



Código del proyecto	: 09PDTE-5537
Título del proyecto	: “Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística”
Persona jurídica beneficiaria	: Asociación Chilena de Empresas de Turismo A.G. – ACHET
Tipo de Informe	: INFORME TÉCNICO FINAL
Fecha	: 6 de Mayo de 2011

Santiago, Mayo de 2010
- DOCUMENTO ORIGINAL -

ÍNDICE DE CONTENIDOS DEL INFORME FINAL

1. ANTECEDENTES GENERALES	2
2. FECHA INICIO/TERMINO DE LAS ACTIVIDADES RENDIDAS EN EL PRESENTE INFORME	2
3. GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA A LA FECHA	3
3.1 Etapa que se informa	
3.2 Identificación y descripción detallada de cada actividad ejecutada	
3.3 Plan de Trabajo ejecutado	
3.4 Carta Gantt	
4. IDENTIFICACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPANTES	54
5. LOGROS DESTACABLES DE LA DIFUSIÓN TECNOLÓGICA	59
6. RESULTADOS Y CONCLUSIONES	76
7. ANEXOS	82

1. ANTECEDENTES GENERALES

Título del proyecto

“Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística”

Objetivo general

Conocer, definir y establecer los sistemas vigentes de comunicación escrita y verbal que son necesarios para que pueda producirse una “conversación comercial efectiva” entre Productos Turísticos, la Cadena de Comercialización Turística nacional, y los clientes finales, introduciendo la ética empresarial y difundiendo este lenguaje operacional a los grupos-objetivo identificados, con el fin de generar factores de cambio que contribuyan a la mejora competitiva de los mismos.

Objetivos específicos

1. Identificar los requerimientos necesarios para la introducción del modelo de nivelación de los sistemas de gestión y operación en la Industria Turística.
2. Diseñar el modelo de nivelación de los sistemas de gestión y operación.
3. Incorporar y poner en marcha el modelo de nivelación de los sistemas de gestión y operación a los grupos-objetivo identificados.
4. Propiciar la generación de redes entre los actores intervinientes, como consecuencia de la aplicación del modelo de nivelación de los sistemas de gestión y operación.
5. Medir los resultados, identificando las mejoras en competitividad a nivel empresa.

Regiones de ejecución

- Arica y Parinacota
- Maule
- Aysén

Etapas

Etapas 1: Prospección

Duración: 4 meses (Agosto/Septiembre/Octubre/Noviembre 2009)

Etapas 2: Difusión

Duración: 16 meses (Diciembre 2009 – Abril 2011)

2. FECHA INICIO/TERMINO DE LAS ACTIVIDADES RENDIDAS EN EL PRESENTE INFORME

El presente informe final, corresponde al reporte de actividades realizadas por la Beneficiaria durante el período comprendido entre mes de junio 2010 al 6 de Abril de 2011, el cual comprende la totalidad de las actividades desarrolladas en la *Etapas de Difusión* del Programa de Difusión Tecnológica **“Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística”**.

3. GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA A LA FECHA

3.1. Etapa que se informa

Nº ETAPA: 2
NOMBRE DE LA ETAPA: DIFUSIÓN
DESCRIPCION: Etapa que contempla la difusión y aplicación del modelo de nivelación de los sistemas de gestión y operación desarrollados en la etapa de prospección, mediante talleres y asistencia técnica a las beneficiarias del programa en cada región de impacto. Dentro de las actividades estuvo incluida la misión tecnológica a Santa Cruz donde un grupo de líderes seleccionados de las regiones beneficiadas tuvo la oportunidad de conocer en terreno como se articula un destino competitivo de parte de sus propios protagonistas. La etapa de difusión también incorporó el desarrollo de indicadores durante todo el programa, así como mediciones finales que fueron entregados a los empresarios beneficiarios al finalizar cada intervención regional para que ellos tuvieran conocimientos de los avances logrados con el programa. El programa finalizó con el Seminario Cierre, en donde se trataron temas de Turismo Interno y exposición del programa realizado, así como el lanzamiento del Manual de Capacitación “Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos”.
RESULTADOS ESPERADOS: - Generar instancias de capacitación, formación, transferencia y difusión de conocimientos para potenciar aquellos productos y/o servicios turísticos que carecen de información sobre el funcionamiento de la industria, y así fortalecerlos para su inserción comercial en el sector. - Transferir el lenguaje comercial y su aplicación a las empresas de turismo en las regiones piloto. - Entregar las herramientas necesarias para que las empresas realicen con conocimientos adquiridos, una mejora continua en sus negocios. - Apoyar el mejoramiento productivo de las empresas PYMES del sector turismo. - Que las empresas atendidas logren ampliar sus redes de contacto. - Que las empresas atendidas logren efectividad con sus negociaciones con Tour Operadores.
DURACION TOTAL DE LA ETAPA: 16 meses.
PERÍODO QUE SE INFORMA: junio 2010 al 6 de Abril de 2011

3.2. Identificación y descripción detallada de cada actividad ejecutada a la fecha del presente Informe

Actividad	Evento Cierre PDT- XV Región de Arica - Parinacota
Fecha realización	17 de Agosto 2010
Lugar ejecución	Hotel Savona, Arica



Descripción

Este evento tuvo como principal objetivo finalizar el trabajo realizado en la región de Arica-Parinacota con una ceremonia de cierre en donde se llevo a cabo la entrega de certificados, y resultados finales de la evaluación del programa. El evento cierre no estaba contemplado en los Términos de Referencia. Sin embargo, se consideró necesaria la entrega formal de los certificados de la capacitación y transferencia realizada, además permitió certificar el cumplimiento de los empresarios del trabajo realizado y a su vez, destacar a los empresarios con los mejores resultados.

Resultados logrados

- Entrega de certificados y evaluaciones finales a 20 empresarios de la región.
- Empresarios tomaron conocimiento de los avances logrados con el Programa.

ACTIVIDAD 3

Aplicación Modelo de Nivelación Coyhaique - XI Región de Aysén

PERÍODO DE EJECUCIÓN:

Mayo, Junio y Agosto de 2010

DESCRIPCIÓN DE LO COMPROMETIDO:

Para esta actividad, se contempló inicialmente realizar las siguientes acciones:

1. Capacitar a las empresas beneficiadas, en función de los capítulos que compone el Manual de Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística, a través del lenguaje comercial, incorporando conceptos operativos y de gestión necesarios para su correcta inserción en la cadena de comercialización, mediante:
 - Taller teórico y práctico, mensual.
 - Tutorías personalizadas y seguimiento de los avances.
 - Medición y evaluación de los avances de los empresarios en los temas a transferir

DESCRIPCIÓN DE LO REALIZADO

Actividad	Taller teórico y práctico N° 1 – Coyhaique
Fecha realización	Miércoles 19 de Mayo de 2010 / 09:00 – 17:30 horas
Lugar ejecución	Hotel Los Ñires, Coyhaique



Descripción

El primer taller de difusión del Programa en la región de Aysén se realizó en Coyhaique con gran asistencia de empresarios de PYMES turísticas regionales, a quienes se les capacitó en Estrategias Comerciales.

El evento contó con la presencia de Carolina Bascur, Directora Regional de CORFO, quien dio el saludo inicial del ciclo, destacando la oportunidad que representa para los empresarios del sector turismo (tour operados locales, establecimientos de alojamiento turístico y productos) trabajar durante el periodo de 3 meses en este programa que les permitirá mayor eficiencia en los procedimientos de gestión, operación y comercialización.

Entre las 9:30 hrs. a las 17:00 hrs., más de 30 empresarios locales, participaron en la jornada sobre “Estrategias Comerciales” con el expositor Felipe Fuentealba quien abordó temas sobre las estrategias de comercialización, enfatizando a los asistentes la importancia de que los empresarios planifiquen, ejecuten, controlen y midan para obtener buenos resultados. Adicionalmente en la parte práctica del taller, la Coordinadora de Proyectos Soledad Díaz, presentó la cadena de comercialización y sus actores, explicando como trabajar en ella dando paso a los procedimientos que se contemplan en la operación y reservas. El objetivo de este taller práctico era dar a entender que la empresa optimiza sus recursos, ordena la gestión y tiene un lenguaje formal al trabajar con la cadena de comercialización. Sin embargo, esto también se aplica para el cliente directo, lo que permite finalmente una mejor gestión y orden desde el inicio de la venta del producto turístico en ambos ámbitos.

Dado el enfoque técnico del Programa de Difusión Tecnológica, uno de los objetivos era impactar en la productividad y eficiencia de las empresas, con el fin de mejorar el turismo en la región de Aysén.

Autoridades regionales y representantes de instituciones relacionadas con el turismo también estuvieron presentes en esta oportunidad.

- Américo Soto, Director Regional de Turismo
- Carolina Bascur, Directora regional de CORFO.

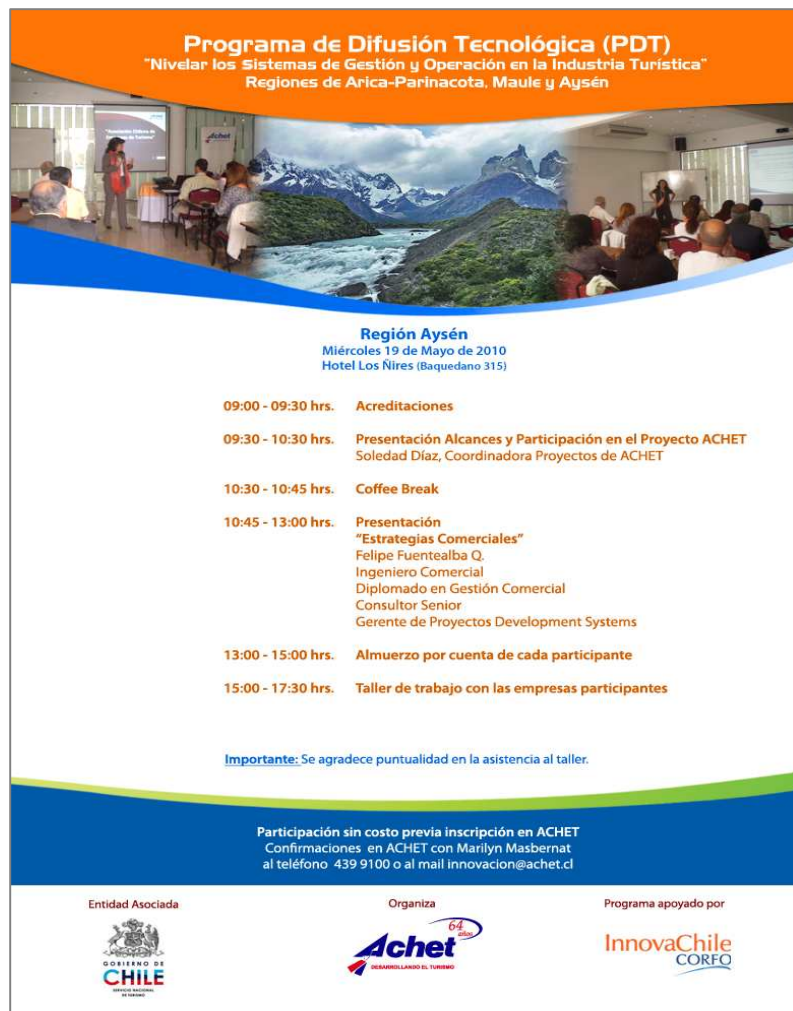
El equipo ACHET estuvo representado por:

- Soledad Díaz.
- Marilyn Masbernat.
- Marlene Julio.

Resultados logrados

- Asistencia de 32 personas (28 empresarios turísticos – TTOO locales, establecimientos de alojamiento turístico y productos y 4 representantes de instituciones públicas de la Región, CORFO, Sernatur y PMC).
- Las empresas asistidas corresponden a empresarios que actualmente participan como asociados de:
 - o Cámara de Turismo de Aysén.
 - o Cámara de Turismo de Coyhaique.
 - o La Casa del Turismo Rural.
- Material de capacitación entregado a los empresarios participantes:
 - o Capítulo de Operación.
 - o Guía de ejercicios.
- Interés y motivación de los asistentes, quienes participaron activamente en la actividad complementando la charla con sus aportes personales.
- Algunos de los temas tratados en el taller:
 - o Actores de la Cadena de Comercialización.
 - o Cotizaciones, formatos.
 - o Reservas, confirmaciones, bloqueos, voucher, etc.
- A cada participante se le entregó un archivador con el capítulo Operación del Manual de Capacitación elaborado para que los empresarios repasen las materias abordadas en cada taller y sea un material de apoyo en las asistencias personalizadas con el consultor.

Gráfica invitación



Programa de Difusión Tecnológica (PDT)
"Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística"
Regiones de Arica-Parinacota, Maule y Aysén

Región Aysén
Miércoles 19 de Mayo de 2010
Hotel Los Nires (Baquedano 315)

09:00 - 09:30 hrs.	Acreditaciones
09:30 - 10:30 hrs.	Presentación Alcances y Participación en el Proyecto ACHET Soledad Díaz, Coordinadora Proyectos de ACHET
10:30 - 10:45 hrs.	Coffee Break
10:45 - 13:00 hrs.	Presentación "Estrategias Comerciales" Felipe Fuentealba Q. Ingeniero Comercial Diplomado en Gestión Comercial Consultor Senior Gerente de Proyectos Development Systems
13:00 - 15:00 hrs.	Almuerzo por cuenta de cada participante
15:00 - 17:30 hrs.	Taller de trabajo con las empresas participantes

Importante: Se agradece puntualidad en la asistencia al taller.

Participación sin costo previa inscripción en ACHET
Confirmaciones en ACHET con Marilyn Masbernat
al teléfono 439 9100 o al mail innovacion@achet.cl

Entidad Asociada:  **GOBIERNO DE CHILE**

Organiza:  **Achet**
INNOVANDO EL TURISMO

Programa apoyado por:  **InnovaChile CORFO**

Estado de avance

Ejecutado

Comentarios

Para este taller se enviaron 63 invitaciones de las cuales 33 personas confirmaron su asistencia. Finalmente asistieron 28 empresarios a este taller, quienes se mostraron sumamente interesados en el ejercicio realizado por el consultor (FODA y MACA) y participaron activamente brindando sus opiniones.

Las autoridades presentes, Director Regional de SERNATUR y Directora Regional de CORFO, expresaron su apoyo y agradecimiento a la iniciativa de ACHET en la región.

DESCRIPCIÓN DE LO REALIZADO A LA FECHA

Actividad	Taller teórico y práctico N° 2 – Coyhaique
Fecha realización	Miércoles 30 de junio de 2010 / 09:30 – 17:30 horas
Lugar ejecución	Hotel Los Ñires, Coyhaique



Descripción

El segundo taller de capacitación realizado en la región de Aysén contó con la participación de 22 empresarios turísticos:

- 15 alojamientos
- 3 TT.OO locales
- 4 productos turísticos

Autoridades regionales y representantes de instituciones relacionadas con el turismo también estuvieron presentes en esta oportunidad.

- Américo Soto Director Regional de Turismo
- Carolina Rojas Ejecutiva de PTI Patagonia Aysén
- Víctor Iduarte Gerente territorio Empreende Palena Queulat
- Mauricio Cordero Ejecutivo de CORFO.

El equipo ACHET estuvo representado por:

- Lorena Arriagada.
- Marilyn Masbernati.
- Marlene Julio.

En esta oportunidad asistió la Secretaria General, Lorena Arriagada de ACHET, quién en su mensaje de bienvenida enfatizó el gran desafío que tiene la región de Aysén en el fortalecimiento de la oferta turística local para ser más competitivos, trabajando asociativamente y de manera creativa.

Posteriormente, el expositor Cristóbal Luna Infante, que en el momento ocupaba el cargo de Gerente General de Metropolitan Touring Chile (actualmente tiene el cargo de Gerente de Planificación y Desarrollo de Turismo Chile), presentó el tema "Rentabilidad en la Empresa Turística", abordando de manera didáctica y aplicada a la realidad regional diversos aspectos que inciden en la optimización de la gestión comercial de las empresas. Entre otros, Luna se refirió a la definición del producto, identificación de mercados meta y segmentos objetivos; definición y tipos de tarifas; los canales de distribución del producto turístico y las herramientas de promoción.

Como material complementario de capacitación los empresarios recibieron un resumen de los conceptos aprendidos en el capítulo de “Operaciones”, pautas de trabajo en el taller y el borrador del capítulo de Tarifas y Condiciones Generales.

Resultados logrados

- El II Taller del PDT en la región de Aysén reunió al 81% de los empresarios del Programa, lo que supone un alto grado de interés y compromiso de los participantes.
- Desde los inicios del programa las autoridades regionales participaron activamente de las actividades, representantes de PTI, CORFO, Territorios Emprende.
- Se logró realizar una primera parte de la difusión y transferencia del tema tarifas y condiciones generales, en donde se trataron temas tales como definición y tipos de tarifas, negociación entre un tour operador y el producto y/o servicio turístico, entre otros. Con respecto a las Condiciones Generales se trataron los elementos que deben ser considerados en un contrato inicial, en la relación comercial entre un producto y/o servicio turístico y tour operador, políticas, responsabilidades, condiciones de pago, etc.
- El trabajo con las empresas continuó con la asistencia personalizada con la consultora en la región. En ella se incluía la realización de ejercicios, que en el caso de los temas tratados correspondía a desarrollar un programa turístico (asociativo, cabalgatas, transporte y alojamiento) y calcular las diferentes tipos de tarifas y mark up.

Gráfica invitación

Programa de Difusión Tecnológica (PDT)
"Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística"
Regiones de Arica-Parinacota, Maule y Aysén



Región Aysén
Segundo Taller - Miércoles 30 de Junio de 2010
Hotel Los Nires (Baquedano 315)

09:00 - 09:30 hrs. **Acreditaciones y Café al interior del salón**

09:30 - 10:30 hrs. **Presentación ACHET**
Lorena Arriagada, Secretaria General de ACHET

10:30 - 13:00 hrs. **Presentación "Rentabilidad en la Empresa Turística"**
Cristóbal Luna Infante
Licenciado en Planificación y Administración de Recursos Turísticos
Gerente General de Metropolitan Touring, Tour Operador Receptivo
Se desempeñó como Jefe de Global Tours de LAN
Anteriormente fue Jefe y Analista de Proyectos en Fitzroy Gestión Turística

13:00 - 15:00 hrs. **Almuerzo por cuenta de cada participante**

15:00 - 17:00 hrs. **Taller de trabajo con las empresas participantes**

17:00 - 17:30 hrs. **Café y Cierre**

Importante: Se agradece puntualidad en la asistencia al taller.
Los participantes del Taller de Mayo deben llevar las capetas, material de trabajo y credenciales ya entregadas en esa oportunidad.

Confirmaciones en ACHET con Marilyn Masbernat
al teléfono 439 9100 o al mail Innovacion@achet.cl

Entidad Asociada:  **GOBIERNO DE CHILE**

Organiza:  **Achet**
HACIENDO LLANOS DEL TURISMO

Programa apoyado por:  **InnovaChile CORFO**

Estado de avance

Ejecutado

Comentarios

Debido a las malas condiciones de tiempo en la región producto de bajas temperaturas y constantes nevazones, la fecha de este taller debió ser modificada en dos oportunidades. Durante ese período el equipo ACHET estuvo en constante comunicación con los participantes del programa, para informarse sobre las posibles dificultades en sus casas y empresas y evaluando la posibilidad de nuevas fechas para reprogramar los talleres.

DESCRIPCIÓN DE LO REALIZADO A LA FECHA

Actividad	Taller teórico y práctico N° 3 – Coyhaique
Fecha realización	Miércoles 11 de agosto de 2010 / 09:30 – 17:30 horas
Lugar ejecución	Cinco Ríos Lodge, Coyhaique.



Descripción

El tercer taller de capacitación realizado en la región de Aysén contó con la participación de 22 empresarios turísticos:

- 9 alojamientos.
- 4 TT.OO locales.
- 3 productos turísticos.

Autoridades regionales y representantes de instituciones relacionadas con el turismo también estuvieron presentes en esta oportunidad.

- Américo Soto Director Regional de Turismo
- Cristian López Ejecutivo de PTI Patagonia Aysén
- Víctor Iduarte Gerente territorio emprende Palena Queulat
- Mauricio Cordero Ejecutivo de CORFO regional

El equipo ACHET estuvo representado por:

- Soledad Díaz.
- Marilyn Masbernat.
- Marlene Julio.

El taller legal estuvo a cargo de la abogada Paula Silva, con experiencia en cargos como la ANAC, CNC, Estudio Aylwin Abogados, entre los principales. En el taller trabajó temas de interés para las pymes de turismo, tales como constitución de empresas, responsabilidades laborales y contractuales, responsabilidades tributarias, y relató en forma práctica la implicancia de la nueva Ley de Turismo en términos de derechos y deberes a los cuales deben acogerse los empresarios y empresas del servicio turístico y la jurisdicción del Sernac, en este contexto.

Junto con ello la expositora profundizó en la importancia de establecer condiciones generales para comunicar reglas claras a los consumidores a la hora de comercializar un producto y/o servicio turístico.

Finalmente este taller concluyó con una ceremonia donde se hizo entrega de los certificados de participación a los empresarios que cumplieron con los objetivos del programa.

Resultados logrados

- El taller teórico y práctico N° 3 de Coyhaique reunió al 56% de los empresarios del Programa.
- 96% de los participantes recibieron certificados de participación que refleja un promedio de asistencia y participación del programa superior a un 75%.
- Medición grupal, a través de resolución de casos con el fin de medir el aprendizaje de los aspectos más importantes transferidos en los distintos capítulos del programa.

Gráfica invitación

Programa de Difusión Tecnológica (PDT)
"Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística"
Regiones de Arica-Parinacota, Maule y Aysén



Región de Aysén
Tercer Taller - Miércoles 11 de agosto de 2010
Cinco Ríos Lodge
(Km.5 Camino a Coyhaique Alto)

09:00 - 09:30 hrs.	Acreditaciones y Café al interior del salón
09:30 - 10:15 hrs.	Presentación ACHET Soledad Díaz B. Coordinadora Proyectos ACHET
10:15 - 13:00 hrs.	Presentación "Regulación de la Actividad Turística" ¿Qué debe cumplir un empresario turístico responsable? Paula Silva Barroilhet Abogada y Magister en Derecho de la Universidad de Chile Se desempeñó como Fiscal Nacional de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile Ex Asesora Legal de la Asociación Nacional Automotriz Socia del Estudio Aylwin Abogados
13:00 - 15:00 hrs.	Almuerzo por cuenta de cada participante en Cinco Ríos Lodge Valor especial para los asistentes \$3.000 por persona
15:00 - 16:00 hrs.	Preguntas a la Expositora
16:00 - 17:00 hrs.	Ejercicio Final PDT
17:00 - 17:30 hrs.	Entrega de Certificados de Participación Café y Cierre

Importante:

- Se agradece puntualidad en la asistencia al taller.
- Los participantes deben llevar las carpetas, material de trabajo y credenciales ya entregadas.
- Cinco Ríos Lodge ha dispuesto una tarifa especial de almuerzo para los asistentes al Taller de \$3.000 por persona, los cuales deben ser pagados en el momento de la acreditación.
- Con el fin de facilitar su llegada al Lodge indicado, estará disponible un transfer gratuito que trasladará a los asistentes para ir al Taller y para retornar del mismo.
- El punto de encuentro para el traslado hacia el Lodge será a la salida del Restaurant Histórico Ricer (Horn 48, Coyhaique) a las 8:20 hrs. Se agradece puntualidad.
- El traslado de regreso desde el Lodge, será una vez finalizado el taller al mismo punto de encuentro en el Restaurant Histórico Ricer.

Confirmaciones en ACHET con Marilyn Masbernat
al teléfono 439 9100 o al mail mmasbernat@achet.cl

Entidad Asociada



Organiza



Programa apoyado por



Estado de avance

Ejecutado

Comentarios

1. Cabe destacar que el 48% de los participantes eran residentes de localidades alejadas de hasta 6 horas de Coyhaique y por ello para poder cumplir con el horario de inicio de las actividades del taller, algunos empresarios viajaban un día antes y se quedaban a alojar en Coyhaique.
2. Para facilitar la llegada de los participantes del PDT al hotel en que se realizó el último taller, dos empresas de transporte ofrecieron sus servicios de manera voluntaria. De esta forma el día del taller aquellas personas que no tuvieran movilización podían partir en minibuses desde la plaza de Coyhaique.

El taller estaba contemplado inicialmente para Julio del 2010, pero debido a las condiciones climáticas que caracterizan a la región tuvo que ser realizado en el mes de Agosto de 2010.

Actividad	Tutoría personalizada y seguimiento de los avances – XI Región de Aysén
Fecha realización	20 de mayo al 31 de julio de 2010
Lugar ejecución	Coyhaique, Puyuhuapi y Puerto Aysén



Descripción

Para realizar las funciones de seguimiento y medición de avances de las empresas beneficiarias del Programa, se contrató un consultor regional quien realizó asistencias personalizadas durante el período de duración del PDT ACHET en la región de Aysén.

La persona contratada fue Marlene Julio, profesional Técnico en Turismo quién realizó las siguientes actividades con las empresas:

- Diagnóstico inicial a cada empresa beneficiaria.
- Definición de compromisos de nivelación con los empresarios.
- Evaluación de avances respecto a los capítulos aprendidos.
- Asistencia para la elaboración de formatos y aclaración de consultas con respecto al manual.

El trabajo realizado por el consultor tuvo el siguiente esquema:

- o **Primer Mes:** Operaciones, reservas, ficha técnica.
- o **Segundo Mes:** Tarifas, confección de tarifario, estipulación de condiciones generales y formatos.
- o **Tercer Mes:** Ejercicios de casos a resolver, en función de los parámetros aprendidos.

Estado de avance

Ejecutado

ACTIVIDAD 2

Aplicación Modelo de Nivelación - VII Región del Maule

PERÍODO DE EJECUCIÓN:

Agosto, Octubre y Noviembre de 2010

DESCRIPCIÓN DE LO COMPROMETIDO:

Para esta actividad, se contempló inicialmente realizar las siguientes acciones:

1. Capacitar a las empresas beneficiadas, en función de los capítulos que compone el Manual de Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística, a través del lenguaje comercial, incorporando conceptos operativos y de gestión necesarios para su correcta inserción en la cadena de comercialización, mediante:
 - Taller teórico y práctico mensual.
 - Tutoría personalizada y seguimiento de los avances.
 - Medición y evolución de los avances de los empresarios en los temas a transferir.

DESCRIPCIÓN DE LO REALIZADO A LA FECHA

Actividad	Taller teórico y práctico N° 1 – Talca
Fecha realización	Miércoles 25 de agosto de 2010 / 09:30 – 17:30 horas
Lugar ejecución	Hotel Casino de Talca, Talca.



Descripción

El primer taller de capacitación realizado en la Región del Maule contó con la participación de 16 empresarios turísticos:

- 4 alojamientos
- 5 TT.OO locales
- 7 productos turísticos (Viñas, Rutas del Vino y Cervecería)

Autoridades regionales y representantes de instituciones relacionadas con el turismo también estuvieron presentes en esta oportunidad:

- Claudio Yáñez, Director de Sernatur Regional
- Iván Vergara Subdirector Regional de Innova Chile de CORFO



- Guillermo Bravo Gerente del PMC Gastronomía, Vinos y Turismo
- Alejandro Leiva Ejecutivo de PMC Gastronomía, Vinos y Turismo

El equipo ACHET estuvo representado por:

- Soledad Díaz.
- Marilyn Masbernát.
- Lilia Berrios.

El taller se inició con la exposición “Estrategias Comerciales” a cargo del expositor Felipe Fuentealba consultor de la empresa Development Systems, con similar presentación a la realizada en Aysén, primer taller. Específicamente trabajo en forma grupal en esta región, los diagnósticos de las variables internas y externas asociadas al negocio turístico, realizando FODAS y MACAS al empresariado y al destino.

La Coordinadora del Programa Soledad Díaz, tuvo a su cargo la capacitación de temas de operación entre producto turístico e intermediarios, bajo la modalidad de taller con la activa participación los asistentes, entre los temas tratados se presentó la cadena de comercialización y sus actores, explicando como trabajar en ella dando paso a los procedimientos que se contemplan en la operación y reservas. El objetivo de este taller práctico era dar a entender que la empresa optimiza sus recursos, ordena la gestión y tiene un lenguaje formal al trabajar con la cadena de comercialización. Sin embargo, esto también se aplica para el cliente directo, lo que permite finalmente una mejor gestión y orden desde el inicio de la venta del producto turístico.

Resultados logrados

- Taller teórico y práctico N° 1 – Talca reunió al 76% de los empresarios participantes del Programa.
- A cada participante se le entregó un archivador con el capítulo Operación del Manual de Capacitación elaborado para que los empresarios repasen las materias abordadas en cada taller y sea un material de apoyo en las asistencias personalizadas con el consultor.
- Se firmaron 16 protocolos de participación y la consultora regional queda con la tarea de elevar el número de empresas beneficiarias del Programa.

Gráfica invitación

Programa de Difusión Tecnológica (PDT)
"Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística"
Regiones de Arica-Parinacota, Maule y Aysén



Región del Maule
Miércoles 25 de Agosto de 2010
Hotel Casino Talca, Salón Claro, Segundo Piso
(Av. Circunvalación Oriente 1055, Talca)

09:00 - 09:30 hrs. Acreditaciones y Café al interior del salón

09:30 - 10:30 hrs. Presentación Alcances y Participación en el Proyecto PDT-ACHET
Soledad Díaz, Coordinadora Proyectos de ACHET

10:30 - 13:00 hrs. Presentación
"Estrategias Comerciales"
Felipe Fuentealba Q.
Ingeniero Comercial
Diplomado en Gestión Comercial
Consultor Senior
Gerente de Proyectos Development Systems

13:00 - 15:00 hrs. Almuerzo por cuenta de cada participante

15:00 - 17:30 hrs. Presentación
"Capítulo Operación entre Producto Turístico y la Cadena de Comercialización"

Importante: • Se agradece puntualidad en la asistencia al taller.

Participación sin costo para empresas previamente seleccionadas por ACHET
Confirmaciones en ACHET con Marilyn Masbernat
al teléfono 02 - 439 9100 o al mail mmasbernat@achet.cl

Entidad Asociada:  Organiza:  Programa apoyado por: 

Estado de avance

Ejecutado

Comentarios

Debido al terremoto del 27 de febrero de 2010 donde la Región del Maule fue afectada, ACHET se encontró con el siguiente escenario:

- La ciudad se encontraba en plan de reconstrucción
- Productos turísticos y servicios turísticos que ya no existían.
- Empresas de turismo que sufrieron daños en sus instalaciones
- Baja afluencia de turistas debido a las réplicas y la percepción general de bajos niveles de seguridad.

- Información desactualizada de las empresas. (Por ejemplo; las empresas ofrecían en sus páginas web infraestructura y servicios no vigentes)

ACHET llevó a cabo la siguiente estrategia comunicacional:

- Se le encomendó al consultor regional la labor identificar y visitar a la gran mayoría de las empresas de Talca, para realizar un diagnóstico de su estado y entregar información sobre las características del Programa y sus beneficios.
- Entrega de información y contactos para que estuvieran al tanto sobre las características del Programa.
- Comunicarles que la participación en el PDT les permitiría reconstruir la ciudad con una perspectiva turística más ordenada y profesional.

DESCRIPCIÓN DE LO REALIZADO A LA FECHA

Actividad	Taller teórico y práctico N° 2 – Talca
Fecha realización	Jueves 30 de septiembre de 2010 / 09:30 – 17:00 horas
Lugar ejecución	Hotel Casino de Talca, Talca.



Descripción

El Segundo taller de capacitación realizado en la Región del Maule contó con la participación de 21 empresarios turísticos:

- 11 alojamientos
- 6 TT.OO locales
- 4 productos turísticos (Viñas, Rutas del Vino y Cervecería)

Autoridades regionales y representantes de instituciones relacionadas con el turismo también estuvieron presentes en esta oportunidad:

- Guillermo Bravo Gerente del PMC Gastronomía, Vinos y Turismo
- Alejandro Leiva Ejecutivo de PMC Gastronomía, Vinos y Turismo

El equipo ACHET estuvo representado por:

- Lorena Arriagada.
- Marilyn Masbernat.
- Lilia Berrios.

Lorena Arriagada, Secretaria General de ACHET, se dirigió a los asistentes dándoles la bienvenida al programa y realizó un llamado para que la Región en conjunto trabaje en el fortalecimiento de la oferta turística, abordando necesidades reales de las empresas y considerando las características del mercado turístico.

El tema principal de la exposición, estuvo a cargo de Jaime Guazzini, consultor en turismo y Gerente General de la empresa Gran Patagonia, quién explicó a los asistentes las variables a considerar para la creación de un producto turístico desde el punto de vista de la cadena de comercialización y del cliente final, resaltando la identidad y el valor agregado como elementos clave para la promoción y comercialización de éste. En el taller también se trabajaron temas tales como calcular los costos y definir el precio de un producto turístico con ejercicios prácticos para lograr un mejor entendimiento por parte de los empresarios. Otro de los temas tratados fue la rentabilidad en la empresa turística en donde el expositor indicó que es necesario planificar para crear un plan de negocios exitoso que genere, en consecuencia rentabilidad en la empresa.

El taller finalizó con un ejercicio grupal donde los asistentes tuvieron que poner en práctica lo aprendido en la charla realizada, creando un programa turístico, el que posteriormente fue presentado y sometido a una evaluación y sugerencias de mejoras por parte del expositor y de los otros grupos de empresarios participantes.

Resultados logrados

- El taller teórico y práctico N° 2-Talca reunió al 100% de los empresarios participantes del Programa en la Región.
- A cada participante se le entregó un resumen del capítulo “Operación” y se realizó un ejercicio práctico grupal para diseñar y agregar tarifas a un programa turístico.
- La consultora regional agendó con cada participante las próximas asistencias personalizadas, donde se trataron con mayor profundidad el tema de tarifas y condiciones generales.

Gráfica invitación

Programa de Difusión Tecnológica (PDT)
"Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística"
Regiones de Arica-Parinacota, Maule y Aysén



Región del Maule
Segundo Taller - Jueves 30 de Septiembre de 2010
Hotel Casino Talca, Salón Claro, Segundo Piso
(Av. Circunvalación Oriente 1055, Talca)

09:00 - 09:30 hrs. Acreditaciones y Café al interior del salón

09:30 - 10:30 hrs. Presentación ACHET
Lorena Arriagada, Secretaria General de ACHET

10:30 - 13:00 hrs. Presentación "Rentabilidad en la Empresa Turística"
Jaime Guazzini
Consultor en Turismo Finanzas y Economía
Gerente General de Turismo Gran Patagonia
Ingeniero Geomensor

13:00 - 15:00 hrs. Almuerzo por cuenta de cada participante

15:00 - 17:00 hrs. Presentación
"Capítulo Tarifas y Condiciones Generales entre el producto turístico e intermediarios de la cadena de comercialización".

Importante: Se agradece puntualidad en la asistencia al taller.
Los participantes del Taller de Agosto deben llevar las carpetas, material de trabajo y credenciales ya entregadas en esa oportunidad.

Confirmaciones en ACHET con Marilyn Masbernati
Al teléfono 439 91 00 o al mail mmasbernati@achet.cl

Entidad Asociada:  **GOBIERNO DE CHILE**

Organiza:  **Achet**
DESARROLLANDO EL TURISMO

Programa apoyado por:  **InnovaChile CORFO**

Estado de avance

Ejecutado

Comentarios

El 15% de las empresas participantes del PDT en la Región del Maule provienen de localidades alejadas de Talca: San Javier, Linares, Curicó y Curepto, razón por la cual la consultora regional realizó asistencias on line con los empresarios provenientes de estas localidades y en otros casos se coordinaba un punto de encuentro.

DESCRIPCIÓN DE LO REALIZADO A LA FECHA

Actividad	Taller teórico y práctico N° 3 – Talca
Fecha realización	Miércoles 10 de noviembre de 2010 / 09:30 – 17:00 horas
Lugar ejecución	Hotel Casino de Talca, Talca.



Descripción

El tercer taller de capacitación realizado en la Región del Maule contó con la participación de 15 empresarios turísticos:

- 3 alojamientos.
- 6 TT.OO locales.
- 6 productos turísticos (Viñas y Rutas del Vino).

Autoridades regionales y representantes de instituciones relacionadas con el turismo también estuvieron presentes en esta oportunidad:

- Guillermo Bravo Gerente del PMC Gastronomía, Vinos y Turismo.
- Julieta Romero Directora SERNATUR Región del Maule.

El equipo ACHET estuvo representado por:

- Soledad Díaz.
- Marilyn Masbernat.
- Lilia Berrios.

El taller estuvo a cargo de la expositora, abogada Paula Silva, en el cual se refirió a la responsabilidad de una empresa turística desde la perspectiva de la nueva ley de turismo y el derecho civil. Trabajó temas de interés para las pymes de turismo, tales como constitución de empresas, responsabilidades laborales y contractuales, responsabilidades tributarias, y relató en forma práctica la implicancia de la nueva Ley de Turismo en términos de derechos y deberes a los cuales deben acogerse los empresarios y empresas del servicio turístico y la jurisdicción del Sernac, en este contexto.

Junto con ello la expositora profundizó en la importancia de establecer condiciones generales para comunicar reglas claras a los consumidores a la hora de comercializar un producto y/o servicio turístico.

Posteriormente el equipo ACHET organizó en grupos a los asistentes con la finalidad de realizar un ejercicio para medir la capacidad de poner en práctica los conocimientos

aprendidos en el Programa. Para ello se presentó un caso que simula una situación real donde un TT.OO nacional solicita a una TT.OO local, en este caso de la región del Maule, una cotización para el mercado receptivo. El ejercicio tenía como finalidad que los participantes conformaran un producto turístico atractivo y de acuerdo a las necesidades del cliente, entregando la información necesaria de tarifas y condiciones generales.

El taller finalizó con la entrega de certificados a los participantes cuya asistencia fue superior al 75% y que además cumplieron con los objetivos de avance en los contenidos del Programa.

Resultados logrados

- Taller teórico y práctico N° 3 – Talca reunió al 71% de los empresarios participantes del Programa en la Región.
- Entrega de resumen del capítulo “Tarifas y Condiciones Generales”, junto con el capítulo “Promoción” del Manual.
- Medición grupal, a través de resolución de casos con el fin de medir el aprendizaje de los aspectos más importantes transferidos en los distintos capítulos del programa.

Gráfica invitación

Programa de Difusión Tecnológica (PDT)
"Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística"
Regiones de Arica-Parinacota, Maule y Aysén



Región del Maule
Tercer Taller - Miércoles 10 de Noviembre de 2010
Hotel Casino Talca, Salón Claro, Segundo Piso
(Av. Circunvalación Oriente 1055, Talca)

09:00 - 09:30 hrs. Acreditaciones y Café al interior del salón

09:30 - 10:30 hrs. Presentación ACHET
Soledad Díaz, Coordinadora de Proyectos ACHET.

10:30 - 13:00 hrs. Presentación
"Regulación de la Actividad Turística" (parte I)
¿Qué debe cumplir un empresario turístico responsable?
Paula Silva Barroilhet
Abogada y Magister en Derecho de la Universidad de Chile.
Se desempeñó como Fiscal Nacional de la Cámara Nacional de Comercio,
Servicios y Turismo de Chile.
Es Asesora legal de la Asociación Nacional Automotriz.
Socia del Estudio Aylwin Abogados.

13:00 - 15:00 hrs. Almuerzo por cuenta de cada participante

15:00 - 16:00 hrs. Presentación
"Regulación de la Actividad Turística" (Parte II)
Preguntas a la expositora

16:00 - 17:00 hrs. Evaluación final PDT "Ejercicio práctico".

17:00 - 17:30 hrs. Entrega de certificados de participación.
Café y Cierre.

Importante: Se agradece puntualidad en la asistencia al taller.
Los participantes del Taller de Septiembre deben llevar las carpetas, material de
trabajo y credenciales ya entregadas en esa oportunidad.

Confirmaciones en ACHET con Marilyn Masbernat
Al teléfono 439 91 00 o al mail mmasbernat@achet.cl

Entidad Asociada:  Organiza:  Programa apoyado por: 

Estado de avance

Ejecutado

Comentarios

Los empresarios que no asistieron al taller (29%) se debió a que estaban en una feria internacional en Brasil.

Actividad	Tutoría personalizada y seguimiento de los avances – VII Región del Maule
Fecha realización	25 de agosto al 11 de noviembre de 2010
Lugar ejecución	Talca, Curicó y Linares



Descripción

Con el objetivo de realizar un seguimiento y medición del grado de avance obtenido por las empresas beneficiadas del PDT- ACHET en la región del Maule, fue contratada una consultora regional quien asistió a las empresas de manera personalizada llevando a cabo las siguientes actividades:

- Diagnóstico inicial a cada empresa beneficiaria.
- Definición de compromisos de nivelación con los empresarios.
- Evaluación de avances respecto a los capítulos aprendidos.
- Asistencia para la elaboración de formatos y aclaración de consultas con respecto al manual.

La persona que cumplió este rol durante el periodo de tres meses en la región fue Lilia Berríos, Ingeniero en Gestión Turística de la Universidad Tecnológica Metropolitana UTEM.

El consultor cumplió, al inicio del programa, el rol de captar a empresas para ampliar la base de datos, visitando personalmente a las empresas que quisieran participar en el programa.

Paralelo al trabajo realizado en terreno, también fue parte de su responsabilidad mantener contacto permanente con el equipo ACHET en Santiago y generar los reportes semanales del trabajo realizado.

El trabajo realizado por el consultor tuvo el siguiente esquema:

- o **Primer Mes:** Operaciones, reservas, ficha técnica.
- o **Segundo Mes:** Tarifas, confección de tarifario, estipulación de condiciones generales y formatos.
- o **Tercer Mes:** Ejercicios de casos a resolver, en función de los parámetros aprendidos.

Estado de avance

Ejecutado

ACTIVIDAD 6

Gira Empresarial Santa Cruz VI región O'Higgins

PERÍODO DE EJECUCIÓN:

16, 17,18 de Noviembre de 2010

DESCRIPCIÓN DE LO COMPROMETIDO:

Para esta actividad, se contempló inicialmente realizar las siguientes acciones:

1. Observar, identificar y capturar in situ en el destino Santa Cruz, información relevante del funcionamiento de empresas homólogas a las empresas beneficiarias del PDT, lo que permitirá poner en conocimiento de los proveedores de productos turísticos, los avances y mejoras posibles de aplicar en sus empresas.

Para cumplir con este objetivo se contempló premiar a dos empresas por región (Arica, Maule, y Aysén) que hayan aplicado de forma satisfactoria el modelo del programa, y hayan presentado mejoras significativas en sus empresas con su aplicación.

DESCRIPCIÓN DE LO REALIZADO A LA FECHA

Actividad	Gira Empresarial- Santa Cruz VI región de O' Higgins
Fecha realización	16,17,18 de noviembre 2010
Lugar ejecución	Santa Cruz VI región



Descripción

Al finalizar la aplicación del modelo de transferencia en las tres regiones de impacto: Arica Parinacota, Maule y Aysén, se procedió a elegir dos empresas beneficiarias líderes en cada región, que por su destacada participación en el programa se les otorgó un premio que consistía en asistir a la Misión Tecnológica de Santa Cruz financiando el traslado, alojamiento y alimentación.

Paralelo a ello se realizó una convocatoria abierta a todos los participantes y autoridades asistentes al Programa que quisieran participar en la Misión cancelando un costo de adhesión.¹

La Misión tuvo una duración de tres días en los cuales los participantes tuvieron la oportunidad de conocer a través de exposiciones, trabajos en terreno y talleres teórico-prácticos, nuevas formas de gestión y operación que utilizan empresas del destino para diferenciarse, mantenerse en el mercado y conservar su identidad.

La Misión contemplaba un taller con el psicólogo y consultor Felipe Orrego, en el cual se trabajaron temas de liderazgo, trabajo en equipo y asociativo.

Sin embargo, uno de los puntos más relevantes de la misión tecnológica nacional fue el que los empresarios pudieran conocer todas las instalaciones del hotel y poder participar en las diferentes presentaciones de los representantes del Hotel Alma cruz. La Gerente Comercial, Claudia Avaria, se refirió al desarrollo de un producto integral con diversidad de servicios, logrando rentabilidad y valor agregado por la sinergia entre productos. La expositora también identificó que existen diferentes segmentos de mercado al cual se pueden dirigir los productos y/o servicios turísticos, por el cual recomendó no concentrarse en un solo mercado, que puede no estar generando la rentabilidad necesaria para la empresa, sino ir más allá y crear estrategias dirigidas a los segmentos de mercados que mayor proyección tienen para la empresa. Los canales para llegar a ellos pueden ser a través de la cadena de comercialización o de forma directa. La expositora relató la experiencia del hotel, en el cual señaló que fue necesario redirigir sus esfuerzos de marketing al mercado nacional y que actualmente corresponden al 70% de los clientes que se dirigen al hotel.

Por su parte, Juan Carlos Varas, Gerente de Operaciones, explicó la organización de la empresa, los parámetros de medición de gestión, control de costos, y la articulación con las distintas áreas de la empresa. El tour operador local, Claudio Guevara, gerente comercial y de operaciones de Ruta Cruz, se refirió a la relación con proveedores, formas de contratos, vouchers y otros, teniendo en cuenta su experiencia explicó el procedimiento que se debe realizar para acceder a la certificación de calidad.

Por otra parte, se visitaron hoteles boutiques de la zona, para conocer empresas PYMES que participan e interactúan en el destino, bajo el alero de una gran empresa promotora de él, evidenciando que siempre hay espacios para cautivar cliente y/o generar valor y diferenciación en el destino. También se recorrió un restaurante temático, que a pesar de haber sufrido daños en su infraestructura por el terremoto del 27 de febrero, el emprendimiento y liderazgo de su dueña mostró como de manera innovadora pudo sacar adelante su empresa.

El cierre contó con la participación de Trinidad Cádiz, ex Subdirectora de Turismo de Intereses Especiales de Innova Chile de CORFO quien complementó las exposiciones con una mirada global del turismo, a la vez de difundir los instrumentos de cofinanciamiento, a los cuales podrían acceder los empresarios, con el fin de mejorar su gestión y sus productos turísticos.

¹ Ver Anexo: Ficha Técnica Misión Santa Cruz .
Informe Técnico Final – Programa de Difusión Tecnológica ACHET

Lorena Arriagada, recalcó los desafíos que los empresarios deben realizar en sus regiones para lograr formar un destino competitivo al igual que el analizado en la misión y difundir lo aprendido y provocar e incentivar cambios en la región.

Resultados logrados

- La Misión Tecnológica permitió que 10 empresarios, representantes de las regiones beneficiadas por el proyecto, conocieran en terreno la exitosa experiencia y modelo de gestión de Alma Cruz, (Hotel Santa Cruz, Viña Santa Cruz y Museo de Colchagua).
- Recorrido de una oferta integrada, conociendo una empresa líder con la integración de la oferta regional (PYMES) y aun más, con empresas que han enfrentado y superado crisis externas como es el terremoto.
- Incentivos de liderazgo y de producir cambios en sus regiones post misión.
- Conocer procedimientos del hotel, fáciles de implementar sobre las señalética de los servicios mostrados, tema que llamo la atención a los empresarios. Por ejemplo, en la cocina, set de fotos de cómo deben salir cada tipo de platos, tipo de señaléticas en los almacenes, así como el manejo de los lobby y oficinas.
- Post misión, se registraron las opiniones de los beneficiarios, sobre el plus de este PDT².
- Se compartieron experiencias entre los empresarios sobre los aciertos y desaciertos y debatir sobre los factores comunes que afectan el negocio turístico y retroalimentarse con los posibles cursos de acción y soluciones para enfrentar problemas y oportunidades.

Estado de avance

Ejecutado

ACTIVIDAD 7

Mediciones de impacto

PERIODO DE EJECUCIÓN:

Diciembre de 2009 a Abril de 2011

DESCRIPCIÓN DE LO COMPROMETIDO:

La actividad de medición y resolución de indicadores se desarrolló durante todo el programa a los empresarios. Sin embargo una vez cerrados los procesos en las regiones, se elaboraron los resultados, en función de:

- Definición de escalas
- Tabulación pautas y encuestas
- Análisis de impactos regionales, grupales e individuales por empresarios, y por capítulos.
- Atención de empresas on line, para medir los avances y aplicaciones del Modelo
- Reporte final de la empresa y calificación con respecto al grupo regional, estos podrán ser revisados en los anexos del presente informe.

² Ver Anexo: Programa de Difusión Tecnológica PDT- ACHET Hitos comentarios participantes del Programa.

DESCRIPCIÓN DE LO REALIZADO A LA FECHA

Actividad	Construcción Metodológica para aplicar el Modelo de Transferencia Definición de escalas Aplicación de encuestas
Fecha realización	Durante el programa.
Lugar ejecución	Región Metropolitana

Descripción

Para el desarrollo de esta actividad se realizó una amplia búsqueda de información y consultas con expertos, lo que permitió crear las principales herramientas metodológicas del modelo de Transferencia del Programa de Difusión Tecnológica.

Luego de haber prospectado la información, se elaboraron las pautas para cada capítulo, de los cuales, se consideraban 10 ítems promedio por capítulo, los cuales correspondían al conocimiento y/o proceso en la empresa, según el capítulo. El nivel de satisfacción o de logro de cada ítem, determinaba el indicador final del tema tratado.

Adicionalmente se prepararon fichas prácticas, preguntas frecuentes del manual, tipos de fichas técnicas, entre otros, material que entregado a los empresarios en su trabajo con la consultora regional, quien previamente se había capacitado con ACHET para transferir y apoyar al empresario en los temas tratados.

Resultados logrados

1. Elaboración de fichas:

- Diagnóstico caracterización empresas
- Pauta para medición de avances³:
 - Capítulo Operación
 - Tarifas
 - Condiciones Generales
- Creación de ejercicios por tema

2. Adicionalmente y para facilitar la labor del consultor regional con las empresas, se crearon los siguientes documentos:

- Instructivo de trabajo para el consultor regional⁴
- Metodología para la aplicación de fichas del PDT⁵

³ Ver anexo: Pautas Medición de avances empresas beneficiarias del PDT

⁴ Ver Anexo: Instructivo de trabajo para el consultor regional

⁵ Ver anexo: Metodología para la aplicación de fichas del PDT

3. Variables por capítulo

CAPÍTULO OPERACIÓN	CAPÍTULO TARIFAS	CAPÍTULO CONDICIONES GENERALES
• Ficha técnica • Formato reserva • Formato confirmación • Conocimiento del bloqueo y allotment • File o archivo con el historial del cliente • Conocer y elaborar un Voucher • Formato cotización • Respuesta a una cotización • Anulaciones, no presentación (no show) • Planilla de disponibilidad • Reporte de viaje • Correo corporativo ej. hotelcastillo@yahoo.cl • Respuesta estandar y formal para responder a sus clientes Ej. Señor XXX Junto con saludarlo....	• Definición de tarifa rack o pizarra. • Negociación y definición de la tarifa neta. • Negociación y definición de la tarifa comisionable. • Definición de tarifas en dólares. • Precio de programas turísticos para intermediarios	• Definición de una política de precios y/o tarifas. • Definición de condiciones de pago. • Definición de políticas de anulación y de no show • Definición de condiciones de uso de los espacios. • Definición de medidas de seguridad. • Definición de políticas de grupo. • Descuento de impuesto a extranjeros • Contrato y/o convenio comercial entre el producto y/o servicio turístico e intermediarios.

INDICADORES DE AVANCE APLICADOS EN LAS EMPRESAS BENEFICIARIAS DEL PDT

Nº	INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FUENTE DE DATOS	RELEVANCIA	INTERPRETACIÓN
1	PUNTAJE FINAL	Es un promedio entre la asistencia a talleres, asistencias personalizadas, avance en contenidos, ejercicios y pruebas del Programa. Refleja el nivel de cumplimiento de las empresas con los objetivos del Programa.	Resultados monitoreo y seguimiento empresas beneficiarias del PDT.	Está relacionado con: 1. El interés que generó el Programa en las empresas. 2. El grado de compromiso del empresario con la mejora continua en la empresa. 3. La capacidad de adaptarse a un modelo de transferencia con una nueva metodología de trabajo.	Superior a un 75% el empresario ha incorporado un lenguaje comercial y sistemas de operación y gestión que le permitirán enfrentar adecuadamente futuras negociaciones con potenciales clientes.
2	ASISTENCIAS A TALLERES	Es el resultado de la asistencia de las empresas beneficiadas a los talleres de capacitación realizados 1 vez al mes durante tres meses en cada una de las regiones de impacto.	Lista de asistencia a talleres del PDT.	Está relacionado con: 1. El interés que generó el Programa en las empresas. 2. El grado de compromiso del empresario con la mejora continua en la empresa.	Superior a un 75% de asistencia el empresario recibe un certificado de participación que el permite acreditar su participación en el PDT.
3	ASISTENCIAS DIRIGIDAS	Es el resultado de la asistencia de las empresas beneficiadas a las reuniones personalizadas con la consultora regional.	Calendario de asistencias entre el consultor y las empresas beneficiarias.	Está relacionado con: 1. El interés que generó el Programa en las empresas y la continuidad de trabajo en sus empresas. 2. Superación de las brechas de los empresarios. 3. constatar el nivel de avance de lo aprendido	Superior a un 75% el empresario demostró un mayor nivel de adaptación y compromiso con la metodología de transferencia.
4	AVANCE EN CONTENIDOS DE LA TRANSFERENCIA	Es el avance porcentual registrado en los compromisos de capacitación adquiridos por las empresas en cada capítulo de la transferencia.	Pauta de avances por capítulo que contiene diferentes variables que al	Está relacionado con: 1. El trabajo interno del empresario en los temas aprendido 2. Asistencia personalizada de la consultora al empresario 3. Fijarse metas por parte del	Las empresas que obtuvieron un promedio superior a un 75% se encuentran en condiciones óptimas para comercializar con los potenciales dado que conocen y han incorporados clientes un lenguaje común lo que les permite manejar adecuadamente los

			momento de ser priorizadas por el empresario se transforman en compromisos de avance.	empresario, de la superación sobre ciertas temáticas aprendidas.	sistemas de gestión y operación necesarios para comercializar su producto y/o servicio turístico.
5	EJERCICIOS Y PRUEBAS	Es un promedio de las notas obtenidas en los ejercicios realizados en el proceso y al final de la transferencia.	Pruebas y ejercicios realizados por las beneficiarias del Programa	Esta relacionado con: 1. El interés del empresario por practicar lo aprendido y mejorar en base a las observaciones técnicas realizadas por el consultor regional	Superior a un 75% la empresa ha tenido más receptividad a recibir retroalimentación de aspectos posibles a mejorar.

Estado de avance

Ejecutado

Actividad	Análisis de Impactos regionales – Región Arica - Parinacota
Fecha realización	Diciembre 2009, Marzo y Abril 2010
Lugar ejecución	Arica, Putre, Codpa

Descripción

Con la finalidad de entregar información real, detallada y actualizada de los avances de los empresarios en la intervención realizada en la región es que se hicieron periódicamente evaluaciones en los talleres.

El promedio obtenido por las empresas de la región refleja no sólo las evaluaciones en los talleres si no que es una evaluación integral que incluye la asistencia del empresario tanto a los talleres como a las asistencias dirigidas, ejercicios y pruebas realizados en los talleres, asistencias dirigidas, avances en contenidos de la transferencia.

Resultados logrados por las beneficiarias asistidas

En la región de Arica - Parinacota participaron un total de 23 empresas las cuales están clasificadas en las siguientes tipologías:

- 30% alojamiento
- 61% TTOO local
- 9% Producto turístico

La región de Arica Parinacota en el diagnóstico previo realizado obtuvo un porcentaje de un 40% en los capítulos de Operación, Tarifas y Condiciones Generales, esto reflejaba la falta de preparación y conocimientos en temas que son necesarios para la comercialización de un producto y/o servicio turístico tanto a nivel de la cadena de comercialización como para el cliente final.

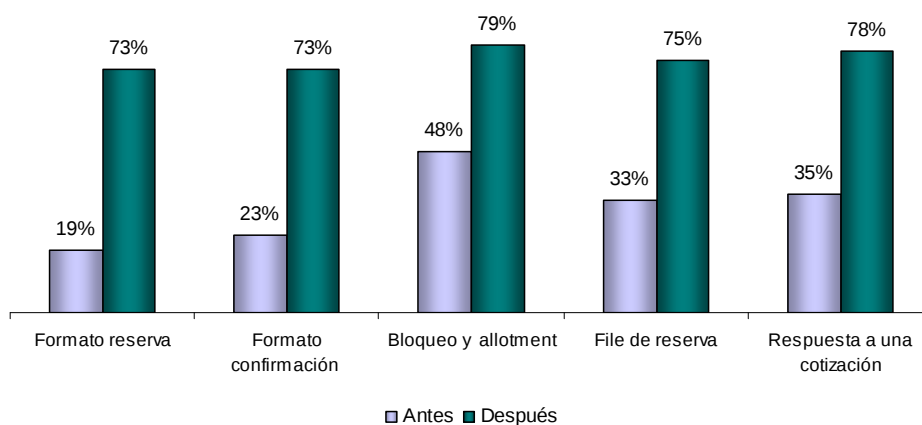
Al finalizar el programa la región obtuvo un puntaje final de 84% lo que refleja que el conjunto de empresas beneficiarias atendidas en la región incorporó satisfactoriamente un lenguaje comercial y sistemas de operación y gestión que le permitirán enfrentar adecuadamente futuras negociaciones con potenciales clientes.

A continuación una tabla con el resultado de los principales indicadores de por la totalidad promedio de la región.

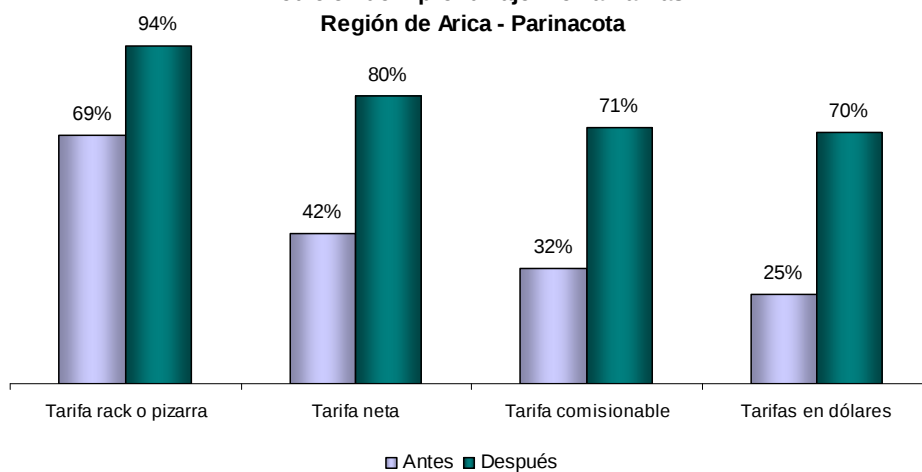
NOMBRE INDICADOR	PROMEDIO GRUPAL EMPRESAS DE LA REGIÓN FINALES (%)
Asistencias a talleres	83
Ejercicios y pruebas	93
Asistencias dirigidas	87
Avances en contenidos de la transferencia	72
Puntaje Final	84

Avances en contenidos de la transferencia, promedio grupal

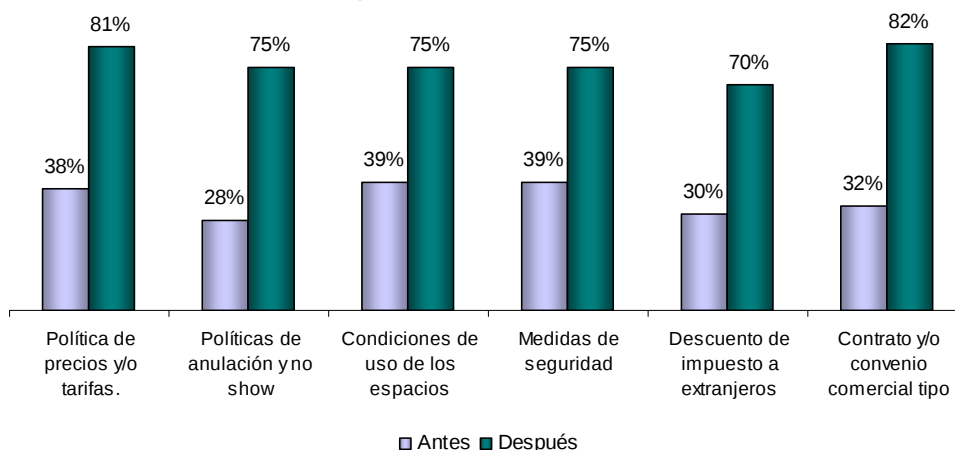
**Medición del Aprendizaje: Tema Operación
Región de Arica - Parinacota**



**Medición del Aprendizaje: Tema Tarifas
Región de Arica - Parinacota**



**Medición del Aprendizaje: Tema Condiciones Generales
Región de Arica - Parinacota**



Estado de avance

Ejecutado

Actividad	Análisis de Impactos Regionales – Región de Aysén
Fecha realización	Mayo, Junio y Julio de 2010
Lugar ejecución	Coyhaique, Puyuhuapi, La Junta

Descripción

Con la finalidad de entregar información real, detallada y actualizada de los avances de los empresarios en la intervención realizada en la región es que se hicieron periódicamente evaluaciones en los talleres.

El promedio obtenido por las empresas de la región refleja no sólo las evaluaciones en los talleres si no que es una evaluación integral que incluye la asistencia del empresario tanto a los talleres como a las asistencias dirigidas, ejercicios y pruebas realizados en los talleres, asistencias dirigidas, avances en contenidos de la transferencia.

Resultados logrados por las beneficiarias asistidas

En la región de Aysén participaron un total de 27 empresas las cuales están clasificadas en las siguientes tipologías:

- 59% alojamiento
- 30% TTOO local
- 11% Producto turístico

Las empresas participantes del PDT en la región de Aysén provienen de localidades de Coyhaique, La Junta, Bahía Murta, Ñirehuao, Puerto Bertrand, Lago General Carrera, y Puerto Tranquilo.

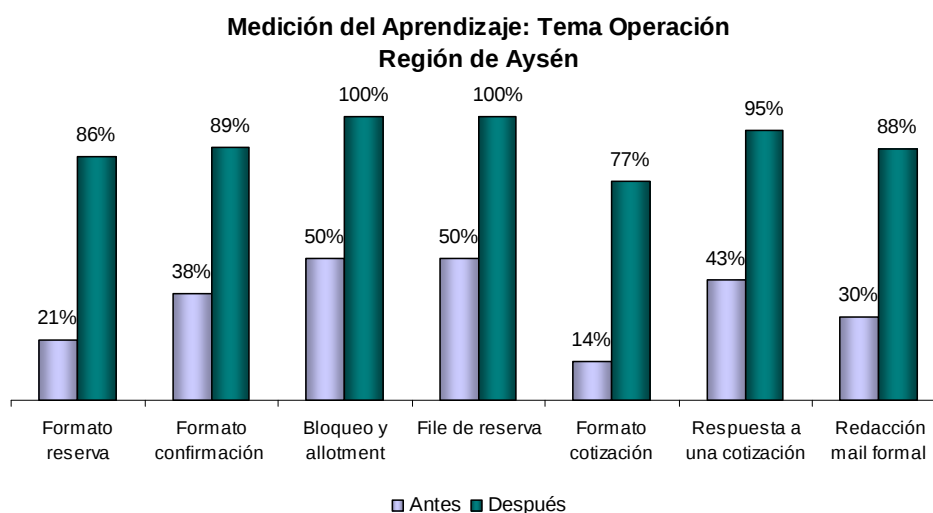
El puntaje inicial de la región, en el diagnóstico realizado fue de un 41,3%, lo que al igual que la región de Arica Parinacota refleja bajos conocimientos en el área de transferencia del programa.

La región obtuvo un puntaje final de 86% lo que muestra que el conjunto de empresas beneficiarias atendidas en la región ha incorporado satisfactoriamente un lenguaje comercial y sistemas de operación y gestión que le permitirán enfrentar adecuadamente futuras negociaciones con potenciales clientes.

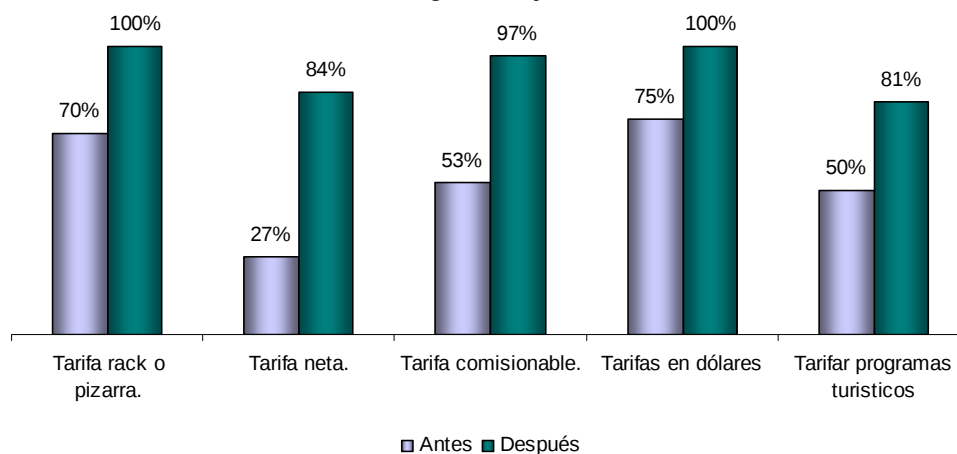
A continuación una tabla con el resultado de los principales indicadores de por la totalidad promedio de la región.

NOMBRE INDICADOR	PROMEDIO GRUPAL EMPRESAS DE LA REGIÓN FINAL (%)
Asistencias a talleres	82
Ejercicios y pruebas	93
Asistencias dirigidas	90
Avances en contenidos de la transferencia	79
Puntaje Final	86

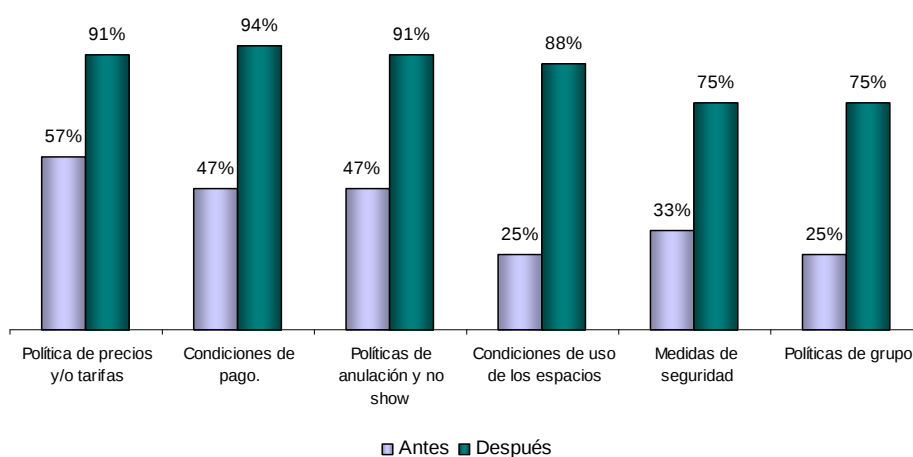
Avances en contenidos de la transferencia, promedio grupal



**Medición del Aprendizaje: Tema Tarifas
Región de Aysén**



**Medición del Aprendizaje: Tema Condiciones Generales
Región de Aysén**



Estado de avance

Ejecutado

Actividad	Análisis de impactos regionales – Región del Maule
Fecha realización	Agosto, Octubre y Noviembre de 2010
Lugar ejecución	Talca, Curicó, Linares

Descripción

Con la finalidad de entregar información real, detallada y actualizada de los avances de los empresarios en la intervención realizada en la región es que se hicieron periódicamente evaluaciones en los talleres.

El promedio obtenido por las empresas de la región refleja no sólo las evaluaciones en los talleres si no que es una evaluación integral que incluye la asistencia del empresario tanto a los talleres como a las asistencias dirigidas, ejercicios y pruebas realizados en los talleres, asistencias dirigidas, avances en contenidos de la transferencia.

Resultados logrados por las beneficiarias asistidas

En la región de Maule participaron un total de 28 empresas las cuales están clasificadas en las siguientes tipologías:

- 39% alojamiento
- 18% TT.OO local
- 43% Producto turístico

Las empresas participantes del PDT en la Región del Maule provienen de localidades como Talca, San Javier, Curicó y Curepto.

Maule, obtuvo un porcentaje de diagnóstico inicial de un 23%, lo que la sitúa como la región en el nivel más bajo en comparación con el resto de las regiones de impacto.

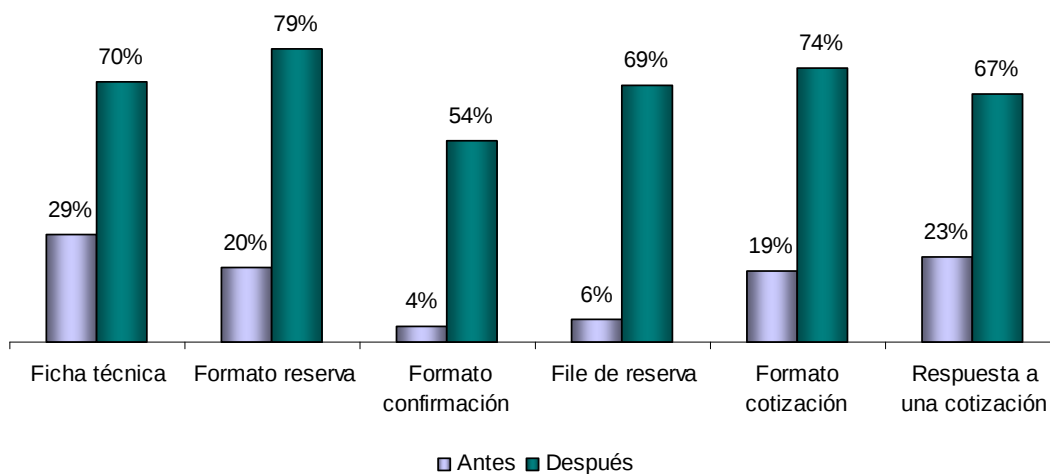
Si bien la región en su conjunto obtuvo un puntaje final de 63%, un 50% de los participantes tuvo un desempeño destacado con un puntaje final promedio de 89%, cumpliendo satisfactoriamente con los objetivos del programa. El resto de los participantes obtuvo en promedio un puntaje final de 36% dado que no cumplió con la asistencia y nivelación en contenidos, bajando el promedio general de la región. Cabe destacar que el avance alcanzado por los empresarios que se comprometieron con el programa denota un gran logro para la región dado los niveles en el cual se encontraban inicialmente.

A continuación una tabla con el resultado de los principales indicadores del grupo de empresas en la región.

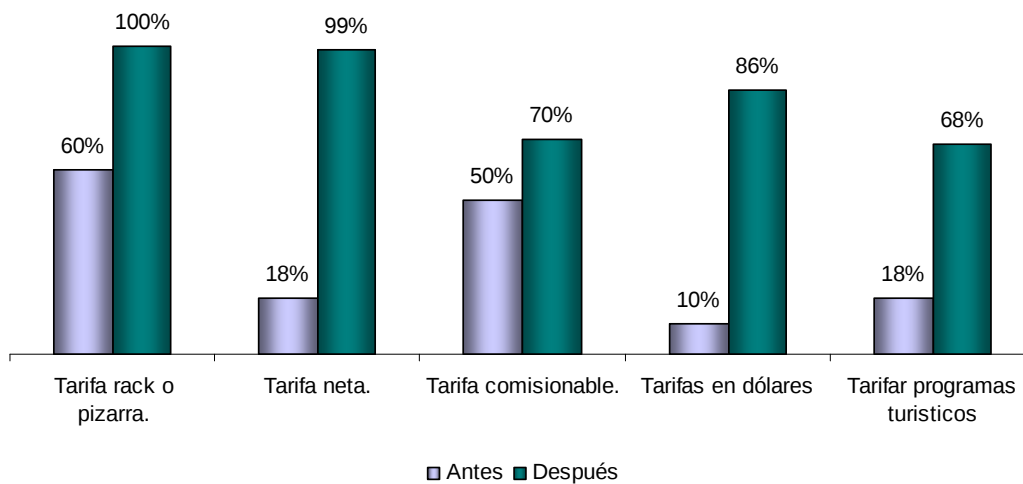
NOMBRE INDICADOR	PROMEDIO GRUPAL EMPRESAS DE LA REGIÓN FINAL (%)
Asistencias a talleres	71
Ejercicios y pruebas	68
Asistencias dirigidas	59
Avances en contenidos de la transferencia	54
Puntaje Final	63

Avances en Contenidos de la Transferencia, promedio grupal

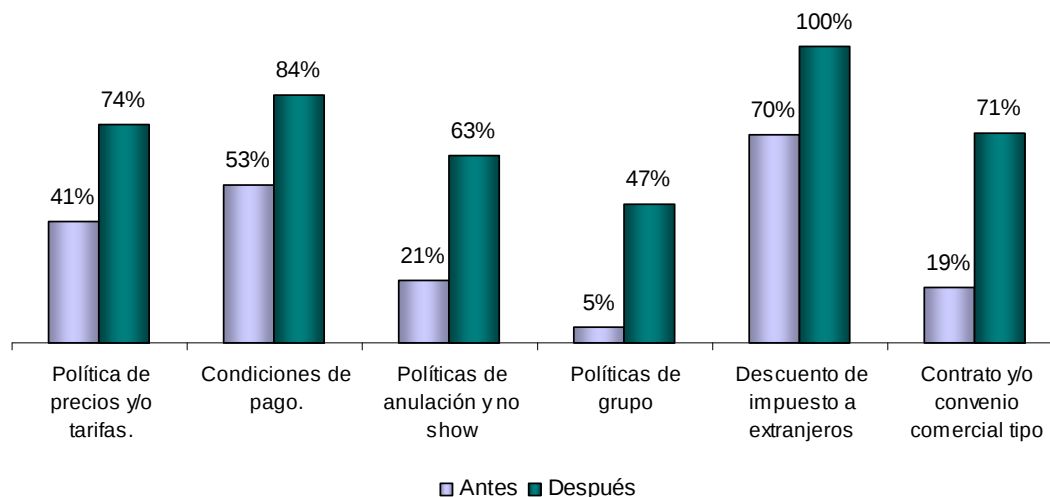
Medición del Aprendizaje: Tema Operación Región del Maule



Medición del Aprendizaje: Tema Tarifas Región del Maule



**Medición del Aprendizaje: Tema Condiciones Generales
Región del Maule**



Estado de avance

Ejecutado

Actividad	Manual de Capacitación “Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos” y Video testimonial del programa
Fecha realización	Diciembre 2010 a Marzo 2011
Lugar ejecución	Santiago

Descripción

En esta actividad se reeditaron los textos del manual trabajados en la etapa de prospección, debido a que durante el programa se fueron agregando y afinando temas con los empresarios participantes del programa. A la par se trabajó en el diseño en el cual se eligieron 4 y 2 colores para su contenido, considerar el tema de fotos, ejemplos, etc.

La edición del manual estuvo a cargo de un grupo de profesionales que se preocuparon que la información contenida en el manual fuera fidedigna y acorde con las necesidades del público objetivo que este manual se enfocaba, es decir pymes del turismo que necesitan una guía para desarrollar su producto turístico.

A solicitud de la imprenta, el formato del manual, que originalmente se encontraba en word, tuvo que ser traspasado al formato Freehand (programa de diseño gráfico), por tanto se requirió un trabajo adicional por parte del diseñador, para poder ser impreso correctamente, así como también la calidad de las fotos que se debían poner en el libro, lo que requirió de un fotógrafo.

El desarrollo de un manual no es un tema menor, porque hay que velar por la información entregada, políticamente correcta, y por ello, volvió a revisar los capítulos el revisor legal, así como el tema del diseño, creación de las paginas, colores a usar, trabajo técnico de cuartillas, y posteriormente el traspaso al formato requerido, con las constantes pruebas de color, a la vez que la declaración de propiedades intelectuales y ISBN.

Adicionalmente, se contemplaba desarrollar un video para ser mostrado en el seminario cierre, mostrando el trabajo en la zona, misión y parte de los testimonios de los empresarios, sobre la experiencia vivida en el programa, cuales fueron sus motivaciones para participar y los avances logrados con el programa. Debido a la calidad de las filmaciones tomadas durante el programa, se debió suspender la realización de éste.

La causa y efecto de la no realización del video se explica en que:

- Las tomas iniciales fueron grabadas de forma artesanal por el equipo ACHET en los talleres realizados en regiones, por el cual al cotizar con una empresa profesional, éstas no eran de utilidad por lo que debían ser nuevamente grabadas.
- Al ser necesario grabar nuevamente a los empresarios el costo del video no estaba acorde con el presupuesto contemplado.

Resultados logrados

- Edición del Manual de Capacitación “ Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos”
- Envío del Manual a las empresas beneficiarias del programa (78 en total).
- Entrega a las empresas asistentes al seminario.
- La industria tomo conocimiento sobre la existencia del manual. Existe un amplio interés sobre este manual.
- Importante herramienta de ayuda para el desarrollo de productos turísticos.

Gráfica Portada Manual



ACTIVIDAD 5

Seminario de Cierre- Santiago RM

PERÍODO DE EJECUCIÓN:

Abril 2011

DESCRIPCIÓN DE LO COMPROMETIDO:

El seminario tenía como objetivo inicial dar a conocer a la industria los resultados logrados con la aplicación del programa, las mejoras introducidas y los impactos y avances logrados por las empresas.

Así también, impulsar el desarrollo del turismo interno, dado que las empresas turísticas se están fortaleciendo para estar en la oferta nacional.

DESCRIPCIÓN DE LO REALIZADO A LA FECHA

Actividad	Seminario de Cierre
Fecha de realización	Martes 5 de Abril de 2011/ 08.30-13.30 15.00-17.30
Lugar de Ejecución	Hotel Intercontinental, Santiago



DESCRIPCIÓN

El día 5 de Abril del 2011 se llevó a cabo el Seminario ¿Podemos Romper mitos? que representaba el cierre del Programa de Difusión Tecnológica “Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística”, en el cual el principal protagonista fue el “Turismo Interno”, esto primordialmente por los mitos que existen alrededor del turismo nacional y que conllevan a bajos índices de preferencia cuando el turista chileno decide viajar. El seminario buscaba incentivar a la Industria a promover el turismo interno y a capacitar a los empresarios sobre esta importante temática. Junto con esto se presentó el trabajo realizado en las regiones y los resultados logrados con el PDT.

Otro de los puntos importantes vividos en el Seminario fue la participación de 7 empresarios beneficiarios del PDT, que en un panel contaron su experiencia en el programa y que representaba para ellos el turismo nacional.

El seminario contó con las participaciones de destacados expositores bajo la premisa del Turismo interno. A continuación un resumen de las presentaciones realizadas en el Seminario:

1. El seminario se dio inicio con la presentación “Turismo Interno: Una oportunidad de desarrollo”, del Director Nacional de Sernatur Sr. Álvaro Castilla. Esta presentación resaltó la campaña nacional “Chile es tuyo” la cual quiere posicionarse en los consumidores chilenos mediante la experiencia y los sentidos de viajar a través de la variedad de destinos en Chile.
2. La segunda presentación estuvo a cargo del Sr. Alejandro Novella creador y Director de la Serie Documental “Recomiendo Chile, Reconociendo nuestra identidad a través del saber y del sabor”, el cual a través de videos de su serie hizo que el público presente se conectase con las raíces de Chile, mostrando otro lado del turismo, uno más cercano y relacionado con vivir experiencias, más que ser un mero espectador.
3. El inicio del segundo bloque estuvo a cargo de la experta española en Marketing y desarrollo de Producto Turístico, Sra. María Luisa de Soto, quien a través de un marco teórico definido y ejemplos prácticos relacionados con el turismo interno hizo reflexionar a los participantes del seminario sobre las potencialidades del mercado nacional. Su presentación más que enseñar al público sobre cuales son las mejores estrategias de marketing para atraer al turista nacional, se enfocó en mostrar que existe un mercado que no debe ser olvidado y que busca “ vivir experiencias” pero es deber del empresario turístico de llamar la atención de este cliente y comunicarles su existencia.

4. La presentación realizada por la Srta. Lorena Arriagada, Secretaria de ACHET, tuvo su enfoque principalmente en dar a conocer a la Industria lo realizado por el Programa, los avances logrados por los empresarios, los capítulos vistos, las asistencias personalizadas. En resumen los objetivos propuestos y alcanzados por el programa contribuyen al fortalecimiento de la oferta turística nacional, para dar un paso más adelante en la competitividad de las pymes del turismo.
5. La mesa redonda se compuso por la Sra. Andrea Wolleter-Gerente General de Turismo Chile, Sra. Claudia Avaria-Gerente Comercial "Alma Cruz", Srta. Lorena Arriagada- Secretaria General de ACHET, Sra. Gladys Palma, Sra. Elida Espíndola y el Sr. Julio Grez empresarios beneficiarios de Arica Parinacota, Sra. Isabel McKay y Sr. Manuel Molina empresarios beneficiarios de Aysén, Sra. Alejandra Inda y Sra. Maria Sol Calderón empresarias beneficiarias del Maule. Entre este variado grupo de panelistas se llevó a cabo un interesante dialogo sobre Turismo Interno, preguntándole a las expertas, Andrea Wolleter y Claudia Avaria cuales son los aspectos más críticos para desarrollar el turismo interno en Chile y cuáles son los énfasis en los cuales debería implementarse en el mediano plazo para activar el desarrollo de este. Los empresarios por su parte contribuyeron con su experiencia tanto en trabajar con el turismo interno con su participación en el programa de Difusión Tecnológica. El punto clave del Seminario fue el lanzamiento del Manual de Capacitación "Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos", el cual representa los capítulos impartidos en los talleres del Programa a los beneficiarios del PDT. El manual fue entregado a los participantes del Panel, a la Subsecretaria de Turismo, Sra. Jacqueline Plass y al Director Nacional de Sernatur Sr. Álvaro Castilla.
6. El cierre del seminario estuvo a cargo de la Subsecretaria de Turismo, la Sra. Jacqueline Plass, en donde además de referirse a los lineamientos y metas de la Subsecretaría, se refirió a la importancia del Manual de Capacitación realizado por ACHET para las pymes del turismo, en donde se destacó los siguientes ítems:
 - Comunicación efectiva con el mercado y sus agentes comercializadores.
 - Pymes turísticas nacionales contarán con un manual práctico que les permitirá insertarse en el canal de comercialización.
 - El Manual "Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos" constituye un proyecto novedoso en Chile.
 - Apoyo concreto al emprendimiento de las empresas turísticas, fortaleciendo el turismo interno que es el verdadero motor de la industria.

En la tarde se realizó un taller especial para productos turísticos y jefes de productos de las empresas socias de ACHET liderado por la experta española María Luisa de Soto. El objetivo principal era romper los mitos existentes sobre el turismo Interno y la venta que conlleva, e incentivar y promover el turismo nacional.

Resultados logrados por las beneficiarias asistidas

- Asistencia de 149 empresarios turísticos y representantes de instituciones públicas y privadas.
- Oportunidad de desarrollo del Turismo Interno.
- Presentación y lanzamiento del Manual de Capacitación "Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos", valiosa herramienta para las pymes del turismo.

- Empresarios tuvieron la oportunidad de asistir a exposiciones de expertos en el rubro.
- Conocimiento de los participantes de lo realizado con el programa.

Gráfica invitación



Seminario de Turismo Nacional
“¿Podemos Romper Mitos?”
Organiza: ACHET

PROGRAMA

08:30 - 08:55 hrs Acreditaciones 09:00 - 09:05 hrs Bienvenida Introducción Seminario Turismo Nacional BLOQUE EXPOSITOR 09:05 - 09:20 hrs Guillermo Cortés E. Presidente ACHET Apertura 09:20 - 10:00 hrs Alvaro Castilla F. Director Nacional de Sematur “Turismo Interno: Una Oportunidad de desarrollo” 10:00 - 10:40 hrs Alejandro Novelli V. Creador y Director Serie Documental “Resucitando Chile” “Reconociendo nuestra identidad a través del arte y del color” 10:40 - 11:00 hrs COFFEE BREAK 11:00 - 11:50 hrs María Luisa de Soto G. Experta en Marketing, Estrategia de Producto Turístico, (España) “Viaje donde poner el foco” MESA REDONDA 11:00 - 12:40 hrs Lorena Antequera G. Secretaría General ACHET “Creando valor”	Participan: Empresarios premiados por el “Programa de Difusión Tecnológica” ACHET, Regiones de Arica - Parícuti, Maule y Aysén Claudia Avaria G. Gerente Comercial “Alma Cruz” Andrea Wollmer E. Gerente General de Turismo Chile (a cargo del 03 de abril 2011) 12:40 - 12:50 hrs Lanzamiento Primera Edición Manual de Capacitación “Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos” Presenta: Lorena Antequera G. 12:50 - 13:00 hrs Entrega Manual de Capacitación “Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos” Rudi Roth (*) Vicepresidente de ACHET y Subsecretaría de Turismo 13:00 - 13:30 Cierre Seminario “¿Podemos Romper Mitos?” Jacqueline Plaza M. Subsecretaría de Turismo Ministerio de Economía Fomento y Turismo
--	---

FECHA: Martes 5 de abril de 2011
LUGAR: Hotel Intercontinental, Salón Norteamérica.
Avenida Vitacura Nº 2865, Las Condes, Santiago.
HORA: 08:30 AM.

Agradecemos completar ficha adjunta confirmando al e-mail:
comunicaciones@achet.cl o al teléfono: 439 91 00

Fecha límite de inscripción 29 de marzo de 2011
Cupos limitados.
Solo se aceptará el ingreso a las personas pre-inscritas.

Cierre Programa de Difusión Tecnológica
“Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística”

En la oportunidad, ACHET efectuará el lanzamiento del
Manual de Capacitación
“Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos”.

Asociación:    

3.3. Plan de trabajo ejecutado

Actividad	Fecha de Ejecución	Descripción de lo realizado	Nº Empresas Comprometidas	Nº Particip.	% Cumpl.
Actividad 1: Aplicación Modelo de Nivelación Arica XV Región de Arica y Parinacota	Taller Nº 1 16/12/09	La intervención de ACHET se llevó a cabo en la Región a cabo a través de tres talleres de capacitación (1 x por mes) y asistencias personalizadas con un consultor regional quién realizó una labor permanente de asesoría presencial y on line a las empresas beneficiarias.	40 empresas	23 empresas	100% en cuanto a los objetivos planteados
	Taller Nº 2 10/03/10				
	Taller Nº 3 28/04/10	Los talleres tuvieron una duración de 6 horas aprox. y fueron realizados en la ciudad de Arica.			58% en la cantidad de empresas atendidas v/s lo comprometido
	Tutoría personalizada y seguimiento de los avances 21/12/09 – 28/04/10	Entre los asistentes estaban empresarios de Arica, Putre, Codpa y autoridades regionales. Los temas abordados en cada taller fueron: • I Taller: Operación y producto turístico Tarifas • II Taller. Tarifas • III: Condiciones Generales Si bien los temas anteriores, son los principales de la transferencia, cada taller contó con la participación de un expositor que presentó un tema de interés y relevancia para a industria turística nacional. Los temas presentados fueron • Estrategias comerciales para la empresa turística • Comercialización y ventas de productos turísticos • Ley de turismo y aspectos legales sobre responsabilidad en la empresa turística. Finalmente las empresas que obtuvieron sobre un 75% de asistencia a los talleres, recibieron un certificado de participación.			

		Por otra parte, basándose en su destacado desempeño, dos empresas fueron premiadas para participar en la Misión Tecnológica del PDT, realizada en Santa Cruz VI Región.			
Actividad 4: Seminario de inicio – Santiago RM	Seminario 07/01/10	El Seminario, que generó una nueva oportunidad de aprendizaje, actualización y renovación de conocimientos y prácticas de gestión para la industria turística, contó con la participación de destacados expositores. La importancia de las herramientas del mundo digital para generar posicionamiento, imagen de marca y lo más importante: negocios, destacó en su exposición “La experiencia del usuario en Internet” Juan Carlos Camus, periodista de la Universidad Católica de Chile, co autor de la Guía para el Desarrollo de Sitios Web de Gobierno y encargado del sitio Web y proyectos digitales de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, SBIF. En tanto, Carlos Osorio, Ingeniero Industrial de la Universidad de Chile y Profesor y Director Fundador del Master de Innovación de la UAI, no dejó indiferente a nadie con su presentación “Diseño de Experiencias de Consumo”. Desmitificó algunos paradigmas respecto a la metodología que se debiera utilizar en el diseño de la mejor experiencia para el cliente.	150 empresas	51 empresas	100% en cuanto a los objetivos planteados 34% en la cantidad de empresas asistentes v/s lo comprometido
Actividad 3: Aplicación Modelo de Nivelación Coyhaique XI Región de Aysén	Taller N° 1 19/05/10 Taller N° 2 30/06/10 Taller N° 3 11/08/10 Tutoría personalizada y seguimiento de los avances	La intervención de ACHET se llevó a cabo en la Región a cabo a través de tres talleres de capacitación (1 x por mes) y asistencias personalizadas con un consultor regional quién realizó una labor permanente de asesoría presencial y on line a las empresas beneficiarias. Los talleres tuvieron una duración de 6 horas aprox. y fueron realizados en la ciudad de Coyhaique. Entre los asistentes estaban empresarios de Coyhaique, La Junta, Ñirehuao, Puerto Bertrand, Lago General Carrera, Puerto Tranquilo y autoridades regionales. Los temas abordados en cada taller fueron:	40 empresas	27 empresas	100% en cuanto a los objetivos planteados 68% en la cantidad de empresas asistentes v/s lo comprometido.

	20/05/10 – 31/07/10	• I Taller: Operación y producto turístico Tarifas • II Taller. Tarifas • III: Condiciones Generales Si bien los temas anteriores, son los principales de la transferencia, cada taller contó con la participación de un expositor que presentó un tema de interés y relevancia para a industria turística nacional. Los temas presentados fueron • Estrategias comerciales para la empresa turística • Comercialización y ventas de productos turísticos • Ley de turismo y aspectos legales sobre responsabilidad en la empresa turística. Finalmente las empresas que obtuvieron sobre un 75% de asistencia a los talleres, recibieron un certificado de participación. Por otra parte, por su destacado desempeño, dos empresas fueron premiadas para participar en la Misión Tecnológica del PDT, realizada en Santa Cruz VI Región.			
Actividad 2: Aplicación Modelo de Nivelación Talca VII Región del Maule	Taller N° 1 25/08/10 Taller N° 2 30/09/10 Taller N° 3 10/11/10 Tutoría personalizada y seguimiento de los avances 25/08/10 – 11/11/10	La intervención de ACHET se llevó a cabo en la Región a cabo a través de tres talleres de capacitación (1 x por mes) y asistencias personalizadas con un consultor regional quién realizó una labor permanente de asesoría presencial y on line a las empresas beneficiarias. Los talleres tuvieron una duración de 6 horas aprox. y fueron realizados en la ciudad de Talca. Entre los asistentes estaban empresarios de Talca, Curicó, Linares y autoridades regionales. Los temas abordados en cada taller fueron: • I Taller: Operación y producto turístico Tarifas • II Taller. Tarifas • III: Condiciones Generales	40 empresas	29 empresas	100% en cuanto a los objetivos planteados 73% en la cantidad de empresas asistentes v/s lo comprometido.

		Si bien los temas anteriores, son los principales de la transferencia, cada taller contó con la participación de un expositor que presentó un tema de interés y relevancia para a industria turística nacional. Los temas presentados fueron • Estrategias comerciales para la empresa turística • Comercialización y ventas de productos turísticos • Ley de turismo y aspectos legales sobre responsabilidad en la empresa turística. Finalmente las empresas que obtuvieron sobre u 75% de asistencia a los talleres, recibieron un certificado de participación. Por otra parte, por su destacado desempeño dos empresas fueron premiadas para participar en la Misión Tecnológica del PDT, realizada en Santa Cruz VI Región.			
Actividad 6: Gira Empresarial Santa Cruz VI región de Ohiggins	16, 17 y 18 de noviembre de 2010	La Misión Tecnológica realizada contó con la participación de 10 empresas beneficiarias del PDT que lograron un destacado desempeño en el programa. Esta instancia cierra un procesos de enseñanza – aprendizaje donde durante 14 meses en las regiones Arica Parinacota, Maule y Aysén, se aplicó un Modelo de Transferencia que se destacó por la relevancia de los temas tratados y por la efectividad de la metodología aplicada. Hoteles boutiques de la VI región, y el hotel Santa Cruz, abrieron sus puertas a los participantes de esta Misión, mostrando sus instalaciones y contando su experiencia referentes a formas de gestionar la operación y temas comerciales en sus respectivos negocios. Los participantes tuvieron la oportunidad de conocer el funcionamiento de estas empresas, sacar fotografías y rescatar los elementos susceptibles de ser incorporados en sus empresas. Las instancias de diálogo y taller generados día a día después de	16 empresarios	9 empresarios	100% en cuanto a los objetivos planteados 56% en la cantidad de empresas asistentes v/s lo comprometido.

		cada visita técnica, permitió que los empresarios, analizaran sus fortalezas debilidades e identificarán desafíos de innovación desde la perspectiva del producto y del destino en donde se encuentra inserta su oferta.			
Actividad 7: Mediciones de impacto	Diciembre 2009- Enero 2011	Se realizó la evaluación de los resultados de las actividades realizadas, con el fin de medir las mejoras incorporadas en las empresas atendidas. Los empresarios fueron evaluados constantemente durante el programa a través de un diagnóstico inicial, talleres, asistencias personalizadas y ejercicios con la finalidad de tomar conocimiento si las materias fueron correctamente interiorizadas.	150 empresas	78 empresas beneficiadas	100% en cuanto a los objetivos planteados en Regiones de Impacto. 52% en la cantidad de empresas asistentes v/s lo comprometido
Actividad 5: Seminario de cierre	5 Abril de 2011	El Seminario tenía como objetivo principal dar término al trabajo realizado en terreno en las regiones de Aysén, Maule y Arica Parinacota entregando los resultados logrados con la aplicación del programa y además realizar el lanzamiento oficial del Manual de Capacitación “Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos”, en el cual se encuentran los capítulos que fueron desarrollados durante las capacitaciones. Las exposiciones que se realizaron en el seminario estaban enfocadas en promover el turismo nacional motivando a la industria mediante los beneficios que conlleva hacerse partícipe de esta iniciativa.	150 empresas	149 empresas	100% en cuanto a los objetivos planteados. 99% en la cantidad de empresas atendidas v/s lo comprometido.

		El seminario contó con la participación de destacados expositores de la industria tales como Jacqueline Plass, Subsecretaría de Turismo, Álvaro Castilla, Director Nacional de Sernatur,, María Luisa de Soto, experta en Marketing, Alejandro Novella,			
--	--	---	--	--	--

3.4. Carta Gantt

CARTA GANTT actividades comprometidas (conforme a los Términos de Referencia)

CARTA GANTT PROGRAMA DE DIFUSIÓN TECNOLÓGICA "Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística"																			
ACTIVIDAD	ETAPA 1 : PROSPECCIÓN	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17	Mes 18
Actividad 1	Levantamiento de información	x																	
Actividad 2	Desarrollo del Modelo Piloto y Transferencia a actores intervinientes para la etapa de difusión		x																
Actividad 3	Creación y diseño de las herramientas de difusión que serán aplicadas en la segunda etapa			x															
ACTIVIDAD	ETAPA 2 : DIFUSIÓN	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6	Mes 7	Mes 8	Mes 9	Mes 10	Mes 11	Mes 12	Mes 13	Mes 14	Mes 15	Mes 16	Mes 17	Mes 18
Actividad 1	Aplicación Modelo de Nivelación Arica - XV Región de Arica-Parinacota				x	x	x												
Actividad 2	Aplicación Modelo de Nivelación Talca - VII Región del Maule							x	x	x									
Actividad 3	Aplicación Modelo de Nivelación Coyhaique - XI Región de Aysén										x	x	x						
Actividad 4	Seminario de Inicio - Santiago RM					x													
Actividad 5	Seminario de Cierre - Santiago RM																		x
Actividad 6	Gira Empresarial - Santa Cruz VI Región de O'Higgins																x		
Actividad 7	Mediciones de Impacto				x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

CARTA GANTT actividades ejecutadas y en ejecución al Informe de Avance N° (18.06.10)

		CARTA GANTT PROGRAMA DE DIFUSIÓN TECNOLÓGICA "Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística"																		
		2009					2010													2011
		Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	
ETAPA 0: Actividades de Difusión y Socialización preliminar del Proyecto				x	x															
ETAPA 1: PROSPECCIÓN																				
Actividad 1	Levantamiento de información	x	x																	
Actividad 2	Desarrollo del Modelo Piloto y Transferencia a actores intervinientes para la etapa de difusión		x	x																
Actividad 3	Creación y diseño de las herramientas de difusión que serán aplicadas en la segunda etapa			x	x															
ETAPA 2: DIFUSIÓN																				
Actividad 1	Aplicación Modelo de Nivelación Arica - XV Región de Arica-Parinacota					x			x	x										
Actividad 2	Aplicación Modelo de Nivelación Talca - VII Región del Maule													x		x	x			
Actividad 3	Aplicación Modelo de Nivelación Coyhaique - XI Región de Aysén										x	x	x							
Actividad 4	Seminario de Inicio - Santiago RM					x														
Actividad 5	Seminario de Cierre - Santiago RM																			x
Actividad 6	Gira Empresarial - Santa Cruz VI Región de O'Higgins																x			
Actividad 7	Mediciones de Impacto					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

CARTA GANTT actividades ejecutadas a la fecha del entrega del Informe Final

CARTA GANTT
PROGRAMA DE DIFUSIÓN TECNOLÓGICA
"Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística"

		2009					2010												2011			
		Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
ETAPA 0: Actividades de Difusión y Socialización preliminar del Proyecto				x	x																	
ETAPA 1: PROSPECCIÓN																						
Actividad 1	Levantamiento de información	x	x																			
Actividad 2	Desarrollo del Modelo Piloto y Transferencia a actores intervinientes para la etapa de difusión		x	x																		
Actividad 3	Creación y diseño de las herramientas de difusión que serán aplicadas en la segunda etapa			x	x																	
ETAPA 2: DIFUSIÓN																						
Actividad 1	Aplicación Modelo de Nivelación Arica - XV Región de Arica-Parinacota					x			x	x												
Actividad 2	Aplicación Modelo de Nivelación Talca - VII Región del Maule													x		x	x					
Actividad 3	Aplicación Modelo de Nivelación Coyhaique - XI Región de Aysén										x	x	x									
Actividad 4	Seminario de Inicio - Santiago RIM					x																
Actividad 5	Seminario de Cierre - Santiago RIM																					x
Actividad 6	Gira Empresarial - Santa Cruz VI Región de O'Higgins																x					
Actividad 7	Mediciones de Impacto					x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			

4. IDENTIFICACIÓN DE EMPRESAS PARTICIPANTES

Empresas Participantes PDT Arica Parinacota

Nº	Actividad	Categoría empresa	RUT Empresa	Nombre Empresa	Telefono	E-mail	Dirección	Localidad	Nombre	Apellido	Descripción de la atención	Arica I	Arica II	Arica III	Misión
Región Arica Parinacota															
1	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	13.863.137-0	Ecovive Ltda.	08-4315195	vergara@vimagen.cl	Baquadano 501	Putre	Claudia	Vergara	Participante del program	x	x	x	
2	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	10.946.347-7	Agencia de viajes y Transporte	09-62362693	consulng@rutaandina.com	Bolognesi 362	Arica	Roberto	Tancara	Participante del program	x	x	x	
3	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	8.196.890-2	Chinchorro Expediciones E.I.R.L.	58-233404	chinchorroexpediciones@gmail.com	Máximo Lira 501	Arica	Raul	Herrera	Participante del program	x	x	x	
4	Taller y Asistencias Arica	Alojamiento	5.132.710-1	Residencial Atenas	58-250386	residencialatenas@gmail.com	Colón 678	Arica	Carlos	Vivanco	Participante del program	x	x	x	
5	Taller y Asistencias Arica	Alojamiento	8.885.952-9	Hotel Qhantati	6109-1966981	viaticos@terra.cl	Hijuelas 208	Putre	Danila	Condore	Participante del program	x	x	x	
6	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	13.007.485-5	Trekking Aymara	58-313596	amamanigua@gmail.com	Maipú 464	Arica	Alvaro	Mamani	Participante del program	x	x	x	
7	Taller y Asistencias Arica	Alojamiento	5.737.368-7	Residencial Rocca Luna	58-264624	roccaluna@hotmail.com	Diego Portales 861	Arica	Silvia	Fuentes	Participante del program	x	x	x	
8	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	6.076.582-0	Agencia de Turismo Santa María	92801066	complejostamaria@hotmail.com	Diego Portales 840 local 274	Arica	Elida	Espindola	Participante del program	x	x	x	x
9	Taller y Asistencias Arica	Producto Turístico	15.000.214-1	Escuela de Buceo Manco Capa	07-8482016	cesarfree@hotmail.com	Patricio Lynch 770	Arica	Cesar	Millanao	Participante del program	x	x	x	
10	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	4.893.181-2	Turismo Belén	8108-8029471	turismobelen.aricachile@gmail.com	David Girvan 3065	Arica	Julio	Grej	Participante del program	x	x	x	x
11	Taller y Asistencias Arica	Alojamiento	13.864.231-3	Hotel San Remo	58-256356	sanremo_hotel@hotmail.com	Maipú 1056	Arica	Priscila	Rejas	Participante del program	x	x	x	
12	Taller y Asistencias Arica	Alojamiento	12.030.553-0	Albergue Ecológico Jurasí	09-9539858	hostaljurasi@yahoo.es	Av. Circunvalación 627	Putre	Justo	Blass	Participante del program	x	x	x	
13	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	8.218.969-6	Suritrek Adventure Tours	8-9866 20 30	info@suritrek.cl	Ginebra 3696 depto 41	Arica	Jorge	Barros	Participante del programa	x	x		
14	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	14.102.140-0	Raíces Andinas	8-8792 0415	info@raicesandinas.com	Héroes del Morro 632	Arica	Beatriz	Arce Poblete	Participante del programa	x	x		
15	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	14.301.129-1	Parinacota Expediciones	8-8792 0415	parinacotaexpediciones@hotmail.com	Héroes del Morro 632	Arica	Orlando	Oyaneder Sanhue	Participante del programa	x	x		
16	Taller y Asistencias Arica	Alojamiento	14.598.202-2	Turismo Chogña	219 9314166	santa_inkas@hotmail.com	18 de septiembre 237	Arica	Santa	Chogña	Participante del programa	x	x		
17	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	8.534.844-2	Altiplano Turismo	818 377 29 62	info@altiplanoturismo.cl	humberstone 814	Arica	Solange	Vega	Participante del programa	x	x		
18	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	10.595.490-5	Tour Andino	02-91960550	jiron@tourandino.com	Baquadano 340	Arica	Justino	Jiron	Participante del programa	x	x		
19	Taller y Asistencias Arica	Producto Turístico	10.506.092-0	Viña El Arriero	06328-326596	elarriero-codpa@hotmail.com	Valle de Codpa sector Cerro Blanco	Codpa	Maíalda	Maldonado	Participante del programa	x	x	x	x
20	Taller y Asistencias Arica	Alojamiento	22.677.241-3	Terrace Lodge	584275	ladinca@gmail.com	Gonzalo Cerro 1366	Arica	Flavio	D'Inca	Participante del programa	x	x		
21	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	7.341.542-k	Suma Inti Tour	58-225685	freddytorrejon@yahoo.es	Av. Circunvalación 25	Arica	Freddy	Torrejon	Participante del programa	x	x		
22	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	9.332.348-3	Orange Travel	58-256693	orangeatravel@terra.cl	Bolognesi 421	Arica	Yessica	Mardones	Participante del programa	x	x		
23	Taller y Asistencias Arica	TTOO Local	4.376.729-1	Terra Tour	79 9 072 37 72	terratour.cl	Asunción 3540 Km 41Azapa	Arica	Ricardo	Jorquera Dinam	Participante del programa	x	x		

Empresas Participantes PDT Aysén

Nº	Actividad	Categoría empresa	RUT Empresa	Nombre Empresa	Telefono	E-mail	Dirección	Localidad	Nombre	Apellido	Descripción de la atención	Aysén I	Aysén II	Aysén III	Misión
Región Aysén															
1	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	8.943.685-0	Puerto Viejo Lodge	90506045	hpuertoviejo@123.cl	Av. Simpson 435	Pto. Aysén	Violeta Ale	Sanhueza	Participante del programa	x	x		
2	Taller y Asistencias Aysén	TTOO Local	7.035.621-k	Patagonia Green	67- 336796	isabelmckay@gmail.com	Av. Lago Riesco S/N	Puerto Aysén	Isabel	Mckay Anwandte	Participante del programa	x	x	x	
3	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	12.492.089-2	Quincho La Pancha	98878572	quincholapancha@gmail.com	Camino a laguna Los Palos Km 7	Puerto Aysén	Lorena	Pladellorens	Participante del programa	x	x		
4	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	11.433.264-k	Hotel Luis Loyola	67-234200	hotelloyola@patagoniachile.cl	Arturo Prat 455	Coyhaique	Danitz	Matamala Alvarado	Participante del programa	x			
5	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	13.813.013-4	Hosteria Coyhaique	67-231137	flopetequi@hotelcoyhaique.cl	Magallanes 131	Coyhaique	Fernanda	Lopetegui Galán	Participante del programa	x	x		
6	Taller y Asistencias Aysén	TTOO Local	7.762.782-1	Hostal Belisario Jara	67-234150	belisariojaralodge@entelchile.cl	Francisco Bilbao 662	Coyhaique	Yeissy	Jofre Riquelme	Participante del programa	x		x	
7	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	6.977.901-8	Hostal Gladys	67- 245288	patagoniagladys@hotmail.com	General Parra 65	Coyhaique	Gladys	Palma Morales	Participante del programa	x	x	x	
8	Taller y Asistencias Aysén	TTOO Local	13.474.344-1	Gran Patagonia	67-214770	trafico@granpatagonia.cl	Gral Parra 37	Coyhaique	Marcela	Alvear Godoy	Participante del programa	x	x	x	
9	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	5.814.326-k	Hotel el Reloj	67 231108	htelereloi@patagoniachile.cl	Baquerano 828	Coyhaique	Angel	Lara Macías	Participante del programa	x	x		
10	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	sin info	Hotel Los Ñires	67-232261	info@doncarlos.cl	Baquerano 315	Coyhaique	Carlos	Martínez	Participante del programa	x	x	x	
11	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	7.999.288-7	Cinco Ríos Lodge	67-244917	contacto@cincoorioschile.cl	Camino a Balmaceda Km 5	Coyhaique	Juan Andr	Galilea Sola	Participante del programa	x	x	x	
12	Taller y Asistencias Aysén	TTOO Local	16.975.159-5	La Casa del Turismo Rural	67-214031	casadelturismorural@gmail.com	Dussen 357-B	Coyhaique	Verónica	Alarcón Guzmán	Participante del programa	x	x	x	
13	Taller y Asistencias Aysén	Producto Turístico	5.881.008-8	Turismo Cote	97139333	turismocote@gmail.com	Libertad 790	Coyhaique	Manuel	Molina Díaz	Participante del programa	x	x	x	x
14	Taller y Asistencias Aysén	Producto Turístico	8.675.196-8	Aysén Tour	67-237070	info@aysentour.cl	Pasaje Río Backer 2646	Coyhaique	Alexis	Delgado Puebla	Participante del programa	x	x	x	
15	Taller y Asistencias Aysén	Producto Turístico	7.799.130-1	Turismo Patagonia Queulat	67-527282	patagoniaqueulat@gmail.com	Gral Parra	Coyhaique	Eduardo	Manosalva	Participante del programa	x	x	x	
16	Taller y Asistencias Aysén	TTOO Local	10.225.684-0	Geoturismo Patagonia Chile S.	67-573463	agonzalez@empresasgtp.cl	Balmaceda N°. 334	Coyhaique	Alejandro	Gonzalez Puchi	Participante del programa	x	x		
17	Taller y Asistencias Aysén	TTOO Local	21.749.463-9	Geoturismo Patagonia Chile S.	67- 573463	info@geoturismopatagonia.cl	Balmaceda N°. 334	Coyhaique	Ivon	Lejonaogitia Pén	Participante del programa	x	x	x	
18	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	6.666.196-2	Area de camping Pudú, Puerto	89205085	camping@puduexcursiones.cl	Km. 1 Puerto Tío Tranquilo	Río Tranquilo	María Alic	Fernández Pizarro	Participante del programa	x	x	x	
19	Taller y Asistencias Aysén	TTOO Local	13.340.249-8	Patagone Travelling, Coyhaique	96122919	lmiranda791@gmail.com	Cerro Divisadero Lote A.1	Coyhaique	Luis	Miranda Colivoro	Participante del programa	x	x		
20	Taller y Asistencias Aysén	TTOO Local	10.552.323-8	Cabañas Suizaik, Bahía Murta	(anexo radio	ninoska_540@hotmail.com	Sector La Condonga	Bahía Murta	Ninoska	Vera Velásquez	Participante del programa	x		x	
21	Taller y Asistencias Aysén	TTOO Local	14.043.052-8	Báker Patagonia Aventura, Pue	98309725	contacto@bakerpatagonia.com	Costanera S/N	Puerto Berto	Christian	Medina Zamora	Participante del programa	x	x	x	
22	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	10.624.431-6	Posada El viajero	97779277	c-i-hernandez@hotmail.com	Villa Ñirehua	Ñirehuao	Cristina	Hernández	Participante del programa	x	x	x	
23	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	9008083-0	Patagonia Paraíso	99399085	patagoniaparaiso@yahoo.es		Coyhaique	Ana	Pinuer	Participante del programa	x		x	
24	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	2115991-k	Hotel Espacio y Tiempo	67 - 314141	info@espacioytiempo.cl	Carretera Austral s/n	La Junta	Constanza	Palacios Holguín	Participante del programa	x	x		x
25	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	7427707-1	El Pangue	67-325128	elpangue@entelchile.net		Puyuhuapi	Cristian	Calvo	Participante del programa	x	x		
26	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	8808459-4	Cabañas Aonikenk	67-325208	aonikenkturismo@yahoo.com	Hamburgo 16	Puyuhuapi	Verónica	Gallardo	Participante del programa	x	x		
27	Taller y Asistencias Aysén	Alojamiento	8474056-k	Terra Luna Lodge	67- 431263	info@terra-luna.cl	Km. 1.5 Camino a Chile Chico	Lago Gral C.	Ana María	Carrera	Participante del programa	x	x		
28	Taller y Asistencias Aysén	TTOO Local	7508535-4	Camello Patagón	67-24432723	chible@camellopatagon.cl	Moraleda 463	Coyhaique	Fernando	Chible	Participante del programa				

Empresas Participantes PDT Maule

# E	Actividad	Categoría empresa	RUT Empresa	Nombre Empresa	Telefono	E-mail	Dirección	Localidad	Nombre	Apellido	Descripción de la atención	Maule I	Maule II	Maule III	Misión
Región del Maule															
1	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	13.786.036-8	Viña Calina	(71) 263126	info@calina.cl	Fundo el Miten Camino Las Rastras	Talca	Priscila	Albornoz	Participante del programa	x		x	
2	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	12722450-1	Vina Balduzzi	(9) 9918308	dacuña@balduzzi.cl	Av. Balmaceda 1185	San Javier	Daniela	Acuña	Participante del programa	x			
3	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	13.065.780-K	Viña Gillmore	(9) 6450851	daniela@tabonco.cl	Camino a Constitución km 20	San Javier	Daniela	Gillmore	Participante del programa	x	x		
4	Taller y Asistencias Maule	Alojamiento	6.858.773-5	Casona Las Catalinas	(8) 8485965	elisa206@gmail.com	Las Catalinas s/n	Curepto	María Elisa	Sáez Toledo	Participante del programa	x	x		
5	Taller y Asistencias Maule	Alojamiento	14.669.559-0	Hosteria Los Queñes	(9) 5133193	toddiericson@hotmail.com	Km. 36 Camino a los Queñes	Curico	Todd	Ericson	Participante del programa	x	x	x	x
6	Taller y Asistencias Maule	TTOO Local	11.763.748-4	Chili Tour	(9) 0439192	marioguerras@gmail.com	Av. España 541	Curico	Mario	Guerra	Participante del programa	x	x	x	
7	Taller y Asistencias Maule	Alojamiento		Stella Borde Estero	(71) 236545	hotelstella@tie.cl	4 poniente 1 norte 1183	Talca	María Fernanda	Sepulveda	Participante del programa		x	x	
8	Taller y Asistencias Maule	Alojamiento	15.128.016-1	Hostal Vinals	(71) 236416	crifacaro@gmail.com	5 Oriente 1184, Dpto.3	Talca	Cristian	Caro	Participante del programa	x			
9	Taller y Asistencias Maule	Alojamiento	5.693.825 - 7	Hostal Las Palmeras	(8) 9540301	hostallaspalmerastalca@hotmail.cl	3 Sur 1445 entre 7 y 8 Oriente	Talca	Serafin	Díaz	Participante del programa	x	x		
10	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	21754992-2	Ruta del Vino Valle del Maule	(8) 1579956	gerente@valledelmaule.cl	Camino a San Clemente Km 7	Talca	Julietta	Romero	Participante del programa	x	x	x	
11	Taller y Asistencias Maule	TTOO Local	6.981.883-8	MSC Maule Somos Chile	(9) 2272307	maloccalderon@gmail.com	4 Oriente y 1 Sur, Plaza Cienfuegos	Talca	María Sol	Calderón	Participante del programa	x	x	x	x
12	Taller y Asistencias Maule	TTOO Local	16.273.201-3	Latitud Grado Sur	(8) 5057177	latitudgradosur@hotmail.com	Av. Independencia, edificio Subercase	Linares	Juan Carlos	Azocar	Participante del programa	x	x	x	x
13	Taller y Asistencias Maule	TTOO Local	9.818.364-7	MauleTravel Service	(75) 333022	mauletravelservice@gmail.com	Villa Galilea, Oscar Naranjo 1919	Curico	Juan	Jorquera López	Participante del programa	x	x	x	
14	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	15.262.964-8	Viña Corral Victoria	(71) 621404	catalinatoro@corralvictoria.cl	Km.11- Paso Internacional Pehuen	Talca	Silvana	Rey	Participante del programa	x	x	x	
15	Taller y Asistencias Maule	Alojamiento	10621664-9	El Regalo del Lodge	(75) 311635	elregalodelodge@hotmail.com	Carmen 747 Ofic. 13 B	Curico	Carlos	Cárcamo	Participante del programa	x	x		
16	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	14.325.503-4	Cerveza Berner	(8) 8350284	ipromero@cervezaberner.com	Camino a los Niches Km 2.5	Curico	Juan Pablo	Romero	Participante del programa		x		
17	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	11.457.606-9	Viña Miguel Torres	(75) 564145	ibriones@migueltorres.cl	Longitudinal Sur KM 195.	Curico	Ingrid	Briones	Participante del programa	x	x	x	
18	Taller y Asistencias Maule	Alojamiento	12.337.121-6	Hostal Las Palmas Express	(75) 320066	baltazan@villaeldescanso.com	Membrillar 728	Curico	Baltazar	Alvarez	Participante del programa				
19	Taller y Asistencias Maule	Alojamiento	14.388.542-9	Hoteleria Comercio	(75) 310014	reservas@hotelcomercio.cl	Yungay 730 - Curico	Curico	Alen	Valdes	Participante del programa		x		
20	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	15.128.089-7	Ruta del Vino Valle Curicó	(75) 328972	info@rutadelvinocurico.cl	Prat 301 - A	Curico	Alejandra	Inda	Participante del programa		x	x	x
21	Taller y Asistencias Maule	Alojamiento	12.272.242-2	Hacienda Polo San Isidro	(8) 4305546	polosanisidro@gmail.com	Fernando San Isidro, Teno	Curicó	Felix	Garrido	Participante del programa		x		
22	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	21754992-2	Ruta del Vino Valle del Maule	81579951	contacto@valledelmaule.cl	Plaza Cienfuegos s/n talca	Talca	Sebastián	Schneider	Participante del programa		x	x	
23	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	14428933-1	Turismo Los Queñes	(9) 4784489	matiasseptima@hotmail.com	Av. Freire s/n, Los Queñes	Curicó	Matías	Cavieses	Participante del programa		x	x	
24	Taller y Asistencias Maule	Alojamiento	16725754-2	Hostal del Río	(71) 510218	info@hostaldelrio.cl	Uno sur N° 411	Talca	Jaime	Bascuñán	Participante del programa		x	x	x
25	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	sin info	Antemávida	(9) 3873334	hheyer@gmail.com	Camino Linares Km. 15	Curicó	Hans	Heyer	Participante del programa		x		
26	Taller y Asistencias Maule	TTOO Local	8.015.722-4	Trekker Chile	(8) 5271304	victor.gonzalez@trekkerchile.com	Viña Anareta s/n	Talca	Victor	Gonzalez	Participante del programa	x			
27	Taller y Asistencias Maule	Alojamiento	6.032.267-8	Hotel Cordillera	(71) 221817	cordillerahotel@hotmail.es	2 Sur 1360	Talca	Sergio	Cornejo	Participante del programa			x	
28	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	15.069.333-0	Viña Via Wine	(71) 221817	asoto@viawines.com	Camino Las Rastras Km 7	Talca	Andrea	Soto	Participante del programa				
29	Taller y Asistencias Maule	Producto Turístico	12.416.397-8	Viña San Pedro de Tarapacá	(9) 7415861	tour@vspt.cl	Longitudinal Sur KM 205	Curicó	Pamela	Plana	Participante del programa				



Empresas Participantes Seminario Inicio

Se adjunta en Excel.



Empresas Participantes Seminario Cierre

Se adjunta en Excel.

5. LOGROS DESTACABLES DE LA DIFUSIÓN TECNOLÓGICA

1. Logros generales del programa, identificación de impactos técnico económicos

Los impactos esperados planteados en la formulación del proyecto son los siguientes:

1. Incorporar en su operación, un sistema vigente de comunicación escrita y verbal, con el cual les sea posible nivelar su estructura operativa y de esta forma generar un contacto comercial efectivo con la cadena de comercialización turística nacional y/o su cliente final.
2. Generar factores de cambio que contribuyan a la mejora competitiva de sus empresas.
3. Generar valor por:
 - a. La entrega de un mejor servicio al cliente.
 - b. Una mejor relación con proveedores.
 - c. Una mejor comunicación con intermediarios.

En el programa se trabajó con 3 regiones, que requerían ser más competitivas para desarrollar el turismo, por tanto necesitaban fundamentalmente desarrollar competencias tanto laborales, operativas y de gestión aprendiendo a mejorar, establecer procesos y lenguaje comercial que permitieran una comunicación efectiva con la cadena de comercialización y/o con el cliente final.

Los procedimientos y conceptos de comercialización a transferir, fueron logrados a través de un trabajo desarrollado por capítulos, recopilación realizada en el periodo de prospección, en las cuales se establecieron los conocimientos, herramientas y procesos que se deberían entregar a las PYMES del turismo. Cabe destacar, que esta información no existía en plataformas, WEB o en documentos de trabajo, sin embargo producto de este programa, dicha información quedo recopilada en el Manual “Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos”

Así también, para transferir estos conocimientos se implementó un modelo innovador en cuanto a la forma de adquirir e internalizar los conocimientos, por ello se realizaron talleres teóricos, con resolución de casos, asistencias regionales que permitían un seguimiento a los empresarios para implementar en sus empresas lo aprendido en los talleres, así como también se permitía a través de este trabajo 1-1 medir los avances de los empresarios.

Por ello, definimos que los logros obtenidos por el programa son:

1. Los empresarios **entendieron** como una comunicación efectiva con la cadena de comercialización, les permite comercializar a través de la vía indirecta hacia el cliente final.
2. **Mejoraron y/o aumentaron** sus niveles de eficiencia en la gestión a través del capítulo de operación y reservas, lo que se ve reflejado en los puntajes promedios obtenidos. Pasaron de un 21% antes de la intervención a un 74% posterior a esta.
3. **Implementaron** en la información que ellos transmiten a sus clientes, las condiciones generales tanto para el cliente final o el intermediario, conocimientos aprendidos a través del capítulo del mismo nombre, tomando conocimiento de la

importancia de los ámbitos legales para administrar eficientemente su negocio y/o el resguardo económico de éstos, y en este sentido, el nivel de avance grupal llegó al 80%.

4. Se **generaron** vínculos comerciales y redes de trabajo entre los beneficiarios, fomentando la asociatividad, elemento que es fundamental para la creación de un destino competitivo. Esto se logró porque hubo un trabajo entre los empresarios de la región (comunas y provincias), durante 3 meses, dándose instancias de trabajo grupal y por ende del conocimiento de cada uno de los productos turísticos.
5. En la misión empresarial desarrollada en Santa Cruz, VI Región, los empresarios **aprendieron** como se conforma un destino turístico competitivo, con la intervención de productos turísticos grandes o PYMES, o con la diversidad de la cadena de servicios (restaurante, viñas, artesanías, museos, etc.), con el foco de estar insertos en la identidad del destino. Así también, constataron los procedimientos aprendidos en el programa, a través de una inspección técnica al Hotel Santa Cruz, donde in situ comprobaron los capítulos aprendidos, tanto en las áreas de operación, comercialización, en la infraestructura y manejo y pautas del servicio.
6. Trabajar con asistencias dirigidas permitió que los empresarios **incorporaran** los conocimientos transferidos de manera óptima teniendo la posibilidad de aclarar sus dudas de forma personalizada con el consultor regional.
7. Desarrollo del Manual de Capacitación “Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos”, lo que permitirá en una segunda fase y edición, apoyar al empresariado turístico y emprendedores del sector.

Los impactos macro que se generaron en la región a raíz de los logros obtenidos son los siguientes:

1. Los empresarios están preparados para entablar una comunicación efectiva con la cadena de comercialización, lo que queda demostrado con los avances logrados en los capítulos revisados en el programa: Producto Turístico, Operación, Tarifas y condiciones generales, cumpliendo con lo propuesto en el programa.
2. Empresas con pertinencia en el lenguaje comercial con la cadena de intermediación y con la vocación de ser referentes de lo aprendido en el programa, en su región.
3. Asociatividad en las regiones de impacto, dado que en el programa se generaron instancias de contacto entre los empresarios que tenían productos o servicios complementarios entre uno y otros. Los empresarios tomaron conocimiento que al existir asociatividad se genera valor para el destino en su totalidad.
4. Empresas mejor preparadas para entregar servicios de calidad y eficiencia, bases para ser un destino más competitivo.
5. Una mejor gestión en la empresa reduce los costos a través de la optimización del tiempo, pérdidas de negocios, horas hombre, y a la vez se genera confianza entre los actores de la cadena, ya que se habla el mismo lenguaje presentándose oportunidades para la comercialización.

Posterior a los talleres ACHET, se ha gestionado las siguientes acciones para promover a los productos turísticos capacitados

- Información a los socios de ACHET (TT.OO y Agencias de Viajes), de los empresarios capacitados y certificados en el programa.



- Difusión en el News de ACHET, para promover los productos turísticos, a una base de 8.000 personas.
- Desarrollo del manual, donde se incorporan directorio de los empresarios turísticos beneficiados del programa.
- Taller post seminarios, donde participaron los líderes, con los jefes de productos, creando redes entre ellos.

PRINCIPALES IMPACTOS DEL PDT – REGIÓN DE ARICA PARINACOTA

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
1	6.076.582-0	Agencia de Turismo Santa María	Nuevos métodos de comercialización (<i>Condiciones generales</i>)	La Agencia de Turismo Santa María, es una empresa que con sus años de experiencia ha logrado tener una visión del negocio en la región.	A través del PDT ha estandarizado conceptos y conocido la aplicación práctica del lenguaje comercial entre TT.OO y producto.
2	15.000.214-1	Escuela de Buceo Manco Capac	Nuevos métodos de comercialización. (<i>Operación entre Mayoristas</i>)	La escuela de buceo Manco Capac, en un empresa que ofrece un servicio único en la Región, por lo cual tiene una ventaja competitiva por sobre otros servicios.	Lo más urgente para esta empresa era implementar la formalidad en sus formatos de comercialización, en especial los trabajados por el PDT, que han significado un beneficio para la empresa.
3	14.102.140-0	Raíces Andinas	Nuevos métodos de comercialización (<i>Tarifas</i>)	Raíces Andinas trabaja en conjunto con la Empresa Parinacota Expediciones y ofrecen excursiones en los alrededores de Arica y reciben turistas nacionales y extranjeros.	A lo largo del PDT han logrado confeccionar un tarifario con tarifas para intermediarios, el cual trabajarán anualmente.
4	7.341.542-K	Suma IntiTour	Nuevos métodos de comercialización (<i>Condiciones generales</i>)	Suma Inti Tour, es una empresa que trabaja 15 años en Arica, abarcando la zona Norte hasta San Pedro de Atacama. Aproximadamente cuenta con 5 programas frecuentes, mediante una tarifa anual, en pesos chilenos y dólares, ya que su mercado es principalmente Europeo.	La empresa implementó formatos para respaldar sus operaciones comerciales, elaboró un contrato tipo, identificando condiciones generales adaptadas al tipo de producto que ofrece.
5	13.007.485-5	Trekking Aymara	Nuevos métodos de comercialización (<i>Condiciones generales</i>)	Trekking Aimara es una empresa dedicada a la Tour operación local, confeccionando programas turísticos en Arica – Parinacota.	Trekking Aymara, pretende ampliar sus servicios, comercializando directamente con agencias de Arica, por tal razón los formatos entregados por el PDT, han sido de gran utilidad y comenzó a trabajar con ellos, una vez evaluados por la consultora regional.
6	4.893.181-2	Turismo Belén	Nuevos métodos de comercialización (<i>Operación entre TTOO y productos</i>)	Turismo Belén es un TTOO de la Región que trabaja muy asociativamente con otros servicios de la zona.	Los conceptos y metodologías proporcionadas por el PDT le han permitido estandarizar sus procesos, profesionalizar el servicio y tener mayor conocimiento del lenguaje comercial que se maneja en la industria.

N ^o	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
7	10.506.092-0	Viña el Arriero	Nuevos Métodos de comercialización (<i>Tarifas y condiciones Generales</i>)	Viña el Arriero es una empresa ubicada en el valle de Codpa y produce un vino típico de la zona llamado Pintatani.	Viña el Arriero, implementará excursiones, que tienen mucho interés turístico, debido a que en la zona no se ofrece nada similar. El trabajo realizado con ACHET, es de gran utilidad, porque le permitió mejorar la presentación de su producto a través de una ficha técnica.
8	12.030.553-0	Albergue Ecológico Jurasí	Nuevos métodos de comercialización (<i>Operación entre TTOO y producto</i>)	Albergue Ecológico Jurasí, es una empresa que brinda el servicio de alojamiento y se encuentra ubicada en la localidad de Putre.	Albergue Ecológico Jurasí, ha trabajado muy bien los formatos entregados, los cuales pretende implementar cuando comercialice con TT.OO. ya que en la actualidad el empresario esta mejorando la infraestructura para ofrecer un mejor servicio.
9	8.196.890-2	Chinchorro Expediciones	Nuevos métodos de comercialización (<i>Condiciones generales y tarifas</i>)	Chinchorro expediciones es un TTOO local y agencia de viajes que brinda el servicios de excursiones marinas en las costas de Arica.	Luego del PDT, esta empresa elaboró un contrato comercial tipo, en el cual estipuló el tarifario de sus programas turísticos y las condiciones generales para éste.
10	13.863.137-0	Ecovive	Nuevos métodos de comercialización (<i>Condiciones generales</i>)	Ecovive es un TTOO local que trabaja en la ciudad de Arica y ofrece tours para la localidad de Putre.	Ecovive, es una empresa que no tiene muy definido su mercado objetivo, por tal razón trabajarán en una estrategia para comercializar con agencias de la Región, implementando los formatos sugeridos por el PDT, en especial el contrato de convenio comercial y sus condiciones generales, ya que domina muy bien el cálculo de tarifas.
11	13.864.231-3	Hotel San Remo	Nuevos métodos de comercialización (<i>Tarifas y condiciones generales</i>)	Hotel San Remo es una empresa que está comenzando a brindar el servicio de alojamiento en la ciudad de Arica, razón por la cual le interesó desde el principio la posibilidad de asistir aun taller para nivelar sus lenguaje comercial.	Hotel San Remo, trabaja un tipo de convenio comercial, en donde se detallan los tarifarios rack y convenio, pero les falta definir las condiciones generales que den respaldo a la comercialización. Los formatos entregados por el PDT han sido de gran utilidad para la comercialización de su empresa.

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
12	5.132.710-1	Residencial Atenas	Nuevos métodos de comercialización (Operación entre TTOO y producto)	Residencial Atenas es un servicio de alojamiento atendido por sus propios dueños y una de sus principales carencias es la profesionalización del servicio. Está en procesos de ampliación de su infraestructura.	Residencial Atenas ha trabajado muy bien los formatos entregados (impresos), los cuales pretende implementar cuando comercialice con TT.OO, ya que en la actualidad el empresario está mejorando la infraestructura para ofrecer un mejor servicio.
13	10.946.347-7	Ruta Andina	Nuevos Métodos de comercialización (Definición de producto y condiciones generales)	Ruta Andina es una empresa TTOO que comercia excursiones altiplánicas en Arica. Esta empresa está en proceso de implementación de nuevas rutas, las que comercializará en forma promocional con Cali Tours.	Ruta Andina trabaja con varias empresas de la Región, pero al presentar un contrato y/o convenio tipo, se percató que no estaba aplicando condiciones generales. Trabajó en ello y consiguió elaborar las condiciones de pago, mejorar su política de tarifas, establecer condiciones de anulación, know how, etc.
14	8.218.969-6	Suritrek	Nuevos métodos de comercialización (Condiciones generales)	La empresa Suritrek, tiene amplia trayectoria en el rubro. Especialista en la actividad de montañismo en la Región.	A través de la creación de una ficha técnica y un contrato tipo, la empresa se encuentra en mejores condiciones para presentarse ante un TTOO.
15	22.677.241-3	Terrace Lodge	Nuevos métodos de comercialización (Tarifas y cadena de comercialización)	Terrace Lodge es una empresa que ofrece servicio de alojamiento en la localidad de Putre, es atendida por sus propios dueños y se ha caracterizado a lo largo del PDT por ser una empresa muy participativa. A pesar de estar avanzada en muchos temas el PDT le ayudó a mejorar sobre lo que ya tenía.	El trabajo realizado con esta empresa fue definir ciertos lineamientos de gestión con ACHET, para facilitar su participación como socio y en la plataforma "Mercado Turismo".
16	10.595.490-5	Tour Andino	Nuevos métodos de comercialización (Condiciones generales)	Se encuentran en libros de recomendaciones como Lonely Planet y están muy bien cotizados por los turistas.	El PDT les permitió formalizar su operación en términos de trabajar con formatos que les permiten tener un respaldo de sus acciones comerciales y a formalizar las condiciones generales con que trabajan ya que, antes de iniciar el programa, la empresa sólo trabajaba por medio de palabras y lazos de confianza. Al analizar la comercialización de la empresa, reflejó como resultado que su principal actividad es el montañismo, destacando por sobre los servicios que trabajan en Putre. Se identificó que su mercado objetivo son los extranjeros en un 98%, además de trabajar con empresas en Bolivia y Perú.

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
17	14.598.202-2	Turismo Chogna	Nuevos métodos de comercialización (Operación entre TTOO y producto y tarifas)	Turismo Chogña, es una empresa nueva que abarca un mercado extranjero, realizando viajes en especial a los países fronterizos (Perú – Bolivia), enfatizando que el modelo turístico de estos países está muy avanzado en relación al país.	Ha implementado todos los formatos entregados por el PDT, para nivelar el sistema de gestión y operación de su empresa y de esta forma ser más competitiva en la Región.

PRINCIPALES IMPACTOS DEL PDT REGIÓN DE AYSÉN

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
1	14.043.05 2-8	Baker Patagonia Aventura	Nuevos Métodos de comercialización (Tarifas y Condiciones generales)	Baker patagonia es una empresa nueva en el mercado que trabaja en la TTOO organizando programas turísticos en las distintas localidades de la Región de Aysén	Baker Patagonia Aventura ha logrado organizarse para trabajar con intermediarios, estandarizando formatos. Gracias al PDT pudieron realizar un estudio de sus tarifas, crear una tabla tarifaria, logrando implementar una tarifa confidencial, la cual junto a los criterios indicados le ayudarán al momento de negociar un convenio con sus intermediarios, conformando un gran paso en su comercialización y apertura al mercado.
2	10.225.68 4-0	Geoturismo Patagonia	Nuevos métodos de comercialización. (Operación entre TTOO y productos)	Geoturismo Patagonia, es una empresa TTOO de la Región que trabaja con diversidad de productos regional es para formar sus paquetes turísticos. Reciben turistas nacionales e internacionales. En este caso, cumplen la función de TTOO local y TTOO mayorista.	Geoturismo Patagonia es una empresa que aplica los conceptos sugeridos por ACHET. El programa, les ayudó a percibir de cerca la realidad del empresariado y como la asociatividad es un factor clave para crear un destino competitivo.
3	16.975.15 9-5	Casa del Turismo Rural	Nuevos métodos de comercialización	La Casa del Turismo Rural, es una asociación gremial solventada por INDAP, agrupa a los principales empresarios del área rural de la región.	Su mayor logro a lo largo del PDT ha sido la unificación de criterios tanto en la Operación, tarifas y condiciones Generales. Crean una tabla tarifaria tipo que deberán complementar individualmente con cada socio.

Nº	RUT	Empresa	Tipo de Innovación	Presentación de la empresa	Descripción de la actividad innovadora
4	6977901-8	Hostal Gladys	Nuevos métodos de comercialización	Es una empresa que ofrece en servicio de alojamiento en la localidad de Coyhaique.	Para Hostal Gladys el PDT ha generado un cambio radical en su comercialización, logrando por primera vez trabajar con formatos, generar una tarifa confidencial y un convenio tipo que establece claramente sus condiciones generales. Trabaja a partir de la próxima temporada con intermediarios ya que en este momento se encuentra mejorando su infraestructura.
5	8808459-4	Cabañas Aonikenk	Nuevos Métodos de comercialización <i>(Tarifas y condiciones Generales)</i>	Cabañas Aonikenk es una empresa que ofrece servicio de alojamiento en la localidad de Puyuhuapi.	Cabañas Aonikenk, definió sus tarifas rack y condiciones generales. Trabaja otorgando una tarifa neta para los TT.OO. Además este año implementará una tarifa en dólares ya que luego de ampliar su empresa puede comenzar a trabajar con facturas de exportación tema que sus pasajeros le solicitaban a menudo.
6	7.427.707-1	El Pangue	Nuevos métodos de comercialización <i>(Condiciones generales)</i>	El Pangue es una empresa que se distingue por entregar un alojamiento de calidad, lo cual complementa perfectamente con las excursiones que ofrecen.	Trabajan aplicando los conceptos y formatos indicados por el PDT. Sin embargo de igual manera han podido complementar su estructura operacional con lo aprendido a lo largo de los talleres.
7	13.474.344-1	Gran Patagonia	Nuevos métodos de comercialización <i>(Operación entre TTOO y productos)</i>	Gran Patagonia es un TTOO local que aplica los conceptos sugeridos por ACHET.	La incorporación de formatos le ha facilitado enormemente la comercialización y el acercamiento con los productos locales le ha generado potenciar su red de proveedores. Ha indicado también que se ha visto reflejada una nueva formalidad por parte de los proveedores participantes del PDT.

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
9	Sin info	Hotel Los Ñires	Nuevos métodos de comercialización (Operaciones y Condiciones generales)	Hotel Los Ñires lleva años en la región, tiene un mercado cautivo y con buena aceptación localmente.	Conoce y aplica la mayoría de los formatos, pero le ha sido de gran utilidad definir formatos tipo para que cada encargado de recepción entregue la misma información a la hora de responder a un cliente.
10	2115991-k	Espacio y Tiempo	Nuevos métodos de comercialización (Operaciones)	Espacio y Tiempo es una empresa consolidada en la región, pero demostraba al comienzo del PDT que necesitaba ordenar su operación, les faltaba unificar criterios, utilizar un solo tipo de formato.	Al finalizar el PDT han complementado lo que ya tenían en uso e implementado nuevos formatos demostrando alcanzar un logro en los objetivos en todos los conceptos instruidos.
11	8.943.685-0	Puerto Viejo Lodge	Nuevos métodos de comercialización (Operaciones y Tarifas)	Puerto Viejo es una empresa que brinda el servicio de alojamiento bajo la modalidad de lodge, están Rodeados de naturaleza se encuentran ubicado en la localidad de Pto..Aysén.	Puerto Viejo Lodge, a lo largo del PDT demostró gran interés en la cadena de comercialización debido a la gran necesidad actual de su negocio (sus principales pasajeros eran paxs corporativos de empresas pesqueras localizadas en Pto Aysén, lo que disminuyó considerablemente por el cierre de muchas de ellas), por lo que implementó los formatos sugeridos, creando una completa ficha técnica, nuevos formatos de cotización y una clara y bien definida tarifa, siendo la principal una tarifa comisionable que le permitirá poder entrar a la cadena de comercialización tan anhelada.

PRINCIPALES IMPACTOS DEL PDT REGIÓN DEL MAULE

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
1	13.786.036-8	Viña Calina	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	Calina es una Viña con el concepto de boutique, fundada en el año 1994, en donde se ha visto el turismo como una forma de posicionarse y promocionar los vinos que ahí se producen.	La empresa, ha logrado a través del este PDT conocer los distintos procedimientos que intervienen al momento de vender sus productos dentro de la cadena de comercialización para lo cual ha diseñado distintos formatos que le ayudarán a entregar un servicio mas eficiente (reservas, cotización, ficha técnica). En cuanto a las tarifas confeccionó tarifario en donde definió una tarifa neta para TT.OO. por otra parte, establece y determina las condiciones generales que formarán parte de un convenio comercial con los intermediarios. Actualmente trabaja en conjunto con Trekking Chile y está utilizando los formatos diseñados en este PDT.
2	12.722.450-1	Vina Balduzzi	Nuevos Métodos de Operación y comercialización.	Balduzzi esta ubicada en la Localidad de San Javier y es una de las Viña que mas a potenciado en desarrollo del enoturismo en la Región del Maule.	A pesar de que es una viña adelantada en temas de enoturismo, se detectaron falencias en cuanto a los sistemas de operación y gestión al momento de trabajar con la cadena de intermediación y el cliente final. A través de este PDT han estandarizado conceptos, se diseñaron formatos tipos de operación y comercialización, lo cual les ayudará a ser mas formales y eficientes al momento de trabajar con los distintos agentes de la Industria del turismo.
3	13.065.780-K	Viña Gillmore	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	Viña Gillmore es una empresa que cuenta con un producto de de calidad para el turista interesado en disfrutar de las bondades del vino del Valle Central en conjunto con un entorno natural, en donde puede realizar distintas actividades al aire libre. Además, es la única Viña en la Región que ha incorporado el servicio de alojamiento al interior de esta.	Para el empresario, su participación en este PDT ha sido un gran beneficio ya que le permitió conocer y estandarizar el lenguaje comercial haciéndolo más formal y eficiente al momento de trabajar en la cadena de comercialización. Por otra parte, confecciona e implementa un tarifario con los valores de los distintos servicios que ofrece al interior de su establecimiento y elabora un contrato/convenio tipo que da ha conocer las condiciones generales para el trabajo con intermediarios. Todos los formatos diseñados en este PDT, actualmente están siendo utilizados con los agentes de la cadena de comercialización de la industria turística.

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
4	6.858.773-5	Casona Las Catalinas	Nuevos métodos de Operación <i>(Formatos Tipos)</i>	Casona Las Catalinas, nace el año 2000 como casa de descanso y reuniones familiares y hace 3 años su dueña abre sus puertas a los turistas, para entregar un servicio de gastronomía y hospedaje.	La empresaria a través del PDT ha estandarizado conceptos; desde la aplicación práctica del lenguaje operacional y comercial entre TTOO y producto hasta diseñar formatos tipos para su correcta operación.
5	14.669.559-0	Hosteria Los Queñes	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	Hostería Los Queñes Adventure Lodge & Restaurant, esta ubicado en la zona cordillerana central de Chile a solo 36 km de Curicó y ofrece al turista la posibilidad de disfrutar de una estadía entretenida, acompañada de una rica comida y confortables habitaciones, y la oportunidad de realizar diferentes actividades de turismo aventura.	Para el empresario su participación en el PDT, le permitirá formalizar su operación en términos de trabajar con formatos tipos que les permitan tener un respaldo de sus acciones comerciales. Por otra parte, fue de gran utilidad ya que pudo conocer la manera de trabajar de los TT.OO; determinar una Rack en base al calculo de su reales costos y una tarifa Neta para intermediarios y; definir políticas y condiciones que son necesarias al momento de establecer un contrato/convenio comercial con estos agentes de la cadena de comercialización.
6	11.763.748-4	CHILI TOUR	Nuevos Métodos de Operación y comercialización.	CHILITOUR es un TT.OO nuevo dentro de la Región del Maule enfocado al turismo receptivo, sus principales productos están orientados en el sector del Parque Ingles-Radal Siete Tasas (Molina).	Para la empresa el trabajo realizado representa una manera de comenzar a operar de forma formal y eficiente mediante la cadena de comercialización y le ayudará a implementar formatos adecuados para empezar a comercializar sus productos y respaldar las ventas de sus programas. Además es necesario mencionar, que el empresario determinó los valores de los programas turísticos, poniendo en práctica la metodología enseñada en este PDT. Por otra parte, este proyecto le ha permitido crear lazos asociativos con distintas empresas del sector de Molina y generar relaciones comerciales con cada uno de ellos.

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
7	10.506.092-0	Bed & Breakfast Stella Borde Estero	Nuevos Métodos de Operación.	B&B Stella Borde Estero esta ubicado en el centro de la ciudad de Talca, a cuatro cuadras del centro comercial. Actualmente es una de las 3 empresas de servicio de alojamiento certificadas bajo las Normas de Calidad Turística.	Este trabajo que la empresaria realizó con ACHET, le sirvió para implementar nuevos sistema de operación en la gestión de su negocio, a modo ejemplo: implementó formatos tipos para las respuestas de sus cotizaciones, creó una firma electrónica para responder sus correos; agrupo por carpetas los asuntos de sus emails; entre otros. Por otra parte, a través del PDT ha estandarizado conceptos y realizó la aplicación práctica del lenguaje comercial entre TT.OO y producto.
8	15.128.016-1	Hostal Vinals	Nuevos Métodos de Operación.	Hostal Vinals es un alojamiento ubicado en el centro comercial de la ciudad de Talca. Su dueño actualmente se encuentra en un proceso de cambio de imagen de su negocio, es decir: su nuevo nombre será Hostal Cumbres del Maule, ha diseñado un nuevo logo corporativo; y por otra parte, mejorado la infraestructura y equipamiento para ofrecer un mejor servicio.	El programa, le ha ayudado a nivelar los sistemas de operación de su negocio, ya sea en el diseño de formatos tipos, a modo ejemplo, respuestas a una cotización; ficha técnica; formatos de cotización. Además, ha sido esencial para nivelar el lenguaje operacional y comercial entre el TT.OO y el producto.
9	6.032.267-8	Hotel Cordillera	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	Hotel Cordillera entrega servicio de alojamiento en la ciudad de Talca, Región del Maule.	La empresa conoció la forma de como comercializar su servicio a través de la cadena de comercialización de la Industria. Por otra parte, implementará la utilización de una ficha técnica de su Hotel, mediante la cuál entregará información sobre sus servicios. Diseñó un tarifario en donde da a conocer las tarifas para TT.OO establecidas, políticas relacionadas con ellas, definición de las condiciones de pago de sus servicios, políticas de cancelación de reservas y pasajeros No- Show, utilizando un lenguaje formal, acorde a los requerimientos de la Industria Turística.

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
10	5.693.825 - 7	Hostal Las Palmeras	Nuevos Métodos de Operación.	Hostal las Palmeras es una empresa en donde sus dueños recientemente están implementando la utilización de la tecnología en la gestión de su negocio.	La empresa enfocó su trabajo en el diseño de formatos tipo de: reservas y confirmación; cotizaciones y respuestas; ficha técnica del Hostal. Todo lo anterior, le permitirá tener un respaldo digital de sus acciones comerciales, ya que antes del programa sólo se lleva un registro manual de cada una de sus transacciones comerciales.
11	21.754.992-2	Ruta del Vino Valle del Maule	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	La Ruta del Vino del Valle del Maule esta conformada por 14 viñas de la zona, cuyo objetivo es promocionar el Valle del Maule como región vitivinícola, mostrando en un entorno natural la historia y cultura del vino.	La Ruta del Vino diseñó en el transcurso del programa formatos tipo de cotización, reservas y ficha técnica, con el propósito de nivelar su sistema de gestión y operación, a modo de ser más competitiva dentro Región.
12	6.981.883-8	MSC Maule Somos Chile	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	MSC Maule Somos Chile, es un TT.OO ubicado en la localidad de Talca, especializada en el desarrollo de programas turísticos culturales rescatando los atractivos, valores y tradiciones regionales.	La empresaria al ser nueva en este rubro trabajó cada uno de los formatos entregados en el programa: Formato de cotización, reservas y ficha técnica. Se destaca el trabajo en conjunto que se generó a raíz de este proyecto con la empresa Casona Las Catalinas, con quien esta negociando tarifas y estableciendo condiciones y políticas de negociación, a modo de incorporarla en diferentes programas turísticos.
13	16.273.201 -3	Latitud Grado Sur	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	TTOO local que inició operaciones a comienzos del año 2010 desarrollando programas turísticos full day y dentro de la región.	El desarrollo de este PDT y su participación en el mismo, le ha ayudado para comprender de mejor manera el funcionamiento de la Cadena de Comercialización de la Industria Turística y para aplicar nuevas técnicas que le permitan formalizar la operación de su negocio en términos de trabajar con formatos tipo, y de esta manera tener un respaldo de sus acciones comerciales. Todo lo anterior, le será de gran utilidad ya que actualmente ha establecido lazos comerciales con TT.OO de las localidades de Talca y Curicó y con servicios turísticos de Linares, para la creación de nuevos programas orientados a un turismo de Salud para la 3ra. Edad.

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
14	9.818.364-7	MauleTravel Service	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	Maule Travel Service es un TT.OO ubicado en la localidad de Curicó orientado principalmente al turismo emisor, cuyo mercado objetivo son grupos de adultos mayores y estudiantes de enseñanza media. En actualidad cuenta con distintos programas potenciando destinos como Bariloche, Brasil y Chile (La Serena, Lagos de Todos los Santos, Torres del Paine).	Su participación en este PDT, le permitió formalizar la operación de su negocio, implementados nuevos formatos ya sean de reservas, fichas técnicas, repuestas tipos, entre otros. Cabe destacar que este empresario forma parte de un PROFO Turístico en Curicó y esta trabajando en la creación de nuevos programas con otros participantes del PDT (El Regalo Lodge, Hostería Los Queñes, Latitud Grado Sur, Hacienda San Isidro) a modo de posicionar la Región del Maule dentro de la oferta turística a nivel nacional.
15	15.262.964-8	Viña Corral Victoria	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	Corral Victoria a 11 km. De Talca camino a San Clemente, es una viña de tradición familiar fundada a finales del siglo XIX.	El trabajo realizado con esta empresa estuvo enfocado en diseñar nuevos formatos de cotización y reservas para la correcta operación en el área del turismo, complementándolos con los documentos ya existentes. Se diseñó una ficha técnica a modo de potenciar el trabajo con posibles TT.OO de la Industria. Por otra parte, a través del PDT han estandarizado conceptos y conocido la aplicación práctica del lenguaje comercial entre TTOO y producto.
16	19.621.664-9	El Regalo del Lodge	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	“El Regalo Lodge” es una empresa que ofrece el servicio de alojamiento estilo cabañas construido dentro de un bosque nativo, rodeado por aguas de vertientes en la localidad de Curicó, en donde el turista puede acceder a distintos programas de Fly Fishing all inclusive.	Para el empresario su participación en este PDT fue de gran utilidad, lo cual le permitió la creación de diferentes formatos tipos para entregar un servicio más eficiente y unificar su lenguaje comercial, lo cual le ayude a ser más competitivo a nivel Regional. Además, demostró gran interés en implementar formatos que respalden su comercialización, calculando y determinando nuevas tarifas para la confección de un tarifario y elaborando un contrato tipo, que identifique las condiciones generales para el trabajo con intermediarios.

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
17	14.325.50 3-4	Cerveza Berner	Nuevos Métodos de Operación.	Cerveza Berner fue fundada a comienzo del 2007 y se dedican a la producción de cerveza artesanal, ésta fue reconocida en el año 2009 como una de las 10 mejores cervezas artesanales del país. Para diversificar su negocio se encuentran implementando a contar del 2010, tours de la producción de su	Durante las asistencias del PDT se trabajo en darle mas formalidad a los sistemas de gestión y operación de la empresa, creando formatos tipos (reservas, cotización y respuestas standards), lo cual será de gran utilidad al momento de implementar tours al interior de la fabrica de Cerveza. Además, se estandarizaron concepto que le ayudarán a comercializar su producto dentro de la cadena de comercialización.
18	11.457.60 6-9	Viña Miguel Torres	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	Miguel Torres esta ubicada en Curico y es una de las viñas que ha potenciado el desarrollo del enoturismo en dicha localidad, a modo de rescatar las tradiciones vitivinícolas de la zona.	Durante el transcurso de este PDT, se trabajo en la creación de una ficha técnica a modo de entregar información mas detallada sobre la viña; se crearon formatos tipo de reservas y cotizaciones. Por otra parte, se unifico el lenguaje comercial confeccionando tarifario con sus respectivas políticas, para generar un trabajo más formal con tours operadores, ya que solo se opera por medio de palabras y lazos de confianza.
19	12.337.12 1-6	Hostal Las Palmas Express	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	Hostal Las palmas Express esta ubicado en el centro de la localidad de Curico y cuenta con 29 habitaciones distribuidas en singles, dobles y matrimoniales. Por otra parte, es una empresa que tiene conocimiento sobre las distintas operaciones de gestión y operación, no obstante se detectan falencia en cuanto al conocimiento de la cadena de comercialización de la industria turística.	Es por lo anterior, que durante este PDT se trabajaron formatos de cotización y en el diseño de una ficha técnica, herramientas utiles para relacionarse con los intermediarios. Además, se inicia la confección de un tarifario digital, en donde se establecieron algunas políticas y condiciones de negociación.
20	12.416.39 7-8	Viña San Pedro de Tarapacá	Nuevos Métodos de Operación y comercialización.	En la Región del Maule se encuentra uno de los viñedos mas sureños de San Pedro, destacándose la producción de Syrah y Carmenere. Actualmente cuenta con distintos programas o tours que permite recorrer e internase en sus valles e históricas bodegas.	En la actualidad la empresa trabaja con intermediarios de la cadena de comercialización, cuya relación se caracteriza por la informalidad ya que no se identifica la existencia de un contrato previo, en donde se establezcan condiciones y políticas de trabajo. Durante la asistencia de este PDT, se trabajaron distintos formatos tipos a modo de complementar los ya existentes y se estandarizan nociones y conceptos básicos de la Industria Turística entorno a los procesos de gestión y operación.

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
21	15.069.333-0	Via Wine	Nuevos Métodos de Operación y comercialización.	Via Wine es una viña ubicada en la Localidad de San Rafael, la cual cuenta con más de 1.039 hectáreas de viñedos plantados en los principales valles vitivinícolas de la Región del Maule. En relación al desarrollo del enoturismo, se están realizando modificaciones en los distintos procesos de operación que ella requiere.	Con el PDT esta Viña a logrado nivelar el lenguaje comercial y en la crear diferentes formatos que les permitan dar una mayor formalidad a las distintas relaciones que se puedan establecer con los agentes que intervienen en la industria del turismo.
22	16.725.754-2	Hostal del Río	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	Hostal del Río esta ubicado a solo 3 cuerdas del centro de Talca, es uno de los 3 establecimientos que esta certificado por las Normas de Calidad Turística en la Región del Maule.	Para esta empresa el trabajo realizado en este PDT sirvió para actualizar y complementar sus procedimientos básicos de ventas, diseñando formatos de cotización, reservas y ficha técnica, para entregar un servicio más eficiente y tener respaldo de sus operaciones comerciales. Por otra parte, se diseño tarifario digital con las condiciones respectivas y un contrato y/o convenio comercial a modo de definir las políticas de trabajo al momento de trabajar con TT.OO.
23	14.388.542-9	Hotel Comercio de Curico	Nuevos Métodos de Operación y comercialización.	Hotel turismo esta ubicado en el centro de la localidad de Curico a solo 3 cuerdas de plaza de arma, posee habitaciones single, dobles y matrimoniales.	El trabajo realizado con esta empresa fue complementar los formatos ya existentes con los entregados en este PDT, con el propósito de nivelar los procesos de gestión y operación acorde a los requerimientos de la industria.

Nº	RUT	EMPRESA	TIPO DE INNOVACIÓN	PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD INNOVADORA
24	15.128.089-7	Ruta del Vino Valle Curicó	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	La Ruta del Vino Valles de Curicó, ubicada a menos de 200 Km. al sur de Santiago, ofrece un viaje a uno de los lugares con mayor tradición vitivinícola en Chile. La Ruta del vino ofrece distintos programas turísticos para recorrer y conocer las principales viñas de la Región. En	cuanto a sus procesos de comercialización se destaca el trabajo con TT.OO el cual se basa en la informalidad por la inexistencia de un contrato y/o convenio de negociación, lo cual ha sido un serio problema para esta Asociación. Es por lo anterior, que este PDT fue de gran utilidad para determinar un nuevo modelo de negociación mas formal respaldado por la existencia de documentos que establezca condiciones y políticas de trabajo con los agentes de intermediación. Por otra parte, se unifico el lenguaje comercial y se diseñaron nuevos formatos de operación (formulario de Reservas, cotización y ficha técnica) y definiendo algunos parámetros de operación en cuanto a la cantidad de tours a realizar por días para lo cual se diseño una planilla de disponibilidad, los cuales están siendo implementados a modo de entregar un servicio más eficiente.
25	12.272.242-2	Hacienda Polo San Isidro	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	La hacienda data del año 1808 y es la mas antigua de la Provincia de Curico. En ella se puede encontrar canchas de polos, habitaciones estilo colonial, jardines interiores y disfrutar de un entorno natural y revivir la historia de Chile.	Para el empresario su participación en este PDT fue de gran relevancia, ya que se interiorizo sobre el funcionamiento de la cadena de comercialización y de los distintos procesos que intervienen para realizar la venta final de su producto/servicio. Hay que mencionar que el participante es nuevo en el rubro ya que en la temporada 2009-2010 realizo la puesta en marcha de su servicio de alojamiento. Actualmente esta remodelando la hacienda producto de los daños ocasionados por el terremoto. Es por lo anterior, que durante este PDT las asistencias se enfocaron en nivelar conceptos y el lenguaje comercial, se diseñaron formatos tipos de cotización, reservas y ficha técnica, además se determinaron tarifas nuevas tarifas y condiciones y políticas de negociación, para el trabajo con los agentes de intermediación.
26	14428933-1	Turismo Los Queñes	- Nuevos Métodos de Operación y comercialización. - Valor agregado a la definición de su producto.	Turismo los Queñes es una empresa de turismo aventura, con una trayectoria de 15 años en la realización de distintas actividades, principalmente RAFTING por el río Teno.	El empresario mostró gran interés y motivación en comprender y aprender sobre los distintos procesos de gestión y operación que intervienen al momento de comercializar su producto. Es por lo anterior, que su participación en este PDT se focalizo en internalizar conceptos de comercialización, diseñar formatos tipos para respaldar sus acciones comerciales y determinar precios confidenciales y políticas de negociación.

6. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

A través del Programa de Difusión Tecnológica, ACHET estuvo presente en tres regiones del país, en las cuales realizaron labores de sociabilización del proyecto, identificando aliados estratégicos, convocando a las empresas, que posteriormente y por un periodo de tres meses en cada región, serían las beneficiarias de un innovador método de transferencia, en las cuales se les entregaron las herramientas necesarias para nivelar sus Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística”.

En total el Programa benefició a 78 empresas de las cuales un 29% pertenece a la Región de Arica – Parinacota, un 35% pertenece a la Región del Maule y un 36% pertenece a la Región de Aysén.

Según su tipología estas empresas corresponden en un 35% a la categoría de TT.OO locales, un 22% son productos turísticos y un 44% alojamientos.

El nivel de asistencia tanto en los talleres como en las asistencias técnicas (79% y 84% respectivamente), fue considerado exitoso, producto de las reglas establecidas al inicio del programa donde se les hizo firmar un protocolo de participación⁶ del PDT a los empresarios, estableciendo las reglas claras en cuanto a sus deberes de participación, así como el incentivo de elegir a los empresarios para la participación de una misión empresarial en el destino de Santa Cruz.

Al haber concluido las etapas de prospección y de difusión del PDT, es posible demostrar que actividades contempladas se cumplieron en un 100%, situación que se refleja en los siguientes resultados obtenidos:

- Se transfirieron los códigos del lenguaje necesarios para hacer negociaciones entre intermediarios y productos turísticos, inclusive con el cliente final.
- Se elaboró un manual sobre lenguaje comercial, cuyos contenidos fueron validados técnicamente por TTOO Socios de ACHET. Este manual es y será un documento de consulta permanente para las empresas del programa y su versión final ha sido entregada a las empresas beneficiarias y otros actores de la industria el día del seminario de cierre.
- Se realizaron tres talleres en cada una de las regiones de impacto (1 taller por mes), en los cuales se abordaron los temas principales de la transferencia y se contrató a expositores para que profundizaran diversos temas de contingencia para el sector turístico regional y nacional.
- Se les enseñó a los empresario los siguientes capítulos:
 1. Procedimientos para la operación y gestión de la comercialización, estandarizando formatos para ellos.
 2. A desarrollar Ficha Técnica, que corresponde a la carta de presentación de los productos turísticos ante los intermediarios.

⁶ Anexo: Protocolo de Participación del PDT.
Informe Técnico Final – Programa de Difusión Tecnológica ACHET

3. La construcción de tarifas y el manejo de contratos con los intermediarios.
 4. Desarrollo de las condiciones generales tanto para intermediarios, como para el cliente final
 5. Conocimiento de las herramientas de promoción utilizadas para contactar al intermediario como al cliente final.
 6. Terminología comercial y turística.
 7. Empresarios responsables a través del conocimiento de la Ley de turismo y conocimiento de las atribuciones legales del SERNAC en cuanto a la Ley.
- La metodología aplicada de las asistencias técnicas permitió una bajada práctica de los conocimientos en los empresarios turísticos, a la vez de evaluar sus niveles de avances en los capítulos, resultando que éstos, sobrepasaron el 75% en los tips considerando en las pautas de medición. A mayor detalle a nivel grupal, se puede especificar:
 1. Elaboración de formato de reserva, en promedio se registró un grado de avance de 20% inicialmente logrando un 79% al finalizar el Programa.
 2. Elaborar una respuesta a una cotización, en promedio se registró un grado de avance del 34% inicialmente logrando un 80% al finalizar el Programa.
 3. Definición de tarifa rack, en promedio se registró un grado de avance de 66% inicialmente logrando un 68% al finalizar el Programa.
 4. Definición de Tarifas Confidenciales, neta y comisionable, en promedio se registró un grado de avance de 29% inicialmente logrando un 88% al finalizar el Programa.
 5. La Política de uso de los espacios, en condiciones generales, en promedio registró un grado de avance de 25% inicialmente logrando un 76% al finalizar el Programa.
 6. La elaboración de un contrato y/o convenio comercial, en promedio, registró un grado de avance de 28% inicialmente logrando un 76% al finalizar el Programa.

Así como también, se identificaron indicadores propios e individuales, para cada empresario turístico, sobre el cumplimiento, avances y resultados logrados, información que fue entregada a cada uno de ellos.

- El programa contabilizó 24 horas en talleres grupales en los 3 meses, y mínimo 18 horas por empresario en asistencia técnica, más el trabajo dirigido on line (mediante correos y llamadas por teléfono), y en el caso de los líderes regionales, la participación de 3 días-2 noches, en la misión de Santa Cruz, así como la asistencia al seminario cierre en el evento y el taller de trabajo con los jefes de producto de las empresas socias de ACHET.

- A pesar de las dificultades climáticas Aysén fue la región que obtuvo el mayor puntaje, un 86% considerando la asistencia a los talleres, la asistencia personalizada, el avance en contenido y las notas obtenidas en los ejercicios y pruebas.
- La Región de Arica – Parinacota obtuvo un puntaje final de 84%, lo que demuestra el compromiso de los empresarios, a pesar de la existencia de dificultades referentes a distancias entre Arica y Putre.
- La Región del Maule registra un puntaje final de un 63%, donde el 50% de los participantes tuvo un desempeño destacado de un 89% promedio y el resto no alcanzó el 75% debido a factores externos como la reconstrucción post terremoto que afectó principalmente la asistencia a los talleres.
- El 100% de las empresas participantes recibió una carta dirigida en formato papel y digital donde se informa sobre el porcentaje de cumplimiento obtenido en los indicadores medidos por el PDT en comparación con los resultados del grupo de empresas en la Región.⁷
- Un 85% de las empresas que cumplieron con un nivel igual o superior a un 75% en asistencia a talleres, recibieron un certificado⁸ que acredita la participación en el PDT.

Finalmente, se concluye que el programa Nivelar los Sistemas de Gestión y Operación en la Industria Turística fue un programa que cumplió a cabalidad con lo propuesto, adquiriendo en el transcurso mayor valor por el conocimiento ha transferir, en la medida que se identificaba los avances de los empresarios, la misma percepción de ellos de que era un buen trabajo e información entregada, así como de la metodología empleada, comentarios que se percibieron a la vez en las autoridades e instituciones regionales.

Por parte de ACHET, consideramos que el manual de “Desarrollo y Comercialización de Productos Turísticos” es un importante aporte a los empresarios turístico a nivel nacional, así como una herramienta de iniciación a los emprendimientos turísticos e inclusive para los socios de ACHET, quienes se encuentran hoy con un grupo de empresarios mejores preparados para iniciar el lenguaje comercial y contactos con los jefes de productos de sus empresas.

Destacamos además que las solicitudes del manual post lanzamiento ha sido recepcionada desde distintas instituciones internacionales, y en el ámbito nacional desde empresas, organizaciones e instituciones académicas.

Por ultimo, se ha recepcionado la solicitud de replicar este programa en otras regiones, producto e interés de instituciones regionales de capacitar a su empresariado turístico, para potenciar el destino.

Creemos que con este programa, tanto InnovaChile como Sernatur como socio estratégico y ACHET como ejecutor, demuestran una vez más el interés de capacitar y de incidir en las mejoras de las empresas PYMES del turismo, en cuanto a los niveles de gestión, superación de sus brechas empresariales y regionales, así como superación de las fallas de mercado presentes en cuanto a la comercialización, para generar empresas turísticas y destino competitivos dentro del país.

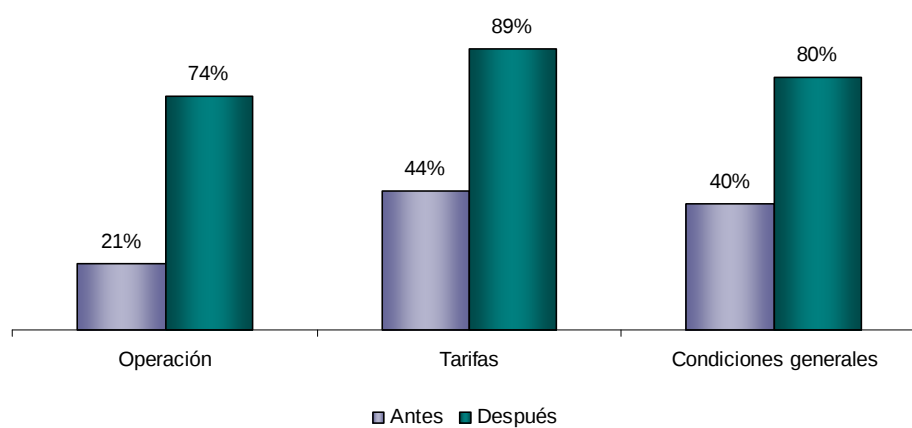
⁷ Anexo: Carta resultados finales empresas PDT.

⁸ Anexo: Diploma de participación para empresas del PDT
Informe Técnico Final – Programa de Difusión Tecnológica ACHET

A continuación los siguientes gráficos muestran el avance registrado por las empresas en cada una de las regiones del PDT y según las temáticas principales de la transferencia

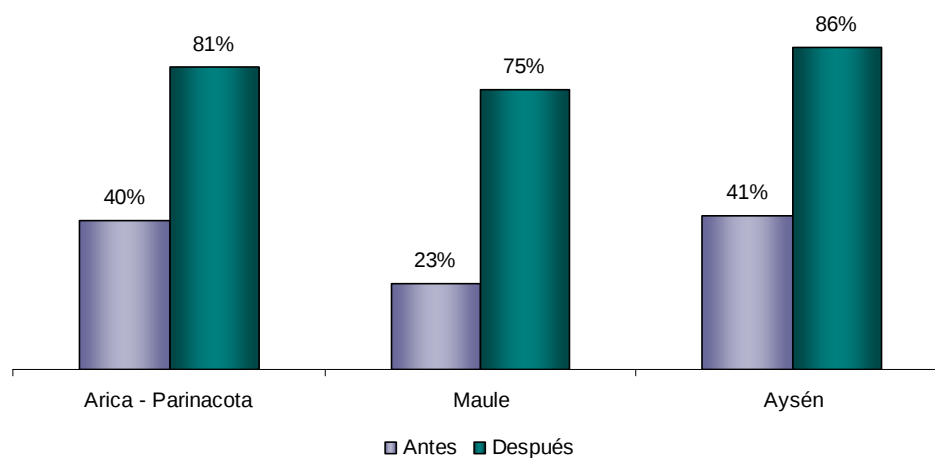
Programa de Difusión Tecnológica ejecutado por ACHET

Medición del Aprendizaje Global por Capítulos



Programa de Difusión Tecnológica ejecutado por ACHET

Medición de Aprendizaje Global por Región



6.1 Causas, problemas e impactos identificados en la ejecución del proyecto y las alternativas de solución que permitieron enfrentarlos.

Esquema de causas - problemas - impactos

Posibles Causales	a) Temporada alta para empresas de turismo. b) Localidades alejadas de la locación del taller regional. c) Malas condiciones climáticas en el caso de la Región de Aysén. d) Labores de reconstrucción post Terremoto.	a) Desconocimiento del PDT y de ACHET en la Región b) Paradigmas en cuanto a la Efectividad de los cursos de capacitación
Problemas Técnicos	Problema 1 Nivel de convocatoria talleres no llega a un 100%	Problema 2 Dificultad para captar empresas interesadas en la Región de Arica- Parinacota
Impactos	a) Empresas en desventaja de contenidos con respecto a otras beneficiarias. b) Se afectó negativamente el puntaje promedio final del grupo de empresas beneficiarias	Baja asistencia al primer Taller del PDT en la Región de Arica - Parinacota

Alternativas de solución para los problemas ocurridos durante el desarrollo del Programa de Difusión Tecnológica

Problema 1: Al dimensionar los efectos del Problema 1 se optó por seguir los siguientes cursos de acción para enfrentarlo.

- Se le encomendó a la consultora regional que viajara a las localidades alejadas en la Región, con la finalidad de entregar el material de capacitación y transmitir a las empresas las ideas principales tratadas en el taller teórico - práctico al que no pudieron asistir.
- El equipo ACHET desde Santiago se comunicó telefónicamente con las empresas de Aysén afectadas por el mal tiempo. Con ello se logró constatar la magnitud de los daños que la tormenta de nieve dejó en sus respectivas instalaciones y se les ofreció todas las facilidades para acceder a los contenidos de la Transferencia,



enviándoles la información por correo electrónico y respondiendo a sus consultas de manera on line.

Problema 2: Debido a la baja asistencia de empresarios (7 empresas) al Primer Taller de capacitación realizado en la Región de Arica – Parinacota, las acciones emprendidas para revertir esta situación y garantizar una exitosa intervención de ACHET en la Región son:

1. Con la ayuda SERNATUR regional y otros colaboradores como PTI Arica -Parinacota se amplió la red de contactos de con potenciales empresas participantes del Programa.
2. Se reforzó la labor de convocatoria, comentándoles sobre el taller e incentivándolos a participar.
3. Al igual que las primeras empresas, las nuevas empresas contactadas fueron visitadas personalmente por el consultor regional quién entregó a la empresa todos los antecedentes del programa y respondió sus consultas.
4. Para facilitar el traslado a las empresas provenientes de Putre, ACHET gestionó con el PMC ALTUR un bus gratuito que trasladara a las personas el día en que se realizara el II Taller de Capacitación.

7. ANEXOS