



RUTA DE LOS CHANGOS

MANUAL DE OPERACIONES CALETA PAPOSO



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 Paposo.	4
1. Antecedentes generales.....	4
1.1. Ubicación.	5
1.2. Clima.	5
1.3. Geomorfología.....	5
2. Antecedentes históricos.	6
2.1. Era precolombina.	6
2.2. Fundación de Caleta Paposo.....	7
2.3. Caleta Paposo en la actualidad.....	7
3. Actividad turística en Caleta Paposo.....	8
3.1. Turismo de Naturaleza.....	8
3.2. Turismo Cultural.....	9
Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Paposo.	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. Guía informativa para Tour operadores y Agencias de viajes.	24
3.1. Ingresos al atractivo turístico.	24
3.2. Recursos del atractivo turístico.	24
3.3. Estacionalidad.	27
3.4. Horarios.	27
3.5. Economía local.	27
3.6. Prestadores de servicios turísticos en la comuna de Taltal.....	28
4. Diagrama de flujo.....	28
Bibliografía.....	30

Índice de Fotografías.

Fotografía 1: Vista de las formaciones geomorfológicas de Caleta Paposo	9
Fotografía 2: Hito 25 antiguo límite Chile-Bolivia	10
Fotografía 3: Bahía de Caleta Paposo.....	11
Fotografía 4: Copa de agua en Caleta Paposo	25
Fotografía 5: Cableado público Caleta Paposo.....	26

Índice de Diagramas.

Diagrama 1 : Organigrama Corporación de turismo de Caleta Paposo.	17
Diagrama 2: Mapa de Procesos Corporación de turismo Caleta Paposo.....	22
Diagrama 3: Flujo de experiencia turística en Caleta Paposo.	29



Índice de Ilustración y Gráfico

Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Paposo.	23
Gráfico 1: Servicios turísticos de Taltal registrados en SERNATUR	28



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 Paposo, 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 Paposo, 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 Paposo 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 Paposo.

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 localidades costeras encontramos a Caleta Paposo, un enclave que se ve incluido como el octavo atractivo turístico en la ruta de los Changos, destaca por ser uno de los asentamientos Changos más grandes en la actualidad dentro de la región de Antofagasta. Este enclave es reconocido por haber marcado durante un tiempo los límites territoriales entre Chile y Bolivia hasta 1879, donde hasta el día de hoy existe el hito 25 que recuerda este hecho histórico.

Caleta Paposo se destaca como una localidad rica en recursos marinos, los cuales son aprovechados integralmente por la comunidad debido a que una parte de los recursos que se extraen se consumen dentro del territorio y otra es comercializada hacia otras partes de la región.

Como menciona Berenguer et. al. (2008) Los Changos habitaron la región costera del Pacífico, desde el sur del Perú hasta Coquimbo demostrando una impresionante especialización en los diversos aspectos de la vida marítima a lo largo de diez mil años. Aunque no establecen una única unidad étnica estas poblaciones se distinguían por su capacidad de organizar sociedades adaptativas a las demandas de la vida marina. Fueron conocidos en una primera instancia como “uros pescadores”, “camanchacas” o “proanches” y eventualmente los colonizadores europeos los denominaron como “Changos” con un matiz despectivo debido a sus costumbres y forma de alimentarse.



1.1. Ubicación.

Caleta Paposo pertenece a la comuna de Taltal, región de Antofagasta, se encuentra a 51 kilómetros del centro urbano de Taltal y su ubicación está representada en las coordenadas geográficas 25° 0' 30,490" S y 70° 28' 2,470" O. Se destaca por su cultura pesquera, la cual esta complementada con el paisaje desértico característico de la franja costera de Taltal.

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 Paposo dentro de un clima desértico cálido con lluvias invernales el cuál se expresa bajo la denominación (BWh(s)), sin embargo, se registran algunas variaciones menores en el territorio con respecto a climas desérticos cálidos (BWh).

La presencia de un clima desértico cálido con lluvias invernales destaca por tener una temperatura media anual de 18,5°C acompañado de una precipitación de 10mm al año. Es importante mencionar que en el sector comprendido de la comuna de Taltal la presencia de la Camanchaca durante los periodos de otoño y primavera es considerable, esta niebla costera se presenta principalmente en las zonas altas de los cerros y provee de humedad constante, configurando un entorno que favorece el crecimiento de vegetación en comparación a otros sectores de la región de Antofagasta.

1.3. Geomorfología.

Caleta Paposo se encuentra ubicada en una zona mayormente rocosa la cual se extiende hacia otras zonas costeras adyacentes. Hacia el oriente de la caleta se observa la presencia de material rocoso proveniente de los cerros contiguos. Según señala Fernández (2012), este sector se encuentra dentro de la zona de Falla Atacama, donde las rocas se encuentran altamente fracturadas y hay abundancia de material suelto en pendientes pronunciadas cerca de la costa, lo cual puede aumentar la probabilidad de deslizamientos de tierra durante eventos climáticos inusuales, tales como lluvias extremadamente intensas.



Comprender la geología local ayuda a planificar el desarrollo y la infraestructura de manera más segura y sustentable, además considerar las condiciones geológicas mencionadas con anterioridad puede ayudar a tomar medidas preventivas adecuadas y reducir el riesgo de deslizamiento del material suelto en condiciones climáticas inusuales.

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

2.1. Era precolombina.

El sector en el que se encuentra ubicado Paposo contiene condiciones únicas establecidas por los efectos de la camanchaca y las altas montañas adyacentes, las cuales no dejan pasar el efecto de la oceanidad hacia el interior del continente, funcionando como biombo climático que genera esta niebla costera que mantiene zonas húmedas y de constante generación de agua. Es por esto, que en la época precolombina es un área donde existen asentamientos Changos debido a la existencia de aguas superficiales potables y una bahía generosa en recursos marinos, inclusive, la actividad minera precolombina es reconocida en este sector, las primeras instancias de la minería fueron dadas por la extracción del óxido de hierro para obtener pigmentos rojos y amarillos que eran empleados en ritos funerarios, asimismo, se ha documentado el uso de los pigmentos con fines prácticos para tratar los cueros de lobo, tal como se ha descrito mediante el relato histórico de Caleta Paposo. Por consiguiente, se ha registrado que la minería de esta época también se utilizó para la fabricación de objetos metálicos, tales como anzuelos, chopes, poteras y barbas de arpón, dejando en evidencia que en esa época ya dominaban cierto nivel de metalurgia. Por otro lado, en 1853 Rodolfo Philippi y Diego de Almeyda, registraron un intercambio de los Changos con miembros de la etnia Atacameña.



2.2. Fundación de Caleta Paposo.

La fundación de Paposo estuvo dada principalmente en 1843 cuando se tomó la determinación de crear la provincia de Atacama incluyendo la localidad de Paposo, siendo designado como el último poblado en el norte de Chile de esa época, luego con el tratado de límites entre Chile y Bolivia de 1866, la frontera quedaba fijada en el paralelo 24°S y se establecía entre los paralelos 23°S y 25°S una mancomunidad de derechos en las utilidades de guaneras y mineras, es por esto que en Paposo se crea el hito 25 señalado como un monolito que hasta la actualidad está presente en el poblado. Finalmente, en 1874 se firma un nuevo acuerdo fronterizo entre Chile y Bolivia, cuya frontera seguía siendo el paralelo 24°S pero eliminaba la medianería de derechos establecida en 1866, donde Paposo seguía siendo el último poblado al norte de Chile.

2.3. Caleta Paposo en la actualidad.

Caleta Paposo en la actualidad, pasa a ser un lugar de reconocimiento por la concentración de organizaciones sociales de carácter Changa que han sido reconocidas por el estado de Chile como descendientes directos de este pueblo, en la actualidad la mayoría de los que pertenecen a este pueblo mantienen viva la cultura mediante prácticas ancestrales tales como la pesca artesanal, característica de esta singular caleta. Asimismo, en Caleta Paposo y sus cercanías se pueden observar burros silvestres que recorren la franja litoral, los cuales fueron utilizados originalmente para el transporte de minerales hasta las caletas de embarque, Don Humberto Almendares quien nació en caleta Bandurria en 1935, contaba que su padre fue encargado de la crianza de burros para el transporte entre las minas del interior y el puerto de Bandurria, a causa de esto, cuando ya la minería disminuyó significativamente en el sector de Taltal, quedaron especies de burros sueltos en la zona de Paposo, lo cual, da origen a que en la actualidad haya presencia de muchos burros silvestres. Sin duda es importante destacar que Caleta Paposo es uno de los asentamientos Changos más grandes de la actualidad.



3. Actividad turística en Caleta Paposo.

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

Las actividades turísticas más destacables de Caleta Paposo son las que están relacionadas con la cultura Chango y la convivencia con el estilo de vida actual que llevan los habitantes de esta localidad, de forma tradicional, la actividad económica que predomina en la zona es la pesca artesanal, la cual mantiene vivas las antiguas tradiciones pesqueras del pueblo Chango. Inclusive, la pesca suministra de forma activa los restaurantes locales con productos marinos típicos de la región, los cuales formaban parte del día a día del pueblo Chango originario Chango prehispánico, que prevalecen hasta la actualidad.

3.1. Turismo de Naturaleza.

Dentro de las actividades de turismo Naturaleza, las que se pueden realizar en Caleta Paposo, destaca la observación paisajística y toma de fotografías, donde se puede destacar de mayor manera la composición geomorfológica en la que se encuentra emplazada Caleta Paposo, la cual está caracterizada por su paisaje rocoso, influenciado por la Zona de Falla Atacama. Esto favorece la observación panorámica de los cerros circundantes, donde el desprendimiento de rocas y la vegetación añaden un elemento visual interesante para quien esté interesado en formaciones geológicas y observación de flora. La presencia del océano lo configuran como un lugar excelente para fotografiar imágenes únicas y memorables en un espacio peculiar.



Fotografía 1: Vista de las formaciones geomorfológicas de Caleta Paposo



Fuente: elaboración propia.

3.2. Turismo Cultural.

Una actividad turística que sin duda destaca en Caleta Paposo, es la del turismo Cultural, ligado estrechamente con la historia, cultura Changa viva y la gastronomía. En cuanto a hechos históricos es de mucha importancia el hito 25, que hasta 1879 marcó el límite norte de Chile con Bolivia, en la actualidad este hito se encuentra conservado en buen estado y el lugar cuenta un hecho histórico que marcó la historia de la zona Norte de Chile.

Fotografía 2: Hito 25 antiguo límite Chile-Bolivia



Fuente: elaboración propia.

La gastronomía es otro de los puntos fuertes del turismo cultural en Caleta Paposo, se distingue como un reconocido parador gastronómico en la zona costera al sur de la región, debido a que sus establecimientos se abastecen principalmente de productos marinos capturados por los propios pescadores residentes de la caleta, lo que garantiza la frescura y autenticidad de los ingredientes que se ofrecen en cada plato y combina el arte de la pesca artesanal característica del pueblo Chango con la gastronomía que se ofrece actualmente. Sin embargo, a pesar de la calidad que ofrecen estos locales de comida, se destaca el hecho de que ninguno se encuentra presente en el registro oficial de SERNATUR, por lo cual, se le debe dar prioridad al apoyo que se les brinda a los emprendedores locales, orientado a mejorar las condiciones infraestructurales y conseguir el registro en las bases de dato de SERNATUR.

Fotografía 3: Bahía de Caleta Paposo.



Fuente: Elaboración propia.

Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Paposo.

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 Paposo 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 Paposo.
		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 Paposo 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, la cultura del pueblo Chango presente en Caleta Paposo.
		Tarea 3. Creación de material gráfico que sea promocional e informativo destacando los puntos fuertes de Caleta Paposo.
	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

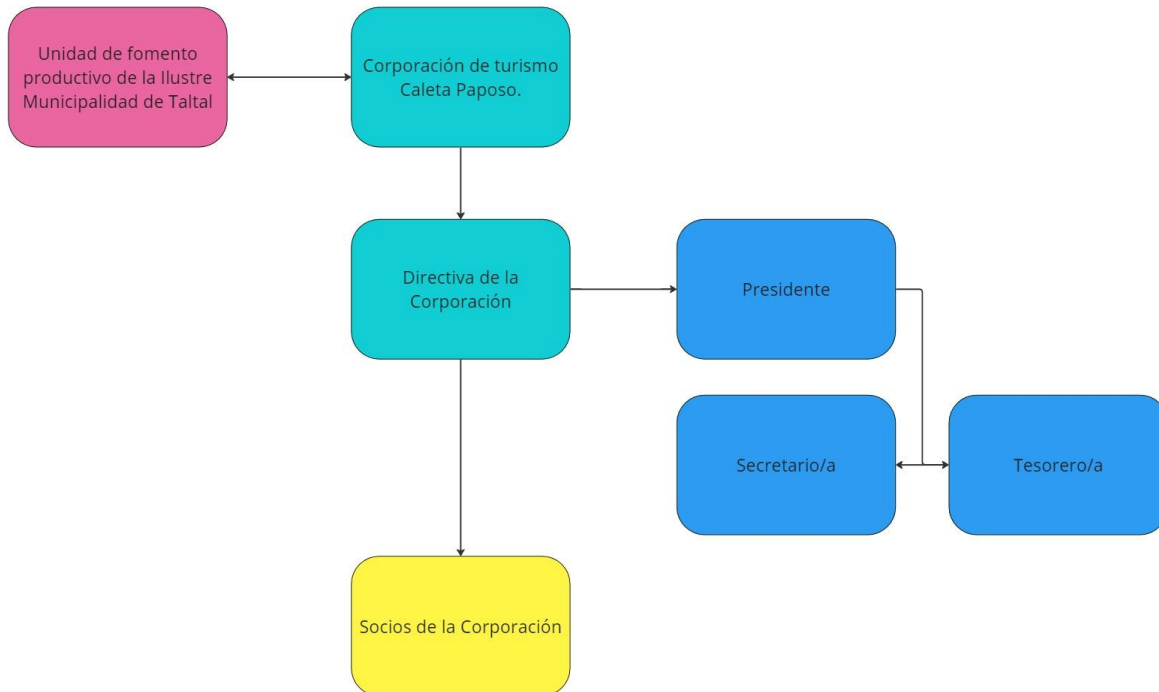
Para una efectiva gestión y control del turismo en la comunidad de Caleta Paposo, es crucial establecer una organización vinculada al turismo. Esta deberá ser liderada y administrada por individuos comprometidos con el crecimiento turístico local. Por lo tanto, es esencial contar con una organización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

Diagrama 1 : Organigrama Corporación de turismo de Caleta Paposo.



Fuente: elaboración propia.

2.2. Funciones, Responsabilidades y Requisitos

Organización o cargo	Funciones	Responsabilidades	Requisitos
Unidad de Fomento Productivo de la Ilustre Municipalidad de Taltal.	1) Ser un organismo regulador para la Corporación de turismo de Caleta Paposo. 2) Aprobar y apoyar económicamente proyectos o iniciativas de desarrollo turístico de la Corporación de turismo de Caleta Paposo.	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 Paposo.	1) Generar actividades que desarrollen la actividad turística en Caleta Paposo. 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 Paposo. 2) Estar comprometido con el desarrollo de la actividad turística en Caleta Paposo.
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 Paposo. 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 Paposo. 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 Paposo.

	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 Paposo. 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 Paposo. 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 Paposó.

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

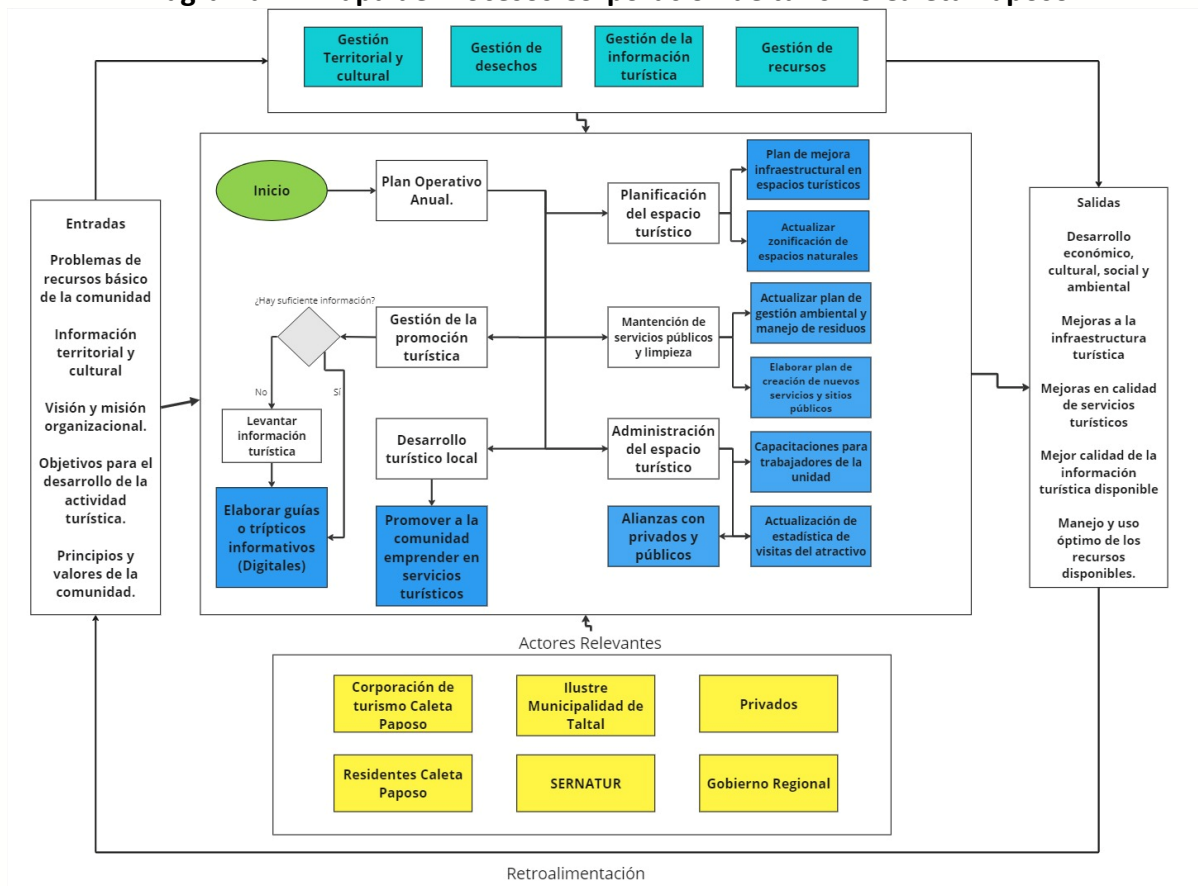
2.3.1. Mapa de procesos

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 Paposo.



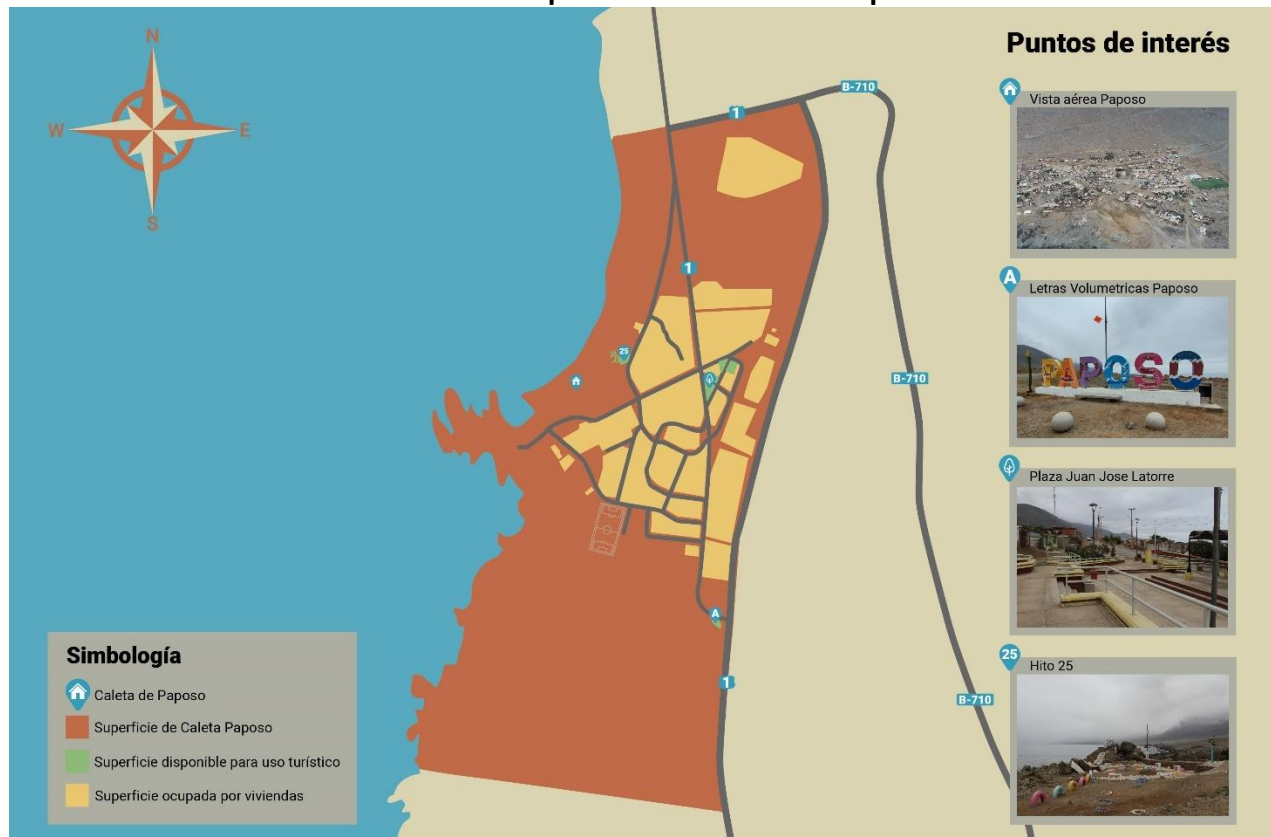
Fuente: elaboración propia.

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 Paposo actualmente.

Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Paposo.



Fuente: elaboración propia.

2. Sitios de interés turístico.

Dentro del mapa turístico de Caleta Paposo se observa que las superficies de interés turístico son relativamente reducidas, por lo cual, según indica el mapa encontramos tres puntos de interés dentro de la localidad.

Uno de los puntos de interés que se puede apreciar en las imágenes del mapa son las letras volumétricas que se encuentran junto en el acceso sur de Caleta Paposo, estas letras tienen

incluidas en ellas representaciones visuales de la cosmovisión de sus habitantes, por lo cual, es importante mirarlás en detalle cuando se visiten.

Otro punto de interés y quizás el más importante dentro de Caleta Paposó, es el reconocido hito 25, el cual marca y recuerda un hecho histórico en la época contemporánea, la zona limítrofe entre Chile y Bolivia hasta el año 1879, siendo Paposó el poblado más al norte de Chile en algún momento.

Finalmente, un punto de interés para visitar, es la plaza Juan José Latorre, la cual se encuentra en una zona céntrica dentro de la localidad de Caleta Paposó, es una plaza bien cuidada donde se pueden sacar fotografías y descansar un tiempo.

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, a continuación, se levanta información útil al momento de visitar el lugar.

3.1. Ingresos al atractivo turístico.

La forma en la que se puede ingresar a Caleta Paposó es mediante la ruta 1, cuenta con dos accesos uno en el sector sur de la localidad y otro en la zona norte, viniendo desde el interior por la ruta b-710 siguiendo el camino, eventualmente se conecta con la ruta 1 siendo Caleta Paposó la primera localidad que se encuentra en esta conexión de rutas.

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 Paposó se obtiene principalmente mediante camiones aljibes, los cuales rellenan las copas de aguas que tengan disponibles las personas en sus casas, estos



servicios de camiones aljibes pueden ser por parte de la municipalidad o bien autogestionados por los residentes de la localidad, por lo cual, el agua potable se convierte en un bien relativamente escaso y es importante ser conscientes que servicios como baños, funcionan de forma distinta y no tienen red directa de agua conectada.

Fotografía 4: Copa de agua en Caleta Paposo

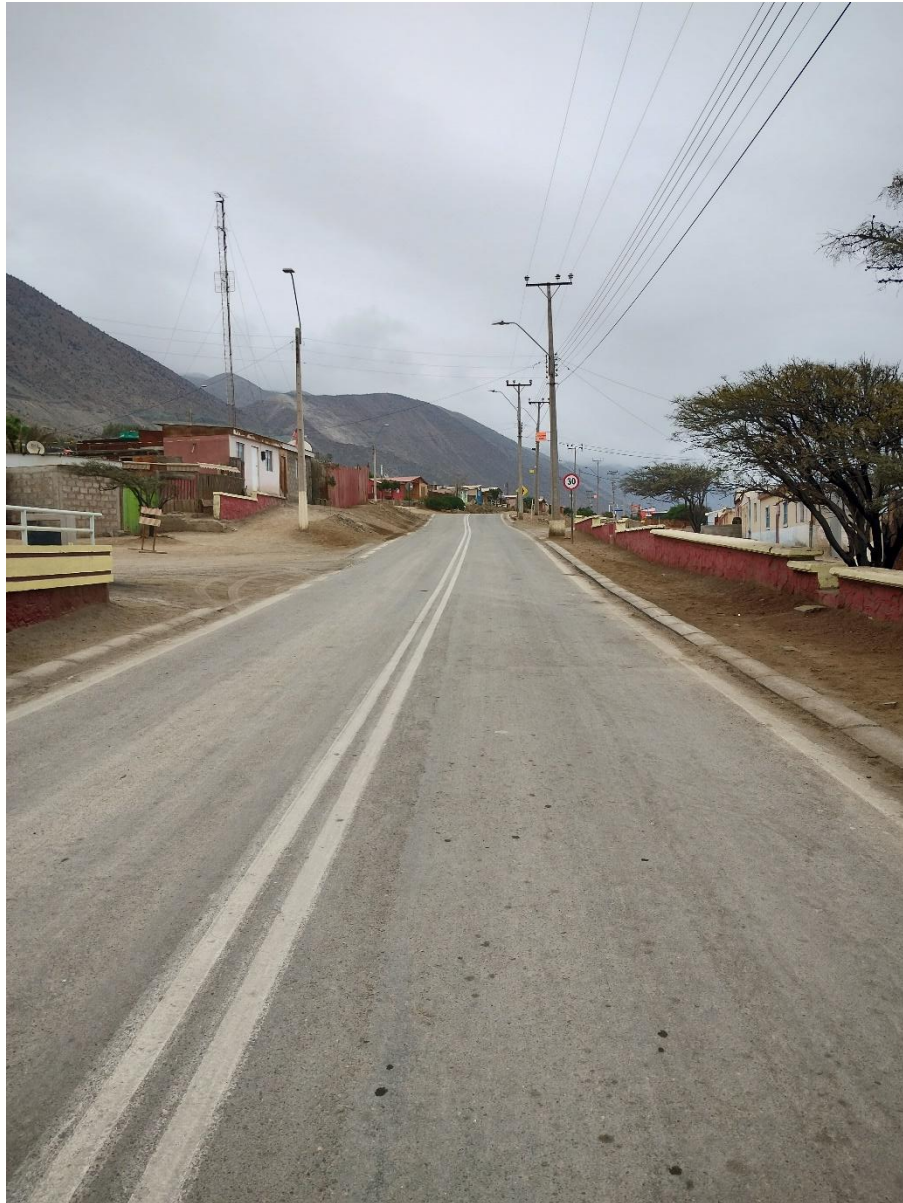


Fuente: elaboración propia.

Otro de los recursos básicos que es de importancia al momento de visitar el atractivo, es el recurso de la energía eléctrica, en el caso de Caleta Paposo, están suministrados de electricidad mediante cableado público proveniente de Taltal, por lo tanto, el recurso de energía eléctrica no

es escaso y no debería haber problemas de cortes energéticos durante el día. Sin embargo, de todas maneras, algunas personas tienen generación de energía mediante paneles solares, haciendo mucho más rentable su forma de conseguir energía eléctrica.

Fotografía 5: Cableado público Caleta Paposo



Fuente: elaboración propia.

3.3. Estacionalidad.

En cuanto a la estacionalidad del atractivo, es importante mencionar que al ser un enclave ubicado en la costa, las temperaturas se mantienen relativamente estables durante el año, pero de todas formas, los mejores tiempos los encontramos en los meses comprendidos entre octubre hasta abril, por lo cual, se recomienda visitar el atractivo dentro de esas fechas.

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, restaurantes, entre otros tipos de locales al estar abastecidos de luz por cableado público, se estima que funcionan hasta alrededor de las 21:00 hrs. Es importante mencionar que existe servicio de alojamiento en Caleta Paposo, los cuales son tipo residenciales y pensiones, pero que no se encuentran registrados oficialmente en SERNATUR, el único servicio turístico que se encuentra registrado en SERNATUR es el de Yonathan Castillo que ofrece servicio de guía turístico local con residencia en Paposo.

3.5. Economía local.

Con relación a la economía local del atractivo, Caleta Paposo se dedica principalmente a la extracción de recursos marinos mediante la pesca artesanal, que al tener comunidades Changas reconocidas por el estado, es una forma de mantener viva la cultura, además abastecer a la comunidad e inclusive lograr vender estos productos en otras localidades aledañas. Dentro de las especies que extraen en Paposo, encontramos diversos tipos de mariscos y algas que crecen en el fondo marino o en rocas, tales como lapas, erizos, locos o el alga huiro, sin embargo, también se extraen especies de peces tales como el congrio, el jurel entre otros.

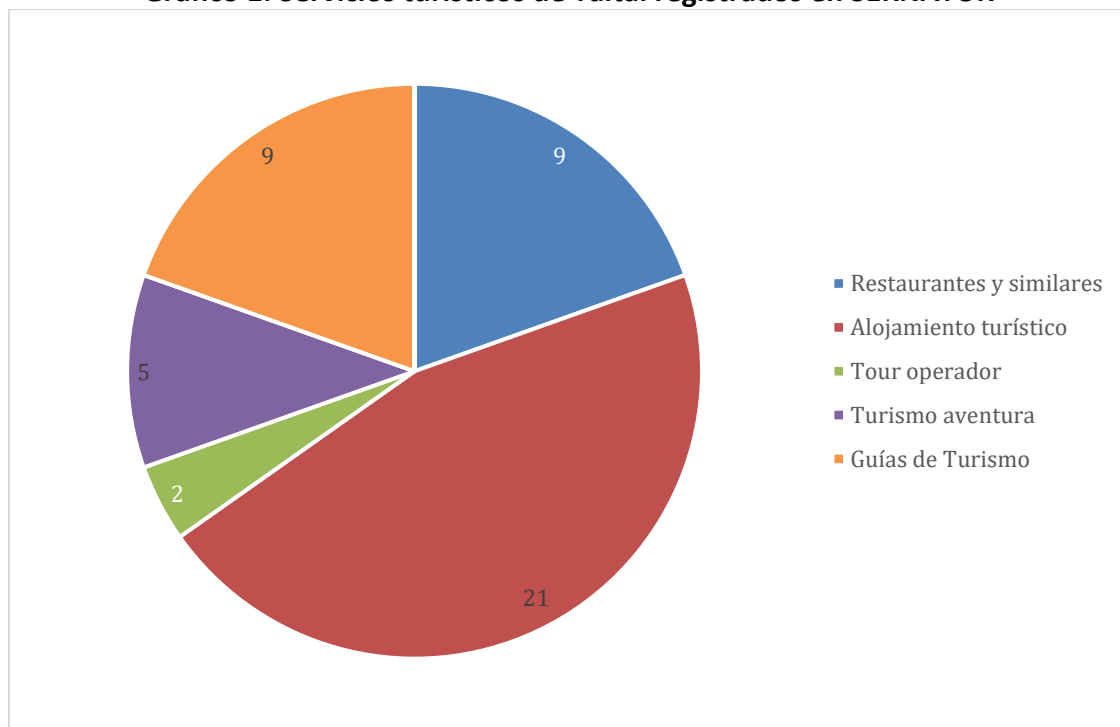
Paposo es un enclave costero relativamente grande y que alberga la mayor cantidad de comunidades Changas, por lo tanto, cuenta con servicios importantes para el desarrollo de la vida cotidiana, tales como el Colegio Paranal de Paposo y el centro médico Paposo.



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

Ya que en Paposo solo se encuentra presente solo un servicio turístico registrado en SERNATUR, se recomienda contratar servicios de alojamiento principalmente en la localidad de Taltal, debido a que existen 21 alojamientos que cumplen con las condiciones adecuadas para un alojamiento, por otro lado, se recomienda consultar los tour operadores de Taltal y contratar guías locales directamente en Paposo, en este caso, si no se encuentra disponible Yonathan Castillo, consultar con guías locales en Taltal.

Gráfico 1: Servicios turísticos de Taltal registrados en SERNATUR

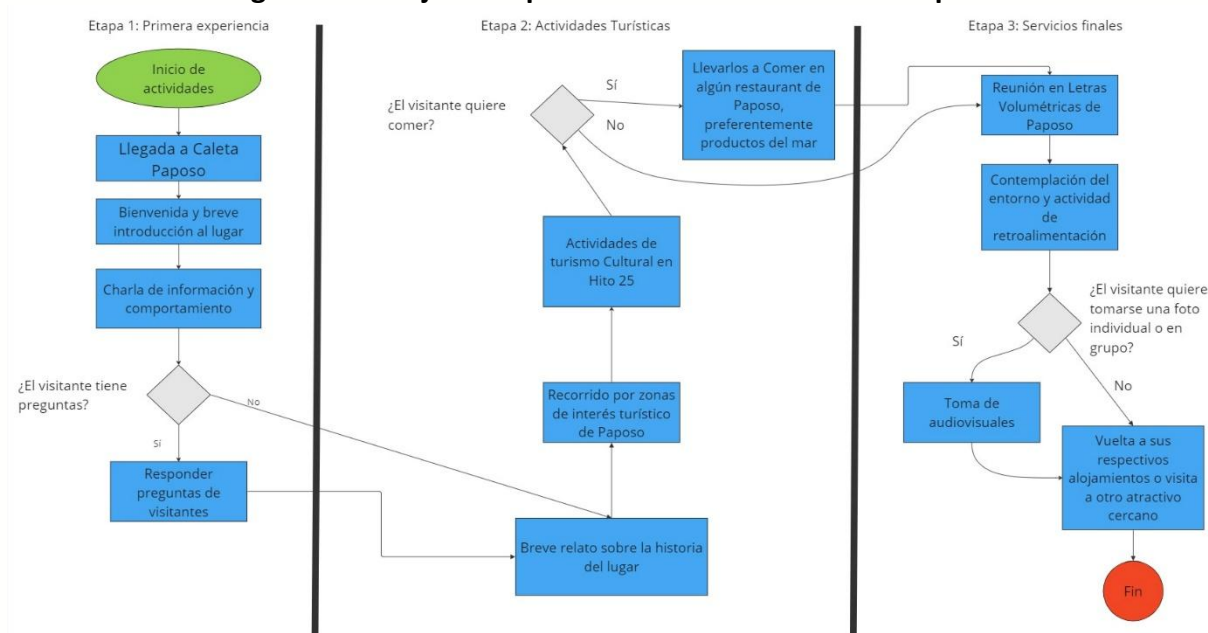


Fuente: Bases de datos registro de prestadores de servicios turísticos SERNATUR.

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 Paposo, 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 Paposo.



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 Paposo. 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>.
- Berenguer, J., Sinclair, C., Cornejo, L., & Escobar, M. (2008). *Pescadores de la Niebla. Los Changos y sus ancestros*. Museo Chileno de Arte Precolombino. <https://museo.precolombino.cl/wp-content/uploads/2020/10/Pescadores-de-la-niebla.-Los-changos-y-sus-ancestros.pdf>.
- Narvaez, M. (2023). *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>.
- Fernández, C. (2012). *Peligros Geológicos del Sector Costero entre Paposo y Punta Grande, Región de Antofagasta*. <https://catalogobiblioteca.sernageomin.cl/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=245153>.
- J.Castelleti, M.Villaroel, H.Almendarés y P. Mercado (2019). *Historia del paisaje rural entre familias de Paposo y Taltal*. <https://www.scielo.cl/pdf/rda/n58/0719-2681-rda-58-77.pdf>.
- V.Castro, M.Escobar y D.Salazar (2012). *Una mirada antropológica al devenir minero de Taltal y Paposo*. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-73562012000300004.
- 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

