



MÓDULO INTERACTIVO PARA LA INFORMACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE CABAL*

Interactive module for information on tourist services in the municipality of Santa Rosa de Cabal

*Jonathan Castillo Rodríguez***

* Artículo realizado en el proyecto de grado para optar el título de Diseñador Industrial en la Universidad Católica de Pereira, bajo acompañamiento de Tecnoparque Sena, en la asignatura informe final y prototipo del programa de Diseño Industrial, en el año 2014.

** Estudiante de X semestre en el I-2014. Contacto: jonathaankast18@gmail.com

RESUMEN:

Este artículo describe una propuesta de diseño para la promoción e información turística en el municipio de Santa Rosa de Cabal. En el texto se evalúa el estado actual del municipio desde la perspectiva de la información ofrecida al turista; se realiza un análisis formal para el desarrollo del diseño, la interacción con el usuario directo, la aplicabilidad de las interfaces de un software y las app para dispositivos móviles. Este proyecto es el punto de partida para una implementación modelo que sirva como idea de negocio.

PALABRAS CLAVES:

Información turística, método de referentes, módulo informativo.

ABSTRACT:

This article describes a design proposal for the promotion and touristic information in the municipal region of Santa Rosa de Cabal. In the text it is evaluated the actual state of the municipal region from the perspective of the information offered to the tourist; the interaction with the direct user, the applicability of the interfaces of a software and the apps for mobile displays. This project is the starting point for a model implementation that is to work as a business idea.

KEYWORDS:

Touristic information, methode of references, informative module.

MÓDULO INTERACTIVO PARA LA INFORMACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN EL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE CABAL

Para citar este artículo: Castillo Rodríguez, Jonathan (2016). “Módulo interactivo para la información de servicios turísticos en el municipio de Santa Rosa de Cabal”. En: Revista Académica e Institucional, Páginas de la UCP, N° 99: p.185-p.194.

Primera versión recibida el 7 de diciembre de 2016. Versión final aprobada el 20 de junio de 2017

En la actualidad, la región cafetera es reconocida por sus atractivos turísticos que motivan al visitante a conocer y hacer parte de una experiencia única. En el año 2011, la UNESCO declaró el paisaje cultural del café como patrimonio cultural de la humanidad, lo cual hace esperar una gran demanda de visitantes para los próximos años. Por tal razón, las entidades que prestan servicio a los visitantes buscan tener un desarrollo más competitivo, que logre una mejor imagen de la región y del turismo cafetero.

El turismo forma parte fundamental de la evolución comercial entre los países en su proceso de crecimiento económico y de consolidación social, fortalece las estructuras económicas al contribuir a la generación de empleo, de ingresos y de divisas. Particularmente, el turismo representa un pilar importante para el desarrollo económico de Santa Rosa de Cabal.

El municipio cuenta con atractivos naturales y constructivos, tales como: las aguas termales, la laguna del Otún, recorridos para la exploración de la vida silvestre, casas con referencias arquitectónicas propias de la colonización antioqueña, una muestra religiosa y típica que se caracteriza por figuras que reproducen la naturaleza (rosetones, flores, radiaciones, entre otras). También su reconocida gastronomía, con la industria del chorizo, lugares típicos para el consumo del café y preparaciones propias

de la zona (*maizanita*), entre muchos otros que lo consolidan como un municipio turístico del departamento. Estas cualidades fueron validadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por medio de la resolución 0347 del 27 de febrero de 2007, en la cual se identifican los principales sitios de interés turísticos del país, donde se incluye a Santa Rosa de Cabal (único municipio seleccionado en el departamento de Risaralda), junto con otros 30 municipios del país.

Gracias a este posicionamiento, las entidades prestadoras de servicios son las más beneficiadas, impulsando el desarrollo económico del municipio, los cuales no cuentan con una base sólida de suministro de información tecnológica que motive al turista a participar de servicios adicionales que la localidad puede ofrecer, para potencializar más la región y ofrecer calidad al visitante.

En Santa Rosa de Cabal, los puntos de información son parte fundamental para la movilización de los turistas en la región, quienes desean acceder a datos turísticos más completos sobre los servicios y actividades que ofrece el municipio. Sin embargo, cuenta con solo tres centros de información, apoyados por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Fondo Nacional de Turismo. El primero está catalogado como el sitio oficial de información turístico, que está autorizado por la Cámara de

Comercio de Santa Rosa de Cabal y la Alcaldía Municipal, ubicado en el edificio de este último centro administrativo.

El segundo es el Tambo el Privilegio, ubicado a las afueras del municipio, un punto de referencia que conecta la ciudad de Pereira y es un espacio de socialización temporal creado por Autopistas del Café y que presta servicios informativos, además de una vista en la que se observa Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa, Chinchiná y Manizales.

El tercer punto informativo se encuentra ubicado en la entrada del municipio, atendido por una operadora para que el turista conozca y participe de recorridos y excursiones dentro del municipio. Los tres puntos anteriormente mencionados cuentan con asistencia personalizada, en los cuales se observa un personal capacitado en idiomas y atención al cliente (oportuno, amable y claro). Este tipo de servicios, aunque son amigables y directos, presentan información limitada o sin oferta suficiente para el turista. Se requiere contenidos más amplios, que incentiven al visitante a conocer y participar de los establecimientos, centros, rutas y espacios de descanso que constantemente se registran en la Cámara de Comercio de la localidad.

Otra de las problemáticas identificadas es la competencia desleal y falta de unión entre los diferentes gremios turísticos, ya sean privados o gubernamentales, igualmente, los administradores de hoteles se ven obligados a brindar una mejor información al turista, dado que los puntos informativos no satisfacen algunas de sus exigencias o no pueden informar sobre la totalidad de sitios o lugares de servicio para su estadía, recorrido o entretención; es una base de datos que cambia y no se encuentra en línea para

actualizarse en tiempo real y operativamente en beneficio del visitante.

Es por esto que es evidente la falta de apoyo tecnológico que garantice una mejor asistencia al turista que visita el municipio, además de la limitada modernización en sus sistemas informativos y la carencia de reorganización en sus servicios. Una situación que se suma al exceso de suministros comerciales en papel, que causan contaminación visual y además, que no se tiene en cuenta el impacto ambiental que con posterioridad genera el turista al deshacerse de la información gráfica compartida. Otro tema que debe ser considerado es la falta de inclusión social para el acceso de personas en condición de discapacidad, y un orden estratégico municipal que involucre a los diferentes gremios en un solo contexto, los cuales puedan tener igualdad de beneficios que permita la promoción de sus servicios y productos para las diferentes rutas turísticas de Santa Rosa de Cabal. Estos son algunos de los factores ausentes de orden y atención más relevantes e identificados en los servicios informativos turísticos del municipio.

Caracterización del servicio turístico

Gracias al apoyo de la Cámara de Comercio del municipio, se logra encontrar información que sustenta la caracterización del servicio actual del turismo.

Estos datos fueron obtenidos por un trabajo realizado junto a un investigador de la Universidad Tecnológica, con el apoyo de Colciencias, quienes ejecutaron un análisis con el fin de exponer la situación actual en la que se encuentra el sector turístico del municipio de Santa Rosa de Cabal. Para tal información se basaron en un censo realizado a los establecimientos que

tienen incidencia en la actividad turística y que se encontraban debidamente inscritos en la Cámara de Comercio, para luego determinar con estadísticas el estado actual del turismo, con el fin de formalizar a las entidades turísticas de su participación y la percepción del turista (Gobernación de Risaralda, 2009).

El trabajo realizado involucra encuestas realizadas durante una temporada alta. Se analizan los siguientes aspectos:

- Santa Rosa de Cabal como destino Turístico: el mayor porcentaje de turistas respondió que el motivo de visitar al municipio es por las aguas termales, los recursos naturales y la cultura cafetera.
- Servicios de hospedaje: un gran porcentaje no se hospeda en el municipio debido a la falta de implementación de actividades que promuevan la estadía y de generación de consumo de los diferentes productos que ofrece la ciudad; por tal razón, los turistas creen que el municipio no cumple las expectativas en el servicio de hospedaje.
- Servicios de turismo: un gran porcentaje indica que los turistas planean con anterioridad sus itinerarios, pero otra parte también se ve reflejado la incapacidad que tiene el destino de brindar una oferta más variada de actividades que incentiven al turista a diversificar su experiencia.
- Gastos durante el viaje: el mayor porcentaje de turistas respondieron que hacen gastos mayores de \$500.000 y el resto entre \$300.000 y \$400.000, e invierten más en transporte, alojamientos y alimentos.
- Percepción de la satisfacción de los clientes, en relación con costos, alimentación,

transporte y comercio: un gran porcentaje de turistas respondieron que era normal y cononómico.

- Otros aspectos del turismo de Santa Rosa de Cabal: se evaluaron otros aspectos como el entorno (ruido y limpieza), el trato al turista, la información, la seguridad, la infraestructura vial y la señalización).

También se conocieron algunas estadísticas de la caracterización del empleo en las actividades turísticas, como:

- El nivel de estudio y capacitaciones de los empleados: más de la mitad de los encuestados terminó la secundaria y un gran porcentaje no cuenta con capacitación en idiomas.
- Necesidades de capacitación: la mayoría de los empleados respondió que les gustaría capacitarse en servicio al cliente, idiomas e informática.

Igualmente, se hace necesario tener estadísticas sobre el servicio de alojamiento, expendio de alimentos y bebidas, agencias de viajes, mayoristas, oficinas de representación turística, entre otras prestadoras de servicios turísticos, partiendo de los resultados obtenidos desde dos enfoques:

- Tecnologías de la información y la comunicación: un gran porcentaje no tiene servicios de internet suministro de páginas web, ni se utiliza algún *software* específico para brindar mejor calidad, tanto a la entidad como al turista.
- Publicidad: el porcentaje más alto respondió el uso del internet, tarjetas, folletos y volantes.

También se analizaron varias perspectivas que tiene el usuario indirecto: personal de guías de servicio, guías de turismo y recepcionista de hotel. Además, se aplicaron encuestas¹ a usuarios directos (ciudadanos del municipio que cuentan con conocimientos de servicios de tecnologías de la información y la comunicación y entrevistas a turistas extranjeros y nacionales), a quienes se toma como evidencia acerca de la percepción del municipio en cuanto al suministro de la información y la calidad.

Como conclusiones de estas encuestas y entrevistas realizadas, se destacan diferentes puntos de vista en cuanto a las necesidades que tiene el servicio turístico actualmente en el municipio. Uno de ellos es la comunicación en cuanto a idiomas, la competencia desleal entre gremios, la necesidad de información mejor estructurada y complementada del municipio, y la falta de modernización tecnológica en el servicio.

Por otro lado, un gran porcentaje de la ciudadanía considera necesario la actualización en los servicios informativos y la otra parte desconoce la función de los CAU (Centro de Atención al Usuario). Por tal fin, el proyecto se soporta desde el Plan de Desarrollo Turístico de la Gobernación de Risaralda (2009) para el municipio de Santa Rosa de Cabal, con su propuesta para potencializar más el servicio turístico. Al respecto, un gran porcentaje cree que

puede servir para promocionar a las pequeñas empresas y artesanos del municipio, además de ofrecer información de las entidades turísticas.

Análisis formal

Desde el análisis formal del elemento se hace un estudio de modulación de los principales referentes arquitectónicos del municipio de Santa Rosa de Cabal.

Se tomaron como referentes históricos del municipio: el parque de las Araucarias, la iglesia de Nuestra Señora de las Victorias, la estación del ferrocarril y la iglesia de la Milagrosa.

Luego se determinaron las formas geométricas más comunes entre ellas y se hizo una selección de módulos, con el fin de generar propuestas de diseño contextualizadas en el municipio. También se hizo un estudio de los materiales más comunes que la región tiene a disposición, como la madera de araucaria, la fibra textil del poncho, la madera de café, con el fin de complementarlo con materiales como el aluminio o el acero inoxidable, percibidos como diseño con carácter moderno y con identidad propia de la región.

El diseño del elemento se enfoca en generar en el turista una sensación cálida que invita al visitante a participar del elemento y a ser un ciudadano más del municipio.

1 Para acceder a las encuestas realizadas y entrevistas puede consultarse el siguiente enlace: jonathankast18.blogspot.com



Figura 1. Módulos abstraídos de los referentes arquitectónicos.

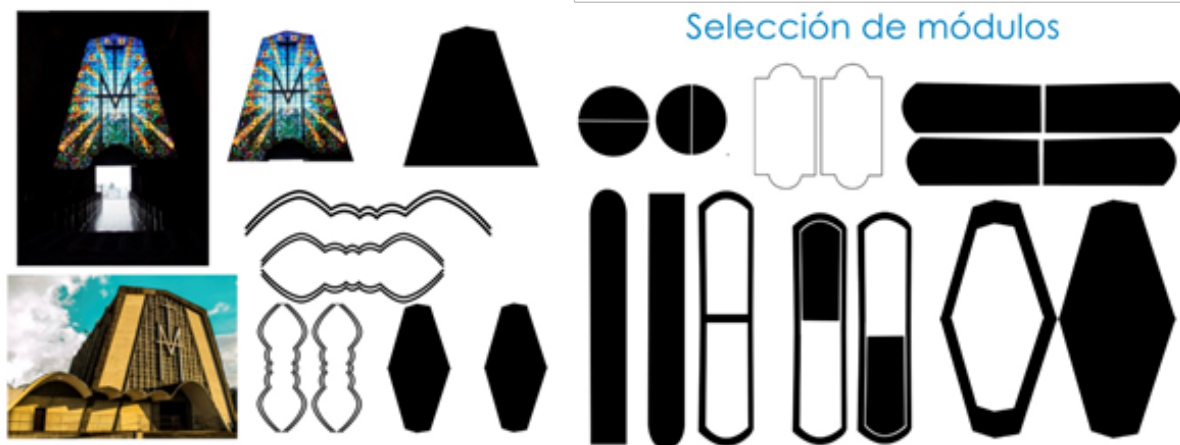


Figura 2. Iglesia La Milagrosa (<https://www.fotopaíses.com/foto/62987>)

Análisis funcional

Un módulo interactivo de información, como es el caso de esta propuesta de diseño, precisó tres aspectos para su adecuado desarrollo y configuración comunicativa. La primera corresponde a la topología o señales de uso que permiten un adecuado manejo o control del elemento informativo; para ello se consideró el nivel educativo o comprensivo de los usuarios modelo en el momento de acceder a la información. Segundo, el mensaje o tipo de información que el turista desea conocer

en su momento de consulta y que espera ser operativamente inmediato y claro para su selección. Para este punto, se planea un convenio con la Cámara de Comercio de Santa Rosa de Cabal, con el fin de tener conexión directa y actualizada de los centros, locales, rutas o todo negocio que no solo esté registrado, sino emergente en la línea de interés del visitante. Como tercero, el presupuesto: se consideró una pantalla digital o táctil (*tablet*), teniendo en cuenta que este es un módulo de bajo presupuesto y que debe considerar recursos inmediatos que permitan centrarse en el diseño formal (módulo

o mueble en donde se encofra la pantalla) y la programación de la plataforma en la cual rodará la información, en construcción o diseño con

saberes propios de la ingeniería de sistemas (Figuras 3 y 4).



Figura 3. Diseño de propuesta definitiva (evolución de módulos)



Figura 4. Desarrollo de *software* y *app* para móviles

La pantalla informativa que se emplea para la propuesta de este módulo es interactiva, táctil, con una usabilidad simple o comprensible para el usuario. Este dispositivo se considera como un apoyo tecnológico de vanguardia y permite la transferencia de mensajes mediante signos

comunes que posibiliten una acción inmediata de ubicación y consulta en línea para el turista. Para el diseño de este dispositivo se precisó el apoyo de saberes propios de la ingeniería de sistemas, que respalda constructivamente con tecnología de última generación.

Conclusiones

El diseño de un módulo interactivo para la información de servicios turísticos implementado para el municipio de Santa Rosa de Cabal, pretende solucionar varias necesidades encontradas en los puntos informativos más visitados por los turistas. El objetivo es ofrecer una mejor calidad de información, apropiada para el turista durante su recorrido por el municipio, y generar una imagen de modernización y continuo desarrollo.

Se tomó como punto inicial el desarrollo de un sistema interactivo táctil, diseñado desde un apoyo tecnológico de última generación y se complementó con una experiencia en la que el ciudadano o visitante puede planear en un módulo informativo su recorrido o estadía por el municipio, además de poder conocer desde otra perspectiva lo que el municipio puede ofrecerle. Se pretende vincular al turista con la cultura, historia y gastronomía de la ciudad de Santa Rosa de Cabal, e integrarlo como un ciudadano que se interese en participar del comercio de la ciudad. El diseño puede adaptarse a cualquier establecimiento que preste servicios de información turística que quieran ser partícipes de una estrategia de captación de nuevos mercados y clientes, para dar a conocer más su establecimiento y posicionarse a nivel nacional e internacional.

El desarrollo de este módulo se proyecta como un medio de fácil interacción; se pretende informar u orientar al viajero de forma amigable y con la claridad necesaria para dar ruta a sus intereses de exploración y reconocimiento turístico. A su vez, se pretende cubrir el mayor número de visitantes, tanto extranjeros como ciudadanos distales o proximales, con el fin

de proponer una estrategia donde el comercio local se pueda beneficiar. El diseño propuesto refuerza la identidad de la región, para que el turista se vea motivado a participar de todos los atractivos que el municipio puede ofrecer y encuentre otras alternativas de descanso y entretenimiento, además de tener una mejor percepción de la cultura cafetera y de su historia.

Bibliografía

Granollers, T. Lores, J. y Cañas, J. (2005) *Diseño de sistemas interactivos centrados en el usuario*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Landa, R. (2011). *Publicidad y diseño, las claves del éxito*. New Jersey, Estados Unidos: Editorial Anaya Multimedia.

Lidwell, W. Holden, K. y Buttler, J. (2008). *Principios universales del Diseño*. Madrid, España: Editorial Blume.

Norman, D. A. (1998). *La psicología de los objetos cotidianos*. Madrid, España: Editorial Nerea S.A.

Panero, J, y Zelnik, M. (1996). *Las dimensiones humanas en los espacios de interiores*. Barcelona, España: Ediciones G. Gilli, S.A.

Documentos virtuales:

Boudeguer, S. Prett, P. y Squella, F. (2010). *Manual de accesibilidad universal*.

Disponible en www.ciudadaccesible.cl/wpcontent/uploads/2012/06/manual_accesibilidad_universal1.pdf

Gobernación de Risaralda (2009). *Plan de Desarrollo Turístico – Santa Roda de Cabal*.

Disponible en <http://camarasantarosa.org/wp-content/uploads/2015/02/Plan-de-Desarrollo-Tco-Santa-Rosa.pdf>

Norma ISO 13407 (1999). *Human Centred Design Processes for Interactive Systems*. Disponible en www.iso.org

Norma ISO/IEC 9126 (2004). *Software engineering - Product quality*. Disponible en www.iso.org

Norma ISO 9241-11 (1998). *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs)*. Disponible en <https://www.iso.org/standard/30030.html>

Rosse , B. Jones, M. Mace, R. Mueller, J y Mullerck, A. (1997). *Los principios del diseño universal (versión electrónica)*. Disponible en www.ub.edu/integracio/Lleis/Internacional/Disenny%20universal%202.0.pdf