

3516

796.5
A656
2001
c

**INFORME FINAL
CÓDIGO DEL PROYECTO 199-1973**

TÍTULO DEL PROYECTO
**Desarrollo de un sistema de
comercialización turístico
de la Patagonia**

ENTIDAD PATROCINADORA
Aqua Motion

ENTIDAD EJECUTORA
Matthias Holzmann

FECHA DE ENTREGA
18 de enero de 2001

BIBLIOTECA CORFO

Informe Final
elaborado por
Matthias Holzmann
Ingeniero Comercial
enero de 2001

796.5
A 656
2001

PRESENTACIÓN

En el último decenio, se constata que el país ha sabido enfrentar con éxito el desafío impuesto por la política de apertura en los mercados internacionales, alcanzando un crecimiento y desarrollo económico sustentable, con un sector empresarial dinámico, innovador y capaz de adaptarse rápidamente a las señales del mercado.

Sin embargo, nuestra estrategia de desarrollo, fundada en el mayor esfuerzo exportador y en un esquema que principalmente hace uso de las ventajas comparativas que dan los recursos naturales y la abundancia relativa de la mano de obra, tenderá a agotarse rápidamente como consecuencia del propio progreso nacional. Por consiguiente, resulta determinante afrontar una segunda fase exportadora que debe estar caracterizada por la incorporación de un mayor valor agregado de inteligencia, conocimientos y tecnologías a nuestros productos, a fin de hacerlos más competitivos.

Para abordar el proceso de modernización y reconversión de la estructura productiva del país, reviste vital importancia el papel que cumplen las innovaciones tecnológicas, toda vez que ellas confieren sustentación real a la competitividad de nuestra oferta exportable. Para ello, el Gobierno ofrece instrumentos financieros que promueven e incentivan la innovación y el desarrollo tecnológico de las empresas productoras de bienes y servicios.

El Fondo Nacional de Desarrollo Tecnológico y Productivo FONTEC, organismo creado por CORFO, cuenta con los recursos necesarios para financiar Proyectos de Innovación Tecnológica, formulados por las empresas del sector privado nacional para la introducción o adaptación y desarrollo de productos, procesos o de equipos.

Las Líneas de financiamiento de este Fondo incluyen, además, el apoyo a la ejecución de proyectos de Inversión en Infraestructura Tecnológica y de Centros de Transferencia Tecnológica a objeto que las empresas dispongan de sus propias instalaciones de control de calidad y de investigación y desarrollo de nuevos productos o procesos.

De este modo se tiende a la incorporación del concepto "Empresa - País", en la comunidad nacional, donde no es sólo una empresa aislada la que compete con productos de calidad, sino que es la "Marca - País" la que se hace presente en los mercados internacionales.

El Proyecto que se presenta, constituye un valioso aporte al cumplimiento de los objetivos y metas anteriormente comentados.

FONTEC - CORFO

A) RESUMEN EJECUTIVO

BREVE SÍNTESIS DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN, PREPARADO CON FINES DE DIFUSIÓN. DEBERÁ CONTENER ANTECEDENTES DE LA EMPRESA, EL PROYECTO TECNOLÓGICO Y SU IMPACTO TÉCNICO-ECONÓMICO.

Aqua Motion Ltda., sociedad constituida con fecha 22 de junio de 1993, nace como una operadora de turismo de aventura, en la X Región de Los Lagos. Su socio principal es el Sr. Mathías Holzmann con un 95% de participación, de nacionalidad alemana con una vasta experiencia en el rubro del turismo de aventura, trabajando 7 años como guía de rafting para la empresa austriaca *Faszinatur*, la más grande y experimentada de Europa.

Durante su existencia en Chile, Aqua Motion se ha posicionado en la región de Los Lagos como una de las más importantes operadoras de turismo, ofreciendo una amplia gama de circuitos, excursiones y programas de aventura e intereses especiales, explotando la mayoría de los atractivos naturales y culturales existentes en las regiones de Los Lagos y Aysén; tales como sus Parques Nacionales, sus lagos, sus ríos, sus caminos y senderos, sus Reservas Naturales, sus montañas, volcanes y glaciares.

El Proyecto de Innovación denominado "Desarrollo de un Sistema de Comercialización Electrónico para la Patagonia" consiste en el desarrollo de un sistema que permite resolver el problema de comercialización de productos turísticos de la empresa Aqua Motion Ltda. y visualizar una oportunidad de negocio para la empresa.

Por lo anterior, Aqua Motion ha creado una *DMC Virtual*, que permite posicionarse como una Operadora especialista en productos turísticos de interés especial y de aventura soft en Chile, especialmente en la región de Los Lagos y toda la Patagonia Chilena, comercializando productos y servicios turísticos propios y de todas las pequeñas y medianas empresas de turismo interesadas en vender sus productos a través de esta DMC Virtual.

Todo esto, asesorado por la empresa alemana zts, experto en sistemas turísticos computacionales.

A través de la creación de esta DMC Virtual se aplica tecnología y capacitación, de manera de mejorar el posicionamiento de la oferta turística de productos y servicios de interés especial y de aventura soft, de Chile, especialmente de las regiones de Los Lagos, Aysén y Magallanes, aumentando a su vez, la producción, calidad de servicio, el posicionamiento y la venta de Aqua Motion.

El impacto técnico – económico del desarrollo del sistema Computacional de Reservas se refleja en la mayor flexibilidad y velocidad para ingresar productos turísticos de proveedores pequeños y medianos al ciclo de comercialización. Hasta la fecha el proceso ha sido lento por el ciclo que toma un producto desde su

creación hasta su posicionamiento en el mercado. Con el desarrollo de este sistema, un producto puede ser posicionado en el mercado en forma instantánea solucionando de esta forma el problema de comercialización de los pequeños empresarios de turismo de las regiones involucradas, para productos de difícil venta.

Esta mayor velocidad y flexibilidad para posicionar productos en los mercados posicionará a Aqua Motion como una Operadora especialista en servicios y productos de interés especial y de aventura soft de la Patagonia con productos actuales, flexibles y una gama de ofertas que hasta la fecha han sido difíciles de ofrecer. Por ello se espera un considerable aumento de la producción de la empresa, un aumento en la calidad y eficiencia de los servicios otorgados por la empresa, un aumento de las ventas de productos y servicios propios y de terceros y la sistematización de todos los procesos que involucra la venta de un producto o servicio turístico de Aqua Motion.

La sistematización facilita todo el proceso de venta de un producto turístico, es decir; facilita la búsqueda, la calidad y la rapidez en la entrega de la información; automatiza el proceso de cotización, reserva y confirmación del producto, estos son instantáneos; mejora el proceso de supervisión del viaje; y asegurar una administración en línea, mejorando su eficiencia.

B) EXPOSICIÓN DEL PROBLEMA

ESPECIFICAR EL ORIGEN DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN PRECISANDO:

- EL PROBLEMA QUE ENFRENTABA LA EMPRESA Y QUE JUSTIFICÓ LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO TECNOLÓGICO.
- OBJETIVOS TÉCNICOS DEL PROYECTO, ES DECIR, LOS RESULTADOS O SOLUCIONES ESPECÍFICAS PERSEGUIDAS.
- EL TIPO DE INNOVACIÓN DESARROLLADA (NUEVO PRODUCTO O PROCESO; MEJORA DE PRODUCTO O PROCESO; DESARROLLO O MEJORA DE SISTEMAS ORGANIZATIVOS Y/O DE GESTIÓN, ETC.).

La empresa Aqua Motion Ltda. enfrentaba una serie de problemas estructurales y específicos que limitaban su crecimiento en el tiempo. A continuación se resumen estos problemas.

En la actualidad, el turista que visita Chile y en especial el Sur de Chile y la Patagonia, principalmente lo hace entre los meses de diciembre, enero y febrero utilizando su propio medio de transporte y en forma independiente. La mayoría es de procedencia argentina y chilena y su objetivo es recorrer y conocer lo más que pueda de la región en un período de tiempo limitado.

También, el turismo organizado existente en la región se aprecia principalmente en el flujo de turistas que realizan el Cruce de Lagos, visitan la laguna San Rafael por medio de los cruceros o barcos que ofrecen programas regulares, los turistas que visitan las termas de Puyuhuapi con la empresa Patagonia Connection o bien, los visitantes internacionales que practican la pesca deportiva. Estos turistas equivalen sólo al 10 % del total de visitantes, indicando la importancia en la reconversión del sistema turístico actual, pasándolo de un turismo espontáneo a uno organizado, especialmente en lo que se refiere a la comercialización de los productos ya existentes.

BIBLIOTECA CORFO

El mayor problema para Aqua Motion Ltda. ha sido el poder convencer al mercado objetivo (Turismo Organizado) de la existencia de programas interesantes chilenos y por ende su comercialización. En el actual manual de Aqua Motion se presentan más de 100 programas turísticos de gran valor por su contenido que han tenido sus problemas de comercialización, no por no ser interesantes, sino por no tener la herramienta flexible para llegar en forma oportuna al mercado objetivo con productos de difícil venta. A esto se suma la complejidad para ingresar productos turísticos novedosos a la red de comercialización, mejorar en forma permanente el diseño y elaboración de productos turísticos de interés especial y de aventura soft de proveedores

Los alcances de este proyecto eran precisamente investigar la factibilidad de desarrollar un sistema informático integral que permite dar solución a estos problemas de comercialización que tienen las empresas de turismo, pequeñas y

medianas, existentes en Chile y en especial en la región de Los Lagos, Aysén y Magallanes.

Con el desarrollo del CRS de Aqua Motion Ltda. se pueden comercializar en forma flexible la mayoría de los productos turísticos de Chile y la Patagonia a un bajo costo para las empresas, dirigidas a los reales mercados objetivos, entregando efectiva y completa información, con un resultado a corto plazo y mediano plazo.

El tipo de innovación es un sistema computacional de reservas para Aqua Motion. Este sistema es una nueva herramienta de comercialización turística inexistente en Chile que consiste en una combinación de dos software y su integración a sitios web y portales de la empresa y/o de otros. El principal software es una solución back Office que administra productos, proveedores, agencias, clientes, reservas, cotizaciones, espacios y precios y su administración financiera. Este software totalmente instalado en los computadores de Aqua Motion debe ser permanentemente llenado con contenido con productos turísticos para su posterior venta. A través del segundo software, un software que se llama e-brain, se ingresan a través de una base de datos algorítmica datos en forma virtual (solución infance) al WEB Data. Estos datos son reconocidos en los sitios relacionados en forma virtual.

De esta forma se ingresan programas en forma flexible y rápida a sitios y portales web existentes que son visitados por los clientes del mercado objetivo. Se recomienda revisar el sitio www.chilereisen.de, sitio creado en Alemania con este fin. Los contenidos turísticos son ingresados desde los computadores de Aqua Motion en Puerto Varas y permiten la realización de compras electrónicas para clientes alemanes que viajan a Chile y la Patagonia.

Con el sistema se facilita todo el proceso de venta de un producto turístico, es decir; facilita la búsqueda, la calidad y la rapidez en la entrega de la información; automatiza el proceso de cotización, reserva y confirmación del producto, estos son instantáneos si de esa forma es ingresado; mejora el proceso de supervisión del viaje; y asegura una administración en línea, mejorando su eficiencia.

C) METODOLOGÍA Y PLAN DE TRABAJO

DESCRIPCIÓN DE LA FORMA COMO SE LLEVÓ A CABO LA INVESTIGACIÓN TECNOLÓGICA APLICADA, DETALLANDO ENTRE OTROS ASPECTOS, LOS MÉTODOS INVOLUCRADOS, EL DISEÑO EXPERIMENTAL, MODALIDAD DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS Y LAS FUENTES DE INFORMACIÓN CONSULTADAS. SEÑALAR EL PLAN DE TRABAJO EJECUTADO, EL QUE DEBERÁ SER REPRESENTADO GRÁFICAMENTE EN UNA CARTA TIPO GANTT.

Diagnóstico y Capacitación.

- 1) *Catastro de la oferta regional*: Se realizó un análisis de los productos y servicios turísticos de los pequeños y medianos empresarios de las regiones novena, décima, undécima y duodécima. Para ello se completó la información obtenida en el estudio *Factibilidad de Desarrollo de un Sistema Informático de Comercialización para Productos Turísticos de Interés Especial*, realizado a través de una Asistencia Técnica con Sercotec X Región. La información se obtuvo entrevistando a varios empresarios de las regiones de Los Lagos, Aysén y Magallanes, apoyado de la base informativa que cada SERNATUR Regional tiene registrada. Además se solicitó información por fax y por internet y se revisaron los sitios WEB de varias empresas turísticas. Se efectuó un análisis FODA a todas aquellas empresas de turismo que cumplieron con un mínimo perfil exigido por Aqua Motion para acceder al Sistema de Reservas Virtual. Para ello se realizaron cuatro viajes a la Región de Aysén por parte de Matthias Holzmann, cuatro viajes a la Región de la Araucanía por parte de Matthias Holzmann, varias salidas a terrenos en la Región de los Lagos por parte de Matthias Holzmann y tres salidas a la Región de Magallanes por parte de Matthias Holzmann, Johannes Kramer, Paulina Wagemann, encargada de Marketing de Aqua Motion y por parte de Andrea Höpfner y Ricardo Cárcamo, trabajadores de Aqua Motion. La información obtenida se encuentra archivada en varios archivadores para este efecto. Los productos que calificaron para la oferta del Sistema Virtual de Reservas se encuentran en el manual de Turismo de Intereses Especiales para la Patagonia elaborado en la oficina de Aqua Motion que se encuentra anexa a este informe. Toda esta información es integrada al sistema de comercialización virtual en forma permanente en la oficina de Aqua Motion en Puerto Varas.
- 2) *Encuesta a los TT.OO.*: Para conocer el perfil de los potenciales clientes, los TT.OO. y Agencias de Viajes, su estructura, su equipamiento informático y los requerimientos de información necesarios para vender los productos de Turismo de Intereses Especiales a través del Sistema Computacional de Reservas se realizó una encuesta. La encuesta y los resultados han sido entregados en el anexo del informe de Avance 01. La encuesta fue enviada a 20 TT.OO. nacionales, 100 Agencias de Viajes nacionales y a los actuales clientes internacionales de la empresa.
- 3) *Elaboración de convenios*: Los operadores regionales (oferentes) interesados en incorporarse al CRS, deben firmar un convenio con Aqua Motion, de

manera de establecer los mecanismos, reglamentos y costos que le permitan comercializar sus productos y servicios turísticos a través de este sistema.

- 4) *Taller empresarial:* Se han realizado varios talleres con aquellas potenciales empresas interesadas en ingresar al sistema de comercialización. A la fecha se encuentran más de 50 proveedores ingresados al sistema. Se puede revisar el sitio www.aquamotion.de. La experiencia ha demostrado que es más fácil visitar a los proveedores o invitarlos a la oficinas de Aqua Motion para una pequeña demostración de las posibilidades que ofrece el sistema. En esa oportunidad se firma el convenio de cooperación para ingresar programas interesantes de proveedores al sistema.

Equipamiento y Programación.

Para la programación e instalación del CRS se contrató a la firma alemana Zartmann Touristik System (ZTS). El contrato entre ZTS y Aqua Motion se firmó el día 14 de diciembre de 1999 y se encuentra en el anexo del Informe de Avance 01. Tras un primer diagnóstico llegaron a Chile los expertos alemanes Matthias Hayn y Jörg Schönlaub entre los días 15 y 19 de diciembre de 1999. Ellos realizaron un diagnóstico y se llevaron toda la información necesaria para iniciar los trabajos de programación en Alemania.

Concepto de solución: ZTS (Zartmann Touristik System): Se desarrolló un programa de turismo para Aqua Motion. El desarrollo del software se realizó en base a un sistema de datos relacional DB2 que está a disposición en diferentes plataformas del sistema con el idioma 4GL. Conexiones abiertas permiten el uso de programas de MS Windows, como Excel o WindWords. Las herramientas de Windows son usadas como productos de software

Fue comprado e instalado el software básico de ZTS para 5 estaciones de trabajo. El sistema básico ZTS forma la base para administrar paquetes turísticos y, con las opciones que tiene el software, se adecua a los requerimientos de la empresa. Este sistema equipo básico incluye: Administración de Espacios o Contingentes (disponibilidad de reservas), Reservas On Line (reservas en línea, al momento), Administración, Estadísticas y Base de Datos básicos (programas turísticos). Además se incluyeron las siguientes opciones:

- Administración de las agencias, estadísticas, administración de las provisiones
- Administración, de clientes directos
- Administración de fechas especiales y eventos con precios y provisiones especiales
- Diferenciación de precios dependiendo de la temporada
- Paquetes turísticos en conexión con vuelos y buses
- Administración de los pagos de los clientes
- Conexión hacia Excel, Word y Access

- Sistema para comprar en forma separada o en forma común, conexión directa a fax e e-mail
- Base de datos para compras y administración de los proveedores con cálculo de resultado
- Sistema Informático de Administración (MIS) con bodega de datos, conexión con Excel – SQL y con matrices de tablas y gráficos predeterminados
- Módulo para calcular grupos de acuerdo a una escala predeterminada

Matthias Holzmann viajó en el mes de marzo a Alemania para reunirse con los expertos de la empresa ZTS. Se realizó un día de reuniones intensivas en la sede de la empresa ZTS y se afinaron detalles del proyecto.

Durante el mes de junio se realizó un segundo viaje a Alemania, esta vez con Matthias Holzmann y Paulina Wagemann (Producto Manger Aqua Motion) para una rueda de reuniones referente al sistema incluyendo varios días de capacitación. La duración de las reuniones y la capacitación fue de 7 días.

En el mes de agosto viajó a Chile el dueño de la empresa zts, el Señor Michael Zartmann para capacitar el personal de Aqua Motion en el uso del sistema. Se realizó una capacitación de 4 días incluyendo varias reuniones con proveedores.

En el mes de enero viajó por segunda vez a Chile el Sr. Michael Zartmann, esta vez con la finalidad de entregar el forma definitiva el sistema. Se realizó una gira por la Región de los Lagos y por Santiago para reunirse con proveedores. Además se realizó una nueva capacitación para las empleados de Aqua Motion en el uso del sistema.

BIBLIOTECA CORFO

Se compró el Hardware según detalle en las facturas anexas del Informa de Avance 01. El proyecto de software se realizó cumpliendo las siguientes etapas:

- Llegaron a Chile los expertos Matthias Hayn y Jörg Schönlaub y se habló de todos los detalles necesarios para poder preparar en forma eficiente el proyecto, integrando al jefe y todo el equipo participante.
- El proyecto en sí, partió con una reunión extensa entre los días 15 y 19 de diciembre de 1999 en las oficinas de Aqua Motion. En esta, se fijaron los trabajos, las fechas, la planificación del personal y se habló sobre las tareas en detalle.
- Posteriormente se ejecutó la real instalación del programa y el sistema. Se instalaron por parte de la empresa Master PC el hardware y por parte de ZTS el software. Se realizó una simulación de viajes en una primera fase de introducción, de manera de dar a conocer el sistema. En esta demostración del sistema completo desarrollado, se consideraron detalles propias de la agencia Aqua Motion.
- La fase piloto se está realizando desde octubre 2000. Durante la fase piloto se realizó la real capacitación del uso del sistema que se efectuó con el

personal de la empresa en los seminarios mencionados arriba a cargo de Michael Zartmann. La fase piloto demuestra al usuario el funcionamiento real con productos elegidos. En forma paralela se administran productos con el sistema antiguo.

- Finalmente, el sistema partió en su forma definitiva, bajo la supervisión de la firma contratante a través de un servicio en línea o telefónico, no en terreno. El jefe del proyecto del sistema sigue siendo el contacto para solucionar problemas o contestar todas las dudas para mejorarlo.

El proyecto Internet que tiene relación ha sido desarrollado en Alemania. El diseño del mismo fue entregado desde Chile a través de la empresa "Punto Creativo" de Valdivia. Se pueden visitar los siguientes sitios:

- www.aquamotion.de
- www.chilereisen.de

No obstante, el sistema permite una solución Inface. Esto significa que el contenido puede ser agregado en forma virtual a cualquier nuevo o existente sitio o portal web para su comercialización. Por ello la empresa Aqua Motion ha inscrito más de 20 dominios propios para poder replicar los contenidos en diferentes mercados objetivos a lo largo del mundo.

Plan Piloto de Comercialización.

1. *Elección de clientes:* En el anexo del Informa de Avance 01 se encuentran los potenciales clientes interesados en utilizar este sistema para la venta de productos y servicios turísticos de las regiones IX, X, XI y XII. Sin embargo, será posible que otras agencias y TT.OO se incluyan al sistema.
2. *Plan de visitas:* Aunque ya se han realizado múltiples visitas a clientes potenciales, este trabajo es un trabajo que será necesario realizar en forma permanente para potenciar el proyecto. A través de una presentación se muestra CRS, sus ventajas en cuanto al ahorro de tiempo y costos principalmente. Durante estas visitas se firman los convenios y se seguirá realizando en forma permanente.
3. *Marketing virtual:* Se está realizando, también en forma permanente un plan de marketing permanente, a través de Internet en forma masiva a nivel nacional e internacional, de manera de mantener activa la suscripción al Sistema. Par ello Aqua Motion ha registrado varios dominios y está elaborando la campaña de marketing en conjunto con la empresa de comunicación y diseño Punto Creativo de Valdivia.
4. *Visita a feria ITB:* Matthias Holzmann viajó en marzo del año 2000 a la feria de la ITB para reunirse con agencias de viajes y TT.OO para presentar el proyecto del Sistema Computacional de Reservas de la Patagonia a clientes existentes y potenciales nuevos clientes. Se entregó una encuesta a todos ellos para poder afinar detalles del proyecto.

5. *Visita a feria WTM (World Travel Market)* : Matthias Holzmann viajó en noviembre del año 2000 a la feria WTM en Londres para reunirse con agencias de viajes y TT.OO para presentar el proyecto del Sistema Computacional de Reservas de la Patagonia a clientes existentes y potenciales nuevos clientes. Se entregó una encuesta a todos ellos para poder afinar detalles del proyecto y varias agencias y TT.OO ya están usando el sistema para realizar sus reservas.

D) RESULTADOS

PRESENTACIÓN DE LOS PRINCIPALES RESULTADOS O SOLUCIONES OBTENIDAS COMO CONSECUENCIA DE LA INVESTIGACIÓN REALIZADA, APOYADA, SI CORRESPONDE, EN TABLAS, DIAGRAMAS, GRÁFICOS, PLANOS, MAPAS, DISEÑOS DE PROTOTIPOS, MATERIAL FOTOGRÁFICO, DE VIDEO, SOFTWARE U OTRO.
EFECTUAR ANÁLISIS Y CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS.

A continuación se detallan los principales resultados y/o soluciones obtenidas:

- a) Tras las capacitaciones y uso del sistema computacional de reservas se visualiza un apoyo importante en la comercialización turística de los productos y servicios turísticos de interés especial y de aventura soft propios o de terceros a través de la Operadora Virtual Regional (DMC), facilitando la venta a pequeños empresarios que individualmente no podían acceder a mercados más allá del regional.
- b) Con el primer uso que le hemos dado al sistema se ve que el desarrollo del sistema permite mejorar significativamente los procesos existentes de promoción, comercialización y venta, tanto para Aqua Motion, como para sus proveedores
- c) Hemos podido ver la importancia de facilitar todo el proceso de venta de un producto turístico, es decir; facilitar la búsqueda, la calidad y la rapidez en la entrega de la información; automatizar el proceso de cotización, reserva y confirmación del producto, estos son instantáneos; mejorar el proceso de supervisión del viaje; y asegurar una administración en línea, mejorando su eficiencia. Con el sistema ponemos a disposición del cliente una herramienta eficiente para realizar compras de productos de Turismo de Intereses Especiales.

BIBLIOTECA CORFO

A través de la creación de la DMC Virtual, se está aplicando tecnología y capacitación, de manera de mejorar el posicionamiento de la oferta turística de productos y servicios de interés especial y de aventura soft de todo Chile y en especial de la Patagonia, aumentando a su vez, la producción, calidad de servicio, el posicionamiento y la venta de Aqua Motion. El desarrollo del Sistema Computacional de Reservas ha logrado resolver los siguientes objetivos técnicos:

- Solucionar el problema de comercialización de los pequeños empresarios de turismo de las regiones involucradas, para productos de difícil venta.
- Mejorar el diseño y elaboración de productos turísticos de interés especial y de aventura soft en los empresarios que deseen comercializar sus productos a través de esta DMC Virtual.
- Posicionar a Aqua Motion como una Operadora especialista en servicios y productos de interés especial y de aventura soft de la Patagonia.

- Aumentar la producción de la empresa.
- Aumentar la calidad y eficiencia de los servicios otorgados por la empresa.
- Aumentar las ventas de productos y servicios propios y de terceros.
- Sistematizar todos los procesos que involucra la venta de un producto o servicio turístico de Aqua Motion.

Para una mejor comprensión se recomienda visitar los siguientes sitios:

- www.zts.net
- www.aquamotion.de
- www.e-tur.de
- www.chilereisen.de

E) IMPACTOS DEL PROYECTO

EXPONER IMPACTOS DE ORDEN TÉCNICO-ECONÓMICOS, DERIVADOS DE LA APLICACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN EN LA EMPRESA BENEFICIARIA, MEDIDOS EN TÉRMINOS DE MEJORA DE RENDIMIENTOS, AHORRO DE COSTOS, MEJORA DE CALIDAD, AUMENTO DE PRODUCCIÓN, AUMENTO DE EXPORTACIONES, SUSTITUCIÓN DE IMPORTACIONES, IMPACTO AMBIENTAL U OTROS BENEFICIOS INDIRECTOS. INFORMAR ACERCA DE LOS MECANISMOS DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO POR PARTE DE LA EMPRESA.

A continuación se exponen los impactos de orden técnico – económicos del proyecto:

- a) *Productividad:* El objetivo de la aplicación de esta nueva tecnología es precisamente aumentar la productividad de la empresa, por un lado aumentando la oferta de servicios y productos turísticos a todos los existentes en la región de Los Lagos y la Patagonia chilena y por otro lado, automatizando los procesos de información, cotización, reservas, confirmación, seguimiento, estadística y administración, cada vez que se efectúe una venta. Esto facilita el trabajo de un potencial cliente (TT.OO. o Agencia de Viajes), en la venta de un servicio o producto turístico de las regiones involucradas y aumentará significativamente la productividad por la mayor eficiencia que entrega el sistema.
- b) *Calidad:* Al crear la DMC Virtual, la calidad del servicio ha aumentando, ya que el proceso de venta se torna más eficiente y rápido, mejora la información, la presentación y la elaboración de los productos de Aqua Motion incluyendo sus proveedores. Los reclamos llegan en forma instantánea y son tratados entre Aqua Motion y sus proveedores. De esa forma se busca en forma permanente el mejoramiento de la oferta que es reconocido por los usuarios del sistema que finalmente validarán la calidad y el sello del mismo.
- c) *Producción:* El objetivo de la DMC Virtual es precisamente la de reunir la oferta turística de un destino. En este caso, Aqua Motion se no sólo ofrece los productos de la Patagonia sino que ofrece todo Chile. Esta mayor oferta gracias al sistema hace que la empresa aumente la producción de servicios y productos turísticos de interés especial y de aventura soft. Como ejemplo quiero mencionar la incorporación del programa "Polvo de Estrellas" o la "Ruta del Vino" que antes del sistema no estarían presentes en la oferta de Aqua Motion. Esta mayor producción significará mayores ingresos.
- d) *Exportaciones:* El incremento directo de la exportación de servicios y productos turísticos se produce por la introducción de una oferta innovadora. En efecto, la totalidad de la producción será exportable. Los sitios WEB de Aqua Motion en Alemania, EE.UU e Inglaterra son el primer

paso para estar presente en estos mercados y aumentar de esa forma las exportaciones ya que el turismo receptivo extranjero es equivalente a una exportación.

- e) *Valor agregado*: Este aumento se ve reflejado principalmente en el mejoramiento en el servicio, en todos los procesos que involucra la comercialización de un producto turístico. Además, se incorpora tecnología y capacitación que mejora el producto, dándole valor agregado.
- f) *Reducción de costos*: Al mejorar los procesos involucrados en la venta de un servicio o producto turístico a través de una DMC y de un sistema de reservas CRS, permite disminuir significativamente los tiempos y los trámites operacionales y administrativos de la empresa, lo cual se traduce en una baja de los costos variables y fijos. Para dar pequeño ejemplo. Por la eficiencia del sistema un trabajador de Aqua Motion puede aumentar su capacidad de venta en un 700%.
- g) *Impacto ambiental*: Dentro de las políticas y fundamentos de la empresa, está principalmente la protección y conservación del medio ambiente, simplemente porque el producto no sería atractivo si no cumple con el concepto de vida natural y libre de contaminación. Específicamente en este proyecto, la aplicación de nueva tecnología que permita mejorar los procesos de comercialización no incide mayormente en las políticas medioambientales definidas por Aqua Motion.

E) ANEXOS

- RESUMEN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS (ANEXO Nº 1)
- RESUMEN DE GASTOS REALES (ANEXO Nº 2)
- FORMULARIO IMPLEMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS (ANEXO Nº 3)

ANEXOS

(ANEXO N° 1)

RESÚMEN DE ACTIVIDADES DESARROLLADAS PROYECTO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

FECHA: 18-01-2001

1.- ANTECEDENTES GENERALES

CÓDIGO PROYECTO	199-1973
TÍTULO DEL PROYECTO	Desarrollo de un sistema de comercialización turístico de la Patagonia
EMPRESA	Aqua Motion Ltda.
INFORME FINAL	1
TOTAL INFORMES AVANCE	1

2.- CUADRO RESUMEN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD - MES	1999		2000												01
	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01
Fase I: Diagnóstico y capacitación															
a) Catastro de la oferta regional	X	X													
b) Encuesta TT.OO.					X	X									
c) Elaboración de convenios							X								
d) Taller empresarial								X							
e) Firma de convenios									X	X	X	X	X	X	X
f) Capacitación y actualización Alemania					X			X							
Fase II: Programación y P. en marcha															
f) Equipamiento						X									
g) Programación y adaptación CRS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
h) Prog. conex. Back-Office hacia Internet	X	X	X	X	X										
j) Planif., gerencia, introducción y capacit.										X					X
m) Prog. Base datos y des. conex. Internet	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fase III: Plan piloto de comercialización															
l) Elección de clientes								X	X	X	X	X	X	X	X
m) Plan de visitas									X	X	X	X	X	X	X
n) Estrategia de Marketing virtual										X	X	X	X	X	X
o) Capacitación del CRS					X					X	X				X

(ANEXO Nº 2)

**CUADRO RESÚMEN GASTOS REALES
PROYECTO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA**

1.- ANTECEDENTES GENERALES

CÓDIGO PROYECTO	199-1973
TÍTULO DEL PROYECTO	Desarrollo de un sistema de comercialización turístico de la Patagonia
EMPRESA	Aqua Motion Ltda.
INFORME FINAL	1
TOTAL INFORMES AVANCE	1

2.- CUADRO RESÚMEN DE GASTOS

PARTIDAS DE COSTO	GASTOS TOTAL M\$	GASTOS REALES M\$
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN	19.558	19.558
PERSONAL DE APOYO	3.576	3.576
SERVICIOS, MATERIALES Y OTROS	22.882	33.029
USO DE BIENES DE CAPITAL	1.210	1.000
ADQUISICIÓN DE BIENES DE CAPITAL	4.709	4.243
TOTAL	51.935	61.406

(*) Se entiende por Gasto Real del Proyecto a todos los gastos realizados durante el desarrollo del proyecto, inclusive aquellos no previstos y que han debido ser financiados con mayores aportes de la(s) empresa(s).

DETALLE DE GASTOS DEL PROYECTO A LA FECHA
(Valores en pesos)

							23.184.200
Personal							
1. Personal Investigación							19.558.200
- Jefe de proyecto	Hrs	900	1	14.900	13.410.000		
- Asesores internacionales	Días	15	4	98.000	5.880.000		
- Abogado/Notario	Hrs	12	1	22.350	268.200		
2. Personal de Apoyo							3.576.000
- Asistente de operaciones	hrs	1200	2	1.490	3.576.000		
Adquisición Bienes Capital							4.243.200
Equipamiento Hardware							3.743.200
Procesador Pentium III 300	Ud	1		995.000	995.000		
Procesador Celeron 400	Ud	3		450.000	1.350.000		
UPS Tripp-Lite	Ud	1		674.000	674.000		
HUB 10/100	Ud	1		132.000	132.000		
CPU Celeron 400 Mhz	Ud	2		77.000	154.000		
Memorias 64 MB	Ud	2		96.000	192.000		
ZIP 250 MB	Ud	1		150.000	150.000		
Memorias 32 MB	Ud	3		51.000	153.000		
Tarjetas Madres	Ud	2		82.000	164.000		
Servicio Mano de Obra	Ud	1		274.200	274.200		
Servidor IBM PC Server 325	Ud	1		500.000	500.000	500.000	
Diagnóstico y Capacitación							5.288.015
a) Catastro de la oferta regional							1.103.336
- Tkt aéreo a Coyhaique	Tkt	2	2	54.436	108.872		
- Tkt aéreo a Pta Arenas	Tkt	2	2	98.326	196.652		
- Tkt aéreo a Chaiten	Tkt	1	1	47.812	47.812		
- Viáticos Coyhaique	Días	5	1	50.000	250.000		
- Viáticos Pta Arenas	Días	5	1	50.000	250.000		
- Viáticos Osorno	Días	1	1	50.000	50.000		
- Viáticos Valdivia	Días	1	1	50.000	50.000		
- Viáticos Chiloe	Días	1	1	50.000	50.000		
- Viáticos Chaiten + Futaleufu	Días	2	2	50.000	100.000		
b) Encuesta TT.OO.							876.478
- Tkt a Santiago	Tkt	2	2	75.436	150.872		
- Viático a Santiago	Días	5	1	50.000	250.000		
- Tkt a feria Berlin/ solo tramo en Alemania	Tkt	1	1	128.856	128.856		
- Guía ITB Berlin	Tkt	1	1	27.500	27.500		
- Entrada feria ITB Berlin	Tkt	1	1	19.250	19.250		
- Viáticos feria Berlin	Días	6	1	50.000	300.000		
c) Elaboración de convenios							Incluido en honorarios del abogado/ notario
d) Taller empresarial							834.406
- Tkt a Santiago Avant	Tkt	1	1	75.502	75.502		
- Tkt a Santiago Lan Chile	Tkt	1	1	99.402	99.402		
- Tkt a Santiago Lan Chile	Tkt	1	1	59.502	59.502		
- Viático a Santiago	Días	12	1	50.000	600.000		
e) Firma de convenios							Incluido en gastos generales

f) Capacitación Aqua Motion en Alemania						3.451.815	
- Tkt aéreo Chile – Alemania	Tkt	1	1	474.703	474.703		
- Tkt aéreo PMC – SCL	Tkt	1	1	Incluido en pasaje aéreo internacional			
- Alojamiento	No	6	1	50.000	300.000		
- Alimentación	Días	7	1	25.000	175.000		
- Traslados	sem	1	1	125.000	125.000		
- Cambio fecha regreso	Tkt	1	1	50.000	50.000		
- Tkt aéreo Chile – Alemania	Tkt	1	2	467.080	934.160		
- Tkt PMC – SCL – PMC	Tkt	1	2	59.436	118.872		
- Alojamiento	No	10	2	50.000	500.000		
- Alimentación	Días	10	2	25.000	500.000		
- Traslados	Tkt	2	2	68.520	274.080		
Caso II: Programación y P. En marcha							19.174.250
f) Paquete básico CRS	ppto	1		5.460.000	5.460.000	5.460.000	
g) Sist. Compras y conex. fax e e-mail	Ppto	1		1.092.000	1.092.000	1.092.000	
h) Base datos compra y adm. Proveedores	Ppto	1		532.000	532.000	532.000	
i) Sistema informático	Ppto	1		532.000	532.000	532.000	
j) Módulo cálculo grupos	Ppto	1		1.540.000	1.540.000	1.540.000	
k) Prog. conex. Back-Office hacia Internet	Ppto	1		2.800.000	2.800.000	2.800.000	
l) Planif., gerencia, introducción y capacit.	Incluido en Personal de Investigación						
m) Proyecto Internet: Base de datos	Ppto	1		5.600.000	5.600.000	5.600.000	
n) Otros gastos						1.918.250	
- Tkt aéreo Alemania/ Chile	Tkt	1	2	609.125	1.218.250		
- Tkt aéreo Santiago/ PMC	Tkt	1	2	Incluido en pasaje internacional			
- Viáticos	Días	7	2	50.000	700.000		
Caso III: Plan piloto de comercialización							3.378.097
l) Elección de clientes	Incluido en honorarios del jefe de proyecto						
m) Plan de visitas						2.255.497	
- Tkt aéreo Punta Arenas	Tkt	1	1	57.502	57.502		
- Viáticos Punta Arenas	Días	2	1	50.000	100.000		
- Tkt aéreo Santiago	Tkt	2	2	59.578	119.156		
- Viáticos Santiago	Días	5	2	50.000	250.000		
- Tkt Coyhaique	Tkt	1	1	33.289	33.289		
- Viáticos Coyhaique	Días	3	1	25.000	75.000		
- Tkt Santiago	Tkt	2	1	45.200	90.400		
- Viáticos Santiago	Días	15	1	50.000	750.000		
- Tkt aéreo World Travel Market	Tkt	1	1	380.150	380.150		
- Viáticos World Travel Market	Días	8	1	50.000	400.000		
n) Marketing virtual						1.122.600	
- Inscripción Dominios NIC	Reg	10		25.000	300.000		
- Inscripción Dominios DE	Reg	6		30.000	180.000		
- Inscripción Dominios COM	Reg	10		34.260	342.600		
- Inscripción Buscadores			1	300.000	300.000		
Gastos en comunicación	Mes	12		30.000	360.000	360.000	360.000
Material de Oficina	Mes	12		30.000	360.000	360.000	360.000

Oficina y muebles	Hrs	800		1.250	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Remodelación Oficina	Ud	1		2.000.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000
Estudio FONTEC	Hrs	100	1	14.900	1.490.000	1.490.000	1.490.000
TOTAL							61.405.782

REPRESENTANTE LEGAL EMPRESA

CONTADOR

Los documentos originales que respaldan la presente rendición se encuentran disponibles en el Departamento de Contabilidad de la empresa para cualquier consulta o revisión por parte de FONTEC u otro organismo fiscalizador.

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

IMPLEMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO

CODIGO DEL PROYECTO	199-1973
TITULO DEL PROYECTO	Desarrollo de un sistema de comercialización turístico de la Patagonia
EMPRESA	Aqua Motion Ltda.

IMPLEMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO

(Señalar los principales resultados obtenidos en el proyecto y las acciones que se desarrollarán para implementarlo productivamente)

- Desarrollo de un sistema computacional de reservas. Para implementar productivamente este sistema se ingresarán datos turísticos como productos interesantes, sus precios de temporada alta y baja, sus espacios y otros en forma permanente. Además se ha creado el puesto de product manager virtual en Aqua Motion para buscar en forma permanente nuevos productos turísticos en todo Chile, especialmente en la Patagonia, realizar contactos con los proveedores (Alojamiento, transporte, guías, alimentación, etc.), suscribir los respectivos contratos, diseñar y desarrollar el nuevo producto, ver su itinerario, calendarizar las salidas, fijar precios preferenciales y de venta, describir el producto, traducir el producto, probar el producto y finalmente incluirlo dentro del sistema computacional de reservas y del web data para su posterior comercialización a través de la estructura de los diferentes sitios y portales web desarrollados para ello. Este proceso o implementación de resultados se desarrollará en forma permanente.

- Desarrollo de un sistema llamado WEB Data o e-Brain para presentar a través de Internet toda la información del sistema computacional de reservas. Para implementar productivamente este sistema se ingresarán datos anexos al sistema computacional de reservas como textos descriptivos, fotos, videos, etc. en forma permanente. Para ello se dispone de un content manager que esta a cargo del ingreso de datos al WEB Data.

- Desarrollo de varias portadas de sitios web para presentar los productos del CRS combinado con el WEB Data en Internet. Para implementar productivamente estos sitios web se trabaja en un marketing virtual para posicionar estos sitios en diferentes mercados y para diferentes clientes según la estructura comercial de Aqua Motion y sus objetivos. Por ejemplo existe el sitio www.chilereisen.de para el mercado alemán y en este caso para clientes directos. Por otro lado existe el sitio www.aquamotion.de para el mercado alemán pero para agencias e viajes y operadores. De esa forma se busca crear diferentes medios para diferentes mercados y clientes.

BIBLIOTECA CORFO