

DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA Y SISTEMA

La Provincia de Arauco, en la Región del Bío Bío, cuenta con un potencial turístico de creciente difusión entre los potenciales visitantes. Dicho potencial es mayormente aprovechado en el periodo estival, temporada en la cual sus lagos, sectores costeros y cordillera, reciben miles de visitantes.

Sin embargo, en temporada baja, los distintos proveedores de servicios turísticos ven seriamente afectada su actividad. Esta estacionalidad de la demanda turística afecta principalmente a pequeños empresarios, típicamente familias de sectores rurales, cuyos servicios pueden ser exitosamente aprovechados durante todo el año. La falta de medios de información para acceder a dichos servicios, sin embargo, hace que la demanda por sus servicios esté fuertemente condicionada a la previa llegada de los turistas a la zona, lo que ocurre masivamente sólo en el verano.

Si bien existen iniciativas por parte de SERNATUR (Servicio Natural de Turismo) para registrar la oferta de servicios de turismo, la información con la que cuenta el turista sobre esta zona es de muy difícil acceso, privilegiando, en periodos de descanso, la visita a centros consolidados o servicios turísticos ampliamente conocidos.

La problemática que se deberá abordar es facilitar el acceso a los servicios turísticos provistos por pequeños empresarios de la Provincia de Arauco, de modo de incrementar la actividad turística durante todo el año, especialmente en temporada baja.

Para ello, se requiere implementar un sistema computacional que permita mantener la información de los servicios turísticos provistos por pequeños empresarios de la provincia. Esta información puede ser provista a partir del Registro Nacional de Proveedores de Servicios Turísticos de SERNATUR (<http://registro.sernatur.cl/>), completada y/o complementada por los propios proveedores o empresarios, y enriquecida por la propia experiencia de los turistas. Además, es deseable tener indicación sobre el sello de turismo sustentable, también provisto por SERNATUR.

Esta información podrá ser accedida a través de un sistema web o aplicación móvil, que provea mecanismos de búsqueda simple o detallada de los servicios registrados. Además, se debe proveer mecanismos de evaluación que permita a usuarios describir su experiencia en los servicios que utiliza, mediante opiniones textuales y notas de distintos criterios, de acuerdo a las categorías del servicio.

Dentro de las categorías turísticas a considerar, la Provincia de Arauco cuenta, por ejemplo, con turismo vivencial (ferias, festivales), naturaleza (parques, observación naturaleza), oferta gastronómica, turismo comunitario (especialmente, cultura mapuche), turismo histórico, artesanía, etc. Estas categorías pueden organizarse dentro del esquema de clasificación propuesto por SERNATUR. Considérese que hay ofertas turísticas temporales (como las ferias o festivales), otras de atención permanente, y otras con horario de atención restringido.

En lo referente a medios de acceso a los lugares buscados, el sistema debe proveer mecanismos que faciliten el arribo de turistas mediante rutas que no son de amplio conocimiento. Así, junto con indicaciones camineras, se debiera proveer indicaciones en entornos rurales donde la conectividad móvil es limitada o nula. Algunas posibilidades son indicaciones fotográficas de hitos camineros relevantes o cercanos, referencia a puntos más conocidos (ej: a 3,5 km desde la entrada principal a Contulmo), consejos de orientación con habitantes cercanos. Además, indicaciones de servicios de buses urbanos y/o rurales (terminales, tiempos de viaje, tarifas) son necesarios.

El sistema puede proveer, además, de mapas temáticos de oferta turística. Así, se podrá mostrar, por ejemplo, una vista gastronómica de la provincia, o un mapa de campings.

Finalmente, el sistema permitirá crear, compartir, consultar y comentar itinerarios turísticos, compuestos por diferentes servicios registrados en el catálogo, para realizar en viajes de diferente duración. Así, se pueden concatenar diferentes servicios, pudiendo el usuario tener recomendaciones completas para 1 día, fin de semana, semana completa, etc.