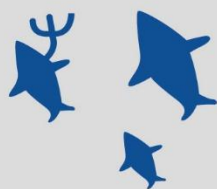


RUTA DE LOS CHANGOS

MANUAL DE OPERACIONES CALETA COLOSO



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 Coloso.	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 Coloso.....	6
2.3. Caleta Coloso en la actualidad.....	7
3. Actividad turística en Caleta Coloso.....	7
3.1. Turismo Cultural.....	8
3.2. Actividad Complementaria.	9
Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Coloso.	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.	25
3.4. Horarios.	25
3.5. Economía local.	26
3.6. Prestadores de servicios turísticos en la comuna de Antofagasta.	26
4. Diagrama de flujo.	27
Bibliografía.	29

Índice de Fotografías.

Fotografía 1: Parador Gastronómico Caleta Coloso.....	9
Fotografía 2: Vista a la bahía y botes de Caleta Coloso.	10
Fotografía 3: Cerro Coloso visto desde Caleta Coloso	11
Fotografía 4: Alumbrado público en Caleta Coloso	25

Índice de Diagramas.

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

Índice de Ilustración y Gráfico.

Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Coloso.	23
Gráfico 1: Prestadores de servicios turísticos en la comuna de Antofagasta registrados en SERNATUR.	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 Coloso, 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 Coloso, 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 Coloso 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 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 Coloso.

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 Coloso, 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, destaca por su considerable parador gastronómico, el cual es infaltable al momento de visitar esta localidad.

Caleta Coloso es un enclave reconocido por su cercanía a la ciudad de Antofagasta, además, del prominente Cerro Coloso que lo convierten en un atractivo turístico donde sobresalen elementos culturales, geomorfológicos y gastronómicos.

1.1. Ubicación.

Caleta Coloso se encuentra ubicada a 15 kilómetros al sur de la ciudad de Antofagasta, se caracteriza por ser un enclave costero donde destaca la pesca artesanal y la gastronomía marina, se encuentra exactamente en las coordenadas geográficas 23° 45' 37,5" S y 70° 27' 47,8" O. Su ubicación se ve favorecida debido a su cercanía con la gran metrópolis de Antofagasta.

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 Coloso dentro de un clima desértico frío, lo cual se denomina como BWk. Este tipo de clima se caracteriza por tener



una temperatura que anualmente promedia 16°C y en términos de precipitaciones alcanza una media de 10 mm al año.

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

1.3. Geomorfología.

En términos de geomorfología, Caleta Coloso se destaca por tener una zona costera de carácter plano, sin embargo, esta planicie costera rápidamente se encuentra con formaciones grandes formaciones geomorfológicas que le dan un distintivo al paisaje y a la forma en la que se configura la creación de las viviendas en Caleta Coloso.

Al encontrarse tan abruptamente con grandes cerros, toda la zona residencial de Caleta Coloso se encuentra construida en altura sobre un pequeño monte, que, a simple vista, se ve intervenido para lograr superficies planas. Adyacente a la zona residencial en dirección sur, se encuentra el imponente Cerro Coloso, el cual llega hasta una altitud de casi 1000 metros sobre el nivel del mar, empezando desde los 10 metros sobre el nivel del mar. Cabe destacar que en los alrededores también se pueden encontrar algunas quebradas generadas por la composición natural entre cerros.

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

2.1. Era precolombina.

La historia de Caleta Coloso se remonta a los primeros habitantes de la zona costera del norte de Chile, los conocidos como Huentelauquén, fueron cazadores, recolectores y pescadores



tempranos, quienes habitaron hace más de 8.000 años, considerados como parte de los pre-Changos.

Luego aparecieron los pobladores Changos, que al igual que sus antecesores, son un pueblo de características nómades, con costumbres de ser cazadores, recolectores y pescadores, por lo cual, los recursos marinos siempre han sido su principal fuente de abastecimiento y subsistencia. El pueblo Chango como tal realizó varios avances en cuanto al desarrollo de tecnologías que facilitarían el trabajo al momento de realizar la pesca y la caza de animales marinos, desarrollando así el anzuelo de concha y las balsas de cuero de lobo inflado. Al comienzo del Antropoceno, grupos de la cultura Lican Antai, pobladores del interior del continente y el altiplano, llegaban hasta la costa para hacer intercambios de recursos con el pueblo Chango, sin embargo, también estaban interesados en explotar el cobre nativo de alta ley, el cual era obtenido principalmente desde el Cerro Coloso. Esto es precedente de como dos culturas se establecieron alrededor de esta localidad para practicar el trueque.

2.2. Fundación de Caleta Coloso.

La fundación de Caleta Coloso, está estrechamente ligada a la abundancia de recursos minerales, esto en el siglo XVIII momento donde se empezaron a descubrir y explotar las minas de cobre.

En 1866 Francisco Cerbantes descubrió y explotó con excelentes resultados las minas de Cobre de Caleta Coloso, al mismo tiempo, que José Santos Ossa encuentra salitre en el Salar del Carmen, a 40 km de la ciudad de Antofagasta. El nacimiento de Caleta Coloso se dio recién en el año 1868, donde se crea un puerto para embarcar el cobre y el salitre extraído.

Luego en 1900 se reactiva el cantón minero de salitre de Aguas Blancas, donde Caleta Coloso fue una de las alternativas para embarcar el salitre, en 1902 se crea el ferrocarril de Aguas Blancas, que permitió el fácil transporte de salitre desde distintas oficinas del cantón minero hasta el puerto de Caleta Coloso, mejorando la efectividad del puerto. Gracias a la constante actividad presente en Caleta Coloso, le permitió convertirse en un pequeño centro urbano, contando con todos los servicios básicos y siendo considerado un importante puerto Salitrero.



En 1930 con la gran crisis que se había originado a nivel mundial, Chile se ve fuertemente afectado, por lo cual, se decide paralizar la extracción de salitre, es por esto, que, en Caleta Coloso, lentamente fue disminuyendo no solamente el trabajo, sino, que también su población, donde finalmente el gobierno puso término a la concesión y se estipuló desarmar todas las instalaciones y el poblado, dejando una playa rasa. El pueblo entero fue vendido y su comprador Roberto Bell, procedió a desarmar todas las construcciones, incluyendo las vías férreas.

Luego en los años 1960 recién se vuelve a poblar este sector, se empiezan a asentar buzos de forma temporal en viviendas muy precarias, conocidas como “rucos”. Caleta Coloso empieza a renacer con familias de buzos y pescadores que se instalaron de forma permanente en este sector, donde luego en 1980 ya era posible encontrar hasta cocinerías de productos marinos, las cuales ya eran visitadas por turistas en esos años, luego en 1987 ya se establecía el primer sindicato de pescadores de Caleta Coloso.

2.3. Caleta Coloso en la actualidad.

En la actualidad Caleta Coloso es reconocida por su clásico parador gastronómico ubicado adyacente al muelle, donde se ofrecen platos preparados con productos frescos que han sido extraídos por pescadores locales. Es importante mencionar que Caleta Coloso se encuentra en un proceso de renovación de todo el sector que abarcaba el parador gastronómico, con el fin de integrar a la caleta como una unidad productiva, económica, social y cultural, con el fin de potenciar el desarrollo productivo y fomentar el turismo en la localidad.

3. Actividad turística en Caleta Coloso.

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

Al encontrarse ubicada en un sector que presenta una gran incidencia de la geomorfología, por su abrupto cambio entre costa y cerros, a diferencia de otras caletas, no cuenta con una zona de playa, pero se ve compensada con otros elementos que dan paso a otras actividades turísticas.



Las actividades turísticas con potencial para realizarse en Caleta Coloso están relacionadas directamente al turismo cultural por el camino de la gastronomía, la cual forma parte de la identidad cultural que posee esta localidad. Adicionalmente existe la posibilidad de realizar actividades complementarias relacionadas a la navegación y el trekking.

3.1. Turismo Cultural.

El turismo cultural guiado por el camino de la gastronomía local es el principal foco sobre el que Caleta Coloso ha desarrollado su turismo siendo reconocido a nivel regional por su parador gastronómico, ofreciendo principalmente productos marinos frescos, los cuales son extraídos por pescadores artesanales de la misma localidad. Es una experiencia visitar el parador gastronómico, ya que se encuentra muy cercano al muelle y se pueden observar variedad de especies marinas nadando en las cercanías, así como también es posible ver a residentes del lugar pescar con caña u otros métodos artesanales en las orillas del muelle.

El parador gastronómico cuenta con 6 restaurantes en su interior, pero, es importante mencionar que se encuentra en proceso un proyecto para remodelar todo el sector del muelle, junto con los restaurantes que se encuentran en su interior, lo cual, eventualmente será equivalente a tener más locales y con ello, más capacidad para recibir visitantes.



Fotografía 1: Parador Gastronómico Caleta Coloso.



Fuente: elaboración propia

3.2. Actividad Complementaria.

Dentro de las actividades complementarias que se pueden encontrar en Caleta Coloso, se encuentra establecido el servicio ofrecido por la asociación gremial de buzos mariscadores y ramas a fines de Caleta Coloso, quienes ofrecen un servicio de Transporte por vía marítima, el cual consiste en un bote de paseo, el cual tiene como recorrido ir a ver unas loberas cercanas y las zonas de faena pesquera, para contratar este servicio se debe contactar directamente con la asociación gremial, ya que no cuentan con página web y se debe coordinar el servicio con anticipación.

Fotografía 2: Vista a la bahía y botes de Caleta Coloso.



Fuente: elaboración propia.

Finalmente otra actividad complementaria para quien desee realizar un trekking, es popularmente conocido entre personas que realizan esta actividad, el ascender a la cumbre del cerro Coloso, el cual está ubicado de forma adyacente a la localidad de Caleta Coloso, es un trekking de nivel fácil, el cual asciende desde los 10 m.s.n.m hasta los aproximadamente los 1000 m.s.n.m con una pendiente moderada, dura aproximadamente 5 horas el circuito completo y en la cumbre se pueden apreciar impresionantes paisajes costeros.

Fotografía 3: Cerro Coloso visto desde Caleta Coloso



Fuente: elaboración propia.

Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Coloso.

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 Coloso, 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 Coloso.
		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 Coloso y contar con una entidad representativa que	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

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, el característico parador gastronómico de Caleta Coloso.
		Tarea 3. Creación de material gráfico que sea promocional e informativo destacando los puntos fuertes de Caleta Coloso.
	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

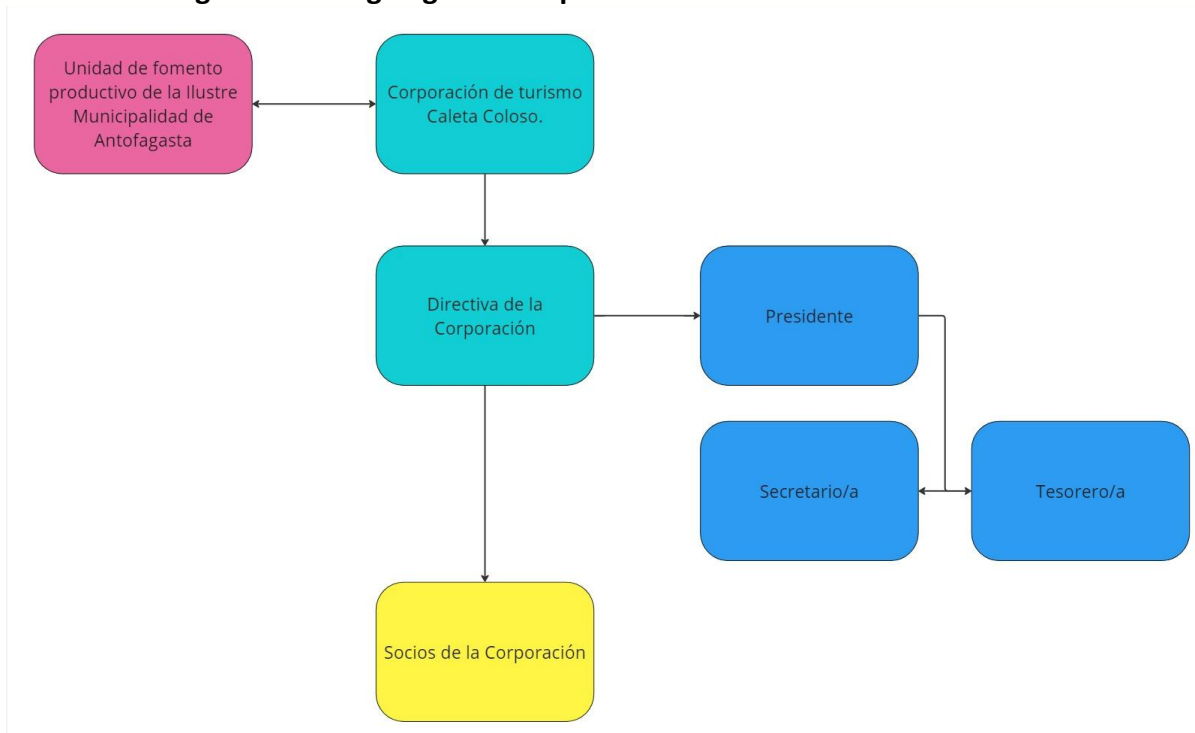
Para una efectiva gestión y control del turismo en la comunidad de Caleta Coloso, es crucial establecer una organización vinculada al turismo. Esta deberá ser liderada y administrada por individuos comprometidos con el crecimiento turístico local. Por lo tanto, es esencial contar con una organización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

Diagrama 1 : Organigrama Corporación de turismo de Caleta Coloso.



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 Coloso. 2) Aprobar y apoyar económicamente proyectos o iniciativas de desarrollo turístico de la Corporación de turismo de Caleta Coloso.	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 Coloso.	1) Generar actividades que desarrollen la actividad turística en Caleta Coloso. 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 Coloso. 2) Estar comprometido con el desarrollo de la actividad turística en Caleta Coloso.
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 turismo	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Coloso. 2) Estar comprometido con ser parte de la Corporación por al menos 4 años. 3) Ser persona natural.

	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.	responsable y 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 Coloso. 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	1) Ser vecino de la comunidad de Caleta Coloso.

	2) Encargado de programar las reuniones y eventos de la corporación. 3) Gestionar la correspondencia entrante y saliente de la corporación.	miembros de la directiva. 2) Mantenimiento de archivos físicos y electrónicos que contengan información importante para la corporación.	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 Coloso. 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 Coloso. 2) Tener servicios con atención a clientes 3) Puede ser persona natural o jurídica.

2.3. Actividades clave

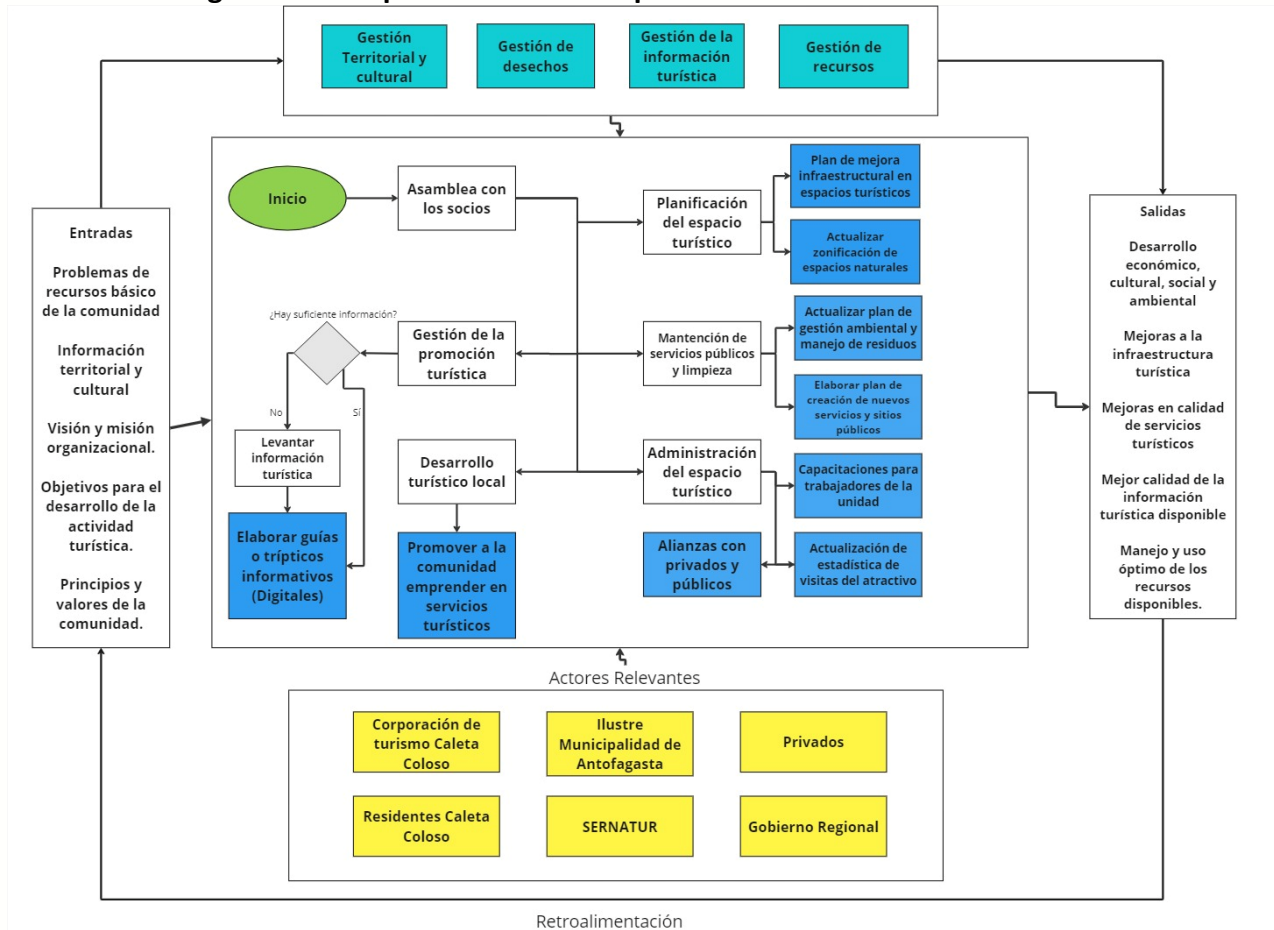
Las actividades clave en una organización son aquellas tareas o procesos fundamentales que son necesarios para el funcionamiento efectivo y el logro de los objetivos de la organización. Estas actividades son esenciales para la entrega de productos o servicios, así como para la creación de valor para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

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



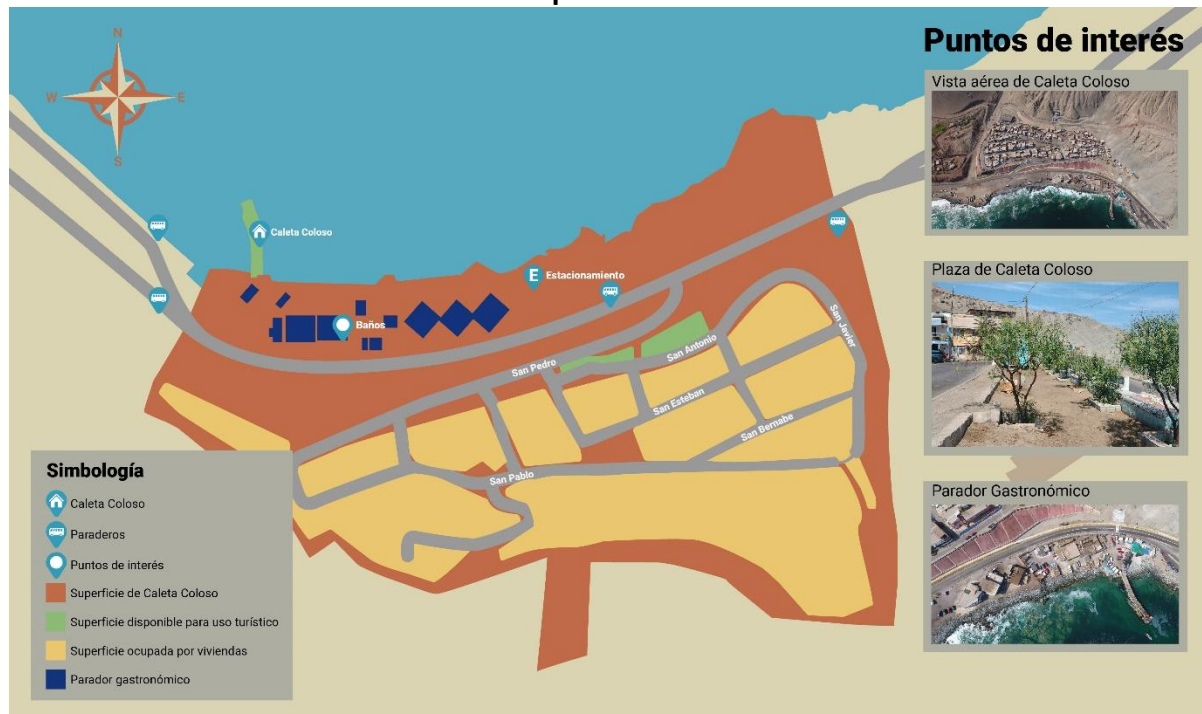
Fuente: elaboración propia.

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 Coloso.

Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Coloso.



Fuente: elaboración propia.

2. Sitios de interés turístico.

Dentro del mapa turístico de Caleta Coloso se observa que la principal área de interés turístico es el muelle y su sección adyacente donde se encuentra el parador gastronómico.

El punto de interés turístico más grande que se puede apreciar en el mapa es el parador gastronómico como tal, es un amplio espacio conectado con el muelle de Caleta Coloso, caracterizado por ofrecer comida hecha con productos marinos frescos y de buena calidad, donde destaca el pescado en sus distintos tipos de preparación.

Es importante mencionar la presencia de paraderos de transporte público en Caleta Coloso, por lo cual, se puede llegar en microbuses de la red pública de transportes de Antofagasta.

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 recopila información útil para antes de visitar el atractivo.

3.1. Ingresos al atractivo turístico.

La forma en la que se puede ingresar a Caleta Coloso, desde Antofagasta, dirigirse en dirección sur por la ruta 1 hasta llegar al término de esta, luego en el cruce con la ruta B-510, mantenerse en dirección sur por el camino costero hasta encontrar Caleta Coloso. Se encuentra a una distancia aproximada de 15 kilómetros desde Antofagasta, por tanto, se estima un tiempo de 25 minutos en automóvil.

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.

En el caso específico de Caleta Coloso, al encontrarse tan cerca de la ciudad de Antofagasta, se encuentra conectada a la red pública de electricidad, por lo tanto, no tienen problemas de abastecimiento de energía eléctrica y rara vez se producen cortes largos de suministro.

Fotografía 4: Alumbrado público en Caleta Coloso



Fuente: elaboración propia.

Otro de los recursos básicos que es de importancia al momento de visitar el atractivo, es el recurso del agua potable, cercano a Caleta Coloso se encuentra una represa, por lo tanto, la mayor parte de la población del lugar cuenta con un sistema de alcantarillado, tal y como funciona en grandes ciudades como Antofagasta.

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 alimentación funcionan hasta aproximadamente las 20:00hrs en la semana y hasta las 22:00 hrs los fines de semana.

3.5. Economía local.

Con relación a la economía local del atractivo, Caleta Coloso está principalmente dedicada a la pesca artesanal, donde la mayoría de los residentes trabajan en la pesca de especies marinas o recolección de mariscos. Es importante para el funcionamiento de la caleta que exista la pesca artesanal, ya que, mucho de estos productos abastecen a los restaurantes locales con productos frescos. Cabe destacar que los restaurantes presentes en el parador gastronómico de Caleta Coloso no se encuentran registrados en SERNATUR, por lo cual, es importante apoyar las gestiones para que estos servicios eventualmente estén debidamente en el registro.

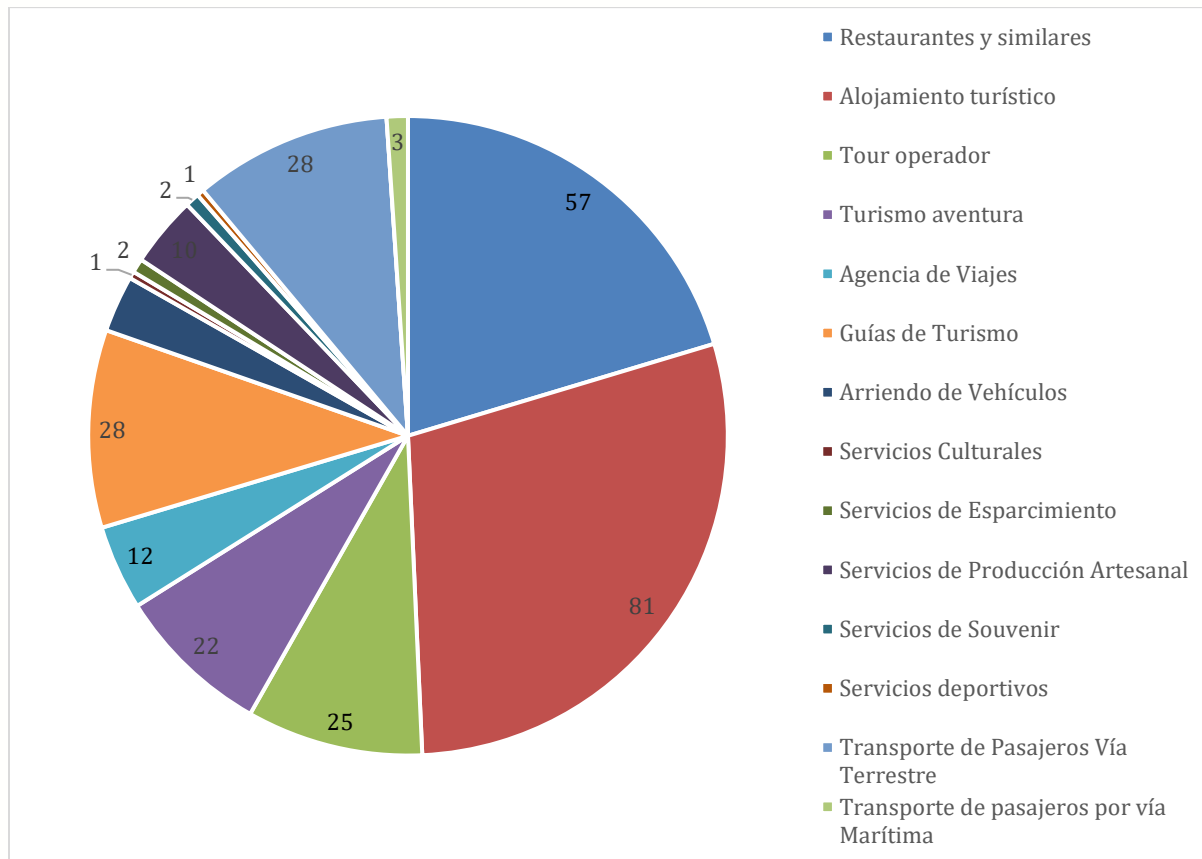
Por otro lado, la actividad minera actualmente tiene un impacto importante dentro de la economía local, ya que, adyacente al muelle de la caleta, se encuentra el muelle de Minera Escondida, la cual provee de trabajo no solamente para residentes de Caleta Coloso, sino, que también de Antofagasta.

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

Caleta Coloso solamente cuenta con un servicio turístico registrado en SERNATUR, por lo tanto, al carecer de servicios turísticos en la localidad de Caleta Coloso se aconseja contratar servicios en la ciudad principal de Antofagasta, la cual se encuentra a 15 km del atractivo (25 minutos aproximadamente en vehículo), donde se pueden encontrar muchos servicios turísticos, tales como alojamientos, agencias de viaje, tour operadores, entre otros.



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

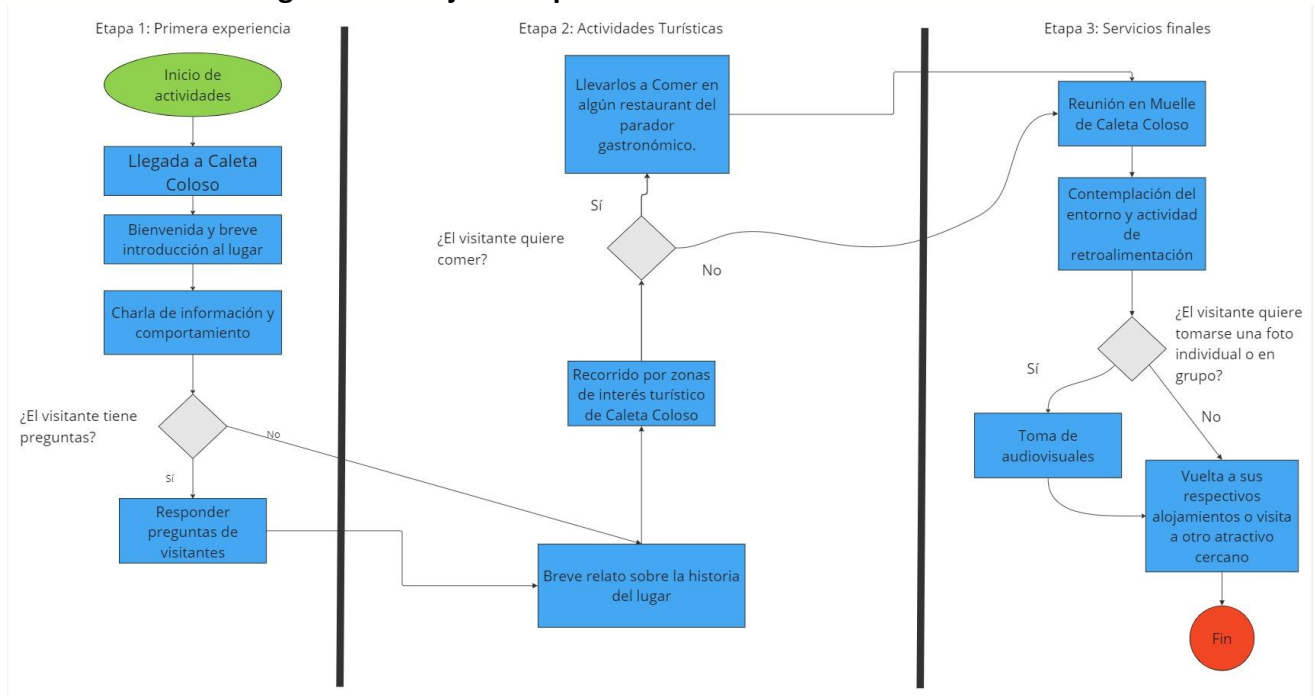


Fuente: Bases de datos servicios turísticos registrados en SERNATUR.

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 Coloso, 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 Coloso.



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 Coloso. 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>.
- *Historia*. (2011). Caleta Coloso. <https://caletacoloso.wordpress.com/about/>.
- Antofagasta, G. (2016). *Historia de la Región*. Página Web Del GORE Antofagasta. <https://goreantofagasta.cl/historia-de-la-region/goreantofagasta/2016-09-23/181608.html>
- *Complejo cultural Huentelauquén*. (s.f.). Museo De Antofagasta. <https://www.museodeantofagasta.gob.cl/colecciones/complejo-huentelauquen-primeros-habitantes-costeros-de-antofagasta/complejo-cultural>.
- Leupín, P. E. (s.f.). *El Ferrocarril de Aguas Blancas*. <https://amigosdeltren.cl/ferrocarril-de-aguas-blancas>.
- 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

