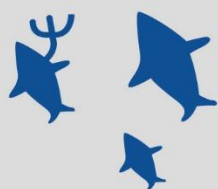




RUTA DE LOS CHANGOS

MANUAL DE OPERACIONES CALETA CONSTITUCIÓN E ISLA
SANTA MARIA



Índice.

Introducción	4
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 Constitución.	3
1. Antecedentes generales.....	3
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 Constitución.	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Caleta Constitución en la actualidad.	6
3. Actividad turística en Caleta Constitución.	7
3.1. Turismo de sol y playa.....	7
3.2. Turismo de Naturaleza.....	8
3.3. Turismo Aventura.....	9
Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Constitución.....	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.	23
3.2.	Recursos del atractivo turístico.	23
3.3.	Estacionalidad.	25
3.4.	Horarios.	25
3.5.	Economía local.	25
3.6.	Prestadores de servicios turísticos en la comuna de Antofagasta.	26
4.	Diagrama de flujo.	27
Bibliografía.		28

Índice de Fotografías.

Fotografía 1: Vista a la playa desde muelle de la caleta	8
Fotografía 2: Vista aérea hacia Isla Santa María	9
Fotografía 3: Vista a la bahía y botes de Caleta Constitución	10
Fotografía 4: Copa de agua en Caleta Constitución	24

Índice de Diagramas.

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

Índice de Ilustración y Gráfico.



Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Constitución.....	22
--	-----------

Gráfico 1: Prestadores de servicios turísticos registrados en SERNATUR comuna de Antofagasta	
.....	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 Constitución, 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 Constitución, 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 Constitución 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.

Capítulo I: Antecedentes de Caleta Constitución.

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 estas pequeñas localidades costeras encontramos a Caleta Constitución, un enclave que se ve incluido en la ruta de los Changos debido a que su tradición con la pesca artesanal es, actualmente, parte fundamental en la economía local de este asentamiento. Por otro lado, su ubicación es realmente privilegiada para el avistamiento de fauna tanto aviar como marina, además, la presencia de la Isla Santa María en frente de esta localidad, la hace incluso más interesante al momento de visitar Caleta Constitución.

Caleta Constitución posee arraigadas tradiciones y singularidades naturales, que la convierten en un atractivo turístico que refleja el estilo de vida de los pescadores nortinos, en medio de un entorno árido y alejado de los grandes poblados. Es un sitio ideal para aquellos que valoran y se educan sobre la cultura de Latinoamérica, en el contexto del turismo de intereses especiales.

1.1. Ubicación.

Caleta Constitución se encuentra ubicada a 45,1 kilómetros al noroeste de la ciudad de Antofagasta, se caracteriza por ser un enclave costero donde destaca la pesca artesanal, se encuentra exactamente en las coordenadas geográficas 23° 24' 42,640" S y 70° 35' 35,210" O. Su ubicación se ve favorecida debido a la geomorfología de la cual está rodeada, con la presencia del Parque Nacional Morro Moreno y la isla Santa María en sus cercanías, se produce un paisaje particular y llamativo a la vista.

1.2. Clima.

Según la clasificación Köppen-Geiger, respaldada por los estudios realizados por Sarricolea, Herrera Ossandón y Meseguer Ruiz (2017), es posible establecer a Caleta Constitución dentro de un clima desértico frío de lluvia invernal, lo cual se denomina como BWk (s). Este tipo de clima se caracteriza por tener una temperatura que anualmente promedia 14,5°C y en términos de precipitaciones alcanza una media de 20mm al año.



La presencia de un clima desértico frío implica que Caleta Constitución experimenta temperaturas relativamente moderadas todo el año, con inviernos fríos y lluvias ocasionales durante esa estación.

1.3. Geomorfología.

En términos de geomorfología, Caleta Constitución al encontrarse cercano al territorio del Parque Nacional Morro Moreno, la presencia de este tipo de formaciones geomorfológicas influye en la configuración de la bahía de Antofagasta. Al encontrarse ubicada al sur de la península de Mejillones se encuentra en un punto medio donde dos formaciones geomorfológicas exhiben características propias que dan un distintivo a nivel geográfico y paisajístico.

Según información obtenida mediante el estudio de Capacidad de Carga de Caleta Constitución, la configuración está definida por ser un territorio costero con extensiones de llano hacia su interior, donde se presenta una leve y constante elevación de su pendiente. Finalmente, Caleta Constitución destaca por estar localizada en medio de zonas protegidas, las cuales son el Parque Nacional Morro Moreno y la Península de Mejillones, denominada como un Bien Nacional protegido y por formaciones geológicas interesantes, posicionando a esta Caleta como un sitio de interés geográfico y paisajístico para la región de Antofagasta.

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

2.1. Era precolombina.

Caleta Constitución al encontrarse ubicado en una zona costera de la región de Antofagasta, frente a la Isla Santa María, declarada un Bien Nacional protegido por el estado de Chile y su cercanía al Parque Nacional Morro Moreno, un lugar característico por ser afectado por el fenómeno de la Camanchaca, nos deja en clara evidencia que nos encontramos frente a un



territorio el cual fue habitado en algún momento por el pueblo Chango, quienes se especializaban en la vida marina y solían vivir en zonas donde suceden estos fenómenos climáticos, llegando a ser conocidos como Camanchacos inclusive.

Debido a los vestigios arqueológicos que se encuentran en las cercanías de Caleta Constitución, se puede deducir que perteneció a pobladores Changos de la época precolombina, sin embargo, no existe registro bibliográfico directo que asegure esta información, por lo tanto, bajo especulaciones se asume que estos vestigios arqueológicos pertenecen a los Changos.

2.2. Caleta Constitución.

Según palabras de Don Humberto Mella Ahumada, en un principio la caleta era llamada Caleta Modelo, porque tenía el objetivo de convertirse en un modelo a seguir por las otras caletas de la región en cuanto a sustentabilidad de la comunidad, con el tiempo se fue perdiendo el nombre y se conoce actualmente como Caleta Constitución, la cual igualmente tiene el objetivo de ser una comunidad sustentable.

Caleta Constitución es reconocida dentro de la región de Antofagasta por ser una de las primeras caletas en adoptar energías renovables para hacerlas parte de la comunidad, en 2016 recibieron por medio de un proyecto de transferencia tecnológica de la Universidad Católica del Norte, un campo fotovoltaico el cual abastece una desaladora de agua para abastecer la comunidad de Caleta Constitución, según palabras de Oroíndo Delgado presidente del sindicato de Pescadores Artesanales, Algueros y Buzos Mariscadores de Caleta Constitución menciona “Ahora tenemos agua en forma permanente y de buena calidad. Esto traerá bastantes beneficios para nuestras familias”, se les entregó una planta fotovoltaica compuesta por 30 paneles solares y una planta de osmosis inversa con la capacidad de generar 1000 litros de agua desalada diariamente. Esto es un hito para Caleta Constitución debido a que gracias a esto pueden abastecer gran parte de la comunidad la cual está compuesta por al menos 70 familias que viven en este sector.



3. Actividad turística en Caleta Constitución.

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

Al encontrarse ubicada en un sector que presenta variación en su formación geomorfológica, estas contribuyen a que se genere un paisaje de características particulares. Incluyendo su cercanía a la Isla Santa María, la cual es un lugar ideal para el avistamiento de aves, configura un espacio óptimo para la apreciación del paisaje.

Las actividades turísticas con potencial para realizarse en Caleta Constitución están principalmente relacionados a la apreciación de paisajes y avistamiento de fauna, tanto como aves y especies marinas, por lo tanto, la navegación se hace posible dado a la bahía que se forma, lo cual mantiene las aguas calmas dentro del territorio de Caleta Constitución, adicionalmente, también cuenta con una zona de playa donde se pueden realizar actividades de sol y playa. Es importante mencionar, que actualmente Caleta Constitución no cuenta con ningún tipo de servicio disponible y tampoco hay servicios registrados en SERNATUR que operen directamente desde el territorio en cuestión.

3.1. Turismo de sol y playa.

El turismo de sol y playa es uno de los tipos de turismo que se pueden realizar en Caleta Constitución, siendo este tipo de actividades de tipo complementaria, para aquellas personas que deseen contemplar el borde costero singular que posee este enclave.

A pesar de que esta localidad presenta un clima de tipo desértico frío, su playa sigue ofreciendo un excelente lugar para realizar actividades de playa, un espacio tranquilo y llamativo donde las personas pueden relajarse y disfrutar del ambiente playero de la caleta, se puede utilizar para realizar actividades como baños en la orilla de la playa, disfrutar de la brisa marina y dar paseos por el borde costero.



Fotografía 1: Vista a la playa desde muelle de la caleta



Fuente: elaboración propia

3.2. Turismo de Naturaleza.

El turismo de Naturaleza es uno de los principales focos de atracción que posee Caleta Constitución, es posible realizar actividades relacionadas a la naturaleza debido a la ubicación en la que se encuentra, posee una variedad de formaciones geomorfológicas y una bahía de tamaño considerable donde se pueden apreciar distintas especies marinas.

Dentro de las actividades que se pueden realizar en este ámbito es la observación de paisajes y de fauna, tanto como aves y especies marinas, esto se da principalmente por la presencia de formaciones como la Isla Santa María y la bahía que se forma en el territorio de Caleta Constitución. La Isla Santa María al ser una isla con muy poca intervención por parte del ser humano, se puede apreciar cierta diversidad en las especies de aves observables, se pueden apreciar los comunes Jotes de cabeza colorada (*Cathartes Aura*) los cuales abundan en las costas de la región de Antofagasta, se pueden apreciar aves playeras y en la Isla Santa María. lo cual, hay posibilidades de avistar y fotografiar a esta singular ave no voladora. Por otro lado, la

apreciación paisajística es otro foco interesante donde se pueden obtener buenas tomar fotográficas debido al particular paisaje formado por la configuración geomorfológica en la que se encuentra inserta la localidad.

Fotografía 2: Vista aérea hacia Isla Santa María



Fuente: elaboración propia.

3.3. Turismo Aventura.

Otro de los tipos de turismo con mucho potencial y que se pueden llegar a ofrecer bajo las condiciones adecuadas para el turista es el turismo aventura, al ser una caleta de pescadores y tener una bahía con aguas principalmente de carácter calmo, se pueden realizar actividades relacionadas a la navegación.

Dentro de las posibilidades de estas actividades de navegación, están las opciones de paseos en bote, utilización de kayaks y la práctica de stand up paddle, entre otras. Para esto es necesario que existan operadores capacitados y actualmente en Caleta Constitución no es posible encontrar ningún tipo de servicio turístico oficial ni que este registrado en SERNATUR.

Fotografía 3: Vista a la bahía y botes de Caleta Constitución



Fuente: elaboración propia.

Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Constitución.

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 Constitución, 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 Constitución.
		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 Constitución y contar con una entidad representativa	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

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 los tours operadores y	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.

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 Isla Santa María que se encuentra frente a Caleta Constitución
		Tarea 3. Creación de material gráfico que sea promocional e informativo destacando los puntos fuertes de Caleta Constitución.
	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

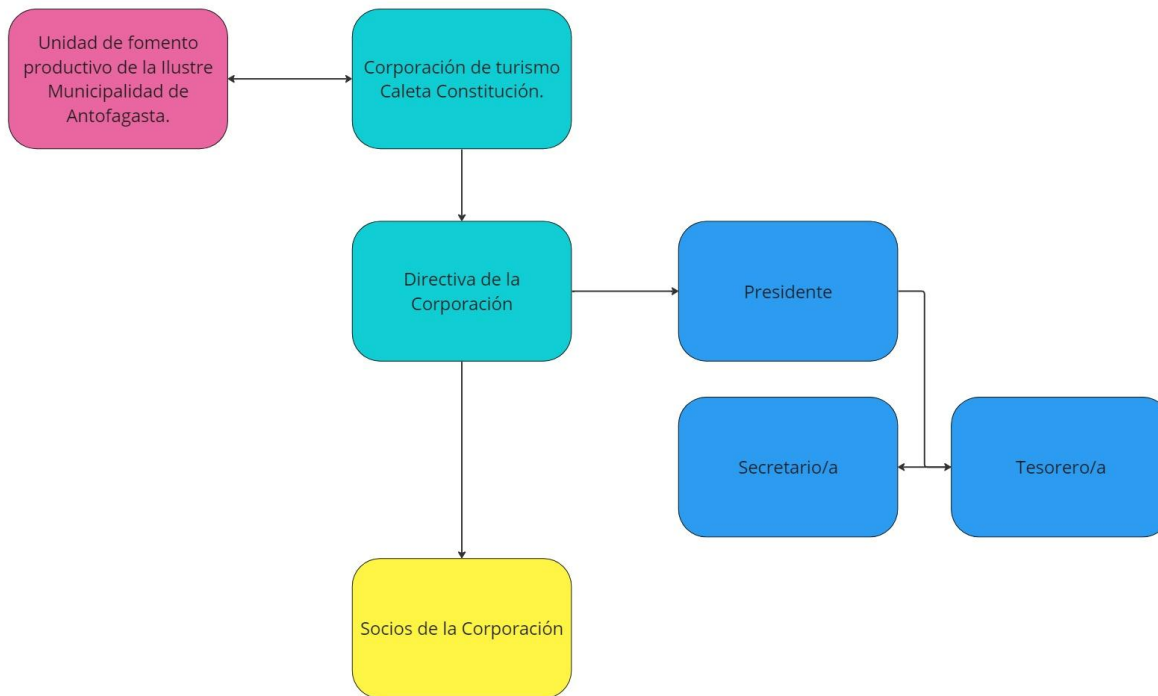
Para una efectiva gestión y control del turismo en la comunidad de Caleta Constitución, es crucial establecer una organización vinculada al turismo. Esta deberá ser liderada y administrada por individuos comprometidos con el crecimiento turístico local. Por lo tanto, es esencial contar con una organización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

Diagrama 1 : Organigrama Corporación de turismo de Caleta Constitución.



Fuente: elaboración propia.

2.2. Funciones, Responsabilidades y Requisitos

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

Corporación de turismo de Caleta Constitución.	1) Generar actividades que desarrollen la actividad turística en Caleta Constitución. 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 Constitución. 2) Estar comprometido con el desarrollo de la actividad turística en Caleta Constitución.
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 Constitución. 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 Constitución. 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

	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.	Constitución. 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 Constitución. 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 Constitución. 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

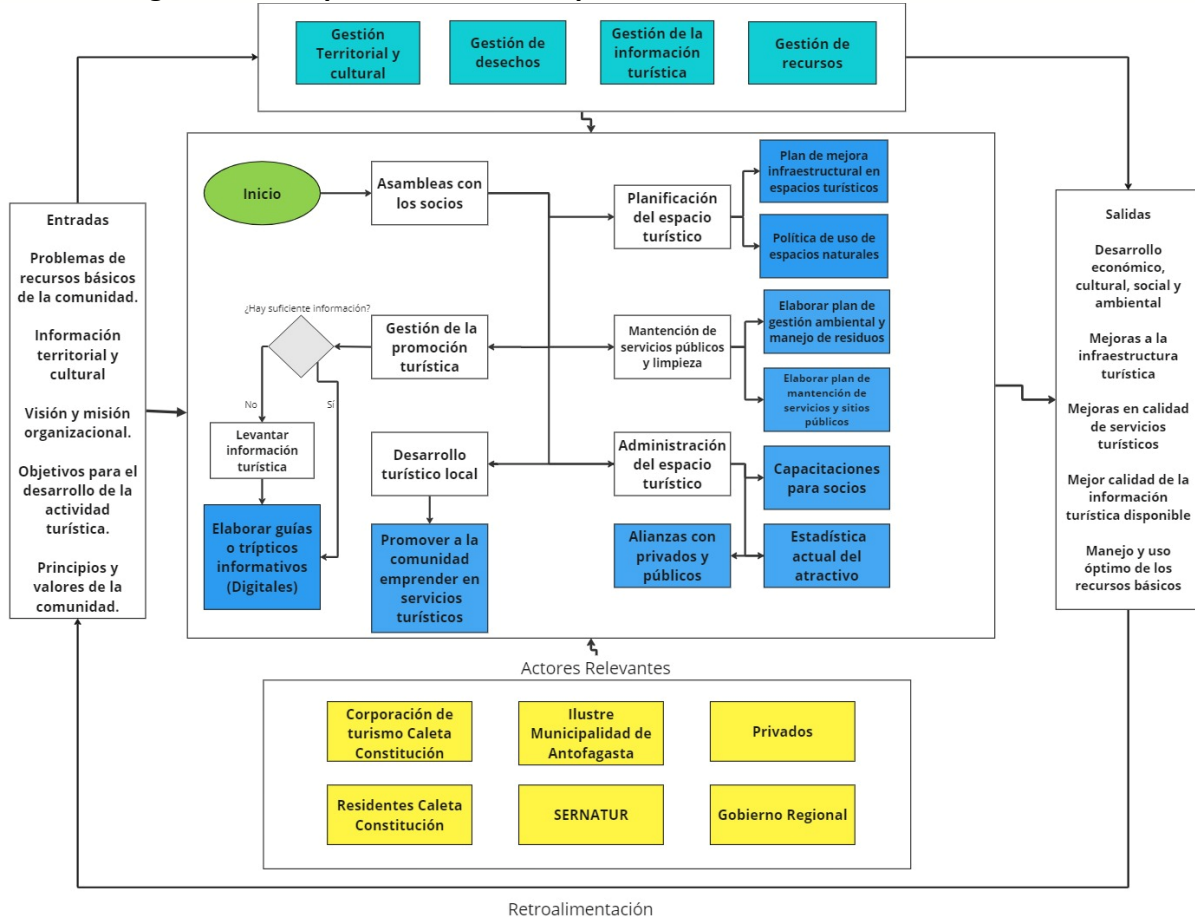
Las actividades clave en una organización son aquellas tareas o procesos fundamentales que son necesarios para el funcionamiento efectivo y el logro de los objetivos de la organización. Estas actividades son esenciales para la entrega de productos o servicios, así como para la creación de valor para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

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



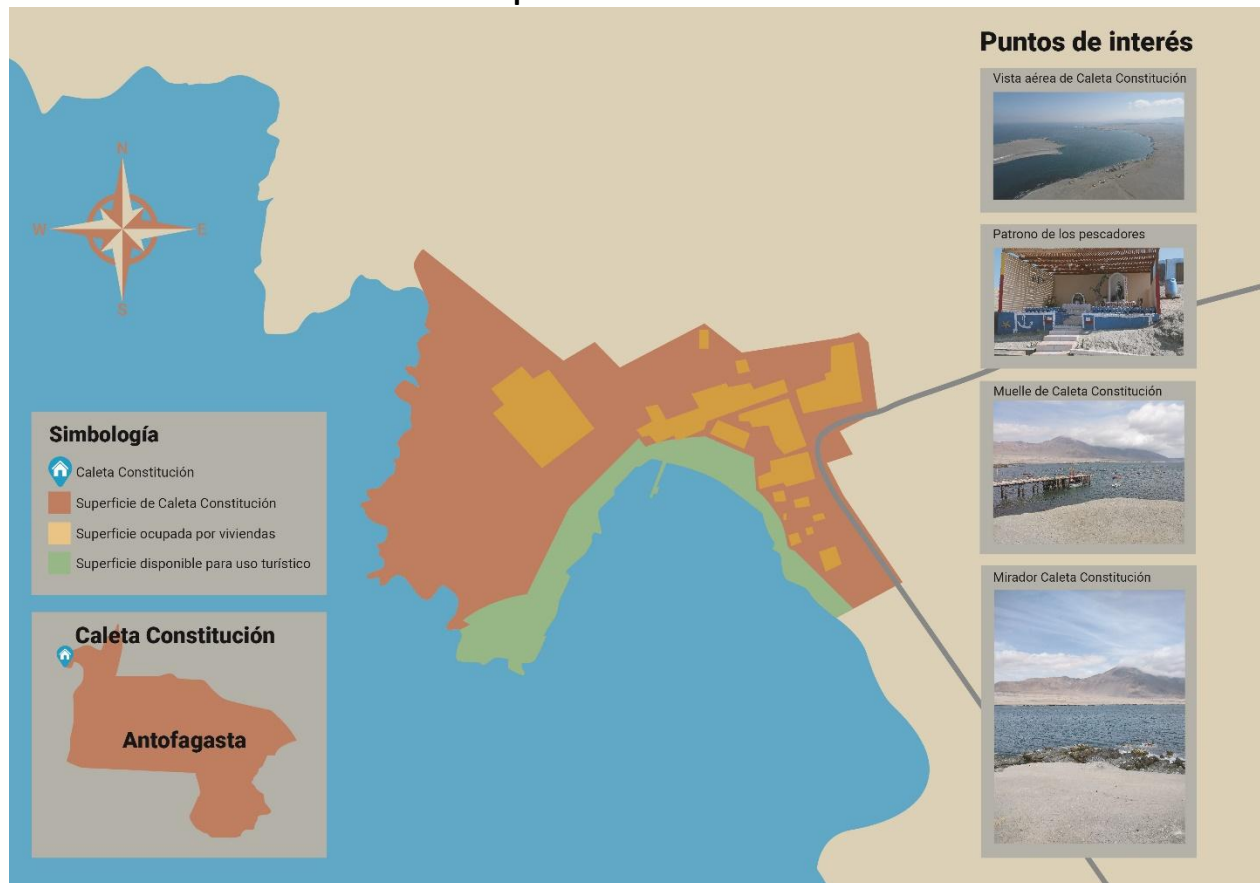
Fuente: elaboración propia.

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 Constitución actualmente.

Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Constitución.



Fuente: elaboración propia.

2. Sitios de interés turístico.

Dentro del mapa turístico de Caleta Punta Cuartel se observa que existe un área extensa por el borde costero la cual está habilitada para uso turístico y todos los puntos de interés de este atractivo se encuentran dentro de esta zona.

Uno de los puntos de interés que se puede apreciar en las imágenes del mapa es el muelle de Caleta Constitución el cual tiene una excelente vista hacia la bahía, además, de ser el lugar donde los pescadores de esta localidad desarrollan la principal actividad económica del territorio, el cual es la pesca artesanal. Cerca de este punto, antes de la entrada al muelle se encuentra el patrono de los pescadores, una animita tipo altar que usan los pescadores para pedir por una próspera pesca.

Finalmente, otro punto de interés turístico que se presenta en el mapa, es el mirador de Caleta Constitución, el cual se encuentra en la extensión de territorio que se adentra hacia el mar, justo en la punta que se extiende hacia el sur, es un mirador excelente para apreciar las formaciones geomorfológicas tales como la Isla Santa María que se encuentra frente al mirador, la bahía que se forma hacia dentro de la localidad y de fondo es posible ver el Parque Nacional Morro Moreno en la lejanía.

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.

La forma en la que se puede ingresar a Caleta Constitución es siguiendo la ruta b-440, pasado Playa La Rinconada, luego tomar la ruta b-432 hasta encontrar una bifurcación, de ahí tomar la ruta b-430 hacia el norte, luego seguir la ruta y eventualmente se encontrará con la localidad de Caleta Constitución.

3.2. Recursos del atractivo turístico.

Los recursos básicos de un atractivo es parte importante para el conocimiento de toda persona que tenga intenciones de visitar la localidad, de esta forma los visitantes estarán conscientes de que forma se obtienen los recursos básicos y los podrán utilizar de forma provechosa.

El agua potable de Caleta Constitución, sus vecinos la consiguen de dos formas, la primera forma y más común entre los vecinos, es mediante camiones aljibes los cuales son autogestionado por los vecinos debido a la lejanía de la localidad de la ciudad principal de Antofagasta, por lo tanto, todas las casas tienen copas de agua donde almacenan en grandes cantidades el agua potable. Otra forma en la que consiguen agua es mediante una planta de osmosis, donde se separa la sal del agua de mar y como resultado se obtiene agua dulce que puede ser tratada para convertirse en potable y perfectamente consumible. En general conseguir agua potable en Caleta Constitución es complicado, por lo tanto, es de mucha importancia que al visitar el atractivo sea cauteloso el uso de este recurso.

Fotografía 4: Copa de agua en Caleta Constitución



Fuente: elaboración propia.

Otro de los recursos básicos que es de importancia al momento de visitar el atractivo, es el recurso de la energía eléctrica, la cual se genera en la localidad, principalmente, por medio de paneles solares, donde cada casa tiene sus propios paneles y baterías donde se almacena la energía, para luego ser usada durante el día, siempre y cuando, la intensidad del sol permita cargar en su totalidad las baterías. Sin embargo, los vecinos cuentan con generadores que funcionan a combustible en caso de que la energía almacenada no sea suficiente para

abastecerse durante el día. Por lo tanto, es de importancia considerar que el recurso de la electricidad es complicado obtenerlo y que posiblemente, no este disponible durante algunos momentos del día.

3.3. Estacionalidad.

En cuanto a la estacionalidad del atractivo, es importante mencionar que las mejores fechas para visitar el atractivo son los meses comprendidos entre septiembre y abril debido a que se encuentran las mejores temperaturas y los cambios de tiempo no son frecuentes en las zonas costeras, por lo general, se mantiene un tiempo estable y las precipitaciones son escasas.

3.4. Horarios.

Los horarios para visitar el atractivo están definidos solamente por la disponibilidad de luz solar, ya que, al ser una localidad no hay un horario definido para visitarlo, sin embargo, los servicios de almacenes o de personas locales, funcionan en función de la luz solar. Es importante mencionar que como no existen servicios turísticos dentro de Caleta Constitución, por lo cual, no se establecen horarios definidos para servicios turísticos.

3.5. Economía local.

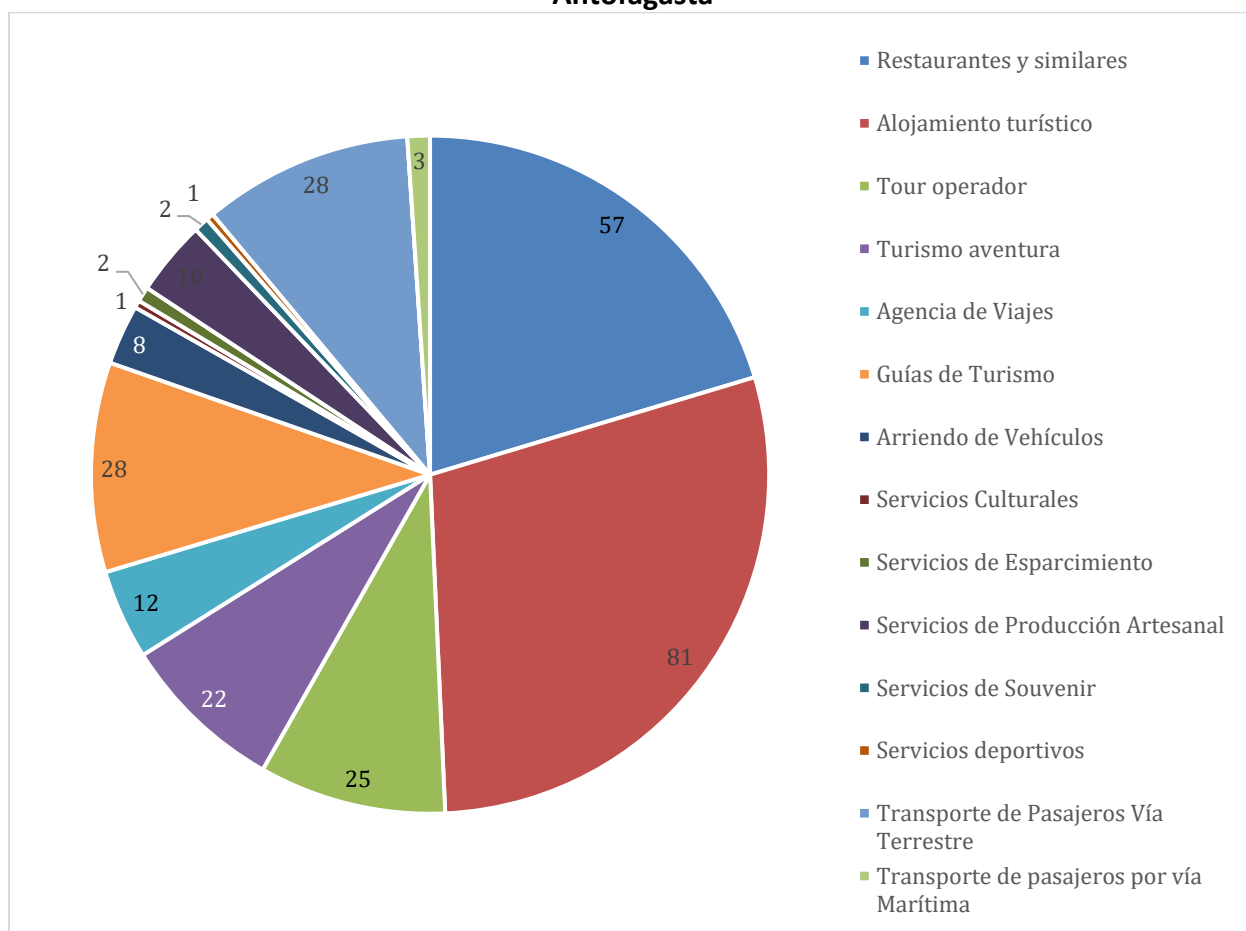
Con relación a la economía local del atractivo, Caleta Constitución está principalmente dedicada a la pesca artesanal, donde la mayoría de los residentes trabajan en la pesca de especies marinas, recolección de mariscos o la extracción de algas como el huiro. Sus pescas las venden a revendedores y es así como consiguen su recurso económico. Sin embargo, al ser pesca artesanal, una parte de los recursos marinos que extraen se la quedan o la comercian con otros residentes de la Caleta.

Cabe recalcar que en Caleta Constitución han logrado instalar proyectos como una pequeña escuela la cual tiene la capacidad de enseñar hasta 4to básico y luego los niños deben ir a escuelas que se encuentran en otras localidades, lo cual, significa un gasto significativo cuando se trata de la educación.

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

Al carecer de servicios turísticos en la localidad de Caleta Constitución se aconseja contratar servicios en la ciudad principal de Antofagasta, la cual se encuentra a 43 km del atractivo (50 minutos aproximadamente en vehículo), donde se pueden encontrar muchos servicios turísticos, tales como alojamientos, restaurantes, agencias de viaje, entre otros. A continuación, el gráfico establece la cantidad y tipo de servicio turísticos que está registrado y disponible en la ciudad de Antofagasta.

Gráfico 1: Prestadores de servicios turísticos registrados en SERNATUR comuna de Antofagasta



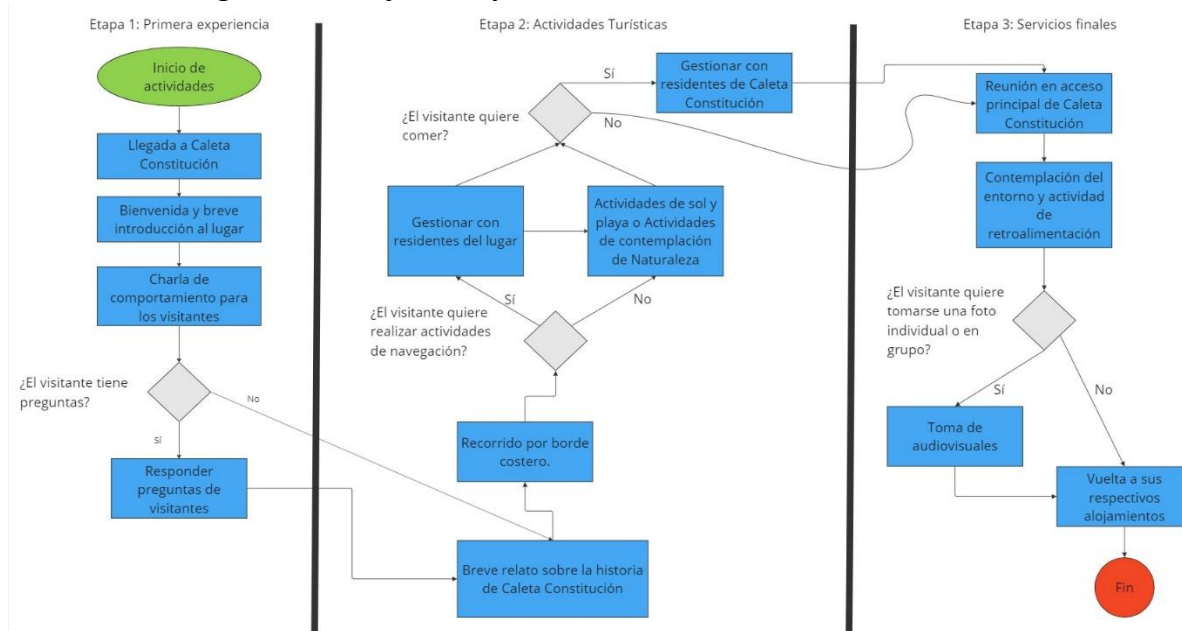
Fuente: Bases de datos servicios turísticos registrados en SERNATUR.



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 Constitución, 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 Constitución.



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 Constitución. 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>.
- 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/>.
- 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

