DE DESEMBOLSOS PROYECTO DE TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA CONSULTORÍA ESPECIALIZADA.

CÓDIGO PROYECTO	207 – 6502			
TITULO	CONSULTORIA ESPECIALIZADA EN NUEVAS TECNICAS PARA LA REALIZACIÓN Y MANEJO DE RIESGOS EN EXCURSIONES EN KAYAK			
PERIODO	DESDE	23 / 09 /07	HASTA	06/10/07
COSTO TOTAL M\$	17.473,5			
APORTE INNOVA CHILE M\$	11.532,5			



INNOVA CHILE

4.- LISTA DE CHEQUEO DOCUMENTOS DE RESPALDO QUE DEBEN ADJUNTARSE A LA RENDICIÓN.

PARTIDA	DOCUMENTO REQUERIDO POR INNOVA CHILE PARA RESPALDO	Nº DEL DOCUMENTO DE RESPALDO QUE SE ADJUNTA	MONTO M\$
Honorarios experto	<i>Invoice Universidad Expertos</i>	1097274	12.562,8
Pasajes experto	<i>Invoice internacional y comprobante pago línea aérea TC</i>	1097273 1278337	2.748,3
Estadía Experto	<i>Factura servicios</i>	4952	550,0
Traducción	<i>Boleta honorarios</i>	32	1.182,4
Gestión	<i>Facturas</i>	9659 al 9663	430,0
TOTAL M\$			17.473,5

Aporte INNOVA al proyecto M \$ 11.532,5 (66%)

Aporte Empresas al proyecto M \$ 5.941,0 (34%)

Nota 1: Promedio de CAD/\$ = 508 por 4 transferencias realizadas a Canadá entre el 22/11/07 y el 28/03/08 para liquidar invoices Nº 1097274 y 1097273. Se adjuntan comprobantes de transferencias para certificar dichas tasas de cambio.

Nota 2: Adjuntar fotocopias de toda la documentación señalada en el cuadro anterior, para respaldar los desembolsos

Los documentos originales o, en su defecto, las fotocopias legalizadas que respaldan la presente rendición se encuentran disponibles en el departamento de contabilidad de la empresa beneficiaria o gestora para cualquier consulta o revisión por parte de INNOVA CHILE u otro organismo fiscalizador.

Declaro bajo juramento que los datos contenidos en esta declaración son verídicos; asimismo, declaro conocer las disposiciones relativas a sanciones en caso de suministrar información incompleta, falsa o errónea.

Representante legal de la empresa

Nombre: Manuel Bitsch Mladinic

RUT: 7.388.663 - 5

Contador empresa

Nombre: María Rogel Arizmendiz

N ° Registro Contadores: 27687 - 3