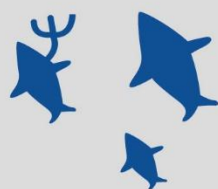




RUTA DE LOS CHANGOS

MANUAL DE OPERACIONES CALETA COBIJA



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 Cobija	4
1. Antecedentes generales.....	4
1.1. Ubicación.	4
1.2. Clima	4
1.3. Geomorfología.....	5
2. Antecedentes históricos.	5
2.1. Era precolombina.	5
2.2. Fundación de Caleta Cobija.....	6
2.3. Caleta Cobija en la actualidad.....	6
3. Actividad turística en Caleta Cobija.....	7
3.1. Tipos de turismo.....	7
3.1.1. Turismo de sol y playa.....	8
3.1.2. Turismo de Naturaleza.....	8
3.1.3. Turismo Cultural.....	10
Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Cobija	11
1. Actividades comunitarias.....	11
2. Estructura organizacional	15



2.1.	Organigrama.....	15
2.2.	Funciones, Responsabilidades y Requisitos	16
2.3.	Actividades clave.....	20
Capítulo III: Información para Tour Operadores y Agencias de viaje		22
1.	Equipamiento del atractivo turístico.....	22
2.	Sitios de interés turístico.	22
3.1.	Ingresos al atractivo turístico.	24
3.2.	Recursos del atractivo turístico.	24
3.3.	Estacionalidad.	24
3.4.	Horarios.	25
3.5.	Economía local.	25
3.6.	Prestadores de servicios turísticos en la comuna de Tocopilla.....	26
4.	Diagrama de flujo.....	26
Bibliografía.....		28

Índice de Diagramas

Diagrama 1 : Organigrama Corporación Caleta Cobija	16
Diagrama 2: Mapa de Procesos Corporación de turismo Caleta Cobija.....	21
Diagrama 3: Flujo de experiencia turística en Caleta Cobija	27

Índice de Fotografías

Fotografía 1: Playa Caleta Cobija	8
Fotografía 2: Punta Cobija	9
Fotografía 3 Vista aérea Caleta Cobija	10



Índice de Ilustración y Gráfico.

Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Cobija	22
Gráfico 1: Servicios turísticos en Tocopilla	26



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 Cobija, 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 Cobija, 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 Cobija y contar con una entidad representativa que presente las perspectivas de los socios ante organismos públicos y privados.
- Recopilar información turística del lugar para que los tours operadores y visitantes estén informados sobre qué encontrarán y qué puede ofrecer el atractivo turístico.

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 de Naturaleza: El turismo de naturaleza o ecoturismo, se enfoca en entregar experiencias basadas en actividades que se realizan en conjunto con la naturaleza, busca conservar, apreciar y utilizar sus recursos de una forma responsable y sustentable. Las actividades que se realizan en este tipo de turismo pueden ser caminatas por el bosque, senderismo en zonas protegidas, observación de flora y fauna, entre otras. Se realiza en entornos naturales, tales como ríos, montañas, bosques, parques y reservas nacionales o zonas naturales protegidas con otra denominación.

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 Cobija

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 58 kilómetros al sur de esta misma ciudad costera, encontramos la localidad de Caleta Cobija. Se destaca como un lugar estratégico para la actividad pesquera, entre las especies marinas que se extraen en la localidad encontramos el atún bonito, la cabrilla y el jurel, también es posible encontrar otras especies, pero las nombradas son las principales, aun así, es justamente la diversidad y abundancia de estos recursos marinos, los que sustentan la economía tanto local como regional.

Emplazada en un entorno característico debido a las formaciones naturales y culturales que la rodean, dan vida a un escenario peculiar, permitiendo a los residentes de Caleta Cobija aprovechar los recursos disponibles para desarrollar el turismo en su comunidad de una forma sustentable que contribuya a su actividad económica principal. De acuerdo con el Estudio de Capacidad de Carga de Caleta Cobija.

1.1. Ubicación.

Territorialmente Caleta Cobija forma parte y está bajo la jurisdicción de la comuna de Tocopilla, se encuentra ubicada al sur del territorio comunal, específicamente en las coordenadas geográficas 22°33'19,760"S, 70°15'35,110"O. Es parte de un antiguo asentamiento de la cultura Changa donde es posible encontrar vestigios de arte rupestre en los alrededores y, además, contiene ruinas de edificaciones del siglo XIX cuando esta zona aun pertenecía a Bolivia.

1.2. Clima

Caleta Cobija presenta un clima de tipo Desértico Cálido (BWh) en la escala de Köppen-Geiger, respaldada por los estudios de Sarricolea (2017), lo cual nos indica que es una zona de inviernos suaves y veranos cálidos con temperaturas extremadamente altas, las precipitaciones son escasas y presenta vegetación desértica o carece de vegetación. La temperatura promedio anual en Caleta Cobija se mantiene alrededor de los 18,5°C denotando un clima cálido y seco, el cual



es una de las características principales de la región de Antofagasta. En cuanto a las precipitaciones, como promedio anual solo se registran 10mm, lo cual se ve reflejado en la aridez del entorno.

1.3. Geomorfología

Caleta Cobija nos presenta ciertas particularidades en su territorio que lo configuran como un espacio geográfico único, se encuentra inserta entre imponentes cerros y el océano, dejando ver así una panorámica compuesta por 3 elementos principales, comenzando con el mar, luego una llanura costera extensa y finalmente se junta con los cerros hacia la zona interior del territorio. Según datos recopilados por el estudio de capacidad de carga, el perfil de elevación que presenta el territorio comprendido para la localidad de Caleta Cobija va desde los 0 m.s.n.m hasta los 60 m.s.n.m, donde en la zona de playa-residencial llega hasta los 20 m.s.n.m y cerca de la entrada de la localidad nos encontramos a 45 m.s.n.m.

Adicionalmente se destaca una zona dentro de la localidad conocida como Punta Cobija, la cual es una zona rocosa que provee de miradores naturales ideales para la observación de paisajes.

2. Antecedentes históricos.

Los antecedentes históricos son un elemento importante a la hora de visitar un atractivo turístico, sobre todo, si su principal atractivo está relacionado a elementos culturales o históricos, por lo cual, a continuación, se hace un pequeño resumen sobre la historia del territorio de Caleta Cobija, la cual ha sido recopilada en el relato histórico de Caleta Cobija.

2.1. Era precolombina.

Según el documento de García-Albarrido y Castro (2014), la historia se remonta a la era precolombina a eso del 7000 A.C donde el pueblo Chango establecía sus campamentos temporales en estos territorios. Los Changos son un pueblo nómada dedicados a la obtención de recursos marinos, mediante las prácticas de la pesca, el buceo e inclusive la caza de especies como lobos marinos y guanacos. Dedicados a la vida nómada viajaban en sus balsas de cuero de



lobo marino y para nadar o bucear se bañaban en grasa de lobo marino la cual era un muy buen aislante y les permitía moverse con mayor movilidad bajo el agua.

En estos tiempos, paralelamente, hacia el interior del territorio, vivían los Atacameños o Lican Antai quienes son principales precursores de la cultura andina y en ocasiones, tenían contacto con el pueblo Chango, donde se daban instancias de intercambio de recursos.

2.2. Fundación de Caleta Cobija.

Posterior a la conquista de los españoles, fue cuando se fundó Cobija, en el 1587 bajo el nombre de Santa María Magdalena de Cobija, con el fin de ser un lugar de refugio para marinos debido a lo inhóspito y crudo entorno del territorio.

Luego en los años del siglo XIX, en la época de la independización de los países sudamericanos, el territorio de Cobija pasa a formar parte del estado boliviano, donde por órdenes de Simón Bolívar se fundó el puerto Lamar en 1825, con el fin de realizar el comercio por vías marítimas. Según la investigación realizada por Cosmelli y Rojas (2018), puerto Lamar tuvo un gran crecimiento debido al desarrollo comercial, llegando a tener cerca de 5000 habitantes en 1867, llegando a construir y habilitar una pequeña ciudad en el territorio. Finalmente, en 1877 ocurre un terremoto y tsunami que azotaron directamente el puerto de Lamar, dejando solamente ruinas de la prospera y pequeña ciudad que estaba formando.

Luego, en 1879 con el inicio de la Guerra del Pacífico, el blindado de Blanco Encalada hizo ocupación del territorio de Cobija y pasó a ser oficialmente parte del estado chileno. En 1905 un poco más al norte de Cobija, en Gatico, se comienza con la actividad minera, ganando habitantes de todos lados, dejando al territorio de Cobija en segundo plano.

2.3. Caleta Cobija en la actualidad

Según las conversaciones sostenidas con dirigentes de la comunidad local, en 1950 con la llegada de los padres de Aurora Pinto, actual residente y parte de la comunidad Changa, que empezó el repoblado de Caleta Cobija, donde finalmente su padre después de pasar por trabajos en minería termina dedicándose a una vida relacionada al mar y sus recursos. Las familias que llegaron a



Cobija provenían de localidades cercanas, como Gatico, Salamanca y Tocopilla, quienes dieron paso a las nuevas generaciones en Caleta Cobija. Según el relato histórico de Caleta Cobija.

Actualmente los habitantes de Caleta Cobija están dedicados principalmente a la pesca y recolección de recursos marinos, hasta la actualidad, los actuales residentes conviven con las ruinas y vestigios de lo que fue puerto Lamar, de hecho, las ruinas de Caleta Cobija están declaradas como Monumento Nacional de Zona Típica, según el estado de Chile. Sus pobladores se organizan mediante 2 sindicatos de pescadores y buzos, una junta de vecinos y una agrupación Changa.

Una parte de los habitantes de Caleta Cobija se identifica como parte del Pueblo Chango, siendo herederos de la cultura de este antiguo pueblo, que hasta el día de hoy se mantiene viva, incluso es posible encontrar un cementerio Chango dentro del territorio de Caleta Cobija.

3. Actividad turística en Caleta Cobija.

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 Cobija, con el fin de facilitar la entrega de información a tour operadores y visitantes.

Caleta Cobija actualmente carece de servicios turísticos, por lo cual, toda actividad turística que se desee desarrollar debe ser autogestionada o, por el contrario, ser impartida por algún residente que conozca como realizar la actividad en cuestión.

3.1. Tipos de turismo.

Caleta Cobija es un lugar peculiar, dado que esta denominado como Monumento Nacional de Zona Típica, puede ofrecer un turismo histórico principalmente, sin embargo, es posible encontrar una diversidad en los tipos de experiencias turísticas que ofrece y para apreciar todo lo que tiene, 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 Cobija.



3.1.1. Turismo de sol y playa.

Caleta Cobija al encontrarse tan cercana al mar y ser principalmente una caleta de pescadores, en su zona baja, contiene una extensión a la orilla del mar considerado apto para el baño recreativo, dado que en él área designada como playa, no hay formaciones rocosas y sus aguas son particularmente tranquilas, lo cual favorece las actividades recreativas en la zona de playa, tales como el baño e incluso la posibilidad de realizar camping por esta zona, lo cual se debe realizar con todas las precauciones y responsabilidades que eso conlleva con el fin de mantener el orden y la limpieza.

Fotografía 1: Playa Caleta Cobija



Fuente: Elaboración propia (enero 2024)

3.1.2. Turismo de Naturaleza.

El turismo de naturaleza se presenta como una alternativa que puede ser muy provechosa en Caleta Cobija, dado que es un lugar ideal para realizar actividades relacionadas con la naturaleza, tales como la pesca y el senderismo.

En el caso de la pesca, no se encuentran servicios turísticos disponibles que ofrezcan esta actividad directamente, sin embargo, las condiciones del lugar son ideales para ejecutar de manera autónoma la pesca deportiva, siempre y cuando los pescadores residentes estén de acuerdo y sea una pesca responsable con los recursos marinos que son el principal sustento de los residentes de Caleta Cobija.

Por otro lado, el senderismo es una opción viable en Caleta Cobija, la existencia de la Punta Cobija abre la posibilidad de realizar senderismo por estas formaciones rocosas, la cual es una característica particular del territorio, se puede recorrer perfectamente a pie con el equipo adecuado y las precauciones necesarias al realizar este tipo de actividad. La Punta Cobija proporciona miradores naturales hacia el mar con una panorámica única, donde se avista fauna como aves y seres del mundo marino si se mira con atención, además de las formaciones rocosas que naturalmente han formado pozos de agua que perfectamente pueden ser utilizados como piscina natural, todas estas características que configuran el paisaje en Punta Cobija permiten una excelente observación paisajística.

Fotografía 2: Punta Cobija



Fuente: elaboración propia (enero 2024)

3.1.3. Turismo Cultural.

Finalmente, la actividad turística que se presenta con mucho potencial para ser trabajada por los residentes es el turismo cultural, enfocado principalmente en las ruinas de un asentamiento boliviano en el siglo XIX que hasta la actualidad caracterizan a Caleta Cobija. Mediante estas ruinas es posible contar las historias que erigieron a esa prospera y pequeña ciudad, la cual se estima que llegó a tener hasta 5.000 habitantes, que contaba con infraestructuras importantes como centros de salud, servicios postales, una iglesia e inclusive recintos militares, entre otros. Según menciona Cosmelli y Rojas (2018)

La cercanía entre las remanentes ruinas y el poblado de Caleta Cobija agrega una interconexión entre las historias de un siglo pasado, con las historias actuales que aún están viviéndose por los residentes actuales de este territorio, siendo este un componente llamativo para los visitantes que disfrutan de la historia y la cultura.

Finalmente, hacia el norte del territorio, es posible encontrar el cementerio de Cobija, el cual tiene un componente histórico relevante para la historia.

Fotografía 3 Vista aérea Caleta Cobija



Fuente: elaboración propia (enero 2024)

Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Cobija

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 Cobija, 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. Determinar quiénes son los actores relevantes que desean trabajar el turismo en Caleta Cobija.
		Tarea 2. Determinar nivel de relevancia en relación con el impacto turístico que tienen dentro de la localidad, los actores y recursos turísticos.
	Actividad 2. Creación de elementos promocionales que resalten el valor de los recursos	Tarea 1. Realización de salidas de mapa con información turística disponible para el

	turísticos.	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 Cobija y contar con una	Actividad 1. Establecer una estructura organizacional para la creación de una corporación de turismo dirigido por la comunidad.	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

entidad representativa que presente las perspectivas de los socios ante organismos públicos y privados.		organizativas y de liderazgo para la comunidad.
		Tarea 3. Establecer la misión, visión y valor 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 demostrar 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 del lugar para que	Actividad 1. Recopilación de información turística pensada para ser compartida con visitantes y	Tarea 1. Comprobar la información disponible con los socios de la Corporación.

los tours operadores y visitantes estén informados sobre qué encontrarán y qué puede ofrecer el atractivo turístico.	tour operadores.	Tarea 2. Determinar factores de diferenciación que se pueden incluir en las experiencias turísticas, por ejemplo, La historia de Cobija
		Tarea 3. Creación de material gráfico que sea promocional e informativo destacando los puntos fuertes de Cobija.
	Actividad 2. Publicación y difusión de la información turística seleccionada por los socios y la Corporación.	Tarea 1. Establecer canales y red de comunicación para una efectiva promoción del atractivo.

		Tarea 2. Difundir información mediante los canales y red de comunicación seleccionados.
		Tarea 3. Retroalimentar los canales y redes de comunicación según los resultados obtenidos a partir de la difusión de la información y elaborar planes de mejora para estos mismos.

2. Estructura organizacional

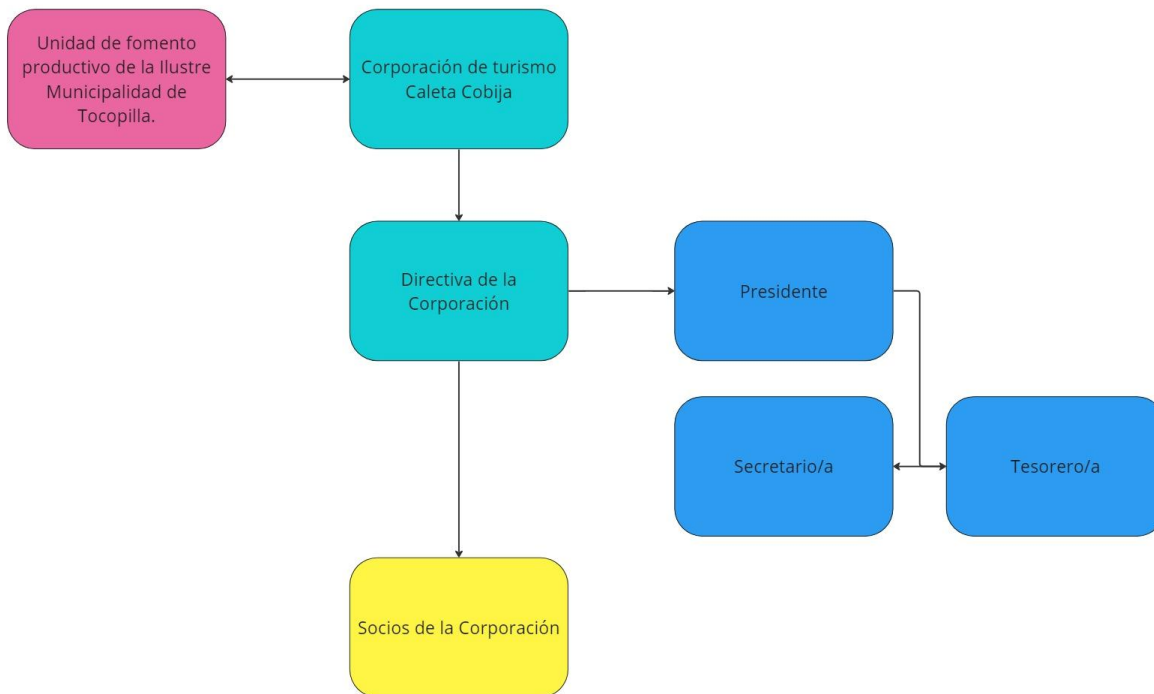
Para una efectiva gestión y control del turismo en la comunidad de Caleta Cobiya, es crucial establecer una organización vinculada al turismo. Esta deberá ser liderada y administrada por individuos comprometidos con el crecimiento turístico local. Por lo tanto, es esencial contar con una organización competente, enfocada en el turismo, que represente la cosmovisión 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 Cobija está definido bajo la siguiente forma.

Diagrama 1 : Organigrama Corporación Caleta Cobija



Fuente: elaboración propia

2.2. Funciones, Responsabilidades y Requisitos

Organización o cargo	Funciones	Responsabilidades	Requisitos
Unidad de Fomento Productivo de la Ilustre Municipalidad de Tocopilla	1) Ser un organismo regulador para la Corporación de turismo de Caleta Cobija. 2) Aprobar y apoyar económicamente proyectos o iniciativas de desarrollo turístico de la Corporación de turismo de Caleta Cobija.	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	1) Generar actividades que	1) Velar por la	1) Ser vecino de la

turismo de Caleta Cobija	desarrollen la actividad turística en Caleta Cobija. 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, social y ambiental que genera el turismo en la Caleta.	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 aporte al desarrollo económico.	comunidad de Caleta Cobija. 2) Estar comprometido con el desarrollo de la actividad turística en Caleta Cobija.
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	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	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Cobija. 2) Estar comprometido con ser parte de la Corporación por al menos 4 años. 3) Ser persona natural.

	comunicación efectiva con los socios de la corporación. 5) Gestionar eficientemente la forma en que se utilizan los recursos de la localidad.	sostenible apoyando iniciativas comunitarias. 4) Elaborar y supervisar el presupuesto anual de la Corporación.	
Presidente	1) Representar legalmente a la Corporación frente a organizaciones públicas y privadas. 2) Establecer metas estratégicas de la organización. 3) Tomar decisiones estratégicas junto a otros miembros de la directiva.	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 eventos y representar la imagen pública de la corporación. 3) Supervisar y aprobar los balances mensuales y anuales de la corporación.	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Cobija. 2) Tener una empresa de carácter turístico o dedicada a la atención de clientes. 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	1) Brindar apoyo administrativo para la directiva, como la coordinación de actividades a miembros de la	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Cobija. 2) Tener

	2) Encargado de programar las reuniones y eventos de la corporación. 3) Gestionar la correspondencia entrante y saliente de la corporación.	directiva. 2) Mantenimiento de archivos físicos y electrónicos que contengan información importante para la corporación.	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 como estados de resultado y balances generales.	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 Cobija. 2) Tener experiencia con el manejo y gestión de fondos. 3) Presentarse 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 Cobija. 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 Cobija.

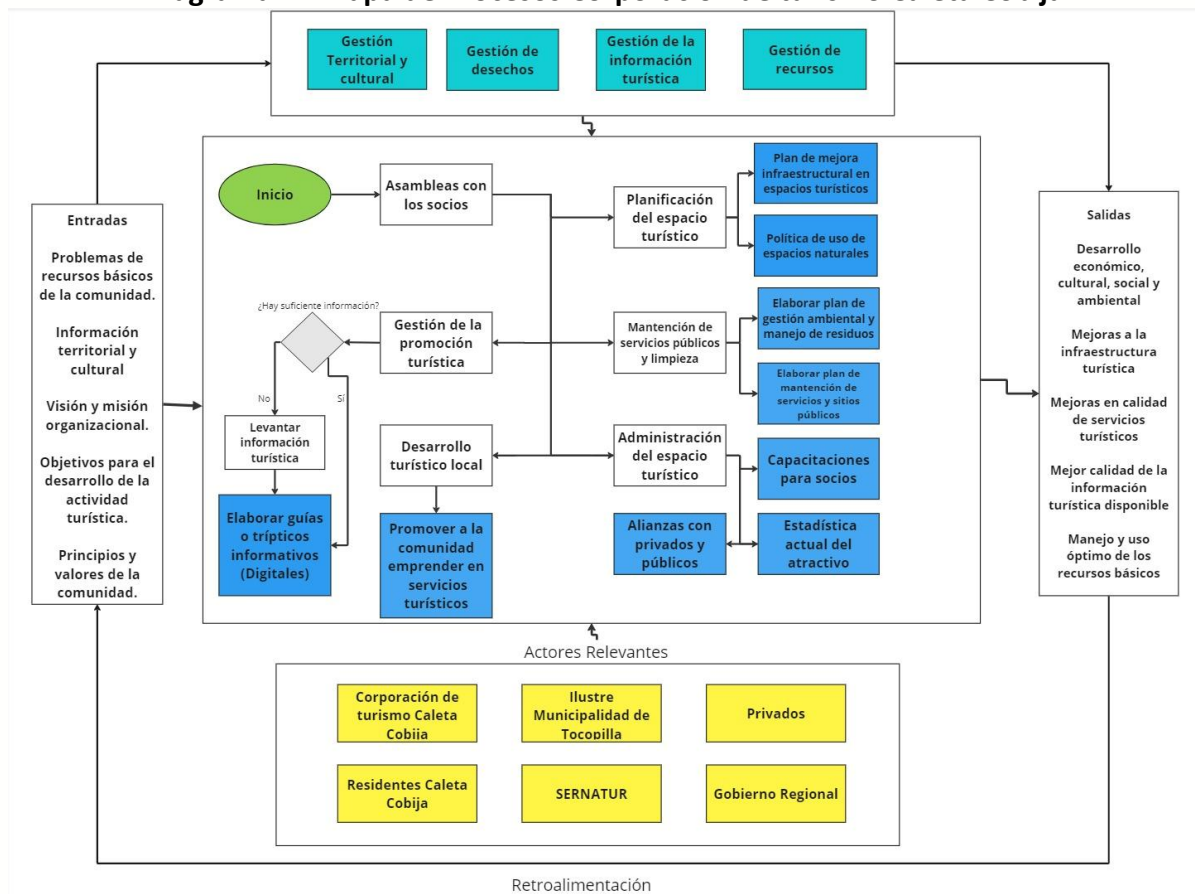
- Generación de reuniones y asambleas con socios para la planificación del espacio turístico.
- Creación de contenido de difusión turística de Caleta Cobija.
- Mantener control del espacio turístico periódicamente.
- Mantener limpieza de la caleta (gestión de basura, basureros, higiene).
- Mantenimiento 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.
- Promover los emprendimientos turísticos locales.

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 Caleta Cobiya.



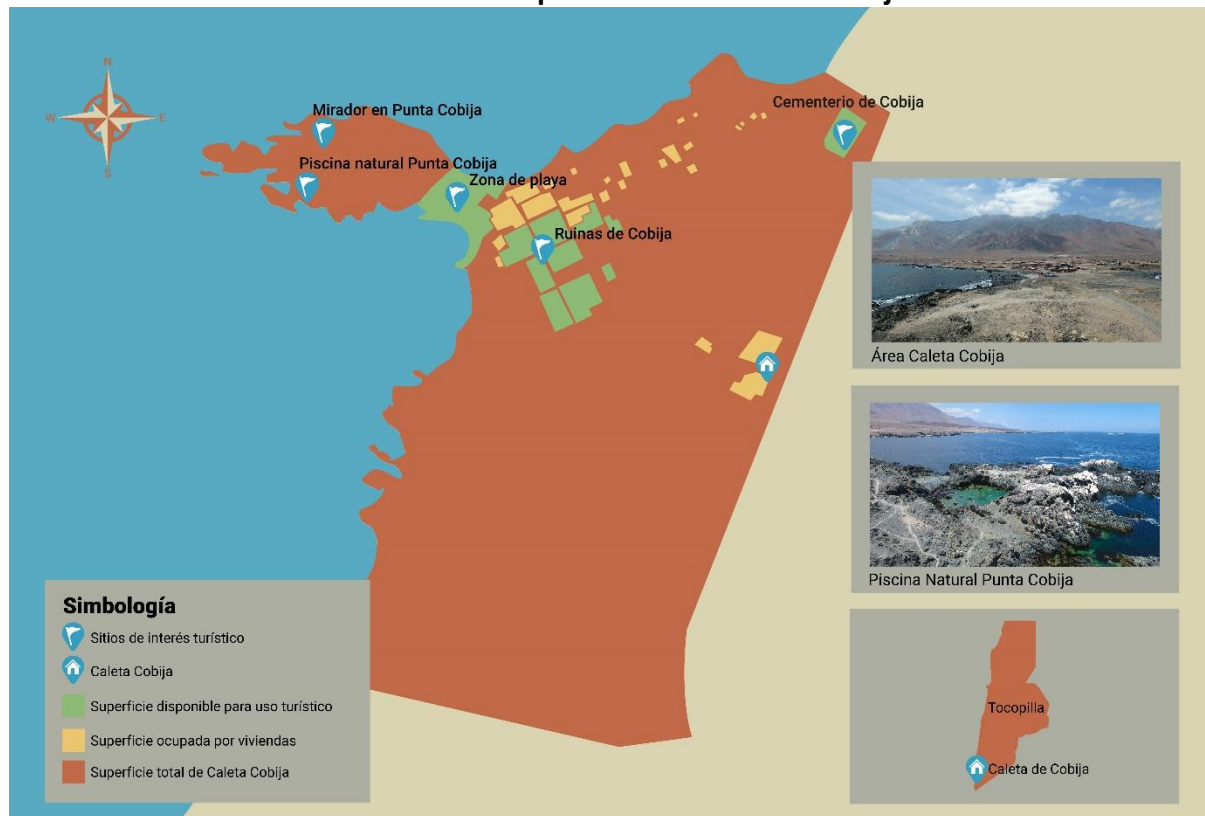
Fuente: elaboración propia (abril 2024).

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 Cobija actualmente.

Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Cobija



Fuente: elaboración propia (abril 2024)

2. Sitios de interés turístico.

Dentro del mapa turístico de Caleta Cobija se observa que existen 5 puntos de interés turístico llamativos en la localidad.

- Ruinas de Cobija.

Las ruinas en Caleta Cobija son vestigios culturales llenos de historias de un siglo XIX próspero para las personas que vivieron esa época, que de un momento a otro desapareció debido a

catástrofes naturales y nunca se pudo recuperar de la devastación. Sin dudas es un lugar de interés histórico imperdible en Caleta Cobija, las ruinas se encuentran ubicadas en la zona central del territorio, cercano a las viviendas actuales de los residentes.

- Zona de playa.

El área delimitada como playa de uso turístico, es un lugar perfecto para actividades recreacionales de sol y playa, tales como baños en el mar, tomar sol, paseos por la costa, entre otros, esto debido a que en esta zona no se encuentran rocas que impidan el acceso al mar y cuenta con arena de forma natural. La zona de playa se encuentra ubicada entre la conexión de Punta Cobija con el territorio.

- Piscina natural Punta Cobija.

Punta Cobija es una extensión de territorio muy parecido a una pequeña península compuesta principalmente por zonas rocosas, lugar donde se puede realizar senderismo y también es posible encontrar piscinas naturales que se forman a partir de la configuración geológica de este particular lugar, las cuales pueden ser usadas perfectamente para un baño tranquilo. Para llegar a Punta Cobija es necesario pasar por la zona de playa y seguir el camino hacia la zona rocosa apartada del territorio de Caleta Cobija.

- Mirador Punta Cobija.

El mirador en Punta Cobija es otro punto de interés imperdible en el territorio, debido a estas formaciones rocosas, de forma natural se erige un mirador hacia el océano pacifico y Caleta Cobija, brindando una panorámica excelente para fotos paisajísticas. Se encuentra ubicado en la parte alta de Punta Cobija.

- Cementerio de Cobija.

Ubicado en la zona norte del territorio de Caleta Cobija, encontramos el cementerio de Cobija, este sitio es de interés cultural-histórico, ya que fue parte de la antigua ciudad erigida en el territorio cuando aún pertenecía al estado boliviano.

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 único y principal acceso a Caleta Cobija se encuentra ubicado en la ruta 1, aproximadamente a 58 km. desde la ciudad de Tocopilla y a 7 km de Gatico que es su localidad más cercana, específicamente se encuentra en las coordenadas geográficas 22°33'20.9" S, 70°15'33.9" O. Las calles y el acceso de Caleta Cobija son caminos de tierra aplanada.

3.2. Recursos del atractivo turístico.

Los recursos básicos en Caleta Cobija se disponen de una manera peculiar, muy parecido a casi todas las localidades costeras emergentes. El recurso de agua potable es abastecido mediante camiones aljibes municipales, los cuales, por la lejanía de la localidad de la ciudad principal, tienen dificultades para suministrar periódicamente a las personas de Caleta Cobija, por lo cual, los mismos residentes han hecho autogestión de este recurso, comprando agua directamente a camiones aljibes privados.

En cuanto al recurso de la electricidad, una parte de los habitantes se abastece mediante paneles solares, los cuales, a veces no tienen la mejor calidad de baterías para almacenar energía, otra parte de la localidad se abastece de electricidad mediante generadores de electricidad convencionales que funcionan con gasolina o petróleo.

3.3. Estacionalidad.

Se recomienda visitar Caleta Cobija en los meses comprendidos desde agosto hasta mayo, ya que son los meses donde se encuentran mejores condiciones climáticas, al ser parte de un clima desértico cálido, es poco probable tener precipitaciones que impidan la visita del atractivo.

3.4. Horarios.

Caleta Cobija al no tener servicios turísticos activos dentro del territorio, el horario de visita está sujeto a la luz natural disponible, ya que, de noche se hace difícil la visita debido al estado de los caminos y la luminaria pública. La luz natural varía dependiendo de la estación del año en que se encuentre el sol, durante el solsticio de verano la luz natural está disponible desde las 07:00 hrs. hasta 21:00 hrs. aproximadamente, luego en solsticio de invierno se encuentra disponible desde las 08:00 hrs hasta las 18:00 hrs aproximadamente.

3.5. Economía local.

La economía a niveles locales está dada principalmente por la pesca y el marisqueo artesanal, existe una cultura pesquera instaurada en los residentes de Caleta Cobija, que actualmente están organizados con 2 sindicatos que apoyan a sus socios, mediante la gestión territorial con entidades públicas que como resultado han tenido la formación de sedes para ambos sindicatos y áreas de manejo donde pescadores y marisqueros pueden hacer cultivo y extracción del recurso marino. Las principales especies de peces que se extraen en Caleta Cobija son:

- Atún Bonito (*Sarda Chilensis*)
- Jurel (*Trachurus Murphyi*)
- Cabrilla (*Paralabrax Humeralis*)

Por otro lado, las principales especies de mariscos y moluscos que se cultivan y extraen son:

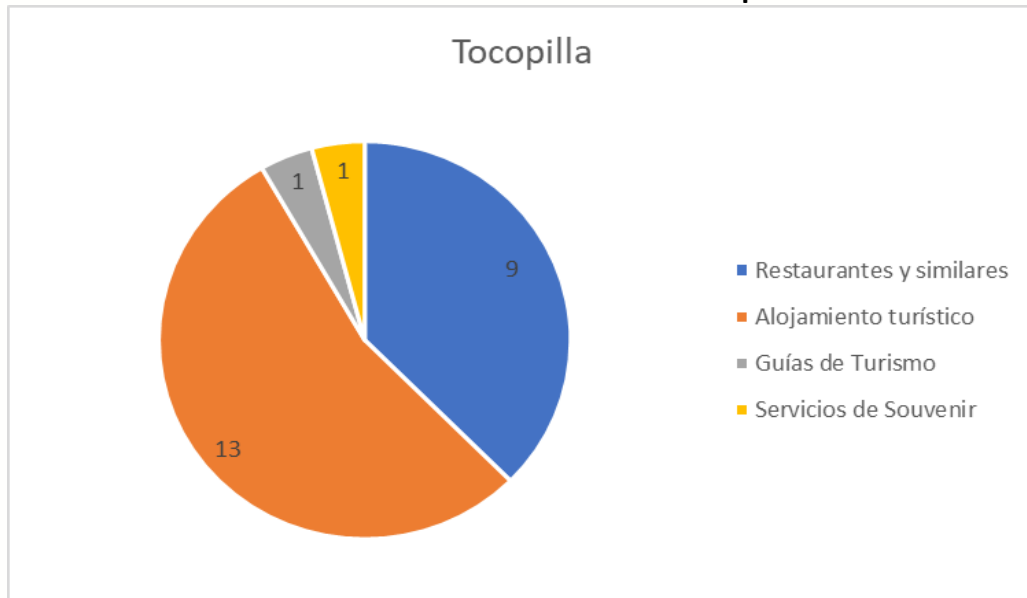
- Loco (*Conchopelas Conchopelas*)
- Pulpo (*Octopus Mimus*)
- Lapa (*Fissurella spp.*)
- Erizo (*Loxechinus Albus*)
- Huiro (*Macrocystis pyriphera*)

Gracias a estos recursos marinos los residentes de Caleta Cobija pueden generar sus ingresos económicos mediante la comercialización de estos recursos o abastecerse de comida diariamente.

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

Para efectos prácticos y facilitar la visita a la localidad de Caleta Cobija, se recomienda alojar en la localidad de Tocopilla, la cual se encuentra a 58 km. dirección norte (aproximadamente 50 minutos en automóvil) siendo la ciudad más cercana que se puede encontrar con servicios básicos y turísticos disponibles.

Gráfico 1: Servicios turísticos en Tocopilla

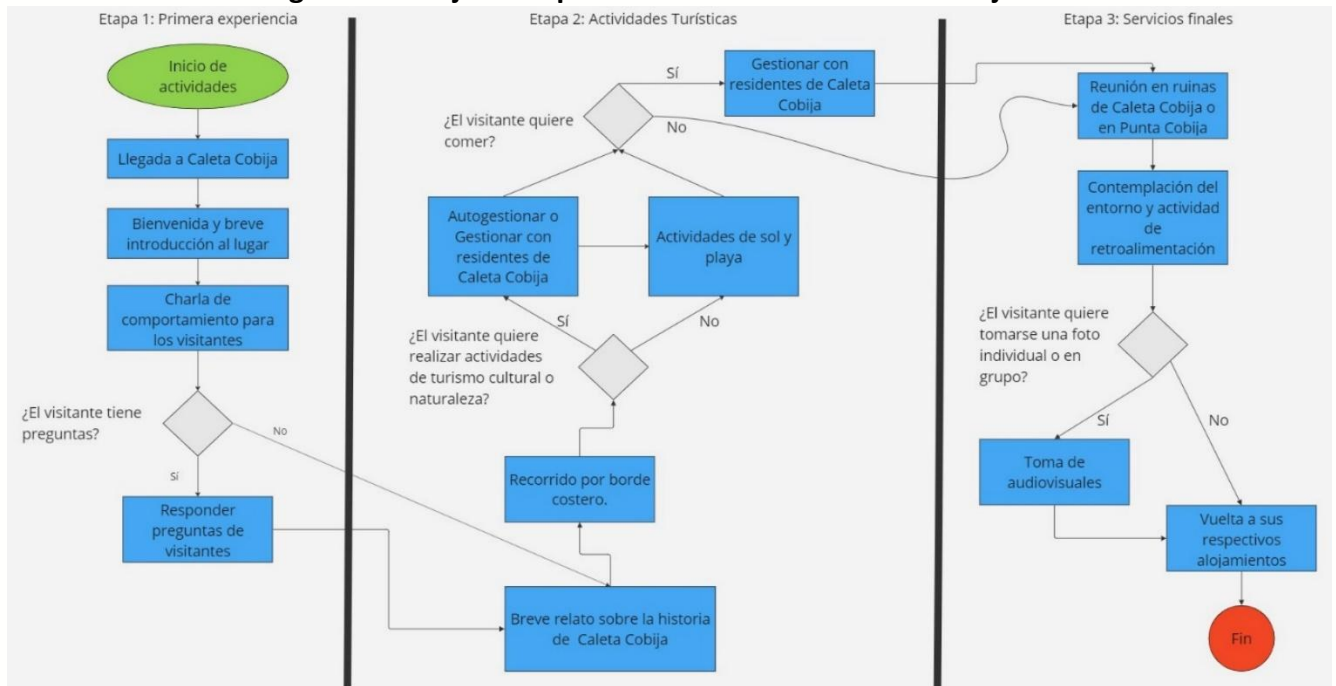


Fuente: Bases de datos servicios registrados en SERNATUR (marzo 2024)

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 Cobija, esta es una herramienta que facilita la gestión y tiene la capacidad de ser adaptable y mejorable en el tiempo.

Diagrama 3: Flujo de experiencia turística en Caleta Cobija



Fuente: Creación propia (abril 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 Cobija. 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.

Finalmente, es importante mencionar que, en el caso particular de Caleta Cobija, al no contar con servicios turísticos es necesario contactar anticipadamente con residentes que estén dispuestos a entregar sus servicios personales en actividades turísticas, ya sea, contar historias sobre las ruinas remanentes en Caleta Cobija, pesca deportiva, senderismo por Punta Cobija o servicios gastronómicos.

Bibliografía.

- Sarricolea, P., Herrera-Ossandón, M., & Meseguer-Ruiz, Ó. (2016). Climatic regionalisation of continental Chile. *Journal Of Maps*, 13(2), 66-73. <https://doi.org/10.1080/17445647.2016.1259592>.
- García-Albarido, F., & Castro, V. (2014). LOS PESCADORES TARDÍOS DE COBIJA, DEPÓSITOS DOMÉSTICOS y ESTRATEGIAS DE SUBSISTENCIA. *Estudios Atacameños (Impresa)*, 49, 45-68. <https://doi.org/10.4067/s0718-10432014000300004>.
- Cosmelli, J. L., & Rojas, V. C. (2018). IMAGINARIOS DEL PUERTO LAMAR DESDE 1825 a 1877. *Chungara, ahead*, 0. <https://doi.org/10.4067/s0717-73562018005002201>.
- Narvaez, M. (2023, 14 septiembre). *Estructura organizacional: Definición, beneficios y tipos*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/estructura-organizacional/#:~:text=10%20Conclusi%C3%B3n-%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20estructura%20organizacional%3F,incluir%20normas%20funciones%20y%20responsabilidades..>
- Ostelea Tourism Management School. (2020, 30 octubre). Marketing turístico, posibilidades para las empresas. *Ostelea*. <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. <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. <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*. <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*. <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) <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

