



RUTA DE LOS CHANGOS

MANUAL DE OPERACIONES CALETA CIFUNCHO



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 Cifuncho.....	4
1. Antecedentes generales.....	4
1.1. Ubicación.	5
1.2. Clima.	5
1.3. Geomorfología.....	6
2. Antecedentes históricos.	6
2.1. Era precolombina.	7
2.2. Fundación de Caleta Cifuncho.	7
2.3. Caleta Cifuncho en la actualidad.	8
3. Actividad turística en Caleta Cifuncho.	9
3.1. Turismo de Naturaleza.....	9
3.2. Turismo Sol y playa.	10
3.3. Turismo Cultural.....	11
3.4. Actividades complementarias.	12
Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Cifuncho.....	14
1. Actividades comunitarias.....	14
2. Estructura organizacional	18



2.1.	Organigrama.....	18
2.2.	Funciones, Responsabilidades y Requisitos	19
2.3.	Actividades clave.....	23
Capítulo III: Información para Tour Operadores y Agencias de viaje		25
1.	Equipamiento del atractivo turístico.....	25
2.	Sitios de interés turístico.	25
3.	Guía informativa para Tour operadores y Agencias de viajes.	26
3.1.	Ingresos al atractivo turístico.	26
3.2.	Recursos del atractivo turístico.	26
3.3.	Estacionalidad.	28
3.4.	Horarios.	28
3.5.	Economía local.	29
3.6.	Prestadores de servicios turísticos en la comuna de Taltal.....	29
4.	Diagrama de flujo.....	30
Bibliografía.....		32

Índice de Fotografías.

Fotografía 1: Vista desde el sector de playa hacia el continente	6
Fotografía 2: Paisaje Costero de Caleta Cifuncho	10
Fotografía 3: Zona de playa en Caleta Cifuncho	11
Fotografía 4: Parador Gastronómico Caleta Cifuncho	12
Fotografía 5: Botes de Caleta Cifuncho	13
Fotografía 6: Planta desaladora de agua en Caleta Cifuncho.....	27
Fotografía 7: Paneles solares en una vivienda de Caleta Cifuncho.....	28

Índice de Diagramas.

Diagrama 1 : Organigrama Corporación de turismo de Caleta Cifuncho.....	19
---	----



Diagrama 2: Mapa de Procesos Corporación de turismo Caleta Cifuncho.	24
Diagrama 3: Flujo de experiencia turística en Caleta Cifuncho.	31

Índice de Ilustración y Gráfico.

Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Cifuncho.	25
Gráfico 1: Servicios turísticos de Taltal registrados en SERNATUR	30



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 Cifuncho, 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 Cifuncho, 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 Cifuncho 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 Cifuncho.

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 Caleta Cifuncho, una localidad ubicada al sur de Taltal y por ende, la que se encuentra más al sur dentro de la Ruta de los Changos, destaca por su fuerte vínculo con la pesca artesanal, la cual rescata gran parte de la cultura heredada del pueblo Chango, además de agregar un valor único a las comidas que se preparan dentro de la localidad, ya que, todos los productos marinos son extraídos y llevados por los pescadores locales a los restaurantes, ofreciendo una frescura de los productos única a los platillos que se sirven diariamente.

También es reconocida por estar dispuesta a realizar procesos de innovación y diversificación de su actividad económica, lo cual los ha llevado a ser partícipes de proyectos innovadores de entidades académicas y privadas, por lo cual, han adoptado el cultivo de nuevos productos marinos y agrícolas dentro de su territorio. Su participación en este tipo de proyectos ha llevado a Caleta Cifuncho a desarrollar activamente su infraestructura y equipamiento a lo largo del tiempo, incrementando su potencial como atractivo turístico, sin embargo, carecen de herramientas de gestión turística para desarrollar y aprovechar esta forma de desarrollo sustentable que no interviene a su actividad económica principal.

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 Cifuncho pertenece a la comuna de Taltal, región de Antofagasta, se encuentra a 46 kilómetros al sur del centro urbano de Taltal y su ubicación está específicamente en las coordenadas geográficas 25° 39' 17,270" S y 70° 38' 46,630" O. Se destaca por su cultura pesquera, sus playas y paisajes característicos de la zona costera al sur de la región de Antofagasta. Es importante mencionar que se encuentra cercano al Parque Nacional Pan de Azúcar potenciando incluso más su atractivo turístico.

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 Cifuncho 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) en las áreas cercanas a la orilla del mar.

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.

Según información recopilada por el estudio de capacidad de carga de Caleta Cifuncho, la geomorfología alrededor de la localidad se caracteriza por combinar llanuras con elevaciones rocosas de forma dispersa, dando forma a montes y cerros ubicados hacia el interior del continente, dando una diversidad visual al paisaje local.

En gran parte del área que abarca la localidad esta predominada por una extensa zona de playa con arenas finas, la cual carece de grandes variaciones topográficas, facilitando la movilidad de los visitantes con pendientes moderadas y con una fácil accesibilidad. Al no haber áreas rocosas u otros obstáculos en la zona de playa permite una vista despejada visualmente hacia el mar.

Fotografía 1: Vista desde el sector de playa hacia el continente



Fuente: elaboración propia.

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

2.1. Era precolombina.

La época precolombina de Caleta Cifuncho está relacionada directamente con los Changos prehispánicos que habitaron las costas de Taltal, la cual fue permanentemente habitada por este pueblo de pescadores debido a la abundancia de recursos marinos y a las aguadas superficiales que existían en estas costas. Además, gracias a los efectos producidos por la camanchaca, gracias a la altura de la cordillera de la costa, se forma una constante niebla que mantiene la humedad, dando las condiciones perfectas para permitir el crecimiento de flora en la costa desértica, dando vida a flora nativa que bajo las condiciones correctas logra sobrevivir en tierras desérticas, los camanchacos ocupaban varias de estas como hierbas medicinales.

El sitio arqueológico de El Médano, entrega información relevante sobre la vida de estos habitantes que se estima que influye en un espacio costero de 150 kilómetros aproximadamente, entre las localidades actuales de Caleta Paposo y Caleta Cifuncho, donde muchas de las personas que viven actualmente en estas localidades, han heredado parte de la cultura Changa precolombina.

2.2. Fundación de Caleta Cifuncho.

La historia de Caleta Cifuncho relatada por don Germán Cuevas Campos, secretario del sindicato de pescadores, buzos y recolectores de Cifuncho, cuenta que el junto a otras familias llegaron desde Tongoy menciona lo siguiente “cada cual venia con su bote propio, siempre andábamos en campamento, con carpas, por todas las caletas y armábamos las carpas, cada cual tenía su cocinilla, su bote armado, con todo el equipo de campamento”. Menciona que en el año 1991 llegaron a esta caleta con 16 botes, cada familia con su propio bote, trabajaban el erizo en ese tiempo debido a que se comercializaba de muy buena manera este producto, se establecieron en Caleta Cifuncho, se pusieron a trabajar y terminaron por quedarse a vivir en el lugar. En la entrevista menciona que, al principio, cuando recién llegaron sufrieron debido a la escasez de recursos básicos, no contaban con agua potable ni energía eléctrica, por lo cual, solamente



ocupaban la luz del día y en las noches se guiaban con las luces que proveía la luna y las estrellas, además, de que el camino se encontraba en muy mal estado.

Germán cuenta que cuando llegaron había muy pocas personas viviendo en el lugar y ya estaban en una edad bastante avanzada, a estas pocas personas se les conocía con los nombres de Juan de las verduras, Alonso Villaroel y Patricio Villalobos, cuenta que eran viejos buzos que eventualmente fallecieron o fueron llevados por sus familias a otros lugares.

Finalmente, con el pasar de los años empieza a llegar gente proveniente de Taltal y en el año 1998 lograron formar el sindicato de pescadores, buzos y recolectores de Cifuncho, que con el tiempo la organización social se ha ido fortaleciendo y menciona lo siguiente “acá no existe el individualismo, acá hablamos del nosotros”. Actualmente el sindicato cuenta con 29 socios y adicionalmente, existe una junta de vecinos de Cifuncho, que agrupa a unas 70 personas.

2.3. Caleta Cifuncho en la actualidad.

En la actualidad Caleta Cifuncho es reconocida por implementar innovadoras formas de diversificar su economía local y la gran importancia que han tenido las organizaciones sociales dentro de esta comunidad.

El sindicato de pescadores, buzos y recolectores de Cifuncho, han llevado a cabo diferentes proyectos financiados por el grupo minero Las Cenizas, quienes tienen una faena minera cercana a Caleta Cifuncho llamada planta Las Luces. Estos proyectos han contribuido favorablemente al desarrollo de la comunidad, por ejemplo, uno de los proyectos les brindó una planta de osmosis inversa para desalar agua de mar, acompañado de una pequeña planta fotovoltaica para dar la energía suficiente a la desaladora. Sin embargo, el proyecto que más ha impactado dentro de la economía de Caleta Cifuncho, fue el desarrollo de un laboratorio de semillas de ostiones y ostras, en el cual se aprovechan las aguas desechadas por el proceso minero para el cultivo de estas semillas, optimizando la utilización del agua, la cual retorna sin disminuir el caudal ni afectar los procesos de cultivo.

Finalmente, otro de los grandes proyectos de innovación que se han aplicado con buenos resultados, es el del centro hidropónico, el cual es administrado por la organización social



Mujeres por el desarrollo de Cifuncho. Apoyado por Minera Las Cenizas y ejecutado por la Universidad Católica del Norte, en 2022 inauguraron el centro hidropónico de Cifuncho, el cual, mediante técnicas específicas de cultivo, ha logrado que crezcan diversos tipos de verduras, tales como lechugas, ajies, pimentones, entre otros, esto es importante para la comunidad, dado que introduce la agricultura como una actividad extra a la comunidad.

3. Actividad turística en Caleta Cifuncho.

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

Las actividades turísticas más destacables de Caleta Cifuncho son las que están relacionadas con actividades marítimas, naturalmente al ser una localidad donde su principal actividad económica es la pesca, cuentan con la experiencia y equipamiento para realizar este tipo de actividades recreativas, además la arraigada cultura de la pesca en el sector costero de Taltal, deja notar la cultura que se ha heredado del pueblo Chango. Adicionalmente, la comunidad mediante trabajos con entidades académicas, la comunidad ha logrado establecer un centro hidropónico administrado por la organización Mujeres por el Desarrollo de Cifuncho, donde cosechan vegetales frescos, tales como lechugas, beterragas, ajíes y pimentones.

3.1. Turismo de Naturaleza.

Dentro de las actividades de turismo Naturaleza, las que se pueden realizar en Caleta Cifuncho, destaca la observación paisajística y toma de fotografías, donde se puede destacar el paisaje desértico costero cercano a la localidad, la extensión de playa con arenas finas y las formaciones rocosas al fondo configuran una panorámica única de este espacio para aficionados de la fotografía paisajística.

Adicionalmente, la presencia de abundante flora nativa, como cactáceas y otras especies vegetales, complementan este paisaje desértico costero, mostrando como la presencia de la Camanchaca en estas zonas puede enriquecer la visual paisajística, por consiguiente, el avistamiento de aves playeras y fauna marina enriquecen la biodiversidad del sector.



Fotografía 2: Paisaje Costero de Caleta Cifuncho



Fuente: elaboración propia.

3.2. Turismo Sol y playa.

El turismo de sol y playa se erige como uno de los tipos de turismo con más potencial en Caleta Cifuncho, debido a su gran extensión de playa con sus finas arenas y la bahía generada por las formaciones geomorfológicas, además de la tranquila marea que se presenta en este sector, la convierten en una excelente zona de playa donde se pueden realizar actividades de sol y playa, tales como tomar sol, baños en el mar, picnic en los quinchos de la playa, actividades de relajación, entre otras.

Al ser un espacio amplio y de marea calma, se pueden incluir la posibilidad de realizar deportes acuáticos de forma autodidacta, tales como body board, kayak o standup paddle entre otros.

Fotografía 3: Zona de playa en Caleta Cifuncho



Fuente: elaboración propia.

3.3. Turismo Cultural.

Otra actividad turística que se puede realizar en Caleta Cifuncho, es la de turismo cultural, específicamente por su gastronomía, la cual combina puntos de la cultura Changa que se ha heredado mediante la actividad de la pesca, junto con las preparaciones de platillos locales con productos marinos frescos.

La gastronomía en Caleta Cifuncho se ha visto potenciada naturalmente por la actividad de la pesca artesanal, sin embargo, su sindicato de pescadores ha trabajado arduamente para diversificar las especies que se manejan en la caleta, por lo cual, han introducido las otras y ostiones como método de innovación en el cultivo y extracción de especies marinas.

Dentro de las especies que se obtienen y se cocinan en los establecimientos de Caleta Cifuncho encontramos peces como el congrio, pejeperro, rollizo, lenguado, apañado, entre otros, además de una variedad de mariscos tales como el loco, lapas, erizos, ostras y ostiones, siendo estos dos últimos una especialidad dentro de la caleta, ofreciéndolos de diversas maneras, siendo una de las más comunes la empanada de queso con ostiones.

Fotografía 4: Parador Gastronómico Caleta Cifuncho



Fuente: elaboración propia.

3.4. Actividades complementarias.

Como actividades complementarias que se pueden aprovechar en Caleta Cifuncho, se encuentra la pesca recreativa, específicamente la pesca deportiva, la cual, en este caso, debido a la abundancia de especies marinas y el gran espacio en el que está emplazada la localidad, se puede realizar desde el muelle de la caleta o bien directamente en la playa. Es importante mencionar que la pesca recreativa se encuentra bajo la normativa N° 20.256 la cual promueve la actividad de tipo deportiva, además de la conservación y preservación de los recursos marinos en su

habitat, por lo cual, es importante cumplir con la normativa al momento de realizar este tipo de actividad.

Fotografía 5: Botes de Caleta Cifuncho



Fuente: elaboración propia.

Capítulo II: Operación turística comunitaria de Caleta Cifuncho.

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 Cifuncho 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 Cifuncho.
		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 Cifuncho 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 cultivo de Ostras en Caleta Cifuncho.
		Tarea 3. Creación de material gráfico que sea promocional e informativo destacando los puntos fuertes de Caleta Cifuncho.
	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

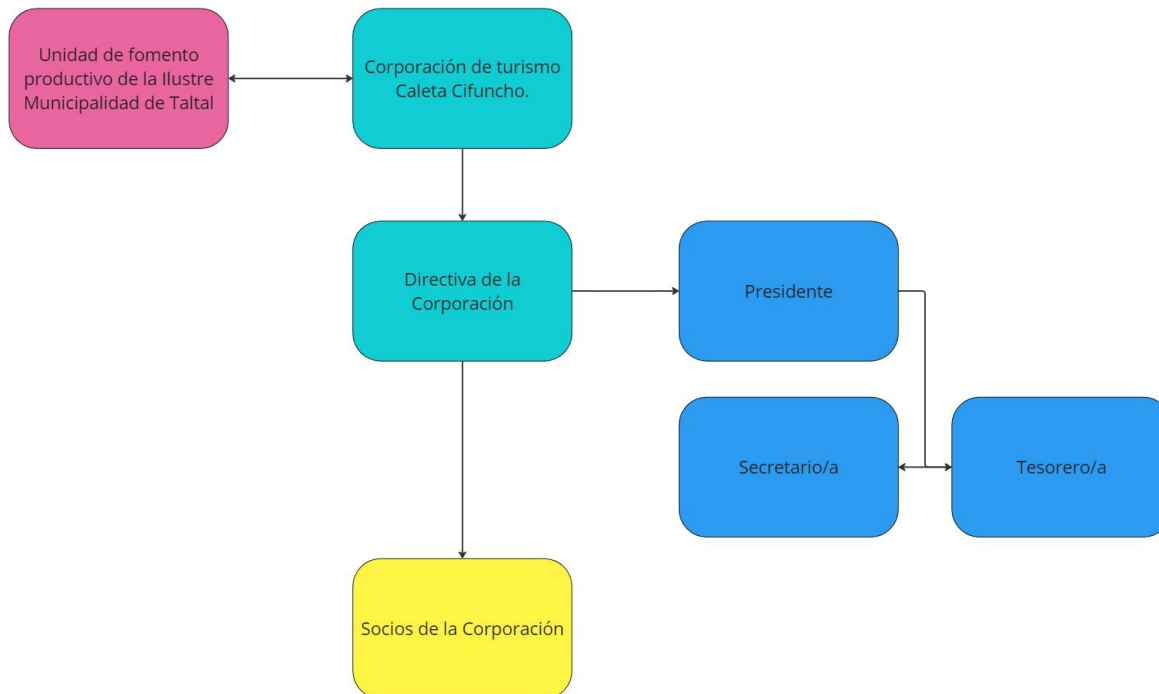
Para una efectiva gestión y control del turismo en la comunidad de Caleta Cifuncho, es crucial establecer una organización vinculada al turismo. Esta deberá ser liderada y administrada por individuos comprometidos con el crecimiento turístico local. Por lo tanto, es esencial contar con una organización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

Diagrama 1 : Organigrama Corporación de turismo de Caleta Cifuncho.



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 Cifuncho. 2) Aprobar y apoyar económicamente proyectos o iniciativas de desarrollo turístico de la Corporación de turismo de Caleta Cifuncho.	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 Taltal.

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

	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 Cifuncho. 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 Cifuncho. 2) Tener servicios con atención a clientes 3) Puede ser persona natural o jurídica.

2.3. Actividades clave

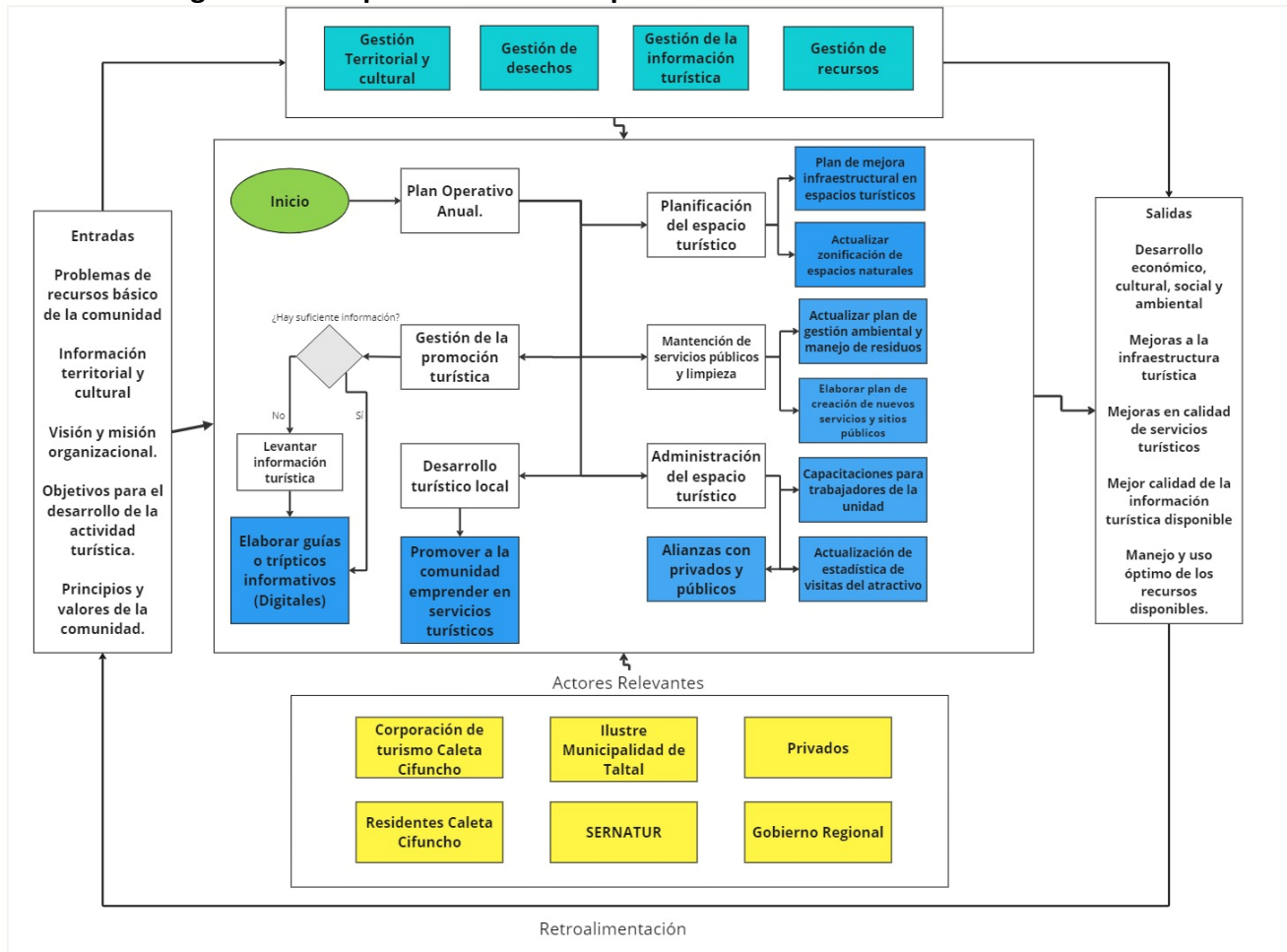
Las actividades clave en una organización son aquellas tareas o procesos fundamentales que son necesarios para el funcionamiento efectivo y el logro de los objetivos de la organización. Estas actividades son esenciales para la entrega de productos o servicios, así como para la creación de valor para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

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



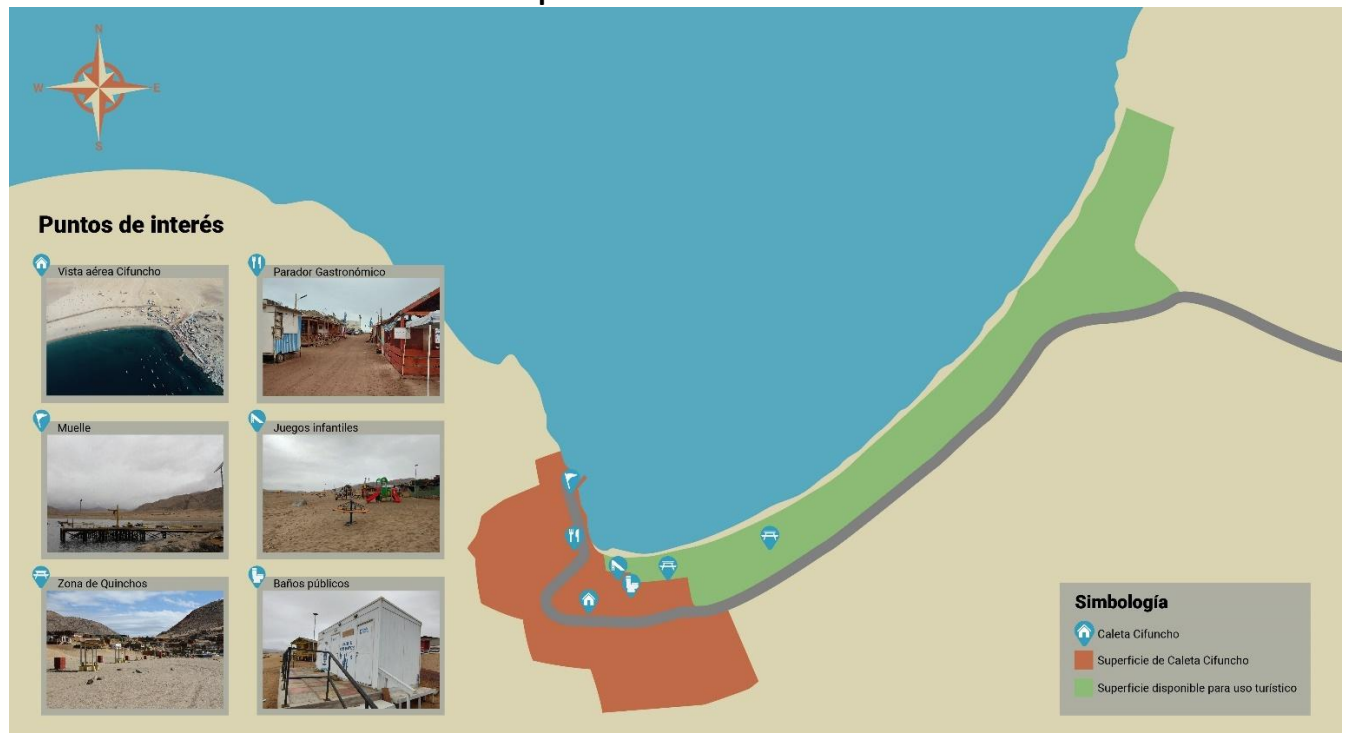
Fuente: elaboración propia.

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 Cifuncho actualmente.

Ilustración 1: Mapa turístico de Caleta Cifuncho.



Fuente: elaboración propia.

2. Sitios de interés turístico.

Dentro del mapa turístico de Caleta Cifuncho se observa que la superficie de interés turístico se encuentra mayoritariamente en el sector que abarca la playa y la mayoría de los servicios disponibles se encuentran dentro de la zona residencial de la localidad.

Uno de los puntos de interés turísticos que se puede apreciar es el parador gastronómico, donde los visitantes pueden disfrutar deliciosos platos hechos por residentes del lugar con ingredientes

frescos y de buena calidad. Una de las comidas que destaca en esta localidad es la empanada de ostión con queso.

Otro punto de interés es el muelle de Caleta Cifuncho, lugar donde se pueden apreciar los botes pescadores que se utilizan para realizar la pesca artesanal. El espacio del muelle es de uso público y en los alrededores del muelle se pueden ver cardúmenes de distintas especies de pequeños peces que se refugian en la infraestructura que hay bajo el muelle.

Finalmente, otro punto de interés turístico son los quinchos que se encuentran en el sector de playa, proveen de un espacio bajo sombra, una mesa y basurero, por lo cual, es un lugar perfecto para realizar un picnic o descansar luego de las actividades de sol y playa. Adicionalmente, caminando hacia la Caleta Cifuncho por la zona de playa, es posible encontrar baños públicos.

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 Cifuncho desde la localidad de Taltal mediante la ruta 1 en dirección al sur, luego de 14 kilómetros aproximadamente, se conecta con la ruta b-900, desde ahí seguir la ruta hasta encontrar Caleta Cifuncho.

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 Cifuncho se obtiene principalmente mediante camiones aljibes, los cuales abastecen las copas de agua de los residentes cada cierto tiempo, esto puede ser

gestionado por la municipalidad de Taltal o bien autogestionado por los mismos residentes. Por otro lado, la localidad y el sindicato de pescadores posee una planta desaladora de agua con el método de osmosis inversa, esta agua desalada puede ser utilizada para mantener el huerto hidropónico o bien ser ocupado para descargas de baños, entre otros usos. Es por esto, que los sistemas de cañería no funcionan de forma convencional en los baños públicos.

Fotografía 6: Planta desaladora de agua en Caleta Cifuncho.



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 Cifuncho, están suministrados de electricidad mediante el uso de paneles solares y almacenamiento en baterías, por lo tanto, considerando que es una zona costera que a veces sufre los efectos de la camanchaca, puede verse afectada la generación efectiva de la energía, es por esto, que se debe considerar que dependiendo de la nubosidad existe la posibilidad de no tener energía eléctrica disponible en las noches. El alumbrado público también funciona mediante el uso de paneles solares, por lo tanto, está sujeto

a las mismas condiciones. Sin embargo, siempre existe la posibilidad de que algunos lugares cuenten con el uso de generadores a base de combustibles convencionales.

Fotografía 7: Paneles solares en una vivienda de Caleta Cifuncho.



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 mediante paneles solares principalmente, se estima que funcionan hasta alrededor de las 21:00 hrs en verano y hasta las 19:00 – 20:00 hrs dependiendo de la disponibilidad de energía almacenada. Es

importante mencionar que existe un servicio de alojamiento en Caleta Cifuncho, los cuales son tipo cabañas, pero que no se encuentra registrado oficialmente en SERNATUR.

3.5. Economía local.

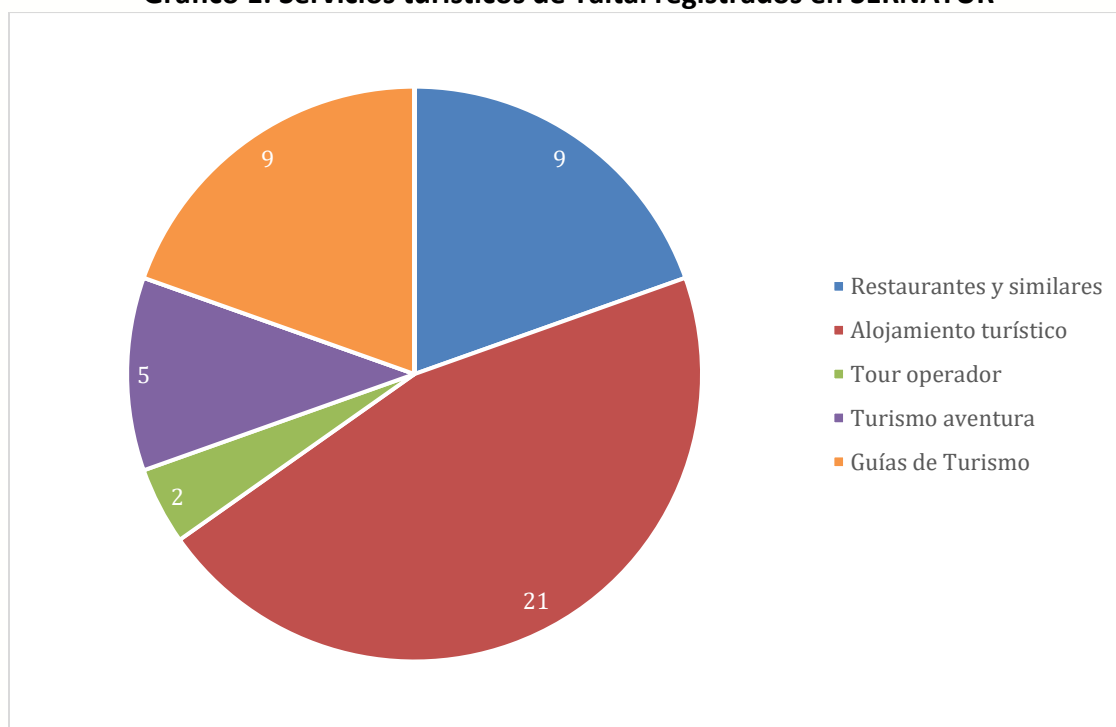
Con relación a la economía local del atractivo, Caleta Cifuncho se dedica principalmente a la extracción de recursos marinos mediante la pesca artesanal, donde tradicionalmente se extraen especies de peces como el congrio, el apañado o el lenguado, sin embargo, también se dedican al buceo, extrayendo así especies de mariscos tales como el erizo de mar, las lapas o los locos, adicionalmente esta caleta se destaca por sus procesos de innovación que han aplicado mediante el cultivo de semillas de ostras, lo cual ha ayudado a diversificar los productos y subproductos que pueden ofrecer.

Por otro lado, la organización Mujeres por el desarrollo de Cifuncho, mediante proyectos con entidades académicas, han logrado establecer un centro de hidroponía, logrando activar la agricultura dentro de la localidad, lo cual es desafiante considerando el entorno desértico y la disponibilidad de agua, mediante procesos específicos para la producción de verduras, han logrado que este centro hidropónico prospere, logrando abastecer restaurantes y viviendas a nivel local.

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

Debido a que en Caleta Cifuncho no se encuentran servicios turísticos registrados en SERNATUR, se recomienda contratar servicios de alojamiento y guías de turismo en la localidad de Taltal, la cual cuenta con varios tipos de servicios turísticos que se encuentran bajo los estándares que establece SERNATUR.

Gráfico 1: Servicios turísticos de Taltal registrados en SERNATUR

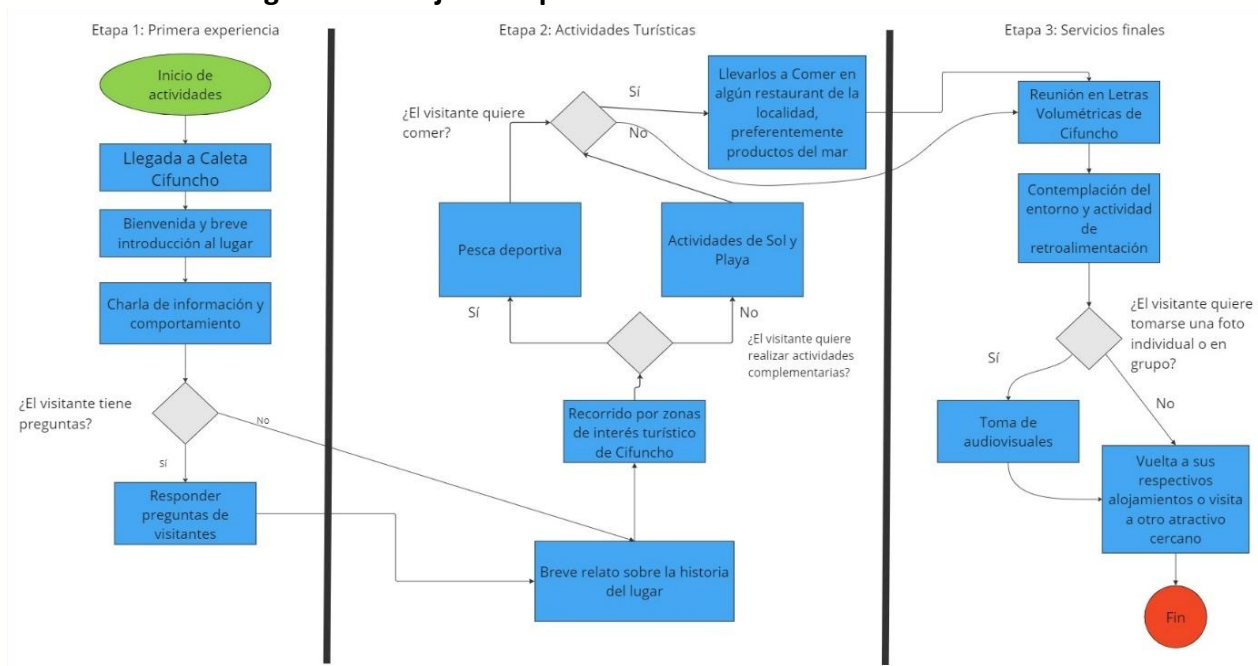


Fuente: Bases de datos registro de prestadores de servicios turísticos SERNATUR.

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 Cifuncho, 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 Cifuncho.



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 Cifuncho. 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, 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>.
- Dirección General De Vinculación Con El Medio Y Relaciones Internacionales, C. (2016). *Buscan generar Área de Desarrollo Indígena como etnia "Changa" en poblados de Taltal*. Universidad Arturo Prat. https://www.unap.cl/prontus_unap/site/artic/20160128/pags/20160128144529.html.
- Castelleti, J. (2017). *Los hijos de la Camanchaca: la "otra" historia-prehistoria de la costa del Desierto de Atacama*. https://www.academia.edu/43319922/Los_hijos_de_la_Camanchaca_la_otra_historia_prehistoria_de_la_costa_del_Desierto_de_Atacama.
- Molina, L. P. (2024, March 27). *Libro "El Médano: La Quebrada Sagrada Changos de ayer, hoy y mañana"*. Letras Antofagasta. <https://letrasantofagasta.cl/libro-el-medano-la-quebrada-sagrada-changos-de-ayer-hoy-y-manana/>.

- *Pescadores de caleta Cifuncho cuentan con su primer centro hidropónico* « Noticias UCN al día – Universidad Católica del Norte. (2022). Noticias UCN Al Día – Universidad Católica Del Norte. <https://www.noticias.ucn.cl/destacado/pescadores-de-caleta-cifuncho-cuentan-con-su-primer-centro-hidroponico/>.
- 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

