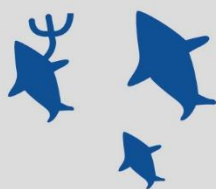




RUTA DE LOS CHANGOS

MANUAL DE OPERACIONES CALETA PUNTA CUARTEL



Índice.

Contenido

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 Punta Cuartel.....	4
1. Antecedentes generales.....	4
1.1. Ubicación.	4
1.2. Clima.	5
1.3. Geomorfología.....	5
2. Antecedentes históricos.	6
2.1. Era precolombina.	6
2.2. Fundación de Caleta Punta Cuartel.	7
2.3. Caleta Punta Cuartel en la actualidad.	7
3. Actividad turística en Caleta Punta Cuartel.	8
3.1. Turismo de sol y playa.....	8
3.2. Turismo de Naturaleza.....	9
Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Punta Cuartel	12
1. Actividades comunitarias.....	12
2. Estructura organizacional	16
2.1. Organigrama.....	16
2.2. Funciones, Responsabilidades y Requisitos	17



2.3. Actividades clave	21
Capítulo III: Información para Tour Operadores y Agencias de viaje	23
1. Equipamiento del atractivo turístico.	23
2. Sitios de interés turístico.	23
3.1. Ingresos al atractivo turístico.	24
3.2. Recursos del atractivo turístico.	24
3.3. Estacionalidad.	26
3.4. Horarios.	26
3.5. Economía local.	27
3.6. Prestadores de servicios turísticos en la comuna de Mejillones.....	27
4. Diagrama de flujo.	28
Bibliografía.	29

Índice de Fotografías.

Fotografía 1: Zona de playa	9
Fotografía 2: Vista aérea bahía península de Mejillones	11
Fotografía 3: Copa de agua en vivienda de Caleta Punta Cuartel	25
Fotografía 4: Generador a combustible.	26

Índice de Diagramas.

Diagrama 1 : Organigrama Corporación Caleta Punta Cuartel	17
Diagrama 2: Mapa de Procesos Corporación de turismo Caleta Punta Cuartel.	22
Diagrama 3: Flujo de experiencia turística en Caleta Cobija.	28

Índice de Ilustración y Gráfico.

Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Punta Cuartel	23
Gráfico 1: Servicios turísticos en Mejillones	27



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 Punta Cuartel, 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 Punta Cuartel, 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 Punta Cuartel 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 Punta Cuartel.

1. Antecedentes generales.

En la región de Antofagasta, en su extensión de territorio correspondiente al borde costero, es posible encontrar pequeños asentamientos humanos establecidos en caletas, que, en estricto rigor, es una entrada al mar más pequeño que una bahía. Normalmente, estos pequeños enclaves están dedicados a la pesca artesanal por la abundancia de recursos marinos que pueden encontrar en el mar cercano al territorio. Muchas de estas caletas se ha demostrado que tienen herencia por parte de la cultura Changa, ya sea, por los territorios que habitan, artes rupestres u otros tipos de costumbres culturales o artísticas que se manifiestan en los territorios. Dentro de la Península de Mejillones, nos encontramos con Caleta Punta Cuartel, un enclave que está considerado dentro de la ruta de los Changos, un territorio de carácter paisajístico muy parecido a Parque Nacional Morro Moreno, debido a que ambos pertenecen a la misma península y por ende tienen una similitud en cuanto a la configuración del territorio.

Una de las características que más resalta en Caleta Punta Cuartel, es la oportunidad de avistar aves y fauna marina, la presencia de cetáceos es un factor atractivo para las personas que visitan este lugar.

Por otro lado, los recursos marinos y la actividad turística se vuelven parte indispensable para el desarrollo económico local, debido a las herencias culturales del pueblo Chango, en este sector se practica la pesca artesanal, además, del cultivo y extracción de mariscos, esto se relaciona directamente al turismo debido que se puede capitalizar la explotación sustentable de estos recursos, mientras se preservan las practicas ancestrales del pueblo Chango.

1.1. Ubicación.

Caleta Punta Cuartel se encuentra ubicada en la península de Mejillones, situado referencialmente en las coordenadas geográficas 23°2'44,840"S y 70°30'0,410"O, por lo cual, se encuentra bajo la jurisdicción de la Ilustre Municipalidad de Mejillones. Es importante mencionar



que se encuentra a 22 km. de la ciudad de Mejillones, lo cual, en automóvil son aproximadamente 29 minutos de viaje debido a la complejidad del camino.

La ubicación de este pequeño asentamiento favorece enormemente la actividad pesquera, sobresaliendo por la diversidad de especies marinas que se pueden encontrar en esta localidad, albergando incluso cetáceos que entran a la península en busca de alimento. Adicionalmente, las playas presentes en este enclave configuran una estética y paisaje único, posee playas sin zonas rocosas que impidan las actividades recreativas, incluso se puede hacer pesca a la orilla de estas sin problema alguno.

1.2. Clima.

Según la escala de Köppen-Geiger, respaldada por los estudios de Sarricolea (2016), el territorio comprendido para Caleta Punta Cuartel está definido bajo la clasificación de un Clima Desértico Cálido en la zonas costeras y Clima Desértico Frío en zonas con alta elevación, lo cual nos proporciona un contexto sobre los patrones climáticos que se presencian en el territorio perteneciente a la localidad.

En la zona costera donde existe presencia del clima desértico cálido (BWh) está caracterizada por promediar una temperatura anual de 18,5 grados Celsius, identificando un entorno seco y cálido característico de la región, que a diferencia del clima desértico frío (BWk) este promedia 16,5 grados Celsius anualmente, ambos climas están caracterizados por la falta de precipitaciones llegando solamente a 10mm al año.

1.3. Geomorfología.

Según los datos recopilados por el Centro de información de Recursos Naturales (2021), la península de Mejillones encuentra su punto culminante en el morro de Mejillones que tiene una altitud de 766 metros, se vincula con la planicie mediante una ladera con marcada inclinación, que se atribuye al control estructural ejercido por la falla Mejillones. De forma paralela, se concreta una transición por medio de un talud de piedemonte, compuesto por escombros a causa de deslizamientos y deposiciones torrenciales.



El terreno que comprende a Caleta Punta Cuartel, esta caracterizado por contener una zona de playa íntegra con arena blanca y suave. Consecutivo a la zona de playa, se aprecian zonas de elevación predominado por montañas y dunas.

Según información obtenida por el Estudio de capacidad de Carga, en el terreno existe una elevación que va desde los 0 a los 40 m.s.n.m donde los lugares de mayor altitud están destinados para la edificación de viviendas por parte de los residentes.

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 Punta Cuartel, la cual ha sido recopilada en el relato histórico del atractivo.

2.1. Era precolombina.

En la era precolombina los territorios costeros de la región de Antofagasta fueron habitados principalmente por los Camanchacos o más conocidos como Changos, un pueblo originario de costumbres nómades que ha sido reconocido por su estrecha relación con el mar. Ocuparon territorios desde lo que hoy es Perú hasta el norte central de Chile, dedicados a las actividades del mar sobrevivían gracias a las riquezas que proveía esta gran masa de agua salada, eran expertos pescadores, además, de ser excelentes cazadores de lobos marinos y ballenas, los cuales los proveían no solamente de productos alimenticios, sino, de recursos útiles para la navegación y la sobrevivencia en el mar, ejemplo de esto son las balsas de cuero de lobo marino inflado sobre las cuales pescaban y cazaban.

Como se menciona en la información recopilada para el relato de Caleta Punta Cuartel, la península de Mejillones incluso en tiempos precolombinos fue un lugar de alta riqueza en cuanto a recursos marinos, en el caso específico del territorio donde se encuentra hoy Punta Cuartel, garantizaba un lugar seguro para levantar asentamientos temporales debido a la falta de agua bebestible.



2.2. Fundación de Caleta Punta Cuartel.

Para hablar de la fundación de Caleta Punta Cuartel, es necesario remontar la historia al siglo XIX, cuando Chile y Bolivia aun no tenían sus fronteras bien definidas y la extracción de guano fósil estaba en su punto más alto, recurso que abundaba en la península de Mejillones.

Según la información recopilada por la agrupación caminantes del desierto, el problema de no tener bien definida la frontera de ambos países estaba directamente relacionado al guano fosilizado, el cual era la materia prima más codiciada del siglo XIX por sus beneficios para la agricultura. En un intento de regularizar esta situación, Chile, en el año 1842, de la mano del presidente Manuel Bulnes, promulga una ley que declara propiedad chilena los yacimientos de guano ubicados desde Mejillones al sur, fijando como límite el paralelo 23, lo que convirtió a Mejillones en el límite norte de Chile durante un tiempo.

La decisión del estado chileno provoca que haya serios problemas de intereses entre Chile y Bolivia, los cuales se agravaban en 1846, dando como resultado que la goleta de guerra “Janequeo” se enarbolara en Punta Angamos.

Esto generó una reacción boliviana, desde Cobija desplazaron efectivos para tomar presos a empresarios chilenos por extraer ilegalmente guano boliviano. Como respuesta, el estado chileno decide enviar bajo el mando del comandante Simpson, la fragata “Chile”, quien luego de liberar a los presos chilenos, establece una estructura militar menor llamada fortín, dándole el nombre de “Punta Cuartel” a este sector playero-costero.

2.3. Caleta Punta Cuartel en la actualidad.

En la actualidad Punta Cuartel es una pequeña localidad en la península de Mejillones, considerada como una caleta, ya que, la mayoría de sus habitantes se dedican a la pesca y el marisqueo, por otro lado, también es reconocida por ser un lugar de veraneo para habitantes de la región de Antofagasta, debido a que la extensión de playa que posee este territorio es excelente para actividades recreativas de sol y playa. Posee una gran zona de playa, con finas arenas de color blanquecino, acompañado de un mar calmo debido a que la geomorfología del territorio resguarda del viento a esta localidad y evita que se generen mareas altas.



Dentro de los residentes que habitan Caleta Punta Cuartel, nos encontramos con personas pertenecientes al pueblo Chango actual, así como Raúl Riquelme Flores, quien ha sido reconocido y es representante de la comunidad Changa en Punta Cuartel. Raúl se ha dedicado a la defensa y conservación del territorio, dado, que, según información recopilada por el relato histórico de Punta Cuartel, Mejillones ha sido considerada como zona de sacrificio debido al gran deterioro que ha sufrido en sus bahías, siendo la bahía sur la más afectada.

De todas formas, los residentes de esta localidad se han dedicado a la pesca artesanal, lo cual, los abastece durante todo el año y durante los meses de verano, aprovechan la presencia de turistas para generar la mayor parte de sus ingresos anuales.

3. Actividad turística en Caleta Punta Cuartel.

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

Actualmente Caleta Punta Cuartel ha sido adoptada por residentes de la región de Antofagasta, como un lugar de veraneo debido a la extensa playa, que junto a la tranquilidad de sus aguas brinda un espacio perfecto para el turismo masivo de sol y playa, cabe destacar que muchos de estos visitantes montan campamentos que pueden durar hasta un mes o más.

3.1. Turismo de sol y playa.

El principal tipo de turismo que encontramos en Punta Cuartel es el turismo de sol y playa, un turismo caracterizado por ser masivo y estacional se da principalmente en zonas de playa en la época estival, por lo cual, este territorio ha sido reconocido por los habitantes de la región de Antofagasta.

Caleta Punta Cuartel al tener una gran extensión de playa, se ha desarrollado una cultura en los visitantes de esta zona que implica acampar por gran parte del territorio cercano al mar, incluso se han implementado actividades de esparcimiento relacionado a esto, como por ejemplo Ayti

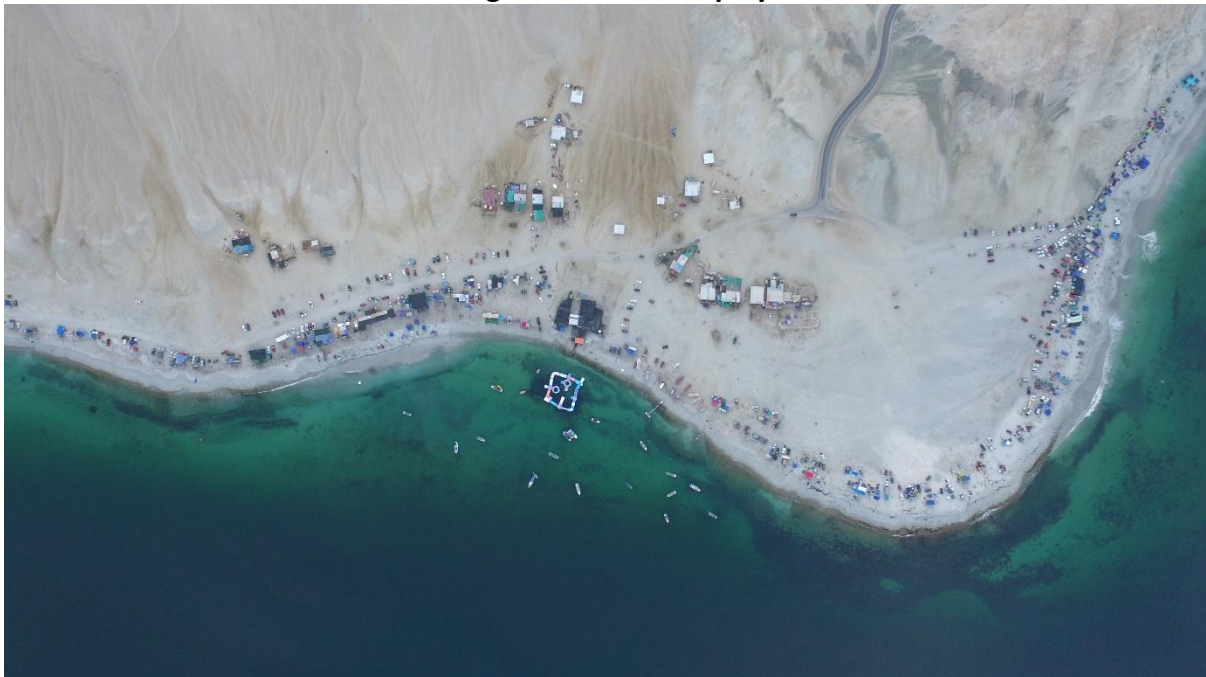


parque acuático, quienes han aprovechado la tranquilidad del mar para establecer unos juegos inflables en la orilla de la playa, donde niños e incluso adultos disfrutan de esta actividad.

Por la composición del territorio, este tipo de turismo es el que actualmente más aporta económicamente a los residentes de Caleta Punta Cuartel, debido a que son aproximadamente 3 meses donde reciben turistas y sacan provecho a este periodo vendiendo cosas que necesitan los turistas en ese tiempo.

En cuanto a las actividades que se pueden realizar, son principalmente de esparcimiento, tales como, tomar sol, baños en el mar, el parque acuático Ayti y todo tipo de actividad que este relacionada a la playa.

Fotografía 1: Zona de playa



Fuente: elaboración propia

3.2. Turismo de Naturaleza.

Es posible realizar turismo de naturaleza en Caleta Punta Cuartel, debido a la gran cantidad de biodiversidad marina que se puede encontrar en el territorio siendo su foco principal el avistamiento de cetáceos que ingresan a la bahía de la península de Mejillones.

Macotur turismo Punta Cuartel, es el único tour operador que podemos encontrar en el territorio en cuestión, es una empresa dedicada al ecoturismo en la península de Mejillones, cabe destacar, que la empresa aun no se encuentra registrada en SERNATUR, por lo cual, al registrarse fortalecería su posición legal y daría mayor confianza a sus potenciales clientes. La empresa opera distinto tipos de actividades, tales como, deportes náuticos, pesca deportiva, clases de buceo apnea y avistamiento de flora y fauna marina.

Dentro de la observación de fauna marina, es posible observar los siguientes tipos de cetáceos.

- Ballena de Aleta (*Balaenoptera physalus*)
- Ballena Jorobada (*Megaptera novaeangliae*)
- Ballena Azul (*Balaenoptera musculus*)
- Ballena Bryde (*Balaenoptera brydei*)
- Delfín Oscuro (*Lagenorhynchus obscurus*)
- Delfín Común (*Delphinus delphis*)
- Delfín de Riso (*Grampus griseus*)
- Delfín nariz de botella (*Tursiops truncatus*)
- Marsopa Espinosa (*Phocoena spinipinnis*)

Además de todos estos cetáceos, también se pueden observar distintos tipos de tortugas y mamíferos acuáticos como los característicos Chungungos en los bosques de huiro. Cabe recalcar que el avistamiento de todas estas especies es solo una posibilidad y algunas solo es posible verlas durante cierto tiempo en el año.



Fotografía 2: Vista aérea bahía península de Mejillones



Fuente: elaboración propia.

Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Punta Cuartel

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 Punta Cuartel, 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 Punta Cuartel.
		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 Punta Cuartel y contar con	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

una 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 playa de Punta Cuartel
		Tarea 3. Creación de material gráfico que sea promocional e informativo destacando los puntos fuertes de Punta Cuartel.
	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

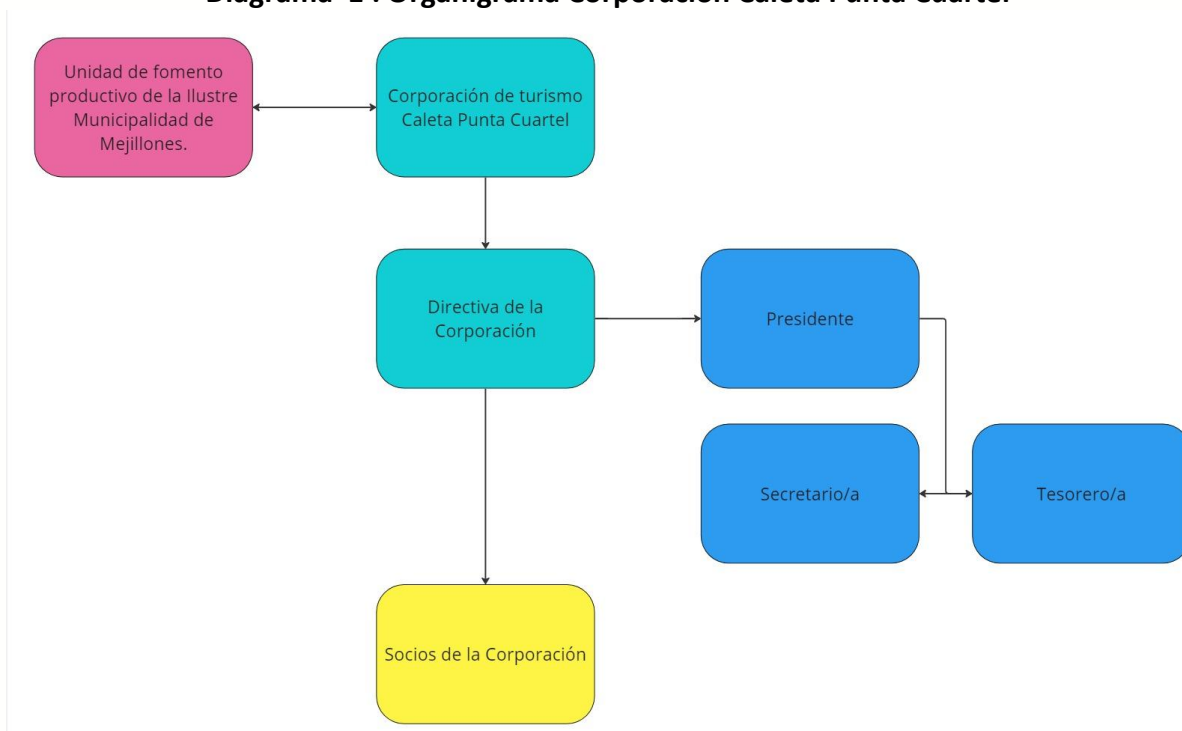
Para una efectiva gestión y control del turismo en la comunidad de Caleta Punta Cuartel, es crucial establecer una organización vinculada al turismo. Esta deberá ser liderada y administrada por individuos comprometidos con el crecimiento turístico local. Por lo tanto, es esencial contar con una organización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

Diagrama 1 : Organigrama Corporación Caleta Punta Cuartel



Fuente: elaboración propia.

2.2. Funciones, Responsabilidades y Requisitos

Organización o cargo	Funciones	Responsabilidades	Requisitos
Unidad de Fomento Productivo de la Ilustre Municipalidad de Mejillones	1) Ser un organismo regulador para la Corporación de turismo de Caleta Punta Cuartel. 2) Aprobar y apoyar económicamente proyectos o iniciativas de desarrollo turístico de la Corporación de turismo de Caleta Punta Cuartel.	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 Mejillones.

Corporación de turismo de Caleta Punta Cuartel	1) Generar actividades que desarrollen la actividad turística en Caleta Punta Cuartel. 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.	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 aporte al desarrollo económico.	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Punta Cuartel. 2) Estar comprometido con el desarrollo de la actividad turística en Caleta Punta Cuartel.
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.	1) Desarrollar estrategias para promover el turismo local. 2) Gestionar campañas de marketing que atraigan visitantes a la localidad. 3) Promover un	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Punta Cuartel. 2) Estar comprometido con ser parte de la Corporación por al menos 4 años. 3) Ser persona

	4) Establecer canales de comunicación efectiva con los socios de la corporación. 5) Gestionar eficientemente la forma en que se utilizan los recursos de la localidad.	turismo responsable y sostenible apoyando iniciativas comunitarias. 4) Elaborar y supervisar el presupuesto anual de la Corporación.	natural.
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 Punta Cuartel. 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	1) Brindar apoyo administrativo para la directiva, como la coordinación de	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Punta

	Corporación 2) Encargado de programar las reuniones y eventos de la corporación. 3) Gestionar la correspondencia entrante y saliente de la corporación.	actividades a miembros de la directiva. 2) Mantenimiento de archivos físicos y electrónicos que contengan información importante para la corporación.	Cuartel. 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 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 Punta Cuartel. 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	1) Llevar un registro de visitantes en sus servicios para aportar a la estadística de turismo.	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Punta Cuartel. 2) Tener servicios con atención a clientes 3) Puede ser

	cuando la mayoría de los socios lo considere necesario.		persona natural o jurídica.
--	---	--	-----------------------------

2.3. Actividades clave

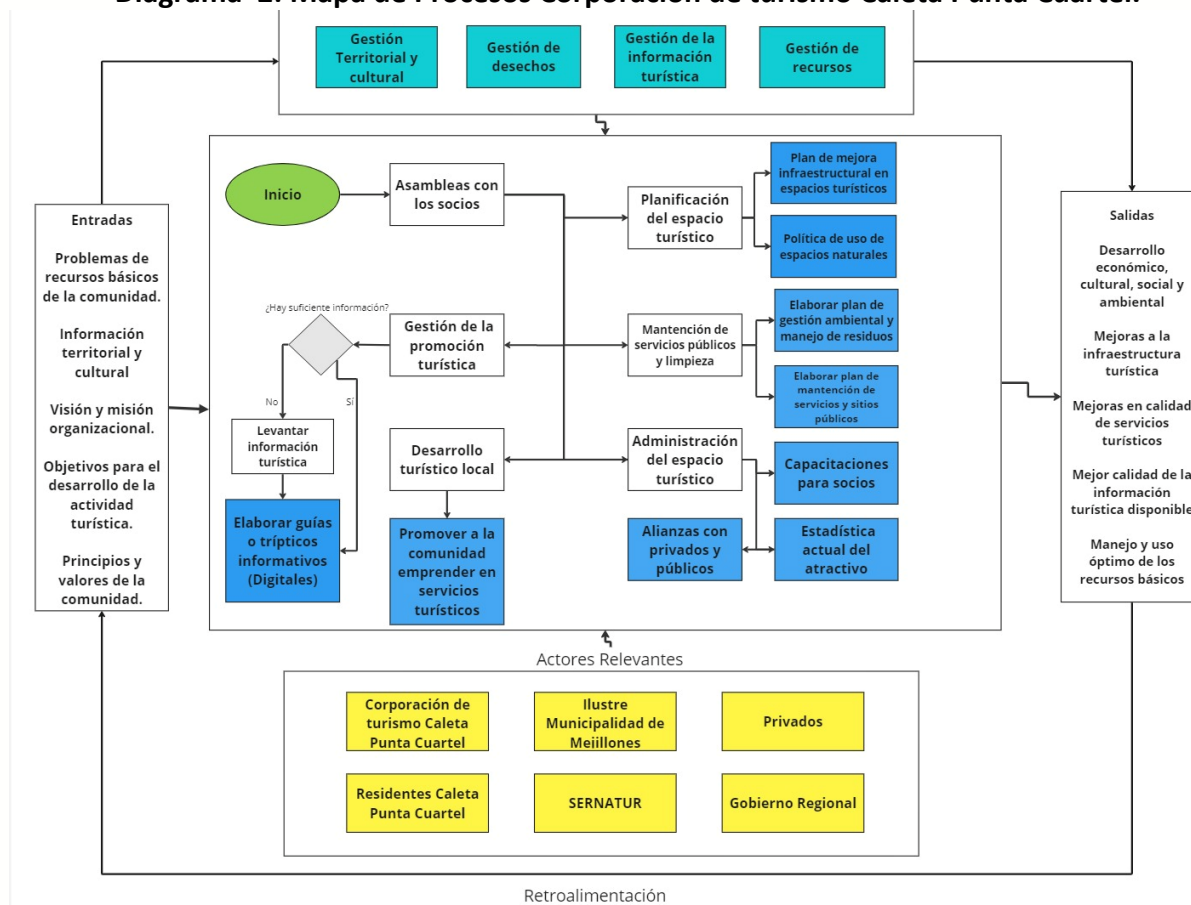
Las actividades clave en una organización son aquellas tareas o procesos fundamentales que son necesarios para el funcionamiento efectivo y el logro de los objetivos de la organización. Estas actividades son esenciales para la entrega de productos o servicios, así como para la creación de valor para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

- Generación de reuniones y asambleas con socios para la planificación del espacio turístico.
- Creación de contenido de difusión turística de Caleta Punta Cuartel.
- 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 Punta Cuartel.



Fuente: elaboración propia.

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 Punta Cuartel actualmente.

Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Punta Cuartel



Fuente: elaboración propia.

2. Sitios de interés turístico.

Dentro del mapa turístico de Caleta Punta Cuartel se observa que existen 2 puntos de interés turístico llamativos en la localidad.

- Playa.

Uno de los factores más importantes y determinantes de Punta Cuartel, sin duda, es su gran zona de playa, la cual es toda apta para el baño recreativo, dado que, en este sector de la península, las grandes montañas resguardan del viento y permite tener un mar sin oleaje fuerte, manteniéndose calmo la mayor parte del tiempo.

- Ayti Parque Acuático.

Sin duda uno de los puntos de interés que más llama la atención, es la presencia de un parque acuático en la orilla de la playa, este parque está administrado por el tour operador local Macotur ecoturismo, como una forma de aprovechar la gran afluencia de turistas en fechas estivales que visitan el territorio de Caleta Punta Cuartel.

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 acceso hacia Caleta Punta Cuartel es a través de la ruta B-268, la cual comienza en la ciudad de Mejillones con dirección hacia la península, siguiendo la ruta y casi llegando al final de esta, se encuentra un cruce, desde ahí se debe tomar el camino de la derecha conocido en los mapas como “ruta playa punta de rieles”, desde ahí seguir el camino hasta el final de esta ruta para dar con Caleta Punta Cuartel.

3.2. Recursos del atractivo turístico.

Los recursos básicos del atractivo, al igual que muchas de las localidades establecidas en la costa, se obtienen de manera limitada, por lo cual, al momento de visitar lugares como es importante tener consciencia sobre el valor de los recursos tales como agua potable y luz eléctrica.

Con relación al agua potable, la única manera en que se obtiene este recurso es mediante camiones aljibes que debido a la autogestión de los mismos residentes llegan a la localidad a

llenar las copas de agua de la vivienda que solicitó el agua, por lo general, entre varios vecinos encargan cierta cantidad de litros y llenan varias copas de una pasada. Es importante recalcar que la municipalidad no envía camiones aljibes regularmente a este sector, por lo cual, la autogestión es la única manera de obtener agua potable.

Fotografía 3: Copa de agua en vivienda de Caleta Punta Cuartel



Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, la electricidad, la forma en que los residentes obtienen energía eléctrica, es en parte, mediante el almacenamiento de energía en baterías, a través, de paneles solares, las cuales dependen totalmente de la cantidad de radiación solar y condiciones climáticas óptimas para poder cargar las baterías. Otra solución a la falta de cableado eléctrico es el uso de generadores de energía que funcionan a combustible, una forma no muy eficiente y de alto costo económico, sin embargo, es la única opción que tienen algunos habitantes del territorio.

Fotografía 4: Generador a combustible.



Fuente: elaboración propia

3.3. Estacionalidad.

Las mejores fechas para visitar el atractivo, considerando que su principal actividad esta basada en sol y playa, son las fechas de enero a marzo principalmente, sin embargo, considerando factores climáticos, es recomendable visitar el atractivo desde agosto hasta abril, donde se dan las temperaturas más cálidas en el territorio.

3.4. Horarios.

Al ser una localidad, realmente no tiene un horario establecido, pero si se recomienda visitarla durante la duración de la luz del día, que en verano es desde las 07:00hrs hasta las 21:00hrs y en horario de invierno, más entrado hacia otoño, desde las 08:00 hrs. hasta las 18:30 hrs.

Por otro lado, el servicio de esparcimiento Ayti parque acuático, establecido por el tour operador Macotour turismo Punta Cuartel, el cual es un servicio que no se encuentra registrado en SERNATUR y deberá regularse en un futuro, tiene un horario y fechas establecidas de funcionamiento.

Ayti parque acuático funciona de martes a domingo desde las 11:00 hrs hasta las 19:00 hrs. Y es posible encontrar este servicio desde diciembre hasta marzo, aproximadamente 3 meses de funcionamiento por año.

3.5. Economía local.

La economía local se basa principalmente en el turismo de la época estival, muchos residentes aprovechan la presencia de los turistas para vender distintos tipos de cosas, generando la mayor parte de ganancias anuales en las fechas correspondiente al verano.

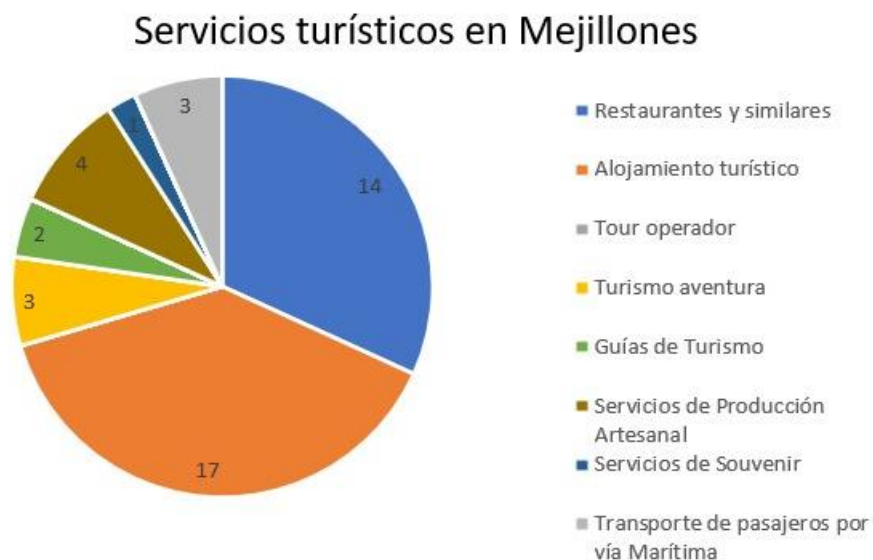
En menor medida algunos residentes se dedican a la pesca artesanal, enfocados principalmente en la recolección de diversos tipos de mariscos, normalmente, lo usan de consumo propio y a veces, venden cierta cantidad a vendedores de localidades cercanas.

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

Al ser una localidad emergente en el turismo, cuenta solamente con 1 prestador de servicios turísticos, el cual es Macotur turismo Punta Cuartel, quienes solamente ofrecen servicios de ecoturismo y servicios de esparcimiento, además, de no encontrarse registrados en SERNATUR, por lo cual, se recomienda altamente contratar servicios complementarios para la visita de Caleta Punta Cuartel, en la localidad de Mejillones, que se encuentra a 22 km. aproximadamente.

En Mejillones podemos encontrar los siguientes servicios turísticos.

Gráfico 1: Servicios turísticos en Mejillones

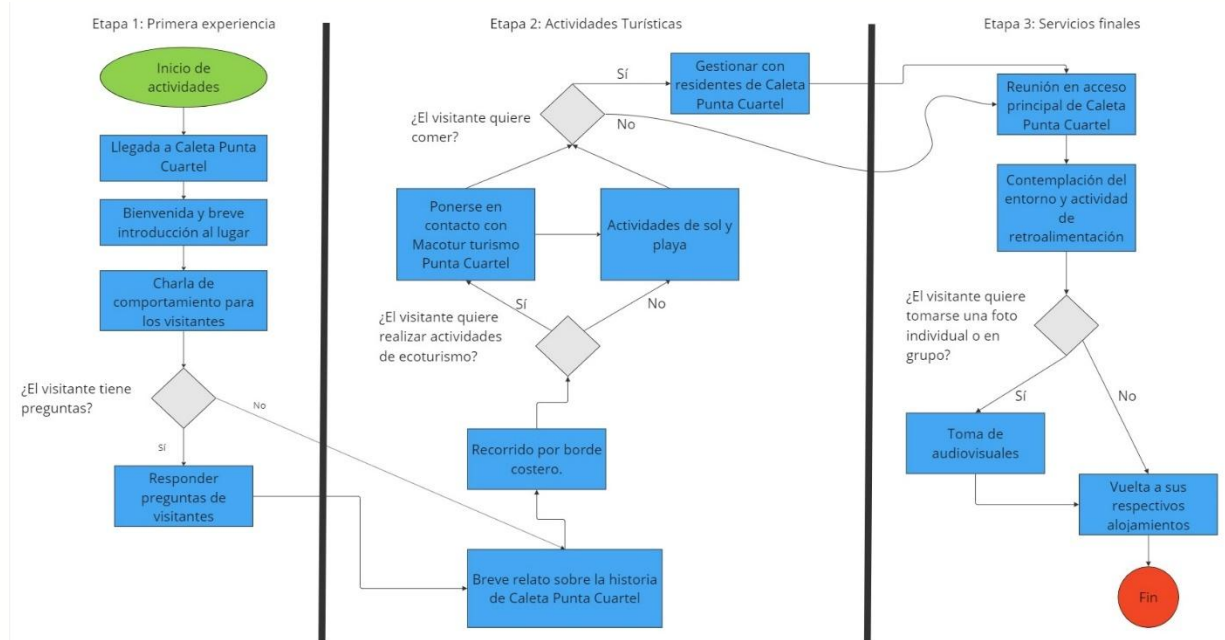


Fuente: Bases de datos servicios registrados en SERNATUR.

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 Punta Cuartel, 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: elaboración propia.

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 Punta Cuartel. 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. (2016). Climatic regionalisation of continental Chile. *Journal Of Maps*, 13(2), 66-73. <https://doi.org/10.1080/17445647.2016.1259592>.
- Museo Chileno de Arte Precolombino. (2008) *Pescadores de la Niebla Los Changos y sus Ancestros*. <https://museo.precolombino.cl/wp-content/uploads/2020/10/Pescadores-de-la-niebla.-Los-changos-y-sus-ancestros.pdf>.
- CUANDO MEJILLONES ERA LA FRONTERA NORTE DE CHILE. (s. f.). <https://caminantesdeldesierto.blogspot.com/p/cuando-mejillones-era-la-frontera-norte.html>.
- 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%2C%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/>.
- 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

