



RUTA DE LOS CHANGOS

MANUAL DE OPERACIONES MUSEO AUGUSTO CAPDEVILLE



Índice

Introducción.....	1
Objetivos del Manual de Operaciones Turísticas.	1
Objetivo General	1
Objetivos Específicos.	1
Conceptualización del Manual de Operaciones Turísticas.....	2
Capítulo I: Antecedentes del Museo Augusto Capdeville.	4
1. Antecedentes Generales.	4
1.1 Ubicación.....	5
1.3 Geomorfología.....	5
2. Antecedentes históricos.	6
2.1 Historia del Museo Augusto Capdeville.	6
3. Actividades turísticas en el Museo Augusto Capdeville	7
3.1 Recorrido por el Museo Augusto Capdeville	8
Capítulo II: Operación Turística del Museo Augusto Capdeville.	11
1. Análisis de la operación turística a través de elementos de la Cadena de Valor. 11	11
1.1 Cadena de Valor de Michael Porter.....	11
1.2 Cadena de Valor de Servicios de Gustavo Alonso.....	12
1.3 Operación turística.	15
Capítulo III: Información para Tour Operadores y Agencias de Viaje.	17
1. Equipamiento del atractivo turístico.....	17
2. Sitios de Interés Turístico.	17
3. Guía informativa para Tour Operadores y Agencias de Viaje.	17
3.1 Ingresos al Atractivo Turístico.	18



3.2	Recursos, servicios e infraestructura del atractivo turístico.....	18
3.3	Estacionalidad.	19
3.4	Horarios.....	19
3.5	Economía local.....	19
3.6	Prestadores de Servicios Turísticos en Taltal.....	20
4.	Diagrama de flujo.....	21
	Bibliografía.....	22

Índice de Fotografías.

Fotografía 1: Fotografía antigua de Taltal.	7
Fotografía 2: Edificio del Museo Augusto Capdeville	8
Fotografía 3: Réplica a escala de balsa de cuero de lobo inflado.	10
Fotografía 4: Vista exterior del museo.....	18

Índice de Diagramas.

Diagrama 1: Cadena de Valor de Michael Porter	11
Diagrama 2: Cadena de Valor para servicios	13
Diagrama 3: Operación y comercialización del Museo Augusto Capdeville.....	15
Diagrama 4: Flujo de experiencia turística en Museo Augusto Capdeville	21

Índice de Ilustración y Gráfico.

Ilustración 1: Mapa informativo del Museo Augusto Capdeville	17
Gráfico 1: Prestadores de Servicios Turísticos de Taltal registrados en SERNATUR	20



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 Augusto Capdeville 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 Augusto Capdeville, 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 Augusto Capdeville 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 Augusto Capdeville.

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 nómade, 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 Taltal conocida por ser la comuna más al sur de la región de Antofagasta, se encuentra principalmente en una zona del desierto costero muy particular, debido a la presencia de la cordillera de la Costa y su cercanía al mar, genera el conocido efecto de la Camanchaca sobre gran parte del territorio de Taltal, dando como resultado un rico entorno favorable para la biodiversidad, con muchas especies de flora y fauna que solamente pueden existir gracias a este importante fenómeno. Sin embargo, el pueblo milenario de los Changos desde tiempos remotos aprovechó de buena manera este entorno para poder desarrollar sus vidas en torno al mar, con territorios tan característicos como lo es Taltal, ya que, en territorios como estos encontraban refugio entre los aleros y quebradas, donde comían lo recolectado durante el día y confeccionaban sus herramientas de caza, entre otros usos que le daban a estos sitios que ocupaban de forma temporal debido a su naturaleza nómade. A lo largo de la extensa costa de la región de Antofagasta se han identificado diversos vestigios arqueológicos sobre el paso y la presencia del pueblo Chango desde tiempos ancestrales, sin embargo, es cercano a la comuna de Taltal donde se han encontrado quizás la mayor cantidad de hallazgos importantes con relación a las costumbres de los Camanchacos.



El Museo Augusto Capdeville se presenta como un atractivo singular dentro de la ruta de los Changos, este es un museo que nace con el objetivo de rescatar arqueología, historia y botánica mediante diversas colecciones. Se vincula directamente a la ruta debido a la gran colección de artículos arqueológicos relacionados al pueblo Chango que contiene dentro de sus vitrinas, adicionalmente, es administrado por Rodolfo Contreras, antropólogo que se ha dedicado a la investigación a fondo sobre la cultura de los Changos, haciendo estudios en zonas donde solían habitar ha logrado descubrir y lograr una colección importante de artefactos arqueológicos que forman parte de la historia de este ancestral pueblo que hasta la actualidad se encuentra vivo.

1.1 Ubicación.

El Museo Augusto Capdeville se encuentra ubicado en la comuna y ciudad de Taltal, en la Avenida Arturo Prat con calle Moreno, hacia el sureste de la ciudad. Su ubicación en coordenadas geográficas es 25°24'33" S, 70°29'20" O.

1.2 Clima.

Según los datos recopilados de la Infraestructura de Datos Geoespaciales (2017), el Museo Augusto Capdeville se encuentra dentro de la ciudad de Taltal, 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 de lluvias invernales representado como BWh(s). Este clima se caracteriza por tener temperaturas medias anuales de 18,5°C acompañado de una precipitación anual que promedia los 25 mm que se ven intensificadas en la época invernal.

1.3 Geomorfología.

El Museo Augusto Capdeville se encuentra dentro de la ciudad de Taltal, por lo tanto, se ubica en una región geomorfológica de Farellón Costero, lo que caracteriza a esta formación geomorfológica en esta zona de la región, es la cercanía de la línea costera con formaciones mayores como la Cordillera de la Costa. Taltal se encuentra en este espacio entre el farellón costero y la Cordillera de la Costa, donde se puede apreciar la influencia del mar sobre el territorio, manteniendo niveles de humedad considerablemente mayores al resto de la



región de Antofagasta, sobre todo entre los 700 - 1200 metros sobre el nivel del mar, donde se forma el fenómeno de la Camanchaca, siendo gracias a esta gran masa nubosa que mantiene un ecosistema único en el desierto costero.

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 Augusto Capdeville.

El Museo Augusto Capdeville obtiene su nombre en honor a Don Augusto Capdeville Rojas (1864-1932) un arqueólogo que aportó con grandes investigaciones en el territorio de Taltal entre 1910 y 1930 enfocado principalmente en la costa del desierto de Atacama y que es considerado uno de los fundadores de la arqueología en el norte de Chile.

El Museo Augusto Capdeville Rojas abre sus puertas al público el 10 de septiembre de 2002, se encuentra registrado debidamente en el registro de Museos de acuerdo a la ley N°17.288 del Consejo de Monumentos Nacionales, donde fue reconocida y aprobada su creación a partir del día 2 de mayo de 2002, el museo comienza con una muestra del patrimonio arqueológico, histórico y botánico de la comuna de Taltal. El Museo funciona y se encuentra actualmente en el edificio de la ex Gobernación del Departamento de Taltal cuya construcción se registra 1885, el cual fue declarado Patrimonio Histórico de la comuna.

Como se menciona en la página web oficial del Museo Augusto Capdeville “Restaurado para albergar las colecciones del actual Museo Augusto Capdeville, se compone de diez salas de exposición, laboratorio y depósitos de colecciones. La muestra actual se divide en cinco áreas temáticas: cinco salas de arqueología de Taltal, donde se puede apreciar el desarrollo de las comunidades cazadoras, pescadores y recolectoras que fueron los primeros habitantes de nuestras costas; cuatro salas dedicadas a la historia de Taltal con muestras variadas, pasando por la industria del salitre, fotografías antiguas y sala de periódicos editados



en nuestra ciudad desde 1885; además de una sala de astronomía para el conocimiento del quehacer científico del observatorio ESO Paranal.”(museotaltal.cl, s.f)

Fotografía 1: Fotografía antigua de Taltal.



Fuente: elaboración propia.

3. Actividades turísticas en el Museo Augusto Capdeville

El Museo Augusto Capdeville es reconocido en primera instancia por el característico edificio en el cual se encuentra ubicado, el edificio de la ex Gobernación del Departamento de Taltal marca un lugar histórico dentro de la comuna y adicionalmente es ocupado para albergar un museo lleno de colecciones que relatan historias pasadas, creando un ambiente que logra transportar a sus visitantes y sentir que viven la historia de cada pieza que se encuentra presente en el museo. Esto crea una serie de factores determinantes para que el visitante sienta la curiosidad necesaria para visitar este particular museo dedicado principalmente a rescatar el patrimonio cultural de la comuna de Taltal. El museo cuenta con un recorrido que comienza mostrando artefactos y herramientas utilizadas por los pueblos nómades dedicados a la recolección, pesca y caza de recursos marinos, haciendo

referencia a la presencia del pueblo Chango desde tiempos milenarios en las costas de Taltal, también tiene secciones dedicadas a distintos momentos que marcaron la historia y el desarrollo de la comuna de Taltal, como la época de la industria del salitre, donde se pueden encontrar desde fotografías hasta antiguos periódicos que fueron editados en la ciudad desde 1885, finalmente también cuenta con un sector dedicada a la astronomía como una de las ciencias más influyentes e importantes de la región de Antofagasta, en esta sección se logra destacar la historia, trabajos e incluso algunas investigaciones que ha realizado la ESO, siendo una de las organizaciones internacionales dedicadas a la astronomía más influyentes en el territorio regional.

Fotografía 2: Edificio del Museo Augusto Capdeville



Fuente: elaboración propia.

3.1 Recorrido por el Museo Augusto Capdeville

El Museo Augusto Capdeville tiene más de 20 años en funcionamiento y es importante mencionar que al ser dependiente de la Ilustre Municipalidad de Taltal la entrada a este establecimiento es totalmente gratuita para todo visitante. Como fue mencionado con anterioridad el museo está enfocado en el rescate del patrimonio cultural de la comuna de

Taltal, es por ello que alberga una interesante colección desde los primeros habitantes de esta costa desértica, hasta los años 60 (siglo XX) donde tuvieron lugar importantes hechos históricos que hoy dan vida a la comuna de Taltal.

La primera etapa está dedicada a los primeros habitantes de esta costa desértica, quienes dejaron un legado a lo largo del extenso territorio costero, en medio de aleros, cuevas, aguadas y quebradas se han logrado identificar sitios arqueológicos que dejan ver el estilo de vida que llevaban estos primeros habitantes, tenían una particular cultura en torno a la vida en el mar, en estas investigaciones que se han llevado a cabo se han encontrado una gran cantidad de herramientas, artefactos e instrumentos que fueron utilizados por este milenario pueblo, el Museo Augusto Capdeville se ha encargado de colocar cuidadosamente muchos de estos descubrimientos en vitrinas de exhibición para el público, incluso es reconocido por tener una réplica a escala del transporte más ocupado por este pueblo, la balsa de cuero de lobo inflado. Esta primera colección nos invita a conocer en profundidad las costumbres, comportamientos e incluso creencias de estos primeros pobladores.

La segunda etapa de este recorrido contempla el desarrollo de la historia contemporánea de la comuna de Taltal, fuertemente enfocado en la actividad minera de los años 1800, la extracción de minerales como el oro y la plata fueron de los primeros en ser extraídos de esta zona, sin embargo, la extracción de salitre a partir de 1875 fue la más importante dentro de la historia de Taltal, mostrando una colección importante de los artefactos que fueron utilizados durante este tiempo en las antiguas minas salitreras. Junto a la época salitrera, se desarrolla fuertemente la actividad periodística en Taltal, llegando a tener importantes editoriales establecidas en la comuna a partir de 1880. Esta segunda colección busca transportar al visitante y dar a conocer como el impacto de la actividad minera de esos años fue clave para el desarrollo de la ciudad de Taltal.

Finalmente, en una tercera etapa se encuentran las salas de astronomía, esta parte del museo está enfocada a la divulgación científica de esta ciencia y como los trabajos de grandes organizaciones como la ESO han sido influyentes y han contribuido de manera positiva al desarrollo integral de la región de Antofagasta.



Fotografía 3: Réplica a escala de balsa de cuero de lobo inflado.



Fuente: elaboración propia.

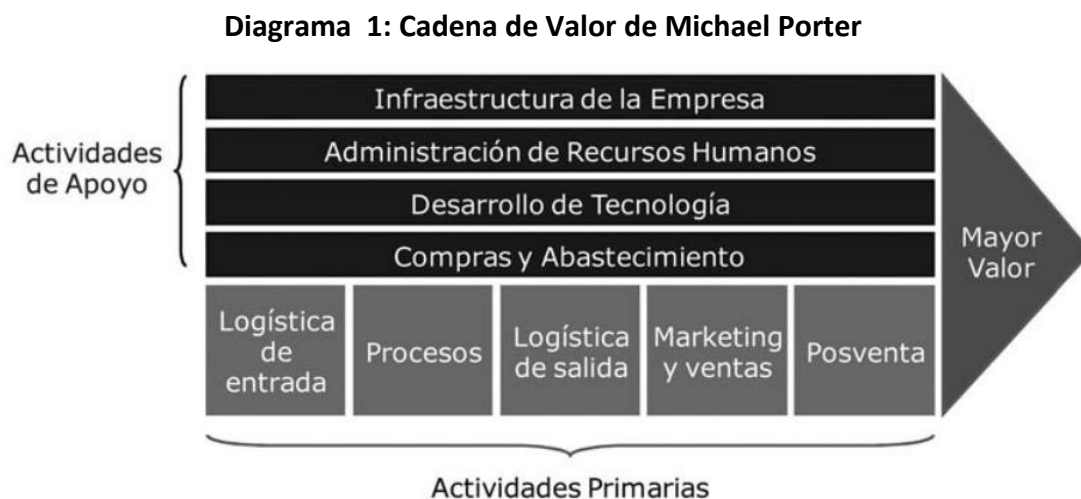
Capítulo II: Operación Turística del Museo Augusto Capdeville.

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, procesamiento 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.



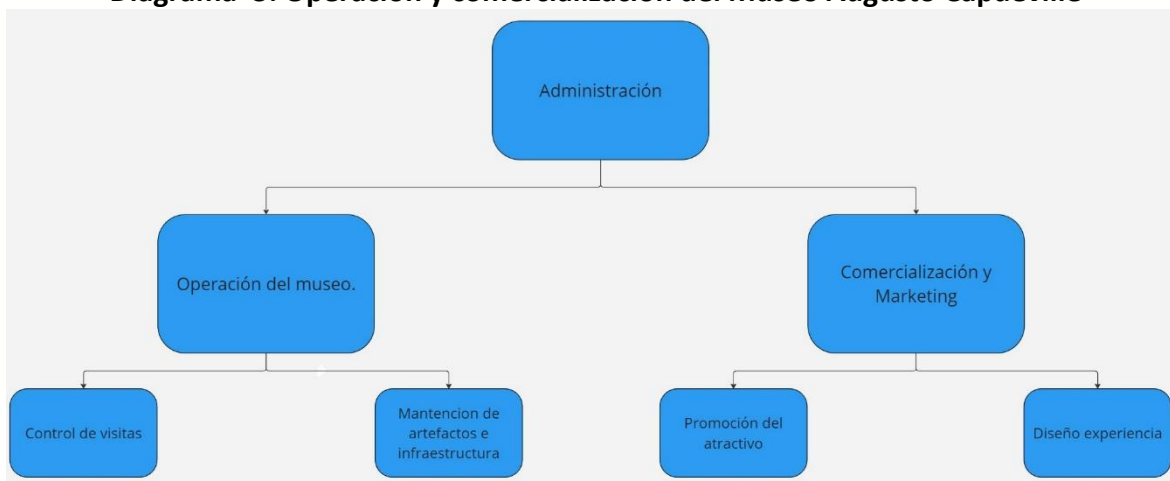
- **Abastecimiento:** Se busca optimizar el abastecimiento para que los demás eslabones puedan operar de forma eficaz y eficiente.

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 Augusto Capdeville, 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 Augusto Capdeville



Fuente: elaboración propia.

El Museo Augusto Capdeville a diferencia de la mayoría de los destinos presentes en la ruta de los Changos, se presenta como un servicio establecido y al ser dependiente de la Ilustre

Municipalidad de Taltal es totalmente gratuito. 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, recibe apoyo económico por parte de la Ilustre Municipalidad de Taltal para realizar las mantenciones y cubrir los gastos correspondientes del Museo Augusto Capdeville. Por otro lado, en el sector de operaciones se puede identificar que es operado solamente por el administrador quien realiza visitas guiadas siempre y cuando tenga la disponibilidad para realizar este tipo de actividades, sin embargo la visita al museo se puede realizar completamente de forma autoguiada, ya que cuenta con paneles informativos adyacentes en cada sección.

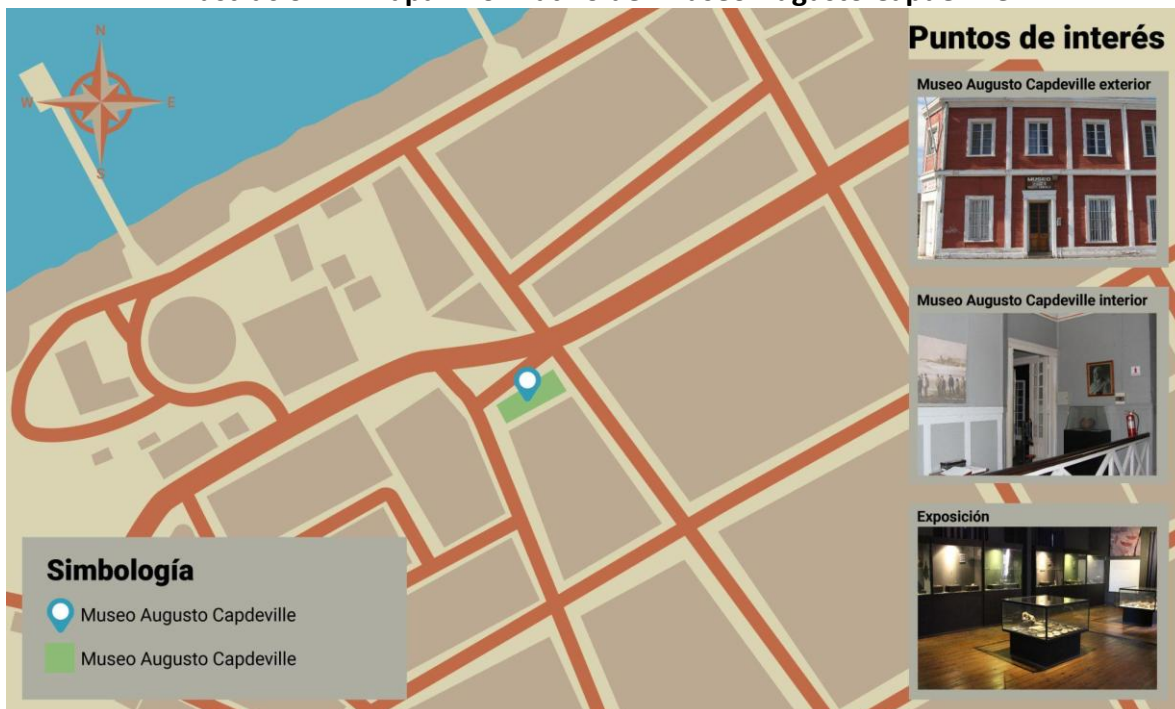


Capítulo III: Información para Tour Operadores y Agencias de Viaje.

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 Augusto Capdeville.

Ilustración 1: Mapa informativo del Museo Augusto Capdeville



Fuente: elaboración propia.

2. Sitios de Interés Turístico.

El Museo Augusto Capdeville se encuentra ubicado en el edificio de la Ex Gobernación del Departamento de Taltal, una estructura declarada patrimonio histórico de la comuna, por lo tanto, sobresale sobre las construcciones que se encuentran alrededor del museo.

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

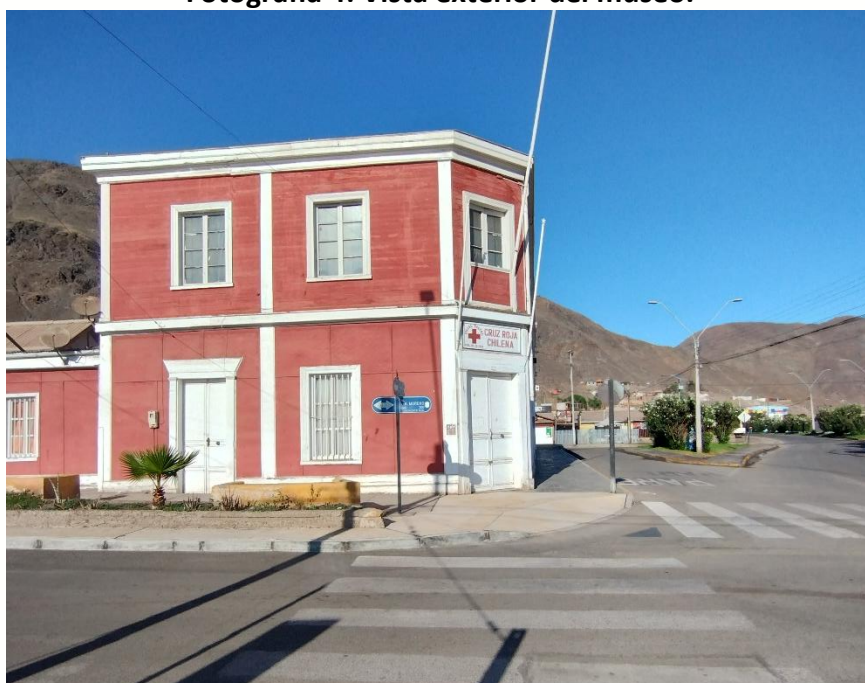
Para los Tour operadores es importante conocer el destino que incluirán en sus rutas, necesitan saber que hay en términos turísticos, así como, actividades y servicios turísticos

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 Augusto Capdeville se encuentra ubicado en el Sur-Este de la Ciudad de Taltal, justo en la intersección de la Avenida Arturo Prat con la calle Moreno, a dos cuadras de la plaza de Taltal. Es importante mencionar que el edificio no cuenta con estacionamientos propios.

Fotografía 4: Vista exterior del museo.



Fuente: elaboración propia.

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 Taltal. 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.

3.3 Estacionalidad.

Debido a que el principal servicio que ofrece el Museo Augusto Capdevilla es la exhibición de diversos artículos que pertenecen a diferentes colecciones y todo se encuentra bajo techo, 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 Augusto Capdeville tiene sus horarios definidos para visitas a todo público, funciona desde lunes a viernes bajo el siguiente horario.

- Lunes a viernes de las 09:00 – 14:00 y luego de 15:00 – 17:30.
- Sábado de 09:00 – 13:00.

3.5 Economía local.

La economía local sobre la cual se desarrolla la ciudad de Taltal se basa principalmente en 3 focos, la minería, la pesca y el turismo como actividad emergente con gran potencial de desarrollo.

A lo largo de toda la región de Antofagasta es posible encontrar la actividad minera debido a la gran cantidad de minerales y yacimientos que alberga esta región del país, donde Taltal no es la excepción. Sin embargo, al ser un enclave costero, cuenta con una actividad culturalmente significativa y que aporta de gran manera a la economía local, la pesca de especies como el jurel, la albacora, camarones, entre otras especies, es practicada por pescadores locales, quienes sustentan a la comunidad y aportan a la economía local.

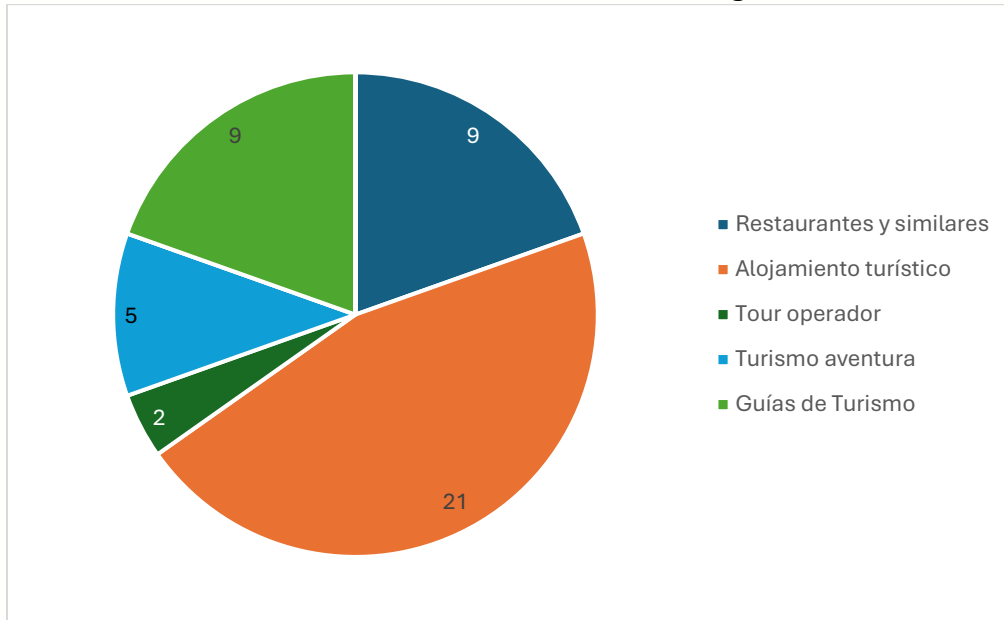
Finalmente, Taltal al encontrarse cercano al Océano Pacífico y tener paisajes naturales atractivos y característicos del desierto costero, hacen posible el interés turístico por parte de los visitantes. Los visitantes llegan para disfrutar de sus playas, observar la fauna marina, explorar las quebradas y conocer las pinturas rupestres que abundan en la región. El turismo es una fuente adicional de ingresos y empleo para la comunidad.



3.6 Prestadores de Servicios Turísticos en Taltal.

En la comuna de Taltal, actualmente se encuentran 46 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 21 registrados.

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

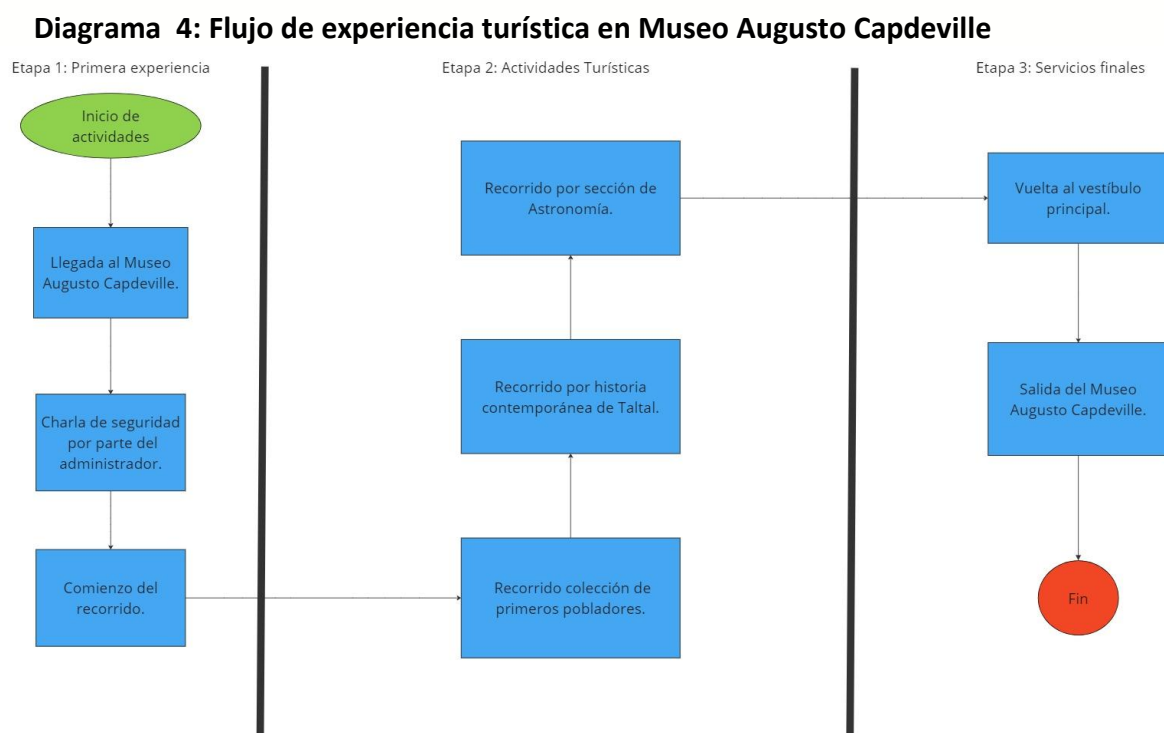


Fuente: elaboración propia con bases de datos del registro de SERNATUR.



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



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 Augusto Capdeville. 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.
- *Museo Augusto Capdeville Rojas. Ilustre Municipalidad de Taltal, Chile.* (s.f.).
<https://museotaltal.cl/digital/museo>.





CORFO
REGIÓN DE ANTOFAGASTA

SERNATUR
Región de Antofagasta

