

DESARROLLO DE UN SERVIDOR DE INFORMACIÓN Y RESERVAS A TRAVÉS DE INTERNET PARA LA COMUNIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

Eugenio Fernández* e Ignacio Olmeda**

Resumen. En este trabajo se exponen brevemente las principales características de diseño y funcionamiento de un servidor de información y reservas turísticas desarrollado en la Escuela de Turismo de la Universidad de Alcalá, para la Federación Regional de Empresarios de Hostelería con la financiación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Palabras clave. Internet, Sistemas de Información Turística, Centrales de Reservas.

I. INTRODUCCIÓN

Sin duda alguna, las Nuevas tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), y más concretamente Internet, están produciendo un cambio en la forma de actuar de todos los agentes del sector turístico. En este sentido, estamos asistiendo a una masiva proliferación de ofertas de recursos turísticos a través de la red, siendo las centrales de información y reservas a través de esta las que están marcando el camino a seguir, abriendo las posibilidades de promoción para zonas tradicionalmente desfavorecidas por los canales habituales.

En esta línea, financiado por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, liderado por la Federación Regional de Empresarios de Hostelería de Castilla-La Mancha, y desarrollado bajo la dirección de los autores de este trabajo en la Escuela Universitaria de Turismo de la Universidad de

Alcalá, sita en el Campus de Guadalajara, se pone en marcha el proyecto de creación de la Central de Reservas de Castilla-La Mancha con el objeto de dotar a la Federación Regional de Empresarios de un instrumento de última generación que les permita un mayor y mejor desarrollo de su oferta turística.

Tomando como base la experiencia adquirida en el desarrollo de la Central de Reservas para la provincia de Guadalajara (Guadatur), y a partir del diseño y la implementación llevados a cabo en este proyecto, se establecen una serie de líneas de actuación que permiten su extensión a las provincias de la Comunidad de Castilla-La Mancha dándole el carácter regional deseado, dotando a la central de una amplia serie de funcionalidades, tales como un sistema de ayuda al usuario, un sistema de generación de rutas personalizadas, un módulo de reconocimiento del perfil del visitante, un

* Director del Proyecto CRT_JCCLM. e.fernandez@escet.urjc.es.

** Director del Proyecto CRT_JCCLM. josei.olmeda@uah.es.

módulo de prácticas para alumnos de la Escuela de Turismo, un buscador de recursos turísticos, etcétera.

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA

El modelo se fundamenta en las bases de datos como origen de la información a partir de las que se construyen de forma automática las páginas del servidor de información. Así, se diseña una arquitectura segmentada lo suficientemente flexible que incluye la programación de un gestor pro-

pio que permite la manipulación de las mismas de forma ágil y sencilla. El servidor se instala sobre un PC de alta capacidad con Windows NT al que se conectan en red diversos terminales, utilizando numerosas herramientas para la generación del sistema de páginas como FrontPage para la configuración del sistema de archivos de páginas, PhotoShop y Corel para la edición de imágenes, compiladores de Java, programación en ASP y Perl, programas para la creación de CGIs, JavaScripts, VBScript, Mapas Sensitivos, Gifs animados, etcétera. Posteriormente se implementan las distintas funcionalidades añadidas.

Figura 1
Esquema general del sistema

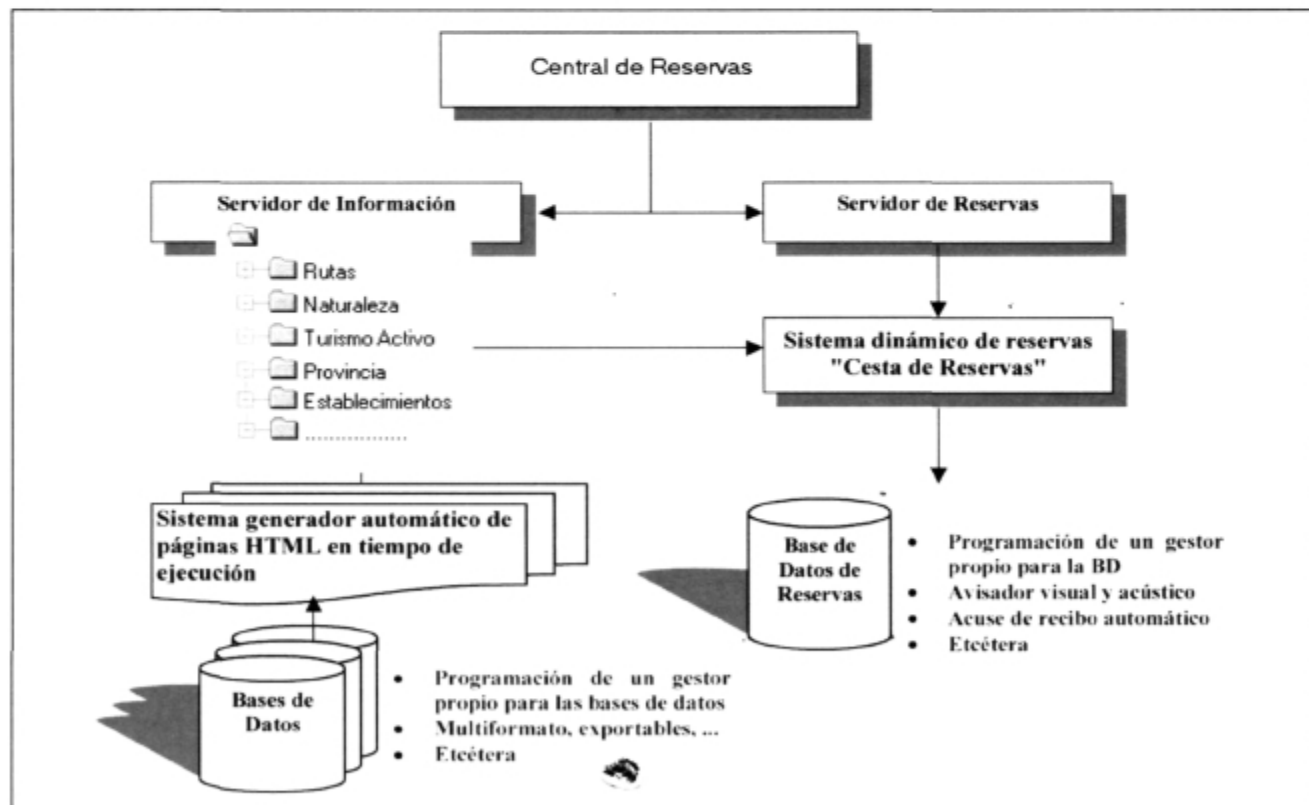
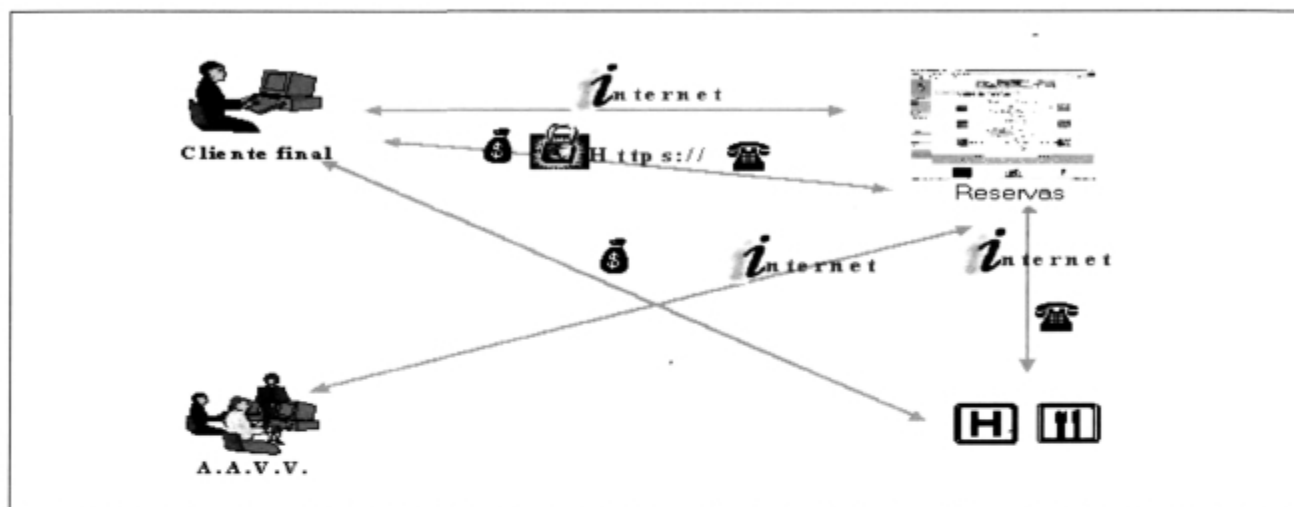


Figura 2.
FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL SISTEMA



En la figura 1 puede observarse el esquema general del sistema.

III. MODO DE FUNCIONAMIENTO

El sistema siempre es usado entrando en primer lugar; se desarrolla en el sistema de información, al cual puede conectarse el cliente a través de Internet con el objeto de poder localizar la información deseada, y que es altamente dinámico, ya que en todo momento el cliente tiene una sesión propia abierta que le permite tener su listado de preferencias para una posible reserva, que podrá realizar posteriormente utilizando el sistema de reservas de la central. Con el objeto de formalizar la misma se ofrecen finalmente diversos modos de pago a este; tales como pago en el propio establecimiento, pago electrónico a través de conexión segura con la central, y pago a través de A.A.V.V.

IV. DESCRIPCIÓN DEL ENTORNO PRINCIPAL

Se da al sistema un modo de navegación orientado fundamentalmente a facilitar al usuario la búsqueda de la información deseada, estructurando los sistemas de acceso a la misma en función de aquellas variables relevantes obtenidas tras un estudio de las características del cliente que utiliza los recursos turísticos de la provincia. Así, como puede observarse en las figuras 3 y 4, tras acceder a la página principal y seleccionar una de las provincias, se accede a un entorno en el que se observan las variables referidas anteriormente (rutas, naturaleza, turismo activo, etcétera).

V. FUNCIONALIDADES

De manera general, se dota al sistema de la serie de funcionalidades que permiten al

Figura 3.
PÁGINA PRINCIPAL DEL SISTEMA



usuario navegar por este de forma cómoda y ágil con el objetivo final de que el cliente pueda visualizar en su navegador la mayor cantidad de información en el menor tiempo posible, a la vez que confecciona en su cesta de reservas una lista de recursos que finalmente podrá reservar. A continuación se listan las funcionalidades más importantes del sistema que el usuario puede encontrar.

1. Información en formato de páginas web de:

- Las empresas del sector pertenecientes a las distintas asociaciones.
- Las localidades de las distintas provincias, así

como las capitales de provincia, con inclusión de información general y acceso a enlaces institucionales de las mismas

- Los distintos entornos naturales de la región, con su descripción general y acceso a enlaces institucionales de los mismos.
- Listados de las distintas federaciones y asociaciones regionales y provinciales.
- Los eventos suministrados por las distintas asociaciones o por los em-

Figura 4
PÁGINA DE ACCESO A UNA PROVINCIA



presarios del sector, tales como ferias, fiestas, o noticias de interés.

2. Un sistema dinámico que permite al usuario recorrer las distintas rutas turísticas definidas por la Junta de Comunidades, a través de mapas sensitivos de cada una de ellas, permitiendo el acceso directo a las poblaciones y establecimientos de la ruta.

3. Sistema de reservas denominado Cesta de Reservas, que permite al usuario, a modo de Cesta de la Compra, mantener una lista dinámica de recursos que al final de la sesión podrá reservar si así lo desea.

Figura 5
PÁGINA DE INFORMACIÓN SOBRE UNA LOCALIDAD



Figura 6
MAPA SENSITIVO DE NAVEGACIÓN A TRAVÉS DE UNA RUTA



4. Sistemas de acceso a las bases de datos, mediante procedimientos como listas ordenadas, consultas sobre campos múltiples, etc.

5. Sistema de localización mediante mapas sensitivos de la región y de las distintas provincias.

6. Inclusión de software de libre distribución (FTP).

7. Sistema inteligente de ayuda y asesoramiento al usuario

Figura 8
ACCESO A LA BASE DE DATOS

Listado de Hoteles de GUADALAJARA

[E] [G] [H] [M] [N] [V]

Formulario de búsqueda:

Campo	Valor	Seleccionado
Nombre:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tipo:	<input type="text" value="pension"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Categoría:	<input type="text" value="1 estrella"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Buscar los que coincidan en TODOS los campos marcados
 Buscar los que coincidan en ALGUNO de los campos marcados

E Volver ↑

Establecimiento	Grupo	Clasificación	Dirección	Reserva
ESPAÑA	Hotel	☆☆	C/ Teniente Figuera, 3	<input type="button" value="Reservar"/>

G Volver ↑

Establecimiento	Grupo	Clasificación	Dirección	Reserva
GALICIA	Hostal	☆	C/ San Roque, 16	<input type="button" value="Reservar"/>
GREEN ALCARRIA	Hotel	☆☆☆	C/ Toledo, 39	<input type="button" value="Reservar"/>

Figura 9
RUTAS PREDEFINIDAS

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Dirección:

HOTEL ALFONSO VI

Castilla-La Mancha

Esta Semana

Esta semana le ofrecemos estos interesantes recorridos por los distintos rincones de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

	Lugares Cervantinos	PDF		Valle del Júcar	PDF
	Álamo y Campo de Calatrava	PDF		Riqueza monumental Albacete - Chequilla - Almansa	PDF
	Molina de Aragón y el Alto Tajo	PDF		El Campo de Hellín y Tobarra	PDF
	El nacimiento del río Huero	PDF		Tierras de Alcaraz y Segura	PDF
	La Campiña entre el Henares y el Jarama	PDF		Campos de Montiel	PDF
	Arquitectura Negra	PDF		Ruta de los Caballeros y el Vino	PDF
	El Románico del Norte de Guadalajara	PDF		Valle de Alcudia. Tierra Madroña	PDF
	Palacios y Castillos en el Valle del Henares	PDF		Naturaleza y Arte de Daimiel a Rueda	PDF
	La Alcarria. Páramos y Valles	PDF		Ruta de El Quijote	PDF

que permite la selección de recursos turísticos en el servidor a partir de las preferencias de dicho usuario.

8. Sistema generador de rutas personalizadas, que permite al usuario, al navegar por el sistema, seleccionar recursos turísticos de forma similar al del sistema dinámico de reservas, y que genera finalmente un informe completo que se grabará en un fichero en formato estándar (PDF, PS, DOC, ...) elegido por el usuario y que puede descargar poste-

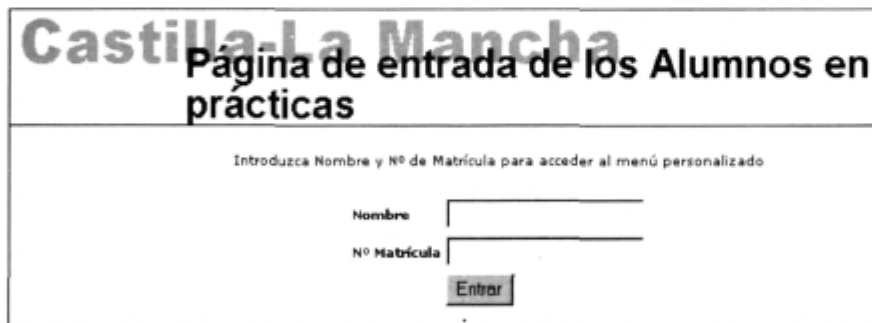
Figura 10
BUSCADOR DE RECURSOS



mite llevar a cabo un estudio posterior sobre el perfil del cliente, identificando sus preferencias, localización, etcétera, que permite modificar convenientemente el sistema.

10. Buscador de recursos turísticos (Figura 10).

Figura 11
ENTRADA AL MÓDULO EN PRÁCTICAS



riormente en su ordenador para ser impreso, minimizando de esta forma el tiempo de conexión.

9. Módulo de control de conexiones y navegación, que permite registrar los datos fundamentales de los usuarios que se conectan, así como las páginas y recursos que consultan, tiempo de consultas, etcétera, almacenándolos en una base de datos. Esto per-

11. Sistema piloto de automatización de la central, que permite el funcionamiento autónomo de la misma, con la mínima intervención de personal humano, en situaciones que así lo requieran, como por ejemplo, la gestión de una reserva efectuada fuera del horario de la central.

12. Inclusión de un sistema de FAQs en el que los usuarios pue-

Figura 12
ENTRADA AL SISTEMA RESTRINGIDO A LOS ASOCIADOS



dan tener acceso a las preguntas más frecuentemente realizadas en el sistema.

13. Módulo de prácticas para los alumnos de la Escuela de Turismo, que permite completar de forma sustancial su formación.

14. Módulo de consulta y asesoramiento a los asociados, que mediante el establecimiento de un sistema de acceso restringido, permite de forma eficaz asesorar a estos sobre las dudas que tengan respecto a su presencia en el sistema, tales como descripción de sus establecimientos, tipos de fotografías a enviar, calidad de las mismas, formatos de los vídeos o sonidos, etcétera.

15. Sistema remoto de generación de páginas web, que permite a los establecimientos que lo deseen, mediante conexiones seguras, desarrollar y modificar sus propias páginas de forma remota a través de Internet.

16. Sistema de pago electrónico.

VI. CONCLUSIONES

Las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y sobre todo Internet a través de la implantación de servidores de información y reservas, están cambiando paulatinamente las interrelacio-

nes entre los distintos agentes involucrados en la actividad turística. Aquellas instituciones que sepan ver la gran oportunidad que significa implantar sistemas de este tipo para favorecer regiones tradicionalmente deprimidas turísticamente, podrán sacar una ventaja sustancial a sus competidoras. En este sentido, se presenta en este trabajo una breve descripción de un complejo sistema de información y reservas desarrollado para satisfacer esa necesidad en la Comunidad de Castilla-La Mancha.

BIBLIOGRAFÍA

- BENNETT, M. M. (1993): "Information technologies and the travel agency". *Tourism Management*, 14, 259-266.
- CANO V., y R. PRENTICE (1998): "Opportunities for 'endearment to place through electronic 'visiting': WWW homepages and the tourism promotion of Scotland". *Tourism Management*, 19, 67-73.
- DE MIGUEL, M.; E. FERNÁNDEZ, I. OLMEDA y M. SEGUÍ (2000): "Aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información en el Sector Turístico". *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 9, 2000.
- FERNÁNDEZ, E., e I. OLMEDA (1999): "Servidores de Información y Reservas a través de Internet". *TURITEC'99*, Málaga, Spain, pp. 195-208.
- POON, A. (1988): "Tourism and Information Technologies". *Annals of Tourism Research*, vol 15, pp. 531-549.
- POWERS, S. (1998): *Dynamic Web Publishing*. SAMS Net.Sheldon, P. (1997): *Tourism Information Technology*, CAB International.