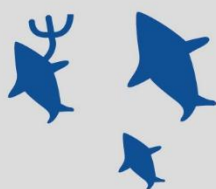




RUTA DE LOS CHANGOS

MANUAL DE OPERACIONES CALETA BUENA



Índice.

Introducción.	1
Objetivos del Manual de Operaciones Turísticas.	1
Objetivo General	1
Objetivos Específicos.	2
Conceptualización del Manual de Operaciones Turísticas.	2
Capítulo I: Antecedentes de Caleta Buena	3
1. Antecedentes generales	3
1.1. Ubicación.	4
1.2. Clima	4
1.3. Geomorfología	4
2. Antecedentes históricos	5
2.1. Era precolombina	5
2.2. Fundación de Caleta Buena	5
2.3. Caleta Buena en la actualidad	6
3. Actividad turística en Caleta Buena	7
3.1. Turismo de Sol y Playa.	8
3.2. Turismo Aventura.	8
3.3. Turismo Cultural.	9
3.4. Servicios turísticos de Caleta Buena.	10
3.4.1. Kai Tours.	10
3.4.2. La Normita.	11
Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Buena	12



1. Actividades comunitarias	12
2. Estructura organizacional	16
2.1. Organigrama	16
2.2. Funciones, Responsabilidades y Requisitos.	17
2.3. Actividades clave	20
Capítulo III: Información para Tour Operadores y Agencias de viaje	23
1. Equipamiento del atractivo turístico	23
2. Sitios de interés turístico.	24
3.1. Ingresos al atractivo turístico	25
3.2. Recursos del atractivo turístico	25
3.3. Estacionalidad	27
3.4. Horarios	27
3.5. Economía local.....	28
3.6. Prestadores de servicios turísticos en la comuna de Tocopilla.	28
4. Diagrama de flujo.	29
Bibliografía.	31

Índice de Fotografías.

Fotografía 1: Placa Conmemorativa	6
Fotografía 2: Casa con forma de "A"	7
Fotografía 3: Playa de Caleta Buena	8
Fotografía 4: Costa de Caleta Buena	9
Fotografía 5: Kai tours.....	10
Fotografía 6: Restaurant La Normita	11
Fotografía 7: Acceso a Caleta Buena	25



Fotografía 8: Paneles Solares en Caleta Buena	26
Fotografía 9: Camión aljibe en Caleta Buena	27

Índice de Diagramas

Diagrama 1: Organigrama Corporación turística de Caleta Buena	16
Diagrama 2: Mapa de procesos Corporación de Turismo.....	22
Diagrama 3: Flujo de experiencia turística en Caleta Buena	29

Índice de Ilustración y Gráfico.

Ilustración 1: Mapa de información turística de Caleta Buena	23
Gráfico 1: Servicios turísticos disponibles en la comuna de Tocopilla.....	29



Introducción.

Un manual de operaciones es un documento que proporciona información detallada y específica sobre los procedimientos y procesos que deben seguirse en una organización o empresa para llevar a cabo sus operaciones diarias de manera eficiente y efectiva. Este tipo de manual suele contener información sobre políticas, normas, roles y responsabilidades, flujos de trabajo, protocolos de seguridad, y cualquier otra información relevante para el funcionamiento adecuado de la organización.

Proporciona orientación y direcciones claras a una empresa u organización sin la necesidad de que sus miembros sean expertos en la materia, permitiendo el fácil entendimiento de cómo llevar a cabo sus tareas de manera consistente y a la vez cumplan con las políticas establecidas. Adicionalmente, un manual de operación es útil para mejorar los procesos de gestión interna de la organización.

Lo que se abordará en específico para el manual de operaciones presente, es integrar la actividad turística de forma integral bajo los lineamientos y capacidades de la localidad de Caleta Buena, sin interrumpir su actividad económica principal, se busca complementar lo existente para que más emprendedores puedan incursionar en el turismo y así potenciar la localidad como atractivo turístico.

Objetivos del Manual de Operaciones Turísticas

Objetivo General

- Diseñar un conjunto integral de directrices y actividades estratégicas mediante la gestión eficiente de las iniciativas turísticas para potenciar sustancialmente las condiciones operativas en el sector turístico de la zona.



Objetivos Específicos.

- Valorizar los recursos y servicios turísticos de Caleta Buena, mediante un inventario sistemático y detallado el cual permitirá dar valor turístico a cada uno de los elementos presentes en el catastro.
- Determinar las actividades turísticas y la organización local que se encargará del atractivo turístico. Esto permitirá desarrollar la gestión del turismo en Caleta Buena y contar con una entidad representativa que presente las perspectivas de los socios ante organismos públicos y privados.
- Recopilar información turística disponible en el atractivo turístico, para que de esta manera los tours operadores y visitantes puedan visitar el lugar informados sobre lo que se encontrarán y que les puede ofrecer el atractivo.

Conceptualización del Manual de Operaciones Turísticas.

Con el fin de clarificar y definir los conceptos claves que serán utilizados en el manual, se hace necesario una pequeña conceptualización de estos.

Atractivo Turístico: Un atractivo turístico es cualquier lugar, evento, actividad, o característica natural o cultural que tiene el potencial de atraer visitantes y turistas. Estos lugares o elementos pueden ser de interés histórico, cultural, natural, recreativo, o de entretenimiento, entre otros. Los atractivos turísticos son las experiencias concretas que los turistas desean experimentar durante su viaje.

Recursos turísticos: Se refiere a los elementos o componentes que constituyen la base para el desarrollo de atractivos turísticos. Los recursos turísticos son aspectos naturales, culturales, históricos, sociales o económicos que se pueden utilizar para crear atracciones turísticas. Estos recursos pueden ser tangibles, como un parque nacional o un sitio arqueológico, o intangibles, como una tradición cultural o un evento festivo.

Servicios turísticos: Hace referencia a las actividades, experiencias o facilidades que están pensadas para ofrecerlas al visitante con el fin de satisfacer las necesidades y deseos mientras se



encuentran en el atractivo turístico. Estos servicios pueden estar dedicados a distintos tipos de actividades, tales como, alojamiento, gastronomía, servicios de guía y asistencia, comercio turístico o actividades recreativas, entre otros.

Turismo de sol y playa: Está referido a todas las actividades o experiencias que se pueden realizar típicamente en una playa, tales como tomar sol, darse baños en el mar, caminatas a por la orilla del mar, entre otros. Un ejemplo de turismo de sol y playa son las localidades ubicadas en el litoral central, donde está masificado este tipo de turismo.

Turismo de intereses especiales: El turismo de intereses especiales hace referencia al ejercicio de viajar con el motivo de participar en una actividad o experiencia en específico que comúnmente no se encuentra en el turismo convencional o masivo. Se busca satisfacer la necesidad particular de estos viajeros que están interesados en cosas como, la cultura, la gastronomía, historia, aventura, deportes, entre otros.

Turismo Aventura: Este tipo de turismo busca entregar al visitante principalmente experiencias que involucren adrenalina, exploración y contacto directo con la naturaleza, por lo cual, se ofrecen actividades emocionantes con desafíos físicos o con actividades que no estén acostumbrados a realizar en sus días normales, ejemplos de esto son, servicios de kayak y rafting, buceo, paseos en bote, paracaidismo, canopy, entre otros.

Turismo Cultural: El turismo cultural tiene como enfoque la cultura establecida de una localidad, los visitantes buscan experiencias basadas en la historia, gastronomía, sitios arqueológicos o que sean de interés histórico, museos, entre otros. También considera las costumbres y tradiciones establecidas en las localidades.

Capítulo I: Antecedentes de Caleta Buena

1. Antecedentes generales

Dentro de la Región de Antofagasta a lo largo de su borde costero encontramos diversas caletas de pescadores y buzos artesanales, formando parte de la comuna de Tocopilla y a 43 kilómetros al sur de esta misma ciudad costera, encontramos la localidad de Caleta Buena. Distinguida por



su belleza escénica y riqueza cultural, que a su vez es compartida con localidades aledañas, este lugar contempla historias y vivencias que reflejan la autenticidad del estilo de vida en las zonas costeras de la región. Según se indica en el estudio de capacidad de carga de Caleta Buena.

1.1. Ubicación.

Situada específicamente en las coordenadas geográficas 22° 26' 19,730" S 70° 15' 16,100" O, Caleta Buena se presenta como una pintoresca localidad costera perteneciente a la comuna de Tocopilla, en la región de Antofagasta, siendo esta zona poblada, parte de una serie de caletas y áreas habitadas a lo largo del camino que recorre la ruta 1.

1.2. Clima

El clima que encontramos en Caleta Buena, según la clasificación de Köppen-Gaiger la cual es respaldada por Sarricolea (2017), es de tipo desértico cálido (BWh), el cual abarca la totalidad de la zona costera de Tocopilla, esto significa que la temperatura media anual para Caleta Buena es de 18,5° Celsius, durante el año la temperatura varía entre 14°C a 26°C y rara vez baja de los 12°C o sube de los 27°C. Los mejores meses para realizar turismo por sus temperaturas cálidas son entre principios de agosto hasta principios de junio donde empiezan las temperaturas frescas.

1.3. Geomorfología

En cuanto a su topografía, encontramos que el terreno al estar ubicado en una zona desértica costera, hay una variabilidad notable debido a que la cordillera de la costa se encuentra muy próxima a la costa. Por lo tanto, la panorámica visible de Caleta Buena consta de principalmente 3 elementos notorios, el mar, la zona habitada y la inmensidad de los cerros áridos y rocosos. Tiene una variabilidad de altitud de entre 0 a 30 m.s.n.m., donde la zona habitada por residentes está a los 15 m.s.n.m.

Según la información levantada por el estudio de capacidad de carga de Caleta Buena, en la franja costera se evidencia la clara formación de superficies rocosas junto a la extensión de playa que deja ver una arena combinada con piedrecillas, se forma una interesante y llamativa configuración del espacio debido a la cercanía de cerros y zona residencial a la franja costera,



dejando ver un equilibrio entre costa y desierto. La presencia de la Quebrada Tres Higueras, única cuenca hidrográfica ubicada al norte de Caleta Buena añade una característica distintiva a la topografía, marcando la zona limítrofe de la localidad.

2. Antecedentes históricos

Los antecedentes históricos son un elemento importante a la hora de visitar un atractivo turístico, sobre todo, si su principal característica está relacionada a elementos culturales o históricos, por lo cual, a continuación, se hace un pequeño resumen sobre la historia del territorio de Caleta Buena.

2.1. Era precolombina

La historia de Caleta Buena se remonta a tiempos prehispánicos cuando había una gran presencia del pueblo Chango en los territorios comprendidos desde Comaná, al sur del Perú hasta Coquimbo, el centro norte de Chile actual. Los Changos tenían un estilo de vida nómade, enfocados en la pesca, caza y recolección de productos del mar, este pueblo en la antigüedad utilizaba toda la zona costera de la actual región de Antofagasta como asentamiento temporal debido a la abundancia de productos marinos, hay vestigios de estos asentamientos tales como conchales, artes rupestres, cementerios, entre otros tipos de expresiones culturales.

Basado en la información recopilada en el relato de Caleta Buena, en las cercanías del territorio en cuestión, en Gatico específicamente, era un lugar donde se reunía el pueblo de los Changos y los Atacameños (Lican Antai) para intercambiar bienes de interés, por ejemplo, productos del mar por productos del altiplano como la carne de camélidos o el guano de ave para fertilizar la tierra, por sal para conservar alimentos, entre otros.

2.2. Fundación de Caleta Buena

Según la información obtenida en conversaciones con los habitantes locales de Caleta Buena, la historia que más identifica a la localidad es la de Stamatios Nikiforos originario de Grecia, Nikiforos venía a trabajar en la mina de cobre cercana a Gatico. Escogió desembarcar en Caleta Buena porque la playa y el lugar le recordaban a un sector costero de Grecia, según describen las



historias lugareñas sobre Stamatios, describe el territorio como una zona de calma con una belleza paisajística sorprendente, dicen que solía irse por 7 días y al volver, todo estaba tal como lo había dejado. A raíz de esto, comenzó a referirse al lugar como Caleta Buena, nombre por el cual se conoce actualmente a la localidad.

Fotografía 1: Placa Conmemorativa



Fuente: elaboración propia (enero 2024)

2.3. Caleta Buena en la actualidad

Actualmente, Caleta Buena ha crecido alrededor de la pesca artesanal, siendo su principal fuente de ingreso económico la extracción de recursos marinos. Incluso cuentan con un área de manejo donde extraen diversos tipos de mariscos y moluscos, principalmente enfocados en el pulpo (*Octopus mimus*).

Según relatos descritos por habitantes de Caleta Buena, con los años llegan personas desde Tongoy, Los Vilos y Tocopilla, en busca de recursos marinos para extraer y comercializar a nivel artesanal, los primeros años llegaban de forma temporal y luego con el paso de los años se

asentaron en este territorio de forma permanente para vivir de los productos que brinda el mar en esta zona. Dentro de los personajes destacables de Caleta Buena, se encuentra Alberto Leonel Garavito Carrasco, mas conocido como “el tata Garabito”, quien se dedicó a construir una peculiar casa con forma de “A” frente a la playa de Caleta Buena.

Además, la comunidad de Caleta Buena ha participado en la Ruta de los Changos, una ruta que busca rescatar lugares con registros históricos de antiguos y actuales asentamientos del pueblo Chango.

Fotografía 2: Casa con forma de "A"



Fuente: elaboración propia (enero 2024)

3. Actividad turística en Caleta Buena

Las actividades turísticas tienen distintos tipos de clasificación, por lo cual, es necesario identificar y explicar las características de las actividades que están presentes en la localidad de Caleta Buena, con el fin de facilitar la entrega de información a tour operadores y visitantes.

Caleta Buena es un lugar peculiar que ofrece ciertas experiencias turísticas y para apreciar todo lo que tiene para ofrecer, necesitamos entender los diferentes tipos de turismo en la localidad. Además, al conocer cómo se están desarrollando estos tipos de turismo, podemos aprender más sobre las actuales ofertas en el turismo de Caleta Buena.

3.1. Turismo de Sol y Playa.

Una de las principales actividades de carácter turístico que se desarrollan actualmente en Caleta Buena están enfocados principalmente al turismo de sol y playa debido a su buena ubicación cercana a la costa, ofrece una playa con aguas tranquilas, rodeada de roqueros, donde naturalmente se forman pozos con agua de mar.

Fotografía 3: Playa de Caleta Buena



Fuente: elaboración propia. (enero 2024)

3.2. Turismo Aventura.

En el ámbito del turismo aventura podemos encontrar el emprendimiento de Kai Tours, el cual se dedica principalmente a realizar salidas en botes a las loberas cercanas, donde se puede avistar

una comunidad de lobos marinos de un pelo (*Otaria Flavescens*) en una zona donde solo se puede acceder por medios marítimos, de la misma forma, ofrecen el avistamiento de pingüinos de Humboldt (*Sphenicus Humboldti*), esta especie se caracteriza por habitar en las zonas costeras de Sudamérica y justamente cercano a Caleta Buena, se puede encontrar una pequeña comunidad de estas características aves no voladoras costeras.

Fotografía 4: Costa de Caleta Buena



Fuente: elaboración propia. (enero 2024)

3.3. Turismo Cultural.

También se encuentra presente el turismo cultural, donde encontramos la casa de Nikiforos Stamatios, ubicada frente a la playa, dejando ver una característica vivienda, que visualmente destaca por tener elementos muy marcados de la arquitectura de Grecia, país de donde es oriundo don Nikiforos Stamatios, en las afueras de esta casa es posible ver una placa de metal en honor a este personaje fundador de la actual Caleta Buena.

El turismo cultural también considera la gastronomía, lo cual es un elemento interesante en Caleta Buena, debido a que es una caleta donde su principal actividad económica es la extracción

de mariscos y moluscos tales como las lapas (*Patella Vulgata*) o los pulpos (*Octopus mimus*) hay toda una cultura gastronómica entorno a productos del mar, por lo cual, es posible encontrar un restaurante dedicado a ofrecer platillos con la especialidad de la localidad que son los mariscos principalmente.

3.4. Servicios turísticos de Caleta Buena.

En Caleta Buena la cantidad de servicios turísticos disponibles es reducido, por lo cual solamente encontramos dos servicios dedicados únicamente al turismo y son los siguientes.

3.4.1. Kai Tours.

Kai Tour es un pequeño emprendimiento familiar, es un Eco-Hostel que ofrece una diversa variedad de servicios turísticos, dentro de los cuales encontramos alojamiento, clases de surf, yoga, masajes, fogatas al atardecer y sus característicos paseos en bote, como fue mencionado anteriormente el principal atractivo de sus paseos es el avistamiento de estos animales característicos de la costa norte de Chile. Se encuentra ubicado en la segunda calle de Caleta Buena, a dos cuadras de la calle de acceso principal.

Fotografía 5: Kai tours



Fuente: elaboración propia. (enero 2024)

3.4.2. La Normita.

El restaurant La Normita, está ubicado en la calle principal de Caleta Buena, se convierte en un parador gastronómico imperdible al momento de visitar la localidad, sus especialidades son los productos marinos tales como pescados y mariscos de la zona, lo cual les da un valor agregado a los platillos ofrecidos por el restaurant dado que son productos realmente frescos y de muy buena calidad. Dentro de los platillos comunes que ofrecen en su carta nos encontramos con pailas marinas, pescados fritos, empanadas de marisco, pastel de jaiba, entre otros. La Normita es un emprendimiento familiar, por lo cual, será atendido por una familia que se ha dedicado a la cocina desde hace aproximadamente 20 años.

Fotografía 6: Restaurant La Normita



Fuente: elaboración propia (enero 2024)

Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Buena

1. Actividades comunitarias

Objetivo general. Diseñar un conjunto integral de directrices y actividades estratégicas mediante la gestión eficiente de las iniciativas turísticas para potenciar sustancialmente las condiciones operativas en el sector turístico de la zona		
Objetivo específico 1. Valorizar los recursos y servicios turísticos de Caleta Buena, mediante un inventario sistemático y detallado el cual permitirá dar valor turístico a cada uno de los elementos presentes en el catastro.	Actividad 1. Realización de un inventario detallado de los recursos y actores turísticos relevantes existentes.	Tarea 1. Establecer los servicios y actores turísticos relevantes en la localidad de Caleta Buena.
	Actividad 2. Creación de elementos promocionales que resalten el valor de los recursos y servicios turísticos.	Tarea 2. Determinar nivel de relevancia en relación con el impacto turístico que tienen dentro de la localidad, los actores y recursos turísticos. Tarea 1. Realización de salidas de mapa con información turística disponible para el uso público.

		Tarea 2. Establecer un punto de información turística dentro de la localidad.
	Actividad 3. Determinar y mejorar el nivel de hospitalidad que muestran los actores relevantes ante la visita de turistas a su localidad.	Tarea 1. Aplicar una encuesta a los actores relevantes sobre cómo tratan a los visitantes.
		Tarea 2. Elaborar y aplicar un curso de capacitación con los resultados obtenidos en la encuesta.
Objetivo específico 2. Determinar las actividades turísticas y la organización local que se encargará del atractivo turístico. Esto permitirá desarrollar la gestión del turismo en Caleta Buena y contar con una entidad representativa que presente las perspectivas de	Actividad 1. Establecer una estructura organizacional para la creación de una corporación de turismo dirigido por la localidad.	Tarea 1. Realizar un taller de encuentro con la comunidad, con la finalidad de dar a conocer los objetivos de la corporación.
		Tarea 2. Desarrollar capacidades organizativas y de liderazgo para la comunidad.

los socios ante organismos públicos y privados.		Tarea 3. Establecer la misión, visión y valores de la Corporación.
	Actividad 2. Determinar actividades claves para el funcionamiento óptimo de la organización.	Tarea 1. Realizar talleres o encuentros para establecer los aspectos que la comunidad quiere mostrar a los visitantes.
		Tarea 2. Retroalimentar constantemente la gestión de la Corporación y las necesidades de los socios, mediante reuniones presenciales.
Objetivo específico 3. Recopilar información turística disponible en el atractivo turístico, para que de esta manera los tours operadores y visitantes puedan visitar el lugar informados sobre lo que se	Actividad 1. Recopilación de información turística pensada para ser compartida con visitantes y tour operadores.	Tarea 1. Comprobar la información disponible con los socios de la Corporación.
		Tarea 2. Determinar factores de diferenciación que se puedan incluir en las experiencias turísticas de

encontrarán y que les puede ofrecer el atractivo.		Caleta Buena.
		Tarea 3. Crear material gráfico de tipo promocional/informativo y que destaque los puntos fuertes de Caleta Buena.
	Actividad 2. Publicar y difundir la información turística seleccionada por los socios y la Corporación.	Tarea 1. Establecer canales y red de comunicación efectiva que faciliten la promoción del atractivo.
		Tarea 2. Difundir la información mediante los canales y red de comunicación seleccionados.
		Tarea 3. Retroalimentar la efectividad de los canales y red de comunicación según resultados obtenidos y realizar planes de mejora de estos mismos en caso de que

		corresponda.
--	--	--------------

2. Estructura organizacional

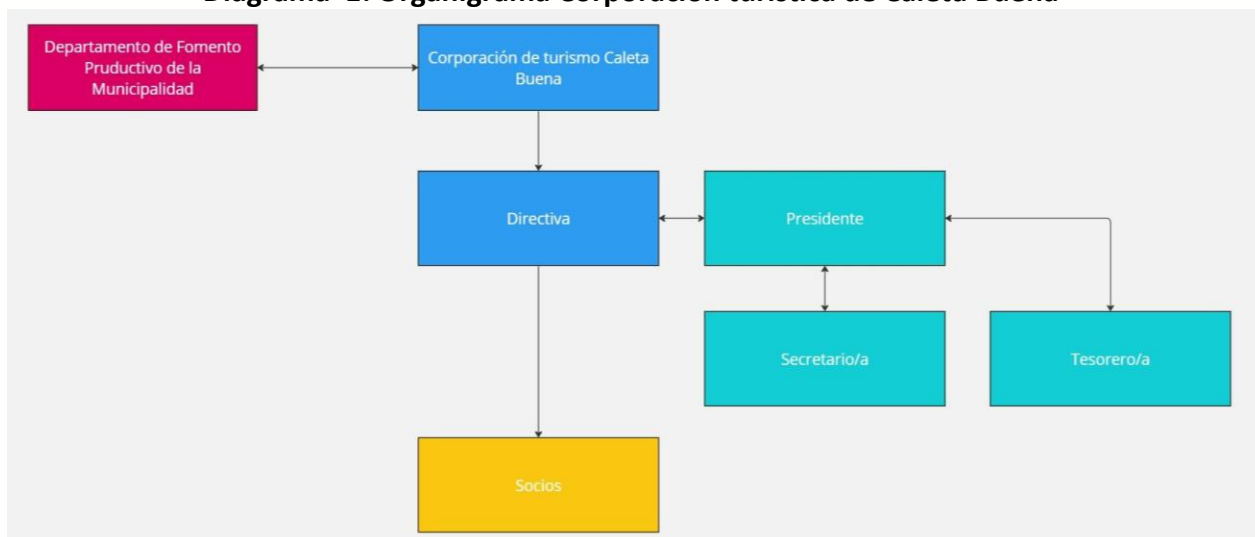
Para una efectiva gestión y control del turismo en la comunidad de Caleta Buena, es crucial establecer una organización vinculada al turismo. Esta deberá ser liderada y administrada por individuos comprometidos con el crecimiento turístico local. Por lo tanto, es esencial contar con una organización competente, enfocada en el turismo, que represente la cosmovisión cultural y social que la comunidad desea transmitir a sus visitantes.

2.1. Organigrama.

Un organigrama es una representación gráfica de cómo se establece la estructura organizacional, siendo fundamental para la gestión y comunicación de la organización, ya que, define apropiadamente las funciones y responsabilidades de sus miembros, facilita la comunicación interna e identifica rápidamente los cargos claves.

El organigrama definido para la organización turística local de Caleta Buena está definido bajo la siguiente forma.

Diagrama 1: Organigrama Corporación turística de Caleta Buena



Fuente: Elaboración propia (marzo 2024)

2.2. Funciones, Responsabilidades y Requisitos.

Organización o cargo	Funciones	Responsabilidades	Requisitos
Departamento de fomento productivo de la Municipalidad	1) Ser un organismo regulador para la Corporación de turismo de Caleta Buena. 2) Aprobar y apoyar económicamente proyectos o iniciativas de desarrollo turístico de la Corporación de turismo de Caleta Buena.	1) Asignar un aporte económico anual para gastos administrativos de la Corporación. 2) Supervisar semestralmente el trabajo realizado por la Corporación.	Dependiente de la Ilustre Municipalidad de Tocopilla.
Corporación de turismo de Caleta Buena	1) Generar actividades que desarrollen la actividad turística en Caleta Buena. 2) Gestionar la promoción turística de la localidad. 3) Crear instancias de capacitación para emprendedores locales que quieran empezar empresas turísticas. 4) Buscar colaboradores de sectores públicos y privados que apoyen el desarrollo turístico de la localidad. 5) Seguimiento y monitoreo del impacto económico,	1) Velar por la implementación y cumplimiento de los manuales de operación y buenas prácticas ambientales. 2) Entregar información necesaria sobre seguridad al turista y velar por su integridad incluso en situaciones de emergencia. 3) Fomentar una competitividad turística beneficiosa, que sea colaborativa y	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Buena. 2) Estar comprometido con el desarrollo de la actividad turística en Caleta Buena.

	social y ambiental que genera el turismo en la Caleta.	aporte al desarrollo económico.	
Directiva	1) Dirigir la corporación y administrar sus bienes. 2) Establecer metas y objetivos a largo plazo. 3) Tomar decisiones con respecto a proyectos y evaluar los riesgos que se presenten mientras estén en el cargo. 4) Establecer canales de comunicación efectiva con los socios de la corporación. 5) Gestionar eficientemente la utilización de los recursos de la localidad.	1) Desarrollar estrategias para promover el turismo local. 2) Gestionar campañas de marketing que atraigan visitantes a la localidad. 3) Promover un turismo responsable y sostenible apoyando iniciativas comunitarias. 4) Elaborar y supervisar el presupuesto anual de la Corporación.	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Buena. 2) Estar comprometido con ser parte de la Corporación por al menos 4 años. 3) Ser persona natural.
Presidente	1) Representar legalmente a la Corporación frente a organizaciones públicas y privadas. 2) Establecer metas estratégicas de la organización. 3) Tomar decisiones	1) Supervisar las tareas diarias de la corporación con el fin de garantizar la eficiencia operativa. 2) Representación externa de la corporación, deberá asistir a	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Buena. 2) Tener una empresa de carácter turístico o dedicada a la atención de clientes.

	estratégicas junto a otros miembros de la directiva.	eventos y representar la imagen pública de la corporación. 3) Supervisar y aprobar los balances mensuales y anuales de la corporación.	3) Estar familiarizado con la toma de decisiones estratégicas. 4) Presentarse como persona natural.
Secretario/a	1) Gestionar la información disponible para los miembros de la directiva y socios de la Corporación 2) Encargado de programar las reuniones y eventos de la corporación. 3) Gestionar la correspondencia entrante y saliente de la corporación.	1) Brindar apoyo administrativo para la directiva, como la coordinación de actividades a miembros de la directiva. 2) Mantenimiento de archivos físicos y electrónicos que contengan información importante para la corporación.	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Buena. 2) Tener experiencia ordenando información de forma sistemática. 3) Presentarse como persona natural.
Tesorero/a	1) Gestionar los fondos de la Corporación. 2) Supervisar y controlar los gastos de la corporación para que se mantenga dentro del presupuesto establecido. 3) Preparar informes financieros periódicos tales	1) Llevar registros actualizados de las transacciones realizadas por la corporación. 2) Asegurar el cumplimiento de las obligaciones normativas y legales.	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Buena. 2) Tener experiencia con el manejo y gestión de fondos. 3) Presentarse

	como estados de resultado y balances generales.		como persona natural.
Socios/as	1) Expresar conflictos que impidan el desarrollo de algún servicio turístico. 2) Aportar ideas para actividades comunitarias que incentiven el turismo en la localidad. 3) Convocar asambleas cuando la mayoría de los socios lo considere necesario.	1) Llevar un registro de visitantes en sus servicios para aportar a la estadística de turismo.	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Buena. 2) Tener servicios con atención a clientes 3) Puede ser persona natural o jurídica.

2.3. Actividades clave

Las actividades clave en una organización son aquellas tareas o procesos fundamentales que son necesarios para el funcionamiento efectivo y el logro de los objetivos de la organización. Estas actividades son esenciales para la entrega de productos o servicios, así como para la creación de valor para los clientes, socios y la propia organización. Por consiguiente, se identifican las siguientes actividades claves para la comunidad de Caleta Buena.

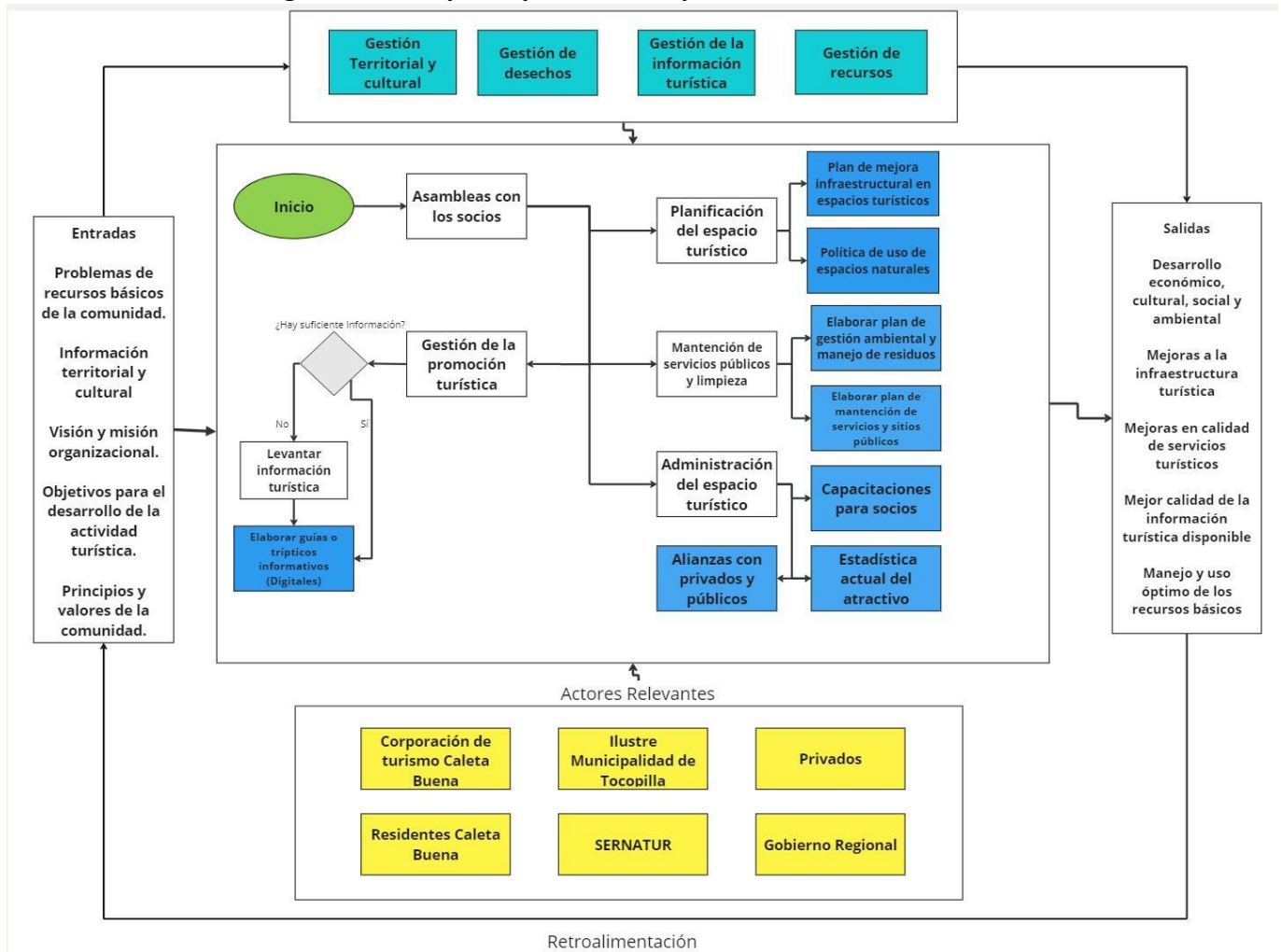
- Generación de reuniones y asambleas con socios para la planificación del espacio turístico.
- Creación de contenido de difusión turística de Caleta Buena.
- Mantener control del espacio turístico periódicamente.
- Mantener limpieza de la caleta (gestión de basura, basureros, higiene).
- Mantenimiento de servicios esenciales.
- Gestión de los residuos reciclables.

- Capacitaciones constantes en la administración territorial del turismo.
- Generación de estadística sobre la situación actual del turismo.
- Gestión del espacio natural del atractivo turístico.
- Incentivar a los residentes locales a emprender en turismo.
- Buscar fuentes de financiamiento para mejorar las condiciones infraestructurales del atractivo turístico.

2.3.1. Mapa de procesos

Un mapa de procesos es una representación visual de los procesos clave de una organización, mostrando las actividades, las interacciones entre ellas y cómo fluye la información o los productos a lo largo de esos procesos. Estos mapas son herramientas útiles para comprender y mejorar la eficiencia, la calidad y la claridad de los procesos dentro de una organización.

Diagrama 2: Mapa de procesos Corporación de Turismo



Fuente: elaboración propia (marzo 2023)

Capítulo III: Información para Tour Operadores y Agencias de viaje

1. Equipamiento del atractivo turístico.

Es importante conocer el equipamiento turístico presente en la localidad, por lo cual, a continuación, se visualizará un mapa con puntos de interés turísticos que están disponibles en Caleta Buena actualmente.

Ilustración 1: Mapa de información turística de Caleta Buena



Fuente: elaboración propia (marzo 2024)

Con relación al equipamiento que encontramos en Caleta Buena, se hace notar la falta de ciertos servicios, tales como baños públicos. En cuanto a la zona roja norte marcado en el mapa, no se recomienda llevar visitantes, ya que, a pesar de ser una zona con potencial

turístico, debido a que llama la atención el roquerio presente, está lleno de basura, lo cual, se convierte en un foco de infección para el visitante.

En la zona roja Sur, es posible que lleguen visitantes, pero lo recomendable, es que los tours operadores u otros servicios no lleven voluntariamente turistas, ya que es una zona de camping público no regulado, hay vestigios de fogatas y basura en menor medida, pero no es algo agradable visualmente.

La zona considerada para el uso turístico es principalmente la playa y rocas dentro del área verde, es recomendable llevar a esa zona a los visitantes dado que es apta para el baño y para caminatas cercanas al mar.

2. Sitios de interés turístico.

En el mapa es posible observar la existencia de 4 puntos de interés turístico:

- Cercano a la entrada del atractivo, encontramos el único restaurant y servicio registrado en SERNATUR llamado La Normita.
- Como segundo punto encontramos a Kai Tour, un emprendimiento turístico local de eco-hostel con actividades de turismo aventura y esparcimiento, ubicado en la calle principal al interior de Caleta Buena.
- Como tercer punto, encontramos la casa de Nikiforos Stamatios, que con una arquitectura diferenciadora no pasa desapercibida ante los ojos de turistas, es posible encontrarla cercano a la playa.
- Como cuarto punto, encontramos una zona de camping público hacia el sur caminando por la playa en una zona de roqueros, que brinda buena vista hacia el mar.
- Finalmente, a modo de complemento, encontramos una plaza con juegos infantiles hacia el sur de la Caleta, muy cercano a la playa.

3. Guía informativa para Tour operadores y Agencias de viajes.

Para los Tour operadores es importante conocer el destino que incluirán en sus rutas, necesitan saber que hay en términos turísticos, así como, actividades y servicios turísticos disponibles para



los visitantes que llevarán, por lo tanto, se crea el siguiente mapa con los puntos y áreas de interés donde se recomienda y donde no se recomienda llevar a los turistas.

3.1. Ingresos al atractivo turístico

El ingreso hacia Caleta Buena se encuentra ubicado en la carretera CH-1 (ruta 1), aproximadamente a 43 km. al sur de Tocopilla, cuentan con un acceso asfaltado el cual se extiende por las calles principales de la caleta, luego en calles residenciales y cercano a la zona de playa, solamente encontramos caminos de tierra no asfaltados.

Fotografía 7: Acceso a Caleta Buena



Fuente: Creación propia. (enero 2024)

3.2. Recursos del atractivo turístico

La principal fuente de suministro eléctrico para la gran mayoría de las casas es, a través, del almacenamiento de energía mediante paneles solares, por lo cual, dependiendo de los tipos de baterías donde se almacena esta energía puede estar disponible cierta cantidad de tiempo, asimismo, puede afectar el factor clima, dado que existe la posibilidad de que hayan ciertos días

nublados y los generadores solo recolectan la mitad de la energía que pueden almacenar sus baterías, por lo cual, es importante considerar que el suministro eléctrico depende de esos factores. Sin embargo, también existen en menor cantidad personas que generan su energía a partir de generadores eléctricos que funcionan con combustibles fósiles como petróleo o parafina, pero en la mayor cantidad de casos se utiliza solo para emergencias.

Fotografía 8: Paneles Solares en Caleta Buena



Fuente: elaboración propia. (enero 2024)

La disponibilidad del recurso hídrico también ve ciertas limitaciones en la localidad de Caleta Buena, la localidad se suministra mediante camiones aljibes que van rellenoando las copas de agua que hay en cada casa, a veces la municipalidad es quien envía esos camiones o a veces los mismos residentes compran agua a camiones privados. Por otro lado, existe una pequeña planta desalinizadora de agua a menor escala en la sede del sindicato de pescadores, la cual produce agua dulce, pero en una cantidad menor, por lo tanto, no alcanza a suministrar a la localidad completa. Este factor del agua es muy importante considerarlo al momento de visitar Caleta Buena, dado que principalmente en los baños, ya que, no se verá un funcionamiento

convencional en cuanto a cañerías o grifos de agua, quizás en las duchas sea limitado el uso de litros por persona.

Fotografía 9: Camión aljibe en Caleta Buena



Fuente: elaboración propia (enero 2024)

3.3. Estacionalidad

A modo de recomendación, se sugiere visitar la localidad de Caleta Buena en los meses de septiembre hasta abril, debido a que encontramos los mejores climas entre este periodo de tiempo.

3.4. Horarios

Con respecto al horario disponible del atractivo turístico, al ser una localidad pequeña, se puede visitar a cualquier hora del día, pero los servicios turísticos disponibles si tienen horarios establecidos y son los siguientes.

Kai tours.

Horario disponible: 10:00 hrs. - 22:00 hrs. de Lunes a Domingo.

La Normita.

Horario disponible: 09:00 hrs. - 16:00 hrs. de Martes a Domingo.

3.5. Economía local

Por otro lado, es importante considerar que la principal actividad económica de la localidad está basada en la pesca artesanal, debido a esto nos encontramos con una zona de manejo donde se realiza la extracción del recurso marino, la cual está delimitada y solo puede ser utilizada por pescadores de la localidad, en relación con esto, se recomienda el consumo de mariscos y pescados capturados en la misma localidad. Los principales recursos que se extraen en Caleta Buena son los siguientes.

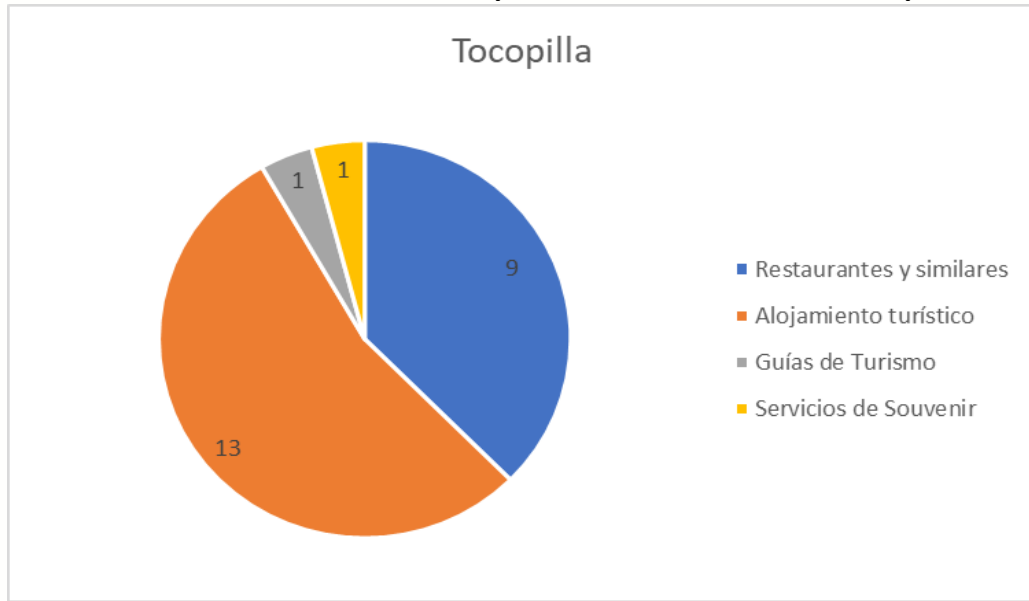
- Erizo de mar (*Loxechinus albus*)
- Huiro Negro (*Lessonia berteroa*)
- Huiro Palo (*Lessonia trabeculata*)
- Lapa Negra (*Fissurella latimarginata*)
- Loco (*Concholepas Concholepas*)
- Pulpo del norte (*Octopus Mimus*)

3.6. Prestadores de servicios turísticos en la comuna de Tocopilla.

Para efectos prácticos y facilitar la visita a la localidad de Caleta Buena, se recomienda alojarse en Kai Tour, lo cuales tienen al menos capacidad para 6 personas y también en la localidad de Tocopilla, la cual se encuentra a 43km. al norte (aproximadamente 35-40 minutos en automóvil) siendo la ciudad más cercana que se puede encontrar con servicios básicos disponibles.



Gráfico 1 Servicios turísticos disponibles en la comuna de Tocopilla.

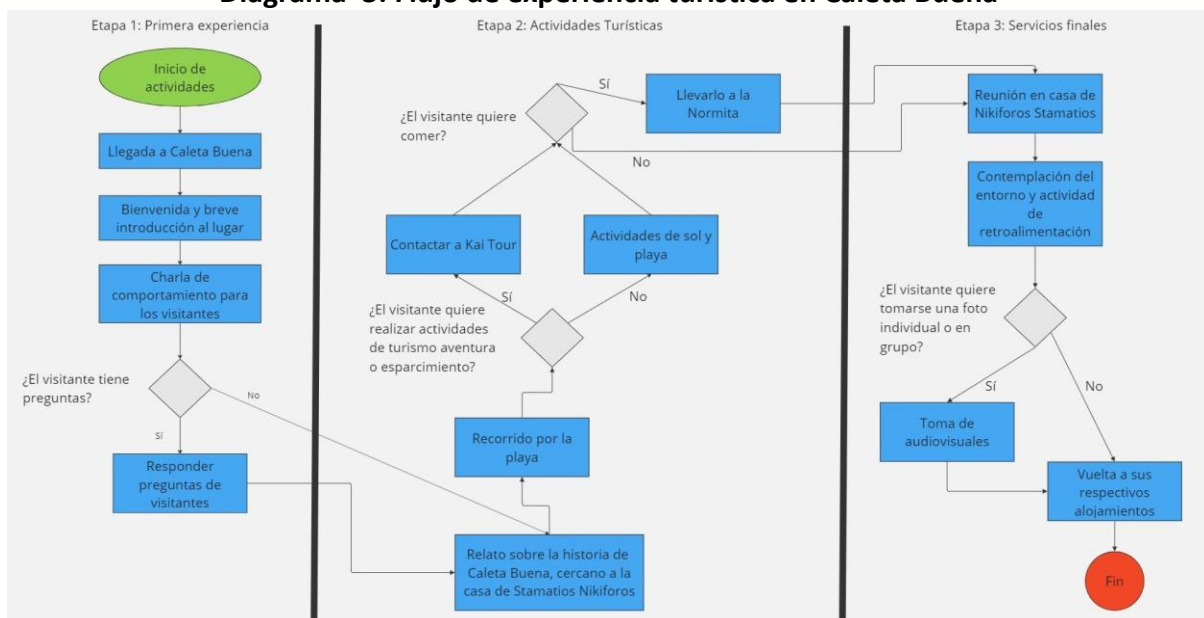


Fuente: Bases de datos servicios registrados en SERNATUR (marzo 2024)

4. Diagrama de flujo.

Un diagrama de flujo nos ayuda a visualizar gráficamente como se ven los procesos de la experiencia turística que se puede ofrecer en la localidad de Caleta Buena, es una herramienta que facilita la gestión y tiene la capacidad de ser adaptable y ser mejorado en el tiempo.

Diagrama 3: Flujo de experiencia turística en Caleta Buena



Fuente: elaboración propia (marzo 2024)

El diagrama de flujo presentado anteriormente incluye figuras y colores que marcan distintos procesos dentro de lo que un tour operador puede ofrecer como una experiencia turística en Caleta Buena. El óvalo de color verde simboliza el comienzo de la actividad, los rectángulos de color azul representan cada proceso u actividad incluida dentro de la experiencia turística, los rombos grises denominan una situación de toma de decisiones, sobre la cual, dependiendo de las motivaciones y objetivos del grupo turístico se debe elegir el camino a seguir, las barras negras separan cada etapa de la visita y finalmente, el círculo rojo representa el final de la experiencia.



Bibliografía.

- Sarricolea, P., Herrera-Ossandón, M., & Meseguer-Ruiz, Ó. (2016b). Climatic regionalisation of continental Chile. *Journal Of Maps*, 13(2), 66-73. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/17445647.2016.1259592>.
- D, J. C. (2019). *Continuidad cultural entre las familias camanchaco-chango paposinas durante los siglos XVIII y XIX, a través del análisis de la categoría social del “agregado”*. Estudios Atacameños (Impresa). Recuperado de <https://doi.org/10.22199/issn.0718-1043-2019-0024>.
- Nuestra historia – Restaurant La Normita. (s. f.). Recuperado de <https://www.lanormita.cl/nuestra-historia/>.
- Salazar, D., Figueroa, V., Mille, B., Morata, D., & Salinas, H. (2010). *Metalurgia prehispánica en las sociedades costeras del norte de Chile (quebrada Mamilla, Tocopilla)*. Estudios Atacameños, 40, 23-42. Recuperado de <https://doi.org/10.4067/s0718-10432010000200003>.
- Ballester, Benjamin. (2018). Ballester 2018 - Revisita a los petroglifos de Gatico, Tocopilla. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/327109100_Ballester_2018_-_Revisita_a_los_petroglifos_de_Gatico_Tocopilla.
- Narvaez, M. (2023, 14 septiembre). *Estructura organizacional: Definición, beneficios y tipos*. QuestionPro. Recuperado de <https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/#:~:text=10%20Conclusi%C3%B3n,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20estructura%20organizacional%3F,incluir%20normas%2C%20funciones%20y%20responsabilidades..>
- Ostelea Tourism Management School. (2020, 30 octubre). Marketing turístico, posibilidades para las empresas. *Ostelea*. Recuperado de <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/marketing-y-comunicacion/marketing-turistico-posibilidades-para-las-empresas>.

- Ramírez, L. (2024, 24 enero). *Las mejores estrategias y tendencias en Marketing Turístico*. Thinking For Innovation. Recuperado de <https://www.iebschool.com/blog/tendencias-turismo-estrategia-marketing-marketing-digital/>.
- *El clima en Tocopilla, el tiempo por mes, temperatura promedio (Chile)* - Weather Spark. (s. f.). Weather Spark. Recuperado de <https://es.weatherspark.com/y/26547/Clima-promedio-en-Tocopilla-Chile-durante-todo-el-a%C3%B1o>.
- Euroinnova Business School. (2022, 23 septiembre). *10 consejos para ser el mejor community manager*. Recuperado de <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-un-manual-de-operaciones>.
- Garnham Abogados. ProBono (s.f). *Manual organizaciones sociales: Rol de los estamentos directivos y poderes*. Recuperado de <https://probono.cl/wp-content/uploads/dae-uploads/MANUAL-ORGANIZACIONES-SOCIALES-ROL-DE-LOS-ESTAMENTOS-DIRECTIVOS-Y-PODERES.pdf>.
- *Glosario de términos de turismo | OMT*. (s. f.). <https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>.
- *Manual de destinos. Elementos para la gestión de Destinos Turísticos* | SERNATUR (s.f) Recuperado de <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2018/11/Manual-de-Destinos-Elementos-para-la-gestión-de-destinos-turisticos-1.pdf>.



CORFO
REGIÓN DE ANTOFAGASTA

SERNATUR
Región de Antofagasta

