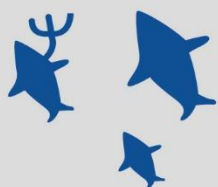




RUTA DE LOS CHANGOS

MANUAL DE OPERACIÓN MUSEO DE ANTOFAGASTA



Índice

Introducción.....	4
Objetivos del Manual de Operaciones Turísticas.	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.	4
Conceptualización del Manual de Operaciones Turísticas.	5
Capítulo I: Antecedentes del Museo de Antofagasta.	7
1. Antecedentes Generales.	7
1.1 Ubicación.....	8
1.3 Geomorfología.....	8
2. Antecedentes históricos.	9
2.1 Historia del Museo de Antofagasta.	9
3. Actividades turísticas en el Museo de Antofagasta.....	10
3.1 Recorrido por el Museo de Antofagasta.	11
Capítulo II: Operación Turística del Museo de Antofagasta.....	14
1. Análisis de la operación turística a través de elementos de la Cadena de Valor.	14
1.1 Cadena de Valor de Michael Porter.	14
1.2 Cadena de Valor de Servicios de Gustavo Alonso.....	15
1.3 Operación turística.	18
Capítulo III: Información para Tour Operadores y Agencias de Viaje.	20
1. Equipamiento del atractivo turístico.....	20
2. Sitios de Interés Turístico.	20
3. Guía informativa para Tour Operadores y Agencias de Viaje.	21
3.1 Ingresos al Atractivo Turístico.	21

3.2	Recursos, servicios e infraestructura del atractivo turístico.....	21
3.3	Estacionalidad.	21
3.4	Horarios.....	22
3.5	Economía local.....	22
3.6	Prestadores de Servicios Turísticos en Antofagasta.....	22
4.	Diagrama de flujo.....	23
	Bibliografía.....	25

Índice de Fotografías.

Fotografía 1: Sello Monumento Histórico de la Antigua Aduana.	10
Fotografía 2: Exterior del edificio del Museo de Antofagasta.	11
Fotografía 3: Exhibición relacionada a primero habitantes de Antofagasta.	13

Índice de Diagramas.

Diagrama 1: Cadena de Valor de Michael Porter	14
Diagrama 2: Cadena de Valor para servicios	16
Diagrama 3: Operación y comercialización del Museo de Antofagasta	18
Diagrama 4: Flujo de experiencia turística en Museo de Antofagasta.	24

Índice de Ilustración y Gráfico.

Ilustración 1: Mapa informativo del Museo de Antofagasta.	20
Gráfico 1: Prestadores de Servicios Turísticos de Antofagasta registrados en SERNATUR	23

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 del Museo de Antofagasta como una forma de estimular la economía en un punto de interés turístico existente, para que más emprendedores puedan incursionar en el turismo y así potenciar, mediante la competitividad, la actividad turística del sector donde se encuentra emplazado.

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 atractivo turístico.

Objetivos Específicos.

- Valorizar los recursos y servicios turísticos del Museo de Antofagasta, mediante un inventario sistemático y detallado el cual permitirá dar valor turístico a cada uno de los elementos presentes en el catastro.

- Determinar la cadena de valor que utiliza el Museo de Antofagasta para gestionar sus operaciones y sus canales de venta.
- 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 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.

Turismo Científico: El turismo científico según la Red de Turismo Científico (STN por sus siglas en inglés) define el turismo científico de la siguiente forma “El turismo científico se plantea como un puente entre el mundo de las ciencias y del turismo, acercando habitantes de los territorios y sus visitantes, de todas las nacionalidades y culturas, motivados por el avance del conocimiento humano...se basa en el método científico y el avance del conocimiento para contribuir a la comprensión y resolución de desafíos ambientales y sociales de territorios atractivos para el turismo.”

Capítulo I: Antecedentes del Museo de Antofagasta.

1. Antecedentes Generales.

En la región de Antofagasta, en su extensión de territorio correspondiente al borde costero, es posible encontrar vestigios de sitios arqueológicos, los cuales están relacionados directamente con la presencia del pueblo Chango en épocas tempranas (hace aproximadamente 10.000 años). Estos sitios arqueológicos se caracterizan por tener elementos que dejan en evidencia la presencia de los ancestros que pertenecieron a este pueblo nómada, dentro de estos elementos se encuentran las expresiones artísticas como pictografías, geoglifos y petroglifos, la existencia de vestigios de conchales, que son un indicador de que en algún momento hubo asentamientos y la presencia de antiguos artefactos que eran utilizados en sus actividades diarias de pesca, caza y recolección de recursos marinos.

La comuna de Antofagasta es reconocida por ser el principal puerto y capital regional de la región de Antofagasta, concentrando la mayor cantidad de residentes en ella con aproximadamente 380 mil habitantes. Dentro de la ciudad se encuentra el Museo de Antofagasta, un centro cultural e histórico que busca conservar y difundir todo aquel patrimonio cultural que esté relacionado con el territorio de Antofagasta, incluyendo historia, momentos clave para el desarrollo de la ciudad, flora y fauna, entre otros. El Museo de Antofagasta cuenta con una exhibición permanente que está distribuida en 11 salas.

El Museo de Antofagasta se presenta como un atractivo que forma parte de la ruta de Los Changos debido al rescate que histórico y cultural que genera en su colección dedicada al pueblo originario del territorio del desierto costero, el pueblo de Los Changos. Mediante este rescate logran dar un contexto cultural sobre estos milenarios habitantes, poniendo en valor su modo de vida, que estuvo completamente ligado a las formas en las que sobrevivieron en el entorno del desierto costero y como de alguna forma estas costumbres, se han traspasado hasta las generaciones actuales, que incluso en la actualidad siguen realizando actividades como lo hacían sus antepasados, pero con tecnologías más modernas.

1.1 Ubicación.

El Museo de Antofagasta se encuentra ubicado en la comuna y capital regional de Antofagasta, en la Avenida Balmaceda N°2786 hacia el suroeste de la ciudad. Su ubicación en coordenadas geográficas es 23°38'39" S, 70°23'52" O.

1.2 Clima.

Según los datos recopilados de la Infraestructura de Datos Geoespaciales (2017), el Museo de Antofagasta se encuentra dentro de la ciudad de Antofagasta, que bajo la clasificación de Köppen-Gaiger, corroborada por los estudios de Sarricolea et al. (2017) es posible encontrar un clima de tipo desértico cálido representado como BWh. Este clima se caracteriza por tener temperaturas medias anuales de 18,5°C acompañado de una precipitación anual que promedia los 10 mm, dejando ver una notable aridez a lo largo del año, el bajo nivel de precipitaciones y la escasa humedad en el ambiente, son lo que le dan forma a entornos desérticos como los que se encuentran presentes en la región de Antofagasta.

1.3 Geomorfología.

El Museo de Antofagasta se encuentra dentro de la ciudad de Antofagasta, cercano al borde costero, por lo tanto, se ubica en una unidad geomorfológica denominada como Planicie Marina, que según la información levantada por Rojas Vilches (2006) lo que caracteriza a esta formación geomorfológica, es que son accidentes geomorfológicos moldeados por la presión de los relieves desprendidos de la cordillera. Las Planicies Marinas, que son de variadas superficies, presentan un limitado desarrollo debido al rápido levantamiento tectónico del litoral, esta se extiende desde el nivel del mar hasta los 300 m.s.n.m siendo en este punto donde alcanza su cota más alta, que coincide con el muro costero. El Museo de Antofagasta se encuentra ubicado a 4 metros sobre el nivel del mar, proporcionando una conexión con el entorno cercano al borde costero y la importancia cultural que posee la presencia del océano en el desarrollo de la ciudad de Antofagasta.

2. Antecedentes históricos.

Los antecedentes históricos son un elemento importante a la hora de visitar un atractivo turístico, sobre todo, si su principal atractivo está relacionado a elementos culturales o históricos, por lo cual, a continuación, se hace un pequeño resumen sobre la historia del Museo del meteorito, la cual ha sido recopilada en el relato histórico del atractivo.

2.1 Historia del Museo de Antofagasta.

El Museo regional de Antofagasta, nace en 1964 bajo el alero de la ex Universidad del Norte, después de 20 años de estar en esta casa de estudios, en 1984 bajo un convenio comodato se hace transferencia de todos los bienes patrimoniales la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos de Chile (DIBAM), actual Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (SERPAT), siendo constituido el día 17 de abril de 1984 como el Museo regional de Antofagasta.

El museo de Antofagasta funciona y desarrolla todos sus quehaceres en el antiguo edificio donde se encontraba la Aduana, el cual ha sido declarado Monumento Nacional, ubicado en el núcleo histórico de la ciudad, este característico edificio fue reinstalado en la ciudad en 1888. A partir de 2008 el museo ofrece una exhibición permanente llamada “Desde el poblamiento hasta nuestros días” que se encuentra distribuida en 11 salas, además de poseer una sala para el montaje de exposiciones temporales e itinerantes y un auditorio para la realización de actividades de extensión. Finalmente, en 1987 toda la Colección del Museo regional de Antofagasta, así como todas las pertenecientes al DIBAM en ese entonces, fueron declaradas Monumento Histórico, con la finalidad de preservar y difundir el valor patrimonial y cultural que significa para la nación.

Fotografía 1: Sello Monumento Histórico de la Antigua Aduana.



Fuente: elaboración propia.

3. Actividades turísticas en el Museo de Antofagasta.

El Museo de Antofagasta es reconocido en primera instancia por el característico edificio en el cual se encuentra ubicado, el edificio de la ex Aduana de Antofagasta que fue reinstalado en 1888 y es considerado como Monumento Nacional marca un lugar histórico dentro de la ciudad y adicionalmente es ocupado para albergar el Museo regional de Antofagasta, el cual posee una gran colección que se encuentra dividida entre 11 salas de exposición, que abarcan diversos aspectos de la biodiversidad del litoral desértico, la historia y cultura referente a los habitantes de Antofagasta, desde tiempos prehistóricos hasta la actualidad, dando reconocimientos a hechos e hitos históricos del pasado, tanto en ámbitos económicos, culturales y sociales de la zona costera de Antofagasta.

Fotografía 2: Exterior del edificio del Museo de Antofagasta.



Fuente: elaboración propia.

3.1 Recorrido por el Museo de Antofagasta.

El Museo de Antofagasta ofrece una exposición permanente de diversos tópicos, que se encuentran separados por sectores dedicados de forma específica a cada uno de estos. La sección de etnografía y cultura destaca la vida, tradiciones y rituales de los pueblos originarios que habitaron las costas desérticas del territorio de Antofagasta, haciendo especial énfasis en el pueblo Chango y su historia siendo los primeros habitantes del litoral costero. El sector dedicado a la historia y arqueología expone artefactos y objetos históricos que ilustran la evolución del territorio y las ciudades a lo largo del tiempo. El espacio dedicado a la ciencia y naturaleza, busca explorar los fenómenos que dan vida a la biodiversidad presente en el entorno costero y desértico. Cada exhibición incluye paneles informativos, audioguías (disponibles en la página web del museo) dando contexto de lo

que el visitante puede apreciar, proporcionando un recorrido educativo y accesible para todos aquel que entre al Museo de Antofagasta.

Además, el Museo de Antofagasta cumple un rol fundamental en la conservación y difusión del patrimonio cultural correspondiente a la región de Antofagasta, a través de exposiciones investigadas y documentadas, el museo busca informar y educar de forma integral al público que visita el museo para ver estas exposiciones. Dentro de los tópicos de los cuales difunde información, se encuentra la línea de tiempo del desarrollo histórico y cultural de las ciudades y sus estructuras sociales de Antofagasta, asimismo, informa sobre las prácticas y el patrimonio de las comunidades indígenas que habitan dentro de la región, complementa todo esto con la exhibición de documentos, artefactos y obras de arte que forman parte de la historia de este rico patrimonio cultural.

Con el fin de mejorar la experiencia de sus visitantes, el Museo de Antofagasta en su página web ofrece diversos servicios, dentro de estos se encuentra la opción de formas de visita, tienen disponible el formato de autoguiado y también ofrecen de manera gratuita visitas guiadas, las cuales deben ser agendadas previamente. Otro de sus servicios relevantes son sus programas educativos, que apunta a que estudiantes, investigadores y turistas tengan la opción de acceder al conocimiento que puede brindar el Museo de Antofagasta.

Fotografía 3: Exhibición relacionada a los primeros habitantes de Antofagasta.



Fuente: elaboración propia.

Capítulo II: Operación Turística del Museo de Antofagasta.

1. Análisis de la operación turística a través de elementos de la Cadena de Valor.

En el caso de los Observatorios de corte comercial y científicos, cuentan con su propia estructura organizacional sobre la cual organizan sus métodos de trabajo, en esta se establecen estrategias, objetivos, misión, visión, organigramas y entre otras técnicas de organización para una empresa. Asumiendo esta información, se hace un enfoque en cómo operan a nivel operacional y comercial considerando elementos de la cadena de valor.

1.1 Cadena de Valor de Michael Porter.

La cadena de valor es una herramienta que describe las actividades que una empresa u organización realiza para crear valor hacia sus clientes, estas actividades se dividen en dos categorías principalmente, se ve representada por la siguiente forma.



Fuente: Alonso, G. Marketing de Servicios. (2008)

Las actividades primarias involucran aquellas que están comprometidas con la transformación de materias primas e insumos en un producto terminado, también considera los esfuerzos para llevarlos al mercado, comercializarlos y los posibles servicios de postventa. En la cadena de valor tradicional se consideran los siguientes pilares.

- **Logística de Entrada:** Recepción, almacenamiento y manipulación de materias primas e insumos.

- **Procesos:** Transformación de materias primas e insumos en el producto final.
- **Logística de salida:** Depósitos, procesamientos de pedidos, documentación, informes y despacho de productos terminados.
- **Marketing y Ventas:** Actividades de impulsión, publicidad, fuerza de ventas, promoción, etc. y desarrollo de propuestas comerciales.
- **Postventa:** Asistencia técnica, mantenimiento, garantías.

Las actividades de apoyo son aquellas que sientan las bases para que las actividades primarias puedan desarrollarse en toda su potencialidad, teniendo la misma importancia que las actividades principales para poder llevar a cabo el uso de esta herramienta. Para las actividades de apoyo se consideran 4 pilares principales.

- **Infraestructura de la empresa:** Planificación, contabilidad, finanzas, gestión de inversiones.
- **Administración de Recursos Humanos:** Incorporación de talentos, capacitación, motivación, compensaciones.
- **Desarrollo de tecnología:** Diseño de productos y procesos, control, investigación de mercado, gestión de tecnología.
- **Compras y abastecimiento:** Adquisición de materiales, insumos, materias primas, espacios publicitarios, servicios de salud, entre otros.

1.2 Cadena de Valor de Servicios de Gustavo Alonso.

Gustavo Alonso en su publicación de la Universidad de Palermo “Marketing de Servicios: Reinterpretando la cadena de valor” (2008) al darse cuenta que esta herramienta propuesta por Michael Porter está enfocada en empresas u organizaciones que entregan un producto final tangible al consumidor, decide hacer una reinterpretación de la cadena de valor, con el objetivo de cambiar el enfoque y entregar una herramienta que sea útil para la entrega de un producto intangible, como lo son los servicios principalmente. Bajo este contexto, la actividad turística está basada bajo un sistema de confianza entre el prestador de servicios turísticos y el consumidor final, finalmente es este último el que bajo su apreciación como contratador de un servicio intangible, decide el valor que se le da al servicio entregado por

parte del prestador de servicios, generando variables que no son controlables para la organización que se enfoca en prestar este tipo de servicios.

Diagrama 2: Cadena de Valor para servicios



Fuente: *Fuente: Alonso, G. Marketing de Servicios. (2008)*

Dentro de la propuesta de Gustavo Alonso, el primer cambio notable es que no considera actividades, sino que hace referencia a eslabones. Los eslabones primarios cambian casi en su totalidad, siendo separados entre factores controlables y no controlables.

Eslabones Primarios Controlables.

- **Marketing y Ventas:** Publicidad, fuerza de ventas, promoción y desarrollo de propuestas comerciales, ubicado como punto de origen para la prestación de servicios.
- **Personal de contacto:** Personal que interviene directamente en la prestación de servicios, siendo uno de los elementos más importantes para controlar la calidad del servicio.
- **Soporte físico y habilidades:** Se considera soporte físico todos los elementos utilizados para llevar a cabo un servicio, por ejemplo, en un tour astronómico, los telescopios, los punteros láseres, linternas, entre otros. Asimismo, considera el conocimiento, habilidades, competencias e idoneidad que puede alcanzar el equipo.

- **Prestación:** Se considera que la prestación es el servicio como tal, a la solución que ofrece, a lo que resuelve. La concepción del servicio debe ajustarse tantas veces como sea necesario a las necesidades del público objetivo.

Eslabones Primarios No Controlables.

- **Cliente:** El cliente es la otra variable humana que interviene directamente en la prestación de servicios e influye directamente en la calidad del servicio, debido a que es el cliente mismo, el que le dará valor a la experiencia que ha vivido con el servicio.
- **Otros Clientes:** Es importante considerar que, al momento de atender a varios clientes al mismo tiempo, por ejemplo, el vestíbulo de un hotel, se debe satisfacer la mayor cantidad de clientes por igual. Para lograr esto, es importante realizar la segmentación de clientes y apuntar a un público homogéneo, que reúne características parecidas, para lograr satisfacer la mayor cantidad de clientes por igual en una operación de carácter más masiva.

Los eslabones de apoyo, al igual que en la Cadena de Valor original de Michael Porter, cumplen la importante función de preparar el escenario principal donde tendrá lugar la prestación de los servicios, cuidando que el establecimiento cumpla con las mejores condiciones posibles.

Eslabones de Apoyo.

- **Dirección General y de Recursos Humanos:** Se considera que el cliente es la razón de la existencia del servicio, por lo tanto, la Dirección General, en conjunto con el factor humano, deben sentar los pilares para generar una cultura de servicio al cliente.
- **Organización interna y tecnología:** Considera la organización interna de la empresa y las gestiones de administración y finanzas.
- **Infraestructura y ambiente:** Hace referencia al espacio físico donde sucede la prestación del servicio, la directa interacción entre el cliente y la organización.

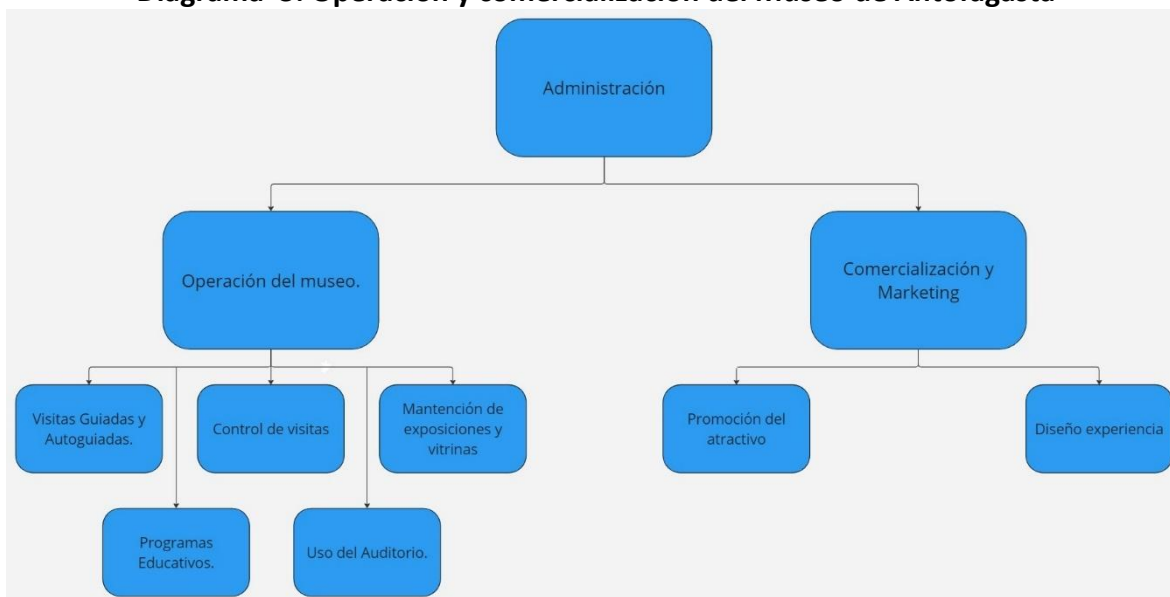
- **Abastecimiento:** Se busca optimizar el abastecimiento para que los demás eslabones puedan operar de forma eficaz y eficiente.

Finalmente nos encontramos que el Margen de Servicio es el eslabón que sostiene toda esta herramienta de administración para servicios, siendo el resultado de lo que el cliente vive con la experiencia del servicio entregado. Según G, Alonso “El margen de servicio es lo que se hace y lo que se ofrece. Es el servicio y su diferencial de valor que lo hace único. Es lo que provoca el “gracias” de quien nos compra. Es el vínculo real y emocional que hace que nuestro cliente no quiera dejar de comprarnos, nunca, porque no encontrará jamás otra experiencia construida sobre la base de una cadena de valor pensada para satisfacerlo y deleitarse.” (2008).

1.3 Operación turística.

Realizando un análisis de la operación turística del Museo de Antofagasta, junto a su cadena de valor según su operación y comercialización a nivel organizacional, se puede realizar un diagrama donde se identifican los diferentes departamentos y cómo interactúan las formas de comercializar el servicio en general.

Diagrama 3: Operación y comercialización del Museo de Antofagasta



Fuente: elaboración propia.

El Museo de Antofagasta a diferencia de la mayoría de los destinos presentes en la ruta de los Changos, se presenta como un servicio establecido y dependiente de una entidad gubernamental, forma parte del SERPAT y está debidamente inscrito en el Registro de Museos de Chile. Como se puede apreciar en el diagrama, se presentan dos colores, el color azul representa una gestión directa por parte de la organización, mientras que el color amarillo simboliza que es una gestión indirecta que se produce por parte de terceros. Se identifican dos departamentos principales, el de operaciones y el de comercialización, en el caso particular de este atractivo, el departamento de comercialización está enfocado solamente a promoción, debido a que es un servicio gratuito provisto por una entidad gubernamental, recibe apoyo económico por parte del Servicio Nacional de Patrimonio Cultural (SERPAT) para realizar las mantenciones y cubrir los gastos administrativos correspondientes del Museo de Antofagasta. Por otro lado, en el sector de operaciones se puede identificar que está comprometido con la difusión cultural, ya que, brinda servicios de visita guiada de forma gratuita, tiene diversos programas educativos y pone a disposición la sala tipo auditorio para realizar eventos que promuevan el arte y la cultura en Antofagasta.

Capítulo III: Información para Tour Operadores y Agencias de Viaje.

1. Equipamiento del atractivo turístico.

Es importante conocer el equipamiento básico y turístico presente en el atractivo, por lo cual, a continuación, se visualizará un mapa turístico con la superficie correspondiente al Museo de Antofagasta.

Ilustración 1: Mapa informativo del Museo de Antofagasta.



Fuente: elaboración propia.

2. Sitios de Interés Turístico.

El Museo de Antofagasta se encuentra ubicado en el edificio de la Ex Aduana de Antofagasta, una estructura declarada Monumento Nacional por el estado de Chile, por lo tanto, sobresale sobre las construcciones que se encuentran alrededor del museo, se encuentra rodeado de otros puntos interesantes como lo son las vías del tren que pasa por la ciudad de Antofagasta y la Plaza Colón.

3. Guía informativa para Tour Operadores y Agencias de Viaje.

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 para el momento de visitar el lugar.

3.1 Ingresos al Atractivo Turístico.

El Museo de Antofagasta se encuentra ubicado en el Suroeste de la Ciudad de Antofagasta, justo en la intersección de la Avenida Balmaceda con la calle Simón Bolívar, a dos cuadras de la Plaza Colón. Es importante mencionar que el edificio no cuenta con estacionamientos propios y la única forma de ingresar actualmente es mediante la entrada que se encuentra por la calle Simón Bolívar.

3.2 Recursos, servicios e infraestructura del atractivo turístico.

Los recursos básicos, servicios e infraestructura con la que cuenta un atractivo como lo es un espacio establecido como un museo son de importancia para los visitantes.

Con respecto al agua potable, están conectados a la red pública de agua y cañerías de la ciudad de Antofagasta. Asimismo, recibe energía eléctrica a partir del alambrado público de la ciudad, también es importante mencionar que el museo cuenta con baños disponibles para sus visitantes y las medidas de seguridad correspondientes en caso de emergencias.

3.3 Estacionalidad.

Debido a que el principal servicio que ofrece el Museo de Antofagasta es la exhibición, conservación y difusión de información perteneciente al patrimonio cultural mediante antiguos documentos, artefactos y obras de arte que tienen un gran valor histórico y cultural, se han encargado de poner todo bajo el techo del edificio de la Ex Aduana, por lo tanto, no hay estacionalidad para visitar el atractivo, se puede visitar perfectamente durante todo el año, sin embargo, es importante considerar que los meses de Junio – Agosto, son los meses más fríos y con posibilidad de encontrarse con lluvia.

3.4 Horarios.

El Museo de Antofagasta tiene sus horarios definidos para visitas a todo público, funciona desde lunes a viernes bajo el siguiente horario.

- Martes a viernes de las 10:00 – 14:00 hrs.
- Sábados, Domingos y Lunes Cerrado.

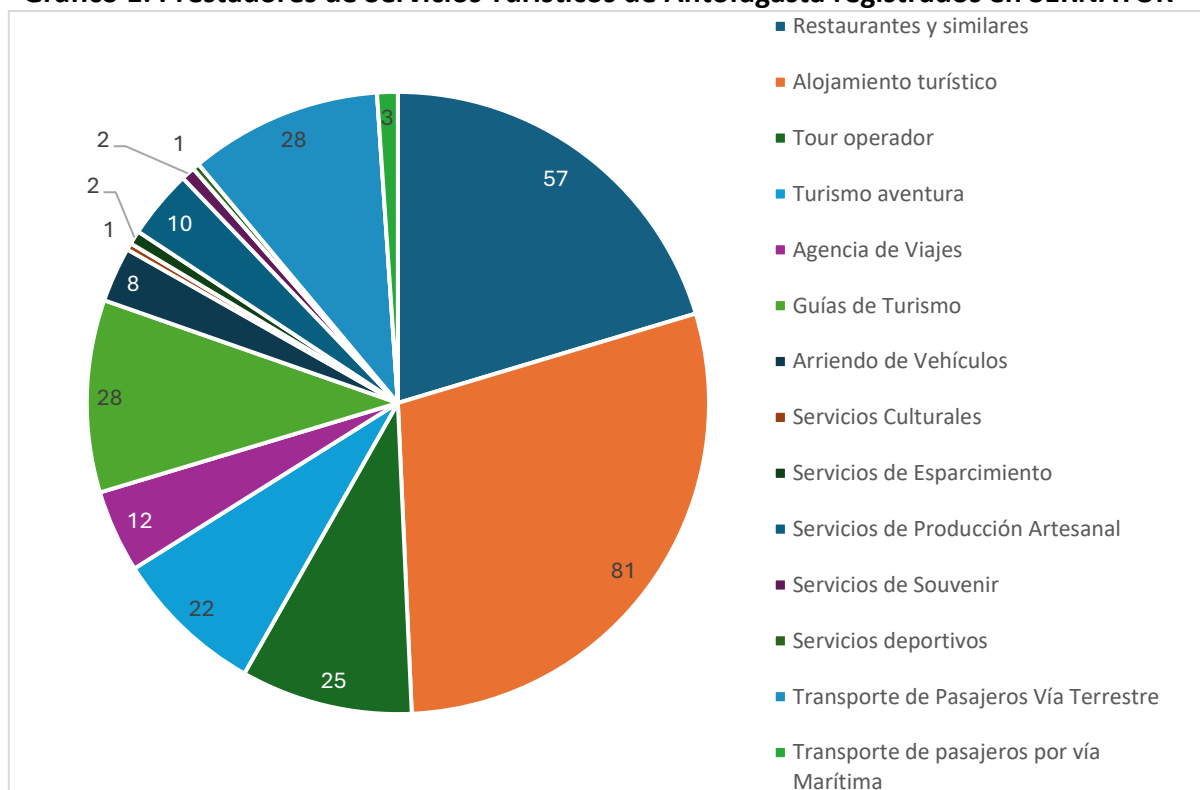
3.5 Economía local.

En la comuna de Antofagasta, las principales actividades económicas incluyen la minería, especialmente la extracción de cobre, que es la más significativa y provee empleo y recursos económicos. Además, hay una amplia oferta de servicios relacionados con la minería, como consultorías, mantenimiento de equipos, y servicios técnicos especializados, junto con sectores de comercio, educación, salud y entretenimiento. El transporte y la logística también son cruciales, con el puerto de Antofagasta facilitando la exportación e importación de minerales y otros productos. La comuna alberga industrias relacionadas con la minería, como plantas de procesamiento de minerales y fábricas de insumos mineros. El desarrollo urbano y la infraestructura minera impulsan el sector de la construcción, con proyectos residenciales, comerciales y de infraestructura. El comercio local es dinámico, desde pequeños negocios hasta grandes centros comerciales que atienden a la población local y a los trabajadores mineros. Aunque no es la principal actividad económica, el turismo está creciendo, con atractivos como el desierto de Atacama, playas y sitios históricos que atraen a visitantes nacionales e internacionales.

3.6 Prestadores de Servicios Turísticos en Antofagasta.

En la comuna de Antofagasta, actualmente se encuentran 280 prestadores de servicios turísticos que cumplen con el registro oficial de SERNATUR, los cuales, para ser parte de este registro, deben cumplir con un mínimo de estándar de calidad y contar un buen servicio para el turista. Dentro de estos tipos de servicios, predominan los alojamientos turísticos, destacando con 81 registrados.

Gráfico 1: Prestadores de Servicios Turísticos de Antofagasta registrados en SERNATUR

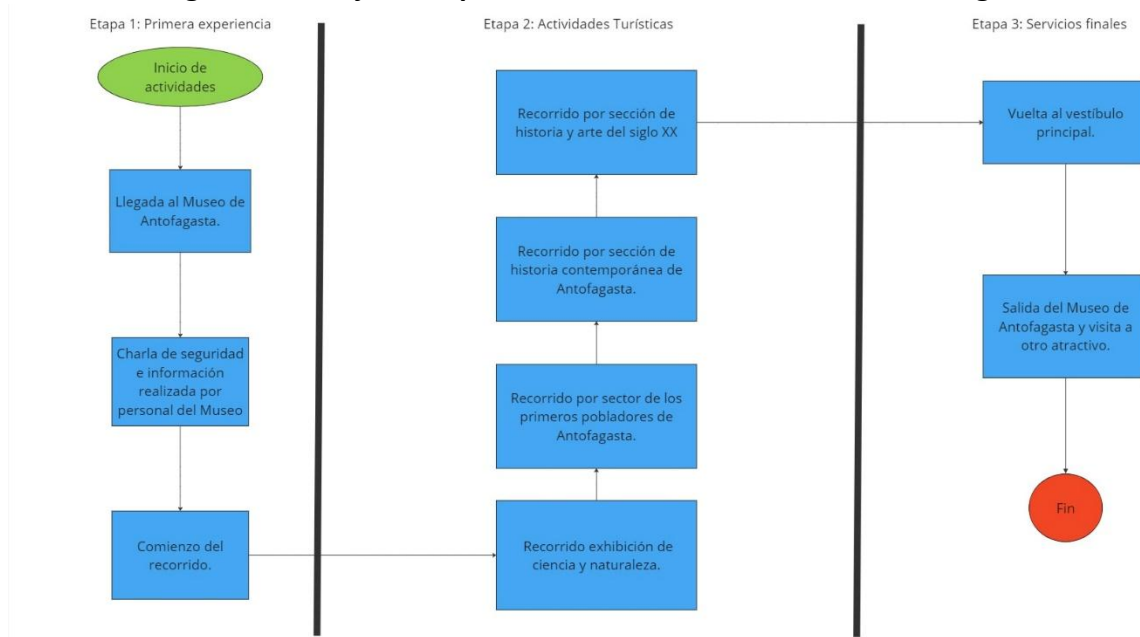


Fuente: elaboración propia con bases de datos del registro de SERNATUR.

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 el Museo de Antofagasta, esta es una herramienta que facilita la gestión y tiene la capacidad de ser adaptable y mejorable en el tiempo.

Diagrama 4: Flujo de experiencia turística en Museo de Antofagasta.



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 el Museo de Antofagasta. 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.

- 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%20no%20funciones%20y%20responsabilidades>.
- Ostelea Tourism Management School. (2020). 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) *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). *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>.
- *Infraestructura de datos geoespaciales*. (2017). *Zonas climáticas de Chile según Köppen-Geiger escala 1:1.500.000*. (Información proporcionada por Departamento de Geografía Universidad de Chile) <https://www.geoportal.cl/geoportal/catalog/35414/Zonas%20clim%C3%A1ticas%20de%20Chile%20seg%C3%BAn%20K%C3%B6ppen-Geiger%20escala%201:1.500.000>

- *TURISMO CIENTÍFICO – INTERNATIONAL SCIENTIFIC TOURISM NETWORK.*
(s.f.). <https://scientific-tourism.org/turismo-cientifico/>
- Alonso, G (2008) *Marketing de Servicios: Reinterpretando la Cadena de Valor.* Universidad de Palermo.
https://www.palermo.edu/economicas/pdf_economicas/business_paralela/review/marketing_servicios.pdf.
- *Colecciones del Museo Regional de Antofagasta, dependiente de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos | Consejo de Monumentos Nacionales de Chile.* (s.f.).
<https://www.monumentos.gob.cl/monumentos/monumentos-historicos/colecciones-museo-regional-antofagasta-dependiente-direccion>.
- *Museo de Antofagasta.* (abril 2024). Registro De Museos De Chile.
<https://www.registromuseoschile.cl/663/w3-article-50706.html>.
- *Quiénes somos.* (s.f). Museo De Antofagasta.
<https://www.museodeantofagasta.gob.cl/quienes-somos-0>
- Rojas Vilches, O. (2006). *Tectónica del Territorio Chileno.* Universidad de Concepción, Departamento de Geografía. Obtenido de
<http://www.udec.cl/~ocrojas/tectonicadechile.pdf>



CORFO
REGIÓN DE ANTOFAGASTA

SERNATUR
Región de Antofagasta

