



*Juan Velásquez, Director del proyecto*

El explosivo crecimiento del mercadeo con el uso de la Web genera enormes cantidades de datos de navegación de los usuarios, los que, adecuadamente capturados, almacenados y procesados, tienen un alto potencial para contribuir a generar mejores estrategias de creación de valor de las empresas e instituciones para sus clientes.

La materialización eficiente y efectiva de este potencial -esto es, la extracción de la opinión de los usuarios desde las redes sociales o Web Opinion Mining- es posible gracias al uso integrado de tecnologías de web intelligence (específicamente de web-mining, web-housing y adaptive web site). Estas herramientas posibilitan conocer las necesidades y preferencias de los clientes para ayudarlos de mejor forma a encontrar, comprender, valorar y comprar productos y servicios.

En este marco, el área de Tecnología del Departamento desarrollará un sistema para apoyar la actividad turística de la X Región orientado a los visitantes extranjeros de entre 30 y 50 años.

“El desafío de hacer un análisis sobre cómo incentivar para que este público opte por los productos turísticos de esta región plantea tres problemas que, a su vez, se transformaron en los ejes de este proyecto: caracterización de la demanda de productos turísticos, cómo se arma y difunde la oferta y de qué manera los organismos regulatorios monitorean la actividad turística”, explica Juan Velásquez, director del proyecto.

Se trata de una plataforma tecnológica de apoyo, detalla el académico, que reemplazará encuestas sesgadas realizadas a turistas que ya están en la región (ex post) y que difundirá la oferta existente a través de herramientas como Adaptive Web Site (AWS) -web que se autoadapta dependiendo de las necesidades de los usuarios- y dos de sus grandes técnicas como Web Opinion Mining (WOM) de redes sociales y

sentimental analysis (que detecta la carga emotiva de la opinión); mismo *know how* del proyecto DDocument COpY DEterctor, DOCODE.

“Planearemos la oferta turística de la X región a través del sistema Adaptive Web Site, lo que permitirá que ésta se amplíe al mundo con el Search Engine Optimization (SEO), de manera de estar en los primeros lugares de los buscadores”, agrega Velásquez.

Para ello, adelanta, crearán un Data Warehouse con indicadores que permitan monitorear la actividad, lo que será de utilidad tanto para los reguladores de la actividad turística como para los microempresarios de la zona.

Entre los principales impactos esperados de los resultados del proyecto en las empresas están: (i) el aumento en valor, cantidad y variedad de la oferta de productos y servicios, (ii) el incremento en el número de clientes a los que se llega con la oferta de valor, (iii) el aumento en el valor capturado por cliente y (iv) la disminución de costos de mercadeo por cliente.

El proyecto tiene una duración de dos años, considera un presupuesto de más de 220 millones de pesos e incluye varias visitas a terreno.