

621.3804.22
ARE



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE INGENIERÍA MARÍTIMA,
CIENCIAS BIOLÓGICAS, OCEÁNICAS Y RECURSOS NATURALES.
LICENCIATURA EN TURISMO

USO DEL SMARTPHONE EN LOS VISITANTES DE LA CIUDAD
DE GUAYAQUIL

Proyecto Integrador

Previa la obtención del título de:

LICENCIATURA EN TURISMO.

Presentado por:

Alejandra Arellano Agosto

Katherine Naranjo Salavarría

Guayaquil-Ecuador

2015

DEDICATORIA

A Muco, mi abuelo, mi primer maestro.

Alejandra Arellano A.

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis Padres y mi familia que han sido un pilar fundamental en mi vida y a lo largo de toda mi carrera. A mis amigos que han hecho más llevadera esta etapa de mi vida. A mis Maestros ya que gracias a sus enseñanzas y su paciencia han incentivado en mí la sed de aprendizaje y conocimiento, ellos se convirtieron no solo en profesores sino también en amigos a los que siempre estaré siempre profundamente agradecida.

Katherine Naranjo Salavarría

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, a mis tan valiosos y hermosos padres, a mis abuelas, a mi familia, por guiarme en cada paso de mi vida. A mi Julián por siempre de mi mano, darme la ayuda y el apoyo que necesito. A mis compañeros, amigos por su compañía en esta trayectoria. A mis maestros por siempre motivarme a ver más allá, en especial a Cinthy Veintimilla, una admirable profesora, y a Carla Ricaurte, mi tutora, por tan valiosos consejos que me incentivan a más. Este logro es mío pero todos ustedes forman parte de él, a todos gracias...

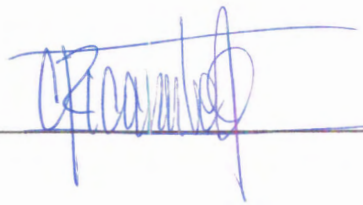
Alejandra Arellano A.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia, fuente de apoyo constante e incondicional, en toda mi vida y más aún en mis años de carrera profesional. A nuestra tutora Carla Ricaurte por todo el tiempo dedicado a nuestro proyecto de graduación y por siempre ayudarnos con la mejor predisposición.

Katherine Naranjo Salavarría

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Francisco', written over a horizontal line.

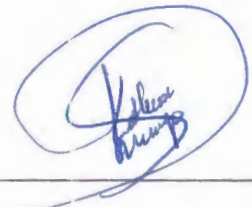
A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Antonio', written over a horizontal line.

DECLARATORIA EXPRESA

La responsabilidad del contenido de este proyecto de grado corresponde exclusivamente a los autores y el patrimonio intelectual del mismo a la Escuela Superior Politécnica del Litoral.



Alejandra C. Arellano Agosto



Katherine P. Naranjo Salavarría

RESUMEN

El Smartphone ha cambiado la manera de comunicarnos, así también la forma en que viajamos, ya que tenemos una cantidad enorme de información y aplicaciones a la mano que los turistas utilizan para compartir información, ubicarse en los diferentes sitios, comunicarse con sus familiares y amigos. Es por esto que en el presente estudio se analiza el uso del Smartphone en los viajeros de la ciudad de Guayaquil para entender como este aporta en la experiencia del viaje, cuál es el uso que le dan, y que sentimientos les genera el uso el mismo. Concluimos en que la mayoría de informantes experimentaron diferentes cambios en su rutina de viajes. Este estudio muestra la caracterización el uso del smartphone en el destino y revela como el uso de los dispositivos móviles generan un impacto directo a la experiencia de viaje en los turistas, dándoles seguridad al mantenerse conectados y saber con precisión donde están y hacia a donde van, la comodidad que este brinda, ya que un solo aparato puede realizar varias funciones las cuales facilitan su viaje y generan sentimientos de placer el estar conectados y poder transmitir por medio del Smartphone cada una de las etapas del mismo.

Palabras Clave: Smartphone, turismo, experiencia de viaje, aplicaciones móviles, Guayaquil.

ABSTRACT

Smartphones has changed the way we communicate, and the way we travel, because we have an enormous amount of information and applications on hand that tourist use to share information, located in different sites to visit, communicate with family and friends. This study show the use of smartphone of travelers in Guayaquil, is analyzed to understand how this contributes to the travel experience, how they use it and that generates feelings by the use. We conclude that the majority of respondents experienced different changes in their travel routine. This study shows the characterization using of the smartphone in the destination and shows how the use of mobile devices creates a shortcut impact to the travel experience tourists', giving security to stay connected and knows exactly where they are and where they go, this provides confidence, as a single device can perform multiple functions which facilitate the trip and generates feelings of pleasure by being connected to transmit through each travel stages.

Key words: Smartphone, tourism, travel experience, mobile apps, Guayaquil.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INDICE GENERAL	X
INDICE DE TABLAS	XII
INDICE DE FIGURAS.....	XII
INDICE DE ANEXOS	XIII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1.....	3
EL TURISMO DE GUAYAQUIL Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.....	3
1.1. El Turismo y las nuevas tecnologías.....	3
1.2. Características del Turismo en Guayaquil	5
1.3. Uso de la tecnología en Guayaquil.	14
CAPÍTULO 2.....	17
REVISIÓN DE LA LITERATURA	17
2.1. Influencia del Smartphone y nuevas tecnologías en la experiencia de viaje	18
2.2. El Smartphone y las “Apps” como herramienta de viajes.	23
CAPÍTULO 3.....	26
METODOLOGÍA.....	26
3.1. Objetivos de la Investigación.....	26
3.2. Investigación cualitativa	27
3.3. Diseño de instrumentos y recolección de datos	28
3.4. Análisis de la información	33
CAPITULO 4.....	36

RESULTADOS.....	36
4.1. Caracterización de uso del smartphone en el destino.	37
4.1.1. Objetivos de uso.....	37
4.1.2. Compartir Información	39
4.1.3. Aplicaciones más usadas y Portales de búsqueda.....	41
4.1.4. Uso del smartphone en Guayaquil	45
4.2. Aporte del smartphone en la experiencia de viaje.	46
4.2.1 Aporte en la experiencia de viaje.....	46
4.2.2. Sentimientos generados	50
4.2.3. Dependencia.....	51
CONCLUSIONES	53
ANEXOS	56
BIBLIOGRAFÍA	64

INDICE DE TABLAS

Tabla I: Resumen del Catastro turístico de Guayaquil	12
Tabla II: Catastro y Google Maps	13
Tabla III: Preguntas y objetivos del cuestionario.	32
Tabla IV: Códigos iniciales	35

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Guías de Turismo, Guayaquil es mi destino.....	8
Figura 2: Inicio de APP e Información.....	9
Figura 3: Proceso de Experiencia de viaje.....	20
Figura 4: Etapas de viaje.....	30
Figura 5: Uso en el destino.....	41
Figura 6: Patrón de uso de Aplicaciones.....	42
Figura 7: Aplicaciones más usadas durante los viajes.....	44

INDICE DE ANEXOS

Anexo A: Cuestionario de entrevista Piloto.....	57
Anexo B: Cuestionario de Entrevistas	59
Anexo C: Mensajes de error de la aplicación Guayaquil es mi destino.....	61
Anexo D: Mails en solicitud de entrevista a la Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil	62
Anexo E: Entrevistas.....	65

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el acceso a Internet y el uso de celulares se ha vuelto una necesidad de la población, sin importar edad, nacionalidad o estrato social. El uso de celulares nace por diferentes motivos, ya sea, trabajo, comunicación, entretenimiento o simplemente por “estar conectados”. La evolución del celular fue de un simple canal de voz a intercambiar textos, datos, audio y video a través de Internet (Maximizing Mobile, 2012), convirtiéndose más que en una simple herramienta de comunicación. Con un sin número de utilidades adicionales como calculadora, GPS, alarma, agenda, correo, inclusive podemos conocer el clima, leer el diario, el mismo se volvió una herramienta en la vida diaria.

En los últimos años los teléfonos móviles evolucionaron en "Smartphones" que son equipos completamente funcionales que cuentan con una variedad de capacidades y proporcionan acceso a Internet en todas partes (Want, 2009). El uso de Smartphones es de dimensión mundial, por ejemplo en Argentina el porcentaje de personas que los utilizan al 2013 es del 31% según TNS/Google (2014). En EEUU en uso del “Smartphone” alcanza el 56% de la población (Pew Research Center’s Internet & American Life, 2013). En Ecuador, según el INEC (Instituto Nacional de Estadística y Censos) el 16,9% de la población a nivel nacional posee un Smartphone.



Guayaquil es la primera ciudad en realizar un proyecto de Ciudad Digital en el País, al momento se han instalado 1092 puntos de wifi en el norte, centro y sur de la urbe y se espera que se instalen un total de 6000 puntos para el 2019. Además, ha desarrollado una aplicación móvil en la que pueden consultarse los diferentes atractivos e información general de la ciudad. Estos proyectos la sitúan pionera a nivel nacional en cuanto a tecnología y conectividad.

CAPÍTULO 1

EL TURISMO DE GUAYAQUIL Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

1.1. El Turismo y las nuevas tecnologías

Tecnologías de la Información y Comunicación, (TIC's) se definen como cualquier tipo de tecnología que permite gestionar información y distribuirla a diferentes lugares. González (1998: 27) define a las nuevas tecnologías de la información y comunicación como "El conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información que generan nuevos modos de expresión, nuevas formas de acceso y nuevos modelos de participación y recreación cultural". Entiéndase por TIC'S a todo dispositivo, sistema operativo o portal virtual que nos da acceso a información esto

incluye un sin número de elementos que forman parte de nuestra vida diaria, desde páginas web, dispositivos móviles, cámaras digitales, códigos de barras, etc.

El Internet es el nuevo portal del acceso al mundo del turismo, y es que el mismo se encuentra alcance de todos. En España, según el Instituto Nacional de Estadística (INE, 2013) el 71.6% de las personas accedieron a Internet para el año 2013. Además que el 60.6% han realizado compras por Internet, siendo las más populares, los billetes de transporte (59.4% de los internautas han comprado los mismos), y seguido por reservas de alojamiento (51.6 % de los usuarios han reservado mediante este medio.). Así mismo “viajes y alojamiento” es la temática más consultada, declarada por el 59.4% de los usuarios (INE 2013). En Ecuador, según el INEC al 2013 el 28.3% de los hogares ecuatorianos tienen acceso a internet, en contraste al 22.5% que marcaba al 2012, incrementando 5 puntos en un año. La misma fuente afirma que el porcentaje de ecuatorianos que accede a internet frecuentemente es del 40.4% de la población, en números absolutos estamos hablando de 6.5 millones de personas, quienes de estas el 64% accede a internet al menos una vez al día.

El uso de TIC's ha revolucionado de muchas formas diferentes campos de la industria turística. La virtualización tiene una importancia estratégica para el turismo (Schertler, 1998). El uso del internet y “Smartphones” ha cambiado notablemente los procesos de

viaje, no solo para las empresas de turismo, sino para los destinos en general. La información es vital para la industria de turística, el efectivo uso de los TIC's es esencial (Buhalis, 1998). "Todo un Sistema de TIC's es rápidamente difundido a lo largo de la industria turística y ningún jugador puede escapar de su impacto" (Poon. A, 1993). La actividad turística es un área fuertemente ligada con las TIC's, los principales canales de promoción y comercialización de productos turísticos se encuentran dentro de estas tecnologías.

1.2. Características del Turismo en Guayaquil

La ciudad de Guayaquil ha evolucionado en las últimas décadas, tanto económicamente como en su imagen urbanística la regeneración urbana fue el primer paso para hacer resurgir a la ciudad en cuanto su imagen e identidad local, teniendo además como objetivo atraer el turismo local e internacional.

Al ser Guayaquil una ciudad con un crecimiento urbano acelerado y en constante crecimiento; esta encaja en la modalidad de Turismo Urbano. Forneau (2007) define al turismo urbano como el conjunto de recursos, productos, prácticas turísticas que se encuentran en una ciudad para visitantes del exterior. Es un turismo complejo por la

diversidad de formas de turismo que se desarrollan paralelamente, es multidimensional, y multipropósitos.

Guayaquil ha sido una de las ciudades con más crecimiento de turismo de negocios, congresos y convenciones en el Ecuador; es por eso que la actual administración encargada del turismo en la urbe apuesta por este tipo de turismo, esta entidad apunta al desarrollo de ferias y convenciones a las que asistan empresarios y personas de diferentes partes del mundo, también se creó el buró de visitantes y congresos, que dará acceso a los eventos internacionales y con esto, la ciudad podrá ser sede de algunos encuentros, manifestó la Sra. Gloria Gallardo Asesora en Gestión turística de la M. I Municipalidad de Guayaquil y Presidenta de la Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil en una entrevista a Diario el telégrafo (25 de julio de 2015).

Además del turismo de negocios, Guayaquil también está apostando por otras tipologías de turismo que pueden realizarse, la empresa pública de turismo y relaciones internacionales lanzó el año pasado varias guías de turismo en formato digital las cuales se pueden descargar gratuitamente mediante la página <http://turismo.guayaquil.gob.ec/es>. Bajo esta campaña se presentan varias guías turísticas temáticas:

- a) Guayaquil es mi destino, para conocer su historia.
- b) Guayaquil es mi destino, para conocer su patrimonio.
- c) Guayaquil es mi destino, para conocer sus museos y el arte en la Calle.
- d) Guayaquil es mi destino, para disfrutar de su Naturaleza.
- e) Guayaquil es mi destino, para vivir la ruta de la fe.
- f) Guayaquil es mi destino, para disfrutar su Gastronomía.
- g) Guayaquil es mi destino, para gozar y divertirse.

Estas guías tienen información específica de actividades que pueden realizarse en la ciudad, divididas en diferentes tipologías de turismo.

Figura 1: Guías de Turismo, Guayaquil es mi destino



Fuente: www.turismo.guayaquil.gob.ec/es Institución: Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil. Fecha de visita: 23 agosto del 2015.

Adicional a las guías, la empresa municipal de turismo y relaciones internacionales lanzó una aplicación móvil la cual está disponible para las plataformas IOS y Android, en esta aplicación se puede encontrar información turística con mapas interactivos de la

ciudad, historia, datos generales, información en cuanto a seguridad, clima, moneda, alojamiento, gastronomía, transporte.

La aplicación móvil en la plataforma Android ha sido descargada 10.000 veces y tiene una valoración de 4.3 sobre 5, esta valoración fue hecha por 392 usuarios que la han descargado, y se encuentra ubicada en la categoría de Viajes y local en Google Play de Android.

Figura 2: Inicio de APP e Información.



Fuente: Play Store, App: Guayaquil es mi Destino. Institución: Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil. Fecha de visita: 23 agosto

Actualmente la aplicación tiene algunos problemas y errores tanto en la plataforma IOS como en la plataforma Android ya que varios de nuestros entrevistados la descargaron y no la pudieron usar, y según los usuarios de Android la aplicación al principio era funcional, pero después de las últimas actualizaciones empezaron a surgir inconvenientes al abrir los mapas interactivos que redirigen a los restaurantes, otros puntos de interés. Se espera que estos problemas se resuelvan con una nueva actualización que mejorará y agregará funcionalidades a la misma, indicó el Sr. Oscar Arias Asistente de Comunicación Digital de Webmaster mediante un correo electrónico.

“Guayaquil es mi destino” es el lema de la última campaña Cívico-Turística que el municipio de la urbe lanzó el 31 de julio de 2013. La actual administración municipal creó la Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil a través de una ordenanza el 11 de diciembre de 2014. De momento dicha entidad ha contratado una consultoría internacional para conocer las potencialidades de la ciudad. Las estadísticas estarán listas dentro de 3 meses, luego de esto, se tiene previsto aplicar un plan de marketing (Diario el Telégrafo, 25 de julio de 2015)

La ciudad posee la infraestructura para convertirse en un destino líder en la región en cuanto a turismo de convenciones se refiere, tiene uno de los mejores aeropuertos de la

región ya que este ha sido ganador de varios premios internacionales por varios años consecutivos, tiene una amplia capacidad hotelera. La ciudad se ha vuelto muy atractiva para varias cadenas internacionales que recientemente han inaugurado hoteles y algunos se encuentran en proyecto, se espera que para el 2016 y 2017 ocho nuevos hoteles entren en operación.

A continuación se muestra un resumen de catastro de establecimientos turísticos en Guayaquil, en este resumen se han incluido establecimientos turísticos que ofrecen Alimentos y bebidas (cafeterías, fuentes de sodas y restaurantes); Alojamiento (Hostal, hostel residencia, hostería, hotel, hotel apartamento, hotel residencia y motel); Centro de convenciones, salas de eventos y recepciones; Bares, Discotecas y peñas; Centros de recreación turística y centros de recreación comunitarios, y por último Balnearios y termas.

Tabla I: Resumen del Catastro turístico de Guayaquil

Tipo de establecimiento turístico	Lujo	Primera categoría	Segunda categoría	Tercera categoría	Cuarta categoría
Alimentos y bebidas	6	526	908	2028	1375
Alojamiento	14	46	137	220	11
Centro de convenciones, recepciones y banquetes	4	11	13		
Bares, discotecas, etc	3	52	170	189	
Centros de recreación Centros comunitarios		5	4	10	
Balnearios y termas			4	1	

Fuente: MINTUR

Guayaquil tiene una amplia oferta de servicios turísticos con los que cuenta para satisfacer a sus visitantes, tanto nacionales como extranjeros, además de tener la infraestructura necesaria para desarrollar el turismo de negocios y convenciones al que quiere apuntar.

Tabla II: Catastro y Google Maps

Tipo de establecimiento turístico	Lujo		Primera		Segunda		Tercera		Cuarta	
	CATASTRO	GOOGLE MAPS	CATASTRO	GOOGLE MAPS	CATASTRO	GOOGLE MAPS	CATASTRO	GOOGLE MAPS	CATASTRO	GOOGLE MAPS
Alimentos y bebidas	6	5	526	80	908	70	2028	75	1375	30
Alojamiento	14	12	46	20	137	28	220	17	11	2

Fuente: Elaboración propia con la adaptación de MINTUR y Google Maps

En esta tabla podemos comparar la cantidad de establecimientos existentes en el catastro, contra los que se encuentran disponibles dentro de la plataforma de Google Maps. Esta comparación nos permite tener una visión más amplia de como los establecimientos turísticos en Guayaquil hacen uso de la tecnología, y están presentes en una de las plataformas más visitadas por los turistas al momento de visitar cualquier destino. Lo que les da a estos lugares una gran ventaja competitiva en relación a los demás.

1.3. Uso de la tecnología en Guayaquil.

IBM define “Ciudad Digital” como el uso de tecnologías de información y comunicación para controlar, analizar e integrar la información de los sistemas centrales de las ciudades. Al mismo tiempo, la ciudad inteligente puede dar respuestas inteligentes a diferentes tipos de necesidades, incluyendo el sustento diario, protección al medioambiente, seguridad pública y servicios de la ciudad, industrial y de las actividades comerciales. Partiendo de este concepto analizamos algunas ciudades que han adaptado el concepto a su realidad.

Barcelona

Barcelona es una de las ciudades pioneras en implementar el proyecto de Smart City, haciendo más fácil la vida de sus ciudadanos y centrada en atraer el turismo a niveles más altos, (Constante, L., & Enrique, S. (2013). Los elementos que integran la Smart City en Barcelona según son: 1. Redes de sensores y comunicación, 2. Plataformas de gestión de los servicios, además de diferentes apps promocionadas por el cónsul de la ciudad las cuales facilitan el vivir o visitar Barcelona. (Muñoz de Dios, M., & Hernández-Galán, J, 2014)

Madrid

Madrid tiene varios proyectos que la califican como Smart City, los cuales están enfocados en los servicios a los ciudadanos, la seguridad, la sostenibilidad ambiental y la movilidad (Muñoz de Dios, M., & Hernández-Galán, J. 2014). Uno de los proyectos más interesante es: Movilidad Integral, en la que se puede conocer el estado de la circulación vehicular en tiempo real reduciendo las congestiones de tráfico proporcionado a través de un sistema multicanal.

Analizando ciudades como Barcelona y Madrid las cuales son pioneras al desarrollar estrategias para ser reconocidas actualmente como ciudades digitales, estas metrópolis han aplicado el concepto de Smart City cada una a su realidad. Podemos concluir en que una Smart City o ciudad digital va mucho más allá de solo proporcionar internet a los usuarios, se deben integrar diferentes actividades en bien de los ciudadanos que habitan en la urbe, para facilitar y agilizar diferentes trámites, procesos, además de proporcionarles más conectividad.

Guayaquil es una ciudad moderna, y ha sido ejemplo de desarrollo a nivel de Sudamérica, el uso de la tecnología es primordial para el avance de la misma, es por esto que en 2005 empezó el proyecto Guayaquil Ciudad Digital que fue impulsado por el

Alcalde Jaime Nebot, que inició con la entrega de computadoras a 450 escuelas fiscales y 25.000 tabletas a bachilleres de los diferentes colegios de la ciudad (Diario El Universo, 09 abril del 2014). Además de estos proyectos, Se tiene previsto que para el 2019 Guayaquil cuente con 6000 puntos de internet gratuito, recientemente se inauguraron los primeros 1092 puntos donde cada usuario tiene 30 minutos para ingresar desde cualquier dispositivo móvil, pero se incrementarán de manera paulatina hasta llegar a 45 minutos diarios (El Universo, 22 de julio de 2015). Otros proyectos que la ciudad piensa implementar son semáforos inteligentes, cámaras fotomultas, y otros dispositivos para poder controlar el tránsito de la ciudad (El Universo 9 de octubre de 2014).

Por ahora, trámites como los del pago de impuestos prediales se pueden hacer vía internet, también se pueden agendar la revisión y matriculación vehicular a través de la web, evitando las molestas filas (El Universo, 9 de octubre de 2014). Teniendo en cuenta todos los proyectos digitales, podríamos decir que Guayaquil se encuentra en vías de una ciudad digital, aunque aún falta desarrollarse proyectos en los que la tecnología y la comunicación también mitiguen de alguna manera el impacto medioambiental o sean una herramienta para crear conciencia en los ciudadanos.

CAPÍTULO 2

REVISIÓN DE LA LITERATURA

El objetivo de nuestro estudio es la caracterización del uso del smartphone de los viajeros de Guayaquil, conociendo a profundidad como nuestros sujetos de estudio hacen uso de su smartphone, y con qué finalidad o de ser el caso que les impide hacerlo. Para conocer antecedentes y un marco conceptual del tema se consultaron estudios previos realizados en otros países, dado que no existían estudios similares que se hayan realizado en el país.

La revisión de la literatura se refiere específicamente a dos temas: 1. Influencia del Smartphone y nuevas tecnologías en la experiencia de viaje, y, 2. El Smartphone como herramienta de viaje.

2.1. Influencia del Smartphone y nuevas tecnologías en la experiencia de viaje

Una serie de estudios sobre el tema afirman que las nuevas tecnologías han generado una considerable influencia en diferentes aspectos o etapas de la experiencia de viaje. Incluyendo aspectos como actividades, sensaciones, emociones, y como los turistas interpretan o aprecian el destino (Kramer et al., 2007; Neuhofer, 2012; Wang et al., 2012). Cada uno de estos estudios muestra desde diferentes enfoques la influencia de los mismos.

El objeto de este estudio gira en torno a la experiencia de viaje, y a todo lo que esta abarca, y como está a su vez es influenciada por las nuevas tecnologías. Esta experiencia y cada uno de sus procesos empieza desde el viaje. La UNWTO (World Tourism Organization) define la palabra viaje como:

“El término viaje turístico designa todo desplazamiento de una persona a un lugar fuera de su lugar de residencia habitual, desde el momento de su salida hasta su regreso. Por lo tanto, se refiere a un viaje de ida y vuelta. Los viajes realizados por los visitantes son viajes turísticos.”

Cada desplazamiento de una persona fuera de su entorno habitual genera a su vez una experiencia para el viajero. Un viaje es un proceso de decisiones, donde los viajeros construyen su experiencia de viaje, mediante aprendizaje, comprensión y sentimientos generados por el lugar de destino y la cultura que envuelve al mismo (Jennings & Weiler, 2006).

Wang et al (2013), describen la experiencia de viaje como la relación entre una actividad y las emociones y sensaciones que esta genera en los viajeros. Delimitándola en un espacio geográfico (el destino). Figura 9.

Jennings, (2005), construye la experiencia de viaje mediante una perspectiva de tiempo, compuesta por tres partes: 1. La fase anticipatoria, donde se genera la expectativa de viaje, las emociones y motivaciones del viaje. Es también la etapa de planificación del viaje. 2. Fase experimental, que transcurre durante viaje, y comprende las actividades e

interacción con el destino. 3. Fase reflexiva, análisis y valoración de la experiencia de viaje.

Figura 3: Proceso de Experiencia de viaje.



Fuente: Elaboración propia con la Adaptación Wang et al (2013)

La experiencia de viaje se define como todo lo que está entre la percepción y la sensación y esta a su vez genera una especie de estado psicológico interno (Volo, 2009). Esta experiencia es netamente subjetiva y personal, debido a que cada viajero posee objetivos e interpretaciones diferentes de los lugares que visita (Urry, 1990). Podría entonces la experiencia de viaje definirse como la relación entre el destino y el viajero, el conjunto de emociones y sensaciones que el entorno del lugar genera en el mismo, es

decir, es la manera en el que el viajero vive su viaje, lo disfruta, como siente e interactúa con todo los elementos que comprenden al destino: su gente, costumbres, clima, etc.

Esta experiencia puede ser influenciada por las nuevas tecnologías, los impactos pueden ser tanto positivos como negativos, Jansson, (2007) describe estos impactos como “decapsulation”, donde argumenta por ejemplo que las claras descripciones, o la amplia información obtenida en el internet podría de cierta manera destruir el sentido de aventura del viaje, o que las conexiones con la vida ordinaria a través de emails, o textos pueden romper el sentimiento de “escape”. Por otro lado muestra también como la tecnología móvil puede enriquecer la experiencia de viaje a través de la asistencia de información, y como de cierta manera se reduce el riesgos de impactos culturales o alienación. Moores, (2003), afirma además que las tecnologías móviles pluralizan el tiempo y los espacios sociales, como cuando los turistas pueden mantener sus actividades sociales con sus familias y amigos durante sus viajes, esta comunicación de cierta forma puede desencadenar una nueva reflexión de la experiencia del viaje.

Diversos estudios han examinado la influencia de las nuevas tecnologías en los viajes, Tussyadish and Fesenmaier, (2009), en su estudio, analiza la manera en que los videos sobre destinos, estimulan los deseos y motivación en los viajes, por medio de

placer mental, estimulando fantasías y sueños sobre diferentes lugares, generando expectativas y emociones.

Wang, et al, (2012), analiza los comentarios de varias aplicaciones de Smartphones e identifica catorce diferentes maneras de como el smartphone soluciona distintos problemas de los viajeros, en temas de búsqueda de información, flexibilidad en el viaje, y al momento de compartir información y experiencias. El estudio presentado por Wang, et al, (2012), describe la experiencia de viaje desde los comentarios presentados en las aplicaciones más usadas, mediante este medio los viajeros describen como el smartphone brindó un soporte durante su viaje. El principal resultado del estudio, fue la evidencia de como el smartphone cambia el comportamiento del turista y su estado de ánimo cuando el smartphone le facilita información necesaria para su viaje, resolviendo problemas, compartiendo información y ayuda al viajero a crear experiencias.

Los resultados de los estudios muestran como el smartphone resuelve problemas, brindando soporte. Ya que el mismo, acompaña al viajero en todo momento, brindándole información en tiempo real, en el momento que este lo necesita, otorgándole facilidad de movimiento e improvisación durante sus viajes. Más que brindar información, el smartphone mejora la experiencia cuando los viajeros aún lejos de su lugar de origen se sienten conectado, compartiendo cada etapa de la experiencia, mediante fotos, videos, o



simplemente cambiando su ubicación actual en Facebook. Podríamos concluir en que el Smartphone es un intermediario entre el viajero y el destino.

2.2. El Smartphone y las “Apps” como herramienta de viajes.

Los Smartphones, con su capacidad de portabilidad, y rápida conexión a Internet, parecen encajar perfectamente a las necesidades de los viajeros (Buhalis & Law, 2008). Los viajeros usualmente necesitan un soporte de información que les ayude a comprender su entorno, para tener la capacidad de hacer decisiones inesperadas durante el viaje (Gretzel, Fesenmaier, and O’Leary, 2006). Estas características le brindan al smartphone la capacidad para convertirse en una herramienta útil de información y un portal para acceder a diferentes facilidades turísticas.

Acorde a Euromonitor International al año 2013, casi el 50% de los usuarios europeos de un smartphone, utilizan su móvil para hacer reservaciones de todo tipo durante sus vacaciones. Al mismo año, The World Travel Market (WTM), en su Informe de la Industria y Tendencias, presenta cifras estadísticas que brindan una aproximación de la caracterización del uso del Smartphone por usuarios estadounidenses, donde: 1. El 85% de los viajeros utiliza su smartphone en el extranjero. 2. El 30% han utilizado “apps” para obtener ofertas en hoteles. 3. El 72% han publicado alguna foto de sus vacaciones

en alguna red social. 4. El 46% publica su ubicación durante sus vacaciones por medio de alguna red social. 5. El 70% actualiza su estado de Facebook mientras está de vacaciones. Y se muestra que los cinco principales uso del smartphone durante los viajes era: 1. Tomar fotos, 2. Uso de mapas, 3. Buscar restaurantes, 4. Buscar por actividades y atracciones locales, 5. Consultar los estados de vuelos.

Paralelamente a este estudio, “Our Mobile Planet”, un estudio realizado por la compañía Google, al 2012, presenta datos estadísticos sobre acciones realizadas luego de consultar información local mediante Smartphones, es decir, como los viajeros toman acción de acuerdo a la información que obtienen mediante sus móviles. El 92% de los viajeros de EEUU; 84% de Inglaterra; y el 88% de España, revisan información local y de estos el 89% de estadounidenses, 80% de ingleses, y el 80% de españoles toman algún tipo de acción luego de consultar la información local. Esto convierte efectivamente al Smartphone en una herramienta de decisión en los viajes.

Se entiende por aplicación móvil o “app” a un programa informático diseñado para ser ejecutados en Smartphone, tabletas u otros dispositivos móviles. Existen alrededor de 300,000 aplicaciones (mobiThinking 2012), las cuales han sido descargadas más de un millón de veces, el abanico de aplicaciones de viaje es realmente extenso y completo.

Existen aplicaciones para todas las utilidades, alojamiento, mapas, organizadores de viajes, y guías móviles.

El papel de las “apps” en todo el proceso de viaje, podría entenderse como una herramienta aún más específica, o un proveedor de información exacta de lo que estamos buscando. Las aplicaciones brindan un amplio rango de servicios como comunicación, entretenimiento, información de los medios, etc. El uso de smartphones y “apps” pueden cambiar los patrones de búsqueda de información de los turistas (Kramer et al, 2007). Wang et al, (2011), analiza las aplicaciones de la plataforma de Apple donde categoriza a las mismas por el tipo de información o utilidad que provee a los viajeros, como por ejemplo: Guías turísticas (Vegas Mate, NYC way), Agencias de viaje Online (Travelocity, hotel search), Guía de atracciones (Disney World Dining), Entretenimiento (Talk radio, Trip Journal), Transportes locales (Metro Paris, Subway), Localizar restaurantes (Happy Hours, Urbanspoon), entre otras.

Las aplicaciones son personalizadas para cubrir todo tipo de servicios de información la integración de diferentes funciones de la mayoría de aplicaciones permite a los turistas compartir y documentas sus experiencias (Wang et al, 2011).

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

Con el fin de caracterizar el uso del Smartphone de los visitantes de Guayaquil, mediante sus actividades realizadas en su más reciente viaje a la ciudad, se pretende conocer el vínculo que existe entre la experiencia de viaje y el Smartphone.

3.1. Objetivos de la Investigación

3.1.1. Objetivo general

Caracterizar el uso de Smartphone por parte de los visitantes de la ciudad de Guayaquil, e identificar cómo éste influye en la experiencia de viaje.

3.1.2. Objetivos específicos

- Analizar y contrastar estudios y realidades en otras ciudades, en cuanto al uso de smartphone en los viajes, con la realidad de la ciudad de Guayaquil, como parte de la revisión de la literatura.
- Desarrollar una metodología que permita analizar a profundidad las opiniones de los informantes en torno al fenómeno de estudio.
- Caracterizar el uso del smartphone en el destino por parte de los visitantes de Guayaquil.
- Identificar sentimientos y dependencias generados por el uso del smartphone durante los viajes.
- Identificar el aporte del smartphone a la experiencia de viaje.

3.2. Investigación cualitativa

Para alcanzar el objetivo se busca enfatizar las opiniones o pensamientos de los informantes, obteniendo datos más específicos de cómo realmente los viajeros utilizan su Smartphone, y a su vez generando mejores descripciones del fenómeno de estudio. Se definió realizar un estudio cualitativo. Dentro de las principales características de la investigación cualitativa es el naturalismo, donde se entiende la realidad social como “realmente es”, donde se obtienen amplias descripciones de las opiniones e interacciones de las personas (Gubrium and Holstein, 1997). La investigación cualitativa está basada

en interpretaciones subjetivas y opiniones, dando como resultados amplias descripciones de las percepciones individuales de cada sujeto (Volo, 2009).

3.3. Diseño de instrumentos y recolección de datos

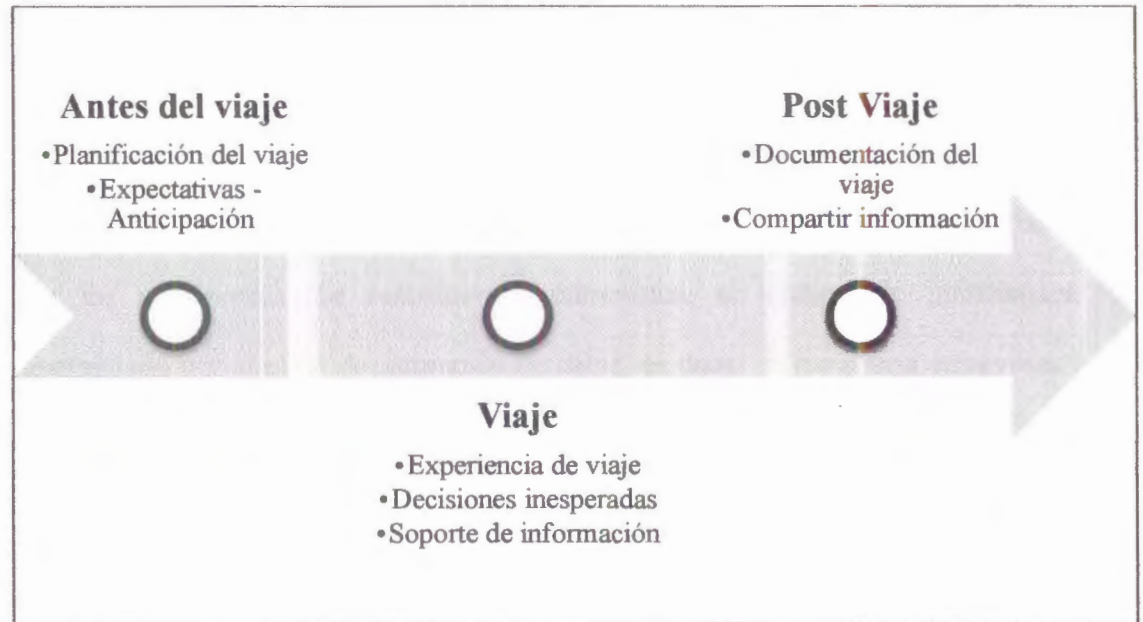
Para la recolección de información aplicamos entrevistas semi-estructuradas a varios informantes, que contactamos vía Skype o de manera presencial, una vez que los informantes hayan culminado su experiencia de viaje. Se realizaron entrevistas en línea puesto que algunos de los informantes al ser extranjeros que habían visitado la ciudad, ya se encontraban en su país de origen.

Dentro del muestreo de la investigación cualitativa es necesario establecer límites para definir aspectos, que se conecten a las preguntas y objetivos de investigación. (Miles, Hubermann and Saldaña, 2014:46). Para la selección de los informantes se consideró tres criterios: 1. El entrevistado debe poseer un Smartphone durante un periodo de tiempo superior a 1 año. 2. Haber visitado la ciudad de Guayaquil al menos una vez durante el último año, por motivos de ocio. 3. El informante al momento de la entrevista deberá ya haber culminado su visita a la ciudad de Guayaquil. Se eligió además visitantes que hayan pernoctado en la ciudad al menos una noche, por motivos de que el informante hay tenido mayor tiempo de uso de su dispositivo móvil en el destino, para poder otorgar una mejor descripción del mismo.

El proceso de la recolección de datos se constituyó de 3 etapas principales. La primera etapa consistió en la elaboración de la herramienta para la recolección, se elaboró un cuestionario de entrevistas. El cuestionario incluía 11 preguntas abiertas, para todos los informantes se aplicó el mismo cuestionario. Para la elaboración de las preguntas se tomó como guía la revisión de la literatura, se revisaron estudios previos similares al caso de estudio, en la mayoría de los casos estudios realizados en otros países. Las de los cuestionarios fueron consultadas en la revisión de la literatura, y fueron adaptadas a la realidad de nuestro tema, y al entorno en donde se aplicarían las entrevistas.

Las preguntas elaboradas respondían a una específica información que se buscaba obtener del informante (tabla 1), las preguntas estaban guiadas a conocer el uso del smartphone en el destino, se organizaron las preguntas dentro de las diferentes etapas del viaje, 1. Planificación del viaje; 2. Experiencia de Viaje (Durante el viaje) 3. Después del viaje. (Figura1).

Figura 4: Etapas de viaje



Fuente: Elaboración propia con la adaptación de Gretzel et al, 2006.

La segunda etapa consistió en la aplicación de las entrevistas piloto (Anexo 1). Se realizaron 3 pilotos, para realizar la verificación del cuestionario. Los datos obtenidos en las entrevistas pilotos también fueron considerados en el análisis de resultados. Las entrevistas pilotos sugirieron una modificación en el cuestionario de algunas preguntas (4. ¿Cuál es el principal uso de su Smartphone durante sus viajes?; 5. ¿Utilizó su Smartphone como herramienta de ayuda para obtener información turística o de actividades durante su estadía en Guayaquil?; 9. Considerando sus viajes anteriores a que usara un Smartphone, ¿Qué diferencia aporta el uso del mismo?; 10. ¿Siente Ud. que

el Smartphone ha influenciado algún cambio en su rutina o hábitos durante sus viajes?). Las modificaciones de las preguntas iban guiadas a hacer más clara la pregunta para el informante y a su vez, obtener del entrevistado una información más clara.

En la tercera etapa se aplicó el cuestionario, mediante entrevistas semi-estructuradas con los informantes. Se realizaron 8 entrevistas, el número de informantes fue determinado por el nivel de saturación de datos, es decir, se realizaron entrevistas hasta que no se obtuvieron nuevos datos. La saturación puede ser de varios tipos, Glaser and Strauss (1967:65), define la saturación de datos como el punto en el cual datos adicionales no están siendo hallados por el investigador, es decir se encuentran datos similares una y otra vez. En este método el investigador busca variaciones extremas de del concepto de la teoría hasta el agotamiento, la saturación ocurre cuando todas las principales variaciones del fenómeno han sido identificadas e incorporadas a la teoría emergente (Guest, Bunce, and Jhonson, 2006).

Tabla III: Preguntas y objetivos del cuestionario.

PREGUNTA	OBJETIVO
1. ¿Hace que tiempo posee Ud. un Smartphone y cuáles son las aplicaciones que Ud. más utiliza diariamente?	<i>Uso cotidiano del Smartphone del informante. Conocer si durante sus viajes modifica su rutina cotidiana.</i>
2. ¿Cuándo fue su más reciente viaje a Guayaquil? Describa se experiencia de viaje: Lugares que visitó, actividades que realizó.	<i>Actividades en el viaje, conocer como usa su smartphone para realizar o buscar actividades en el destino.</i>
3. ¿En su viaje más reciente a la ciudad utilizó de alguna manera su Smartphone para planificar su viaje?	<i>Conocer el uso del Smartphone como herramienta de planificación de viajes. Motivación a la elección del mismo.</i>
4. De manera general ¿Cuál es el principal uso de su Smartphone durante sus viajes?	<i>Identificar los principales usos del Smartphone durante el viaje.</i>
5. ¿Utilizó Ud. su Smartphone para buscar información sobre restaurantes, lugares de interés, mapas de la ciudad o actividades a realizar durante su estadía en Guayaquil?	<i>Identificar el uso del Smartphone como herramienta de información turística. Portales de búsqueda y que información es la más buscada.</i>
6. ¿Cuáles son las aplicaciones que Ud. más utiliza durante sus viajes? ¿En qué momento las utiliza?	<i>Determinar las aplicaciones más utilizadas por los viajeros de Guayaquil, en que momento hacen uso de las mismas.</i>
7. ¿Utilizó alguna aplicación con información de la ciudad? ¿En qué momento?	
8. ¿Utiliza su Smartphone después de su viaje para hacer seguimiento o compartir información del destino?	<i>Utilización del Smartphone luego del viaje, mediante qué medio comparte la información.</i>
9. Comparando sus viajes anteriores a que	

usará un Smartphone, ¿Qué diferencia aporta el uso del mismo en su experiencia de viaje?

- En su anterior visita a Guayaquil, consideraría las mismas diferencias

10. ¿Siente Ud. que el estar conectado al Smartphone ha influenciado algún cambio en su rutina diaria su durante sus viajes?

- ¿Desearía simplemente desconectarse de su móvil durante sus viajes?

11. En una frase describa cuáles son sus sensaciones o emociones cuando usa su Smartphone durante sus viajes.

Influencia del Smartphone en la experiencia de viaje.

Medir impactos del uso del Smartphone en la rutina de viajes.

Como se identifican los informantes al usar el Smartphone.

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Análisis de la información

Como parte del análisis de las entrevistas, se codificaron las entrevistas realizadas durante el proceso de recolección de información. Charmaz (2001) describe la codificación como la etapa entre la recolección de datos y su explicación del significado, donde un código es una construcción investigador-entrevistado que simboliza los atributos interpretados de las respuestas de cada individuo, para finalmente identificar patrones, construir teorías, y otros procesos analíticos.

La codificación, en su etapa inicial reveló 24 códigos, divididos en cuatro temas principales: 1. Uso, 2. Aplicaciones, 3. Etapas de viaje, 4. Experiencia de viaje, 5. Informante. (Tabla 4).

Luego se revisaron los códigos y la información que cada uno contenía, se inició un proceso de evaluación de códigos en base a los objetivos de la investigación, e información relevante para el estudio. Se procedió a descartar y unificar varios de los códigos. El descarte se dio por dos motivos 1. La información obtenida no respondía a los objetivos de la investigación o era información no relevante para el estudio, 2. La información del código era insuficiente, es decir no tenía mayor cantidad de datos, o de descripciones. Se agruparon por temas similares, o porque varios de los temas respondían al mismo objetivo de la investigación. Luego del proceso de presentaron 7 códigos agrupados en 2 temas: 1. Uso en el destino y 2. Aporte en la experiencia de viaje.

Finalmente en los resultados se presentaron los siguientes temas de estudio: 1. Uso en el destino: 1.a. Objetivos de uso, 1.b. Aplicaciones más usadas, 1.c. Uso del smartphone en Guayaquil. 2. Aporte en la experiencia de viaje: 2.a. Experiencias, 2.c. Sentimientos generados, 2.c. dependencia.

Tabla IV: Códigos iniciales

TEMA	CÓDIGO
USO	TIEMPO DE USO
	CONDICIONES DE USO
	PROBLEMAS DE USO
	USO EN EL DESTINO
	FINALIDAD DE USO
	LUGARES DE USO
	MOMENTO DE USO
	NECESIDAD/MOTIVACIÓN DE USO
	POR QUE NO LO USA
	CARACTERIZACIÓN DE SMARTPH.
	PORTALES DE BÚSQUEDA
	OTRAS CIUDADES
APLICACIONES	APPS MÁS USADAS DIARIAMENTE
	APPS MÁS USADAS VIAJES
ETAPAS DE VIAJE	PLANIFICACIÓN
	COMPARTIR INFORMACIÓN
EXPERIENCIA DE VIAJE	APORTE EN LA EXPERIENCIA
	IMPACTO DE USO
	SENTIMIENTOS GENERADOS
	CON QUIEN SE RELACIONA
	DESCONECTARSE
INFORMACIÓN DEL INFORMANTE	INFORMACIÓN GENERAL
	LUGARES DE VISITA
	PERMANENCIA EN EL DESTINO

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO 4

RESULTADOS

Los informantes mostraron al final del proceso de recolección de datos además del perfil previamente establecido para la investigación (Criterios de los informantes), características adicionales que pueden de cierta manera influenciar los datos: 1. Todos los informantes son latinos (Argentina, Perú, Chile, Colombia), 2. La edad de los informantes es entre 22 a 33 años.

Los resultados obtenidos por el análisis de las entrevistas, realizado durante el proceso de investigación, se dividieron en dos temas principales: 1. Caracterización del uso del smartphone en el destino. 2. El aporte del smartphone en la experiencia de viaje.

4.1. Caracterización de uso del smartphone en el destino.

El estudio de las entrevistas mostró como los visitantes hacen uso de su smartphone en el destino. Se identificaron diferentes elementos del uso como: 1. Objetivo o motivación de uso 2. Compartir información 3. Aplicaciones más usadas y Portales de búsqueda 4. Uso de smartphones en Guayaquil.

4.1.1. Objetivos de uso

Los principales usos del smartphone en el destino: 1. Comunicación (7 de 8 informantes), 2. Uso de mapas (6 de 8 informantes), 3. Búsqueda de información de la ciudad (5 de 8 informantes), 4. Fotografía (3 de 8 informantes), 5. Música y otros (2 de 8 informantes) 5. Búsqueda de alojamiento (1 de 8 informantes).

La comunicación es de gran relevancia para los turistas durante sus viajes. Por ejemplo varios informantes (Informante 2 y 3) relataban que se comunicaban con sus familiares al llegar a su destino, algunos se comunicaban además con su amigos o conocidos para compartir información sobre su viaje, su nueva ubicación.

“[...] Sobre todo para comunicarme la de WhatsApp con mi familia y mis amigos allá en Argentina cuando localizamos algún hospedaje o algún lugar donde quedarnos [...]” Informante 3.

Además mediante el smartphone los turistas logran contactarse con conocidos de la ciudad, por ejemplo varios informantes (Informante 4 y 8) relatan que al llegar a Guayaquil, se contactaban con amigos de la ciudad para poder encontrarse o realizar alguna actividad en la ciudad.

“[...] de hecho cuando me contacté con una amiga para ir a la Isla Santay y buscar información con el smartphone [...]” Informante 8.

Buscar información del sitio que se visita es un ejercicio básico de los turistas, los informantes nos mostraron cuales eran los temas más buscados cuando visitaron la ciudad de Guayaquil: lugares de interés, actividades para realizar, museos, sitios de naturaleza, actividades culturales.

“[...] y después lugares para visitar desde los horarios de los museos, , desde donde tomar el bús o los lugares que queríamos visitar de naturaleza o hasta

que hora están abiertos esos espacios, comentarios de otras personas que hayan recorrido esos lugares” Informante 3

El uso de los mapas y el GPS mediante el smartphone es muy popular durante los viajes a Guayaquil de los informantes, quienes reportan utilizar el GPS y mapas en todo momento en el destino para ubicar sitios de interés, ubicar calles, etc.

“Sí, para ver el mapa de la ciudad todo el tiempo estaba mirándolo pues cuando tenía wifi porque no tenía datos en Ecuador, entonces cuando tenía wifi lo usaba para ver el mapa y ubicarme en las calles” Informante 5

4.1.2. Compartir Información

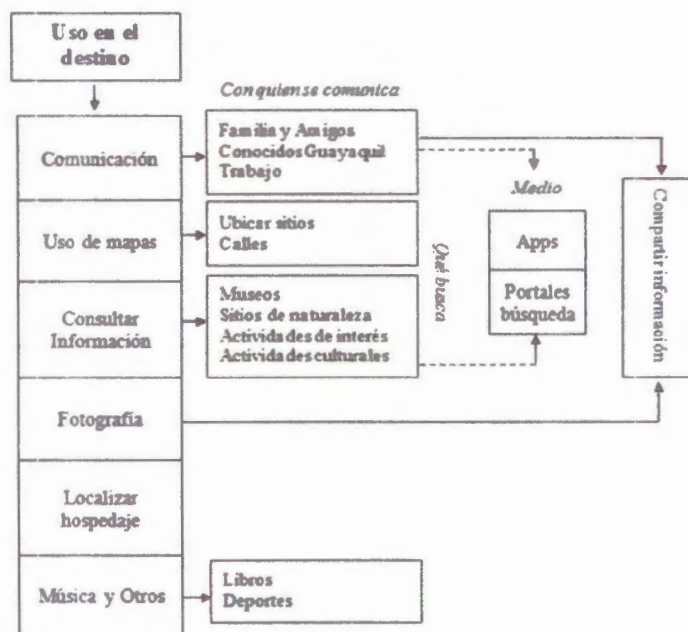
Una parte fundamental del uso del smartphone es la capacidad que le otorga a los viajeros de compartir información y sus experiencias de manera instantánea, comparten sus vivencias de diversas maneras a través de mensajes de texto, estados en redes sociales, enviando fotos y videos a sus familiares y amigos, o través de sus redes sociales.

Los resultados nos muestran que viajeros se encuentran constantemente compartiendo fotos y videos. Además de compartir fotos y videos, se evidenció en algunos informantes (Informante 3 y 8) que comparten sus vivencias, comentarios u opiniones de un destino que visitaron mediante blogs, o páginas de viajes.

“Si lo utilizo porque estoy en una página que se llama viajeros.com en la cual uno narra de fondo la vivencia que tuvo en otro lugar entonces la verdad como yo casi no utilizo notebook y ando siempre con el smartphone a escribir mi experiencia en esa página con el smartphone”. Informante 8

“Y ahora estaba subiendo fotos de los lugares que recorrí pero por las redes sociales y porque digamos no tengo blog de viajero [...]”. Informante 3

Figura 5: Uso en el destino.



Fuente: Elaboración propia.

4.1.3. Aplicaciones más usadas y portales de búsqueda

Durante las entrevistas se les solicitó a los informantes nombrar las aplicaciones que más usan durante sus viajes y además las más usadas en el diario para contrastar si se rompía el patrón de uso de las aplicaciones durante los viajes.

Las tres aplicaciones más usadas durante los viajes: 1. Mapas y GPS (8 informantes), 2. WhatsApp (7 de 8 informantes), 3. Facebook (7 de 8). Otras aplicaciones usadas en los

viajes son los mail (3 de 8), trip advisor (1 de 8), couch surfing (1 de 8). Al contraste de las aplicaciones que los informantes reportan usar diariamente siendo las 3 primeras: 1. WhatsApp (8 informantes), 2. Facebook (8 informantes), 3. Mail (2 de 8). Las otras aplicaciones nombradas fueron Skype (1 de 8), Line (1 de 8), Twitter (1 de 8), Aplicaciones de taxi (1 de 8), Aplicaciones de transporte público (1 de 8). En general el patrón de uso de las aplicaciones se mantiene de cierta manera. Figura 7. Las aplicaciones que mantienen su patrón de uso son especialmente de comunicación, y redes sociales.

Figura 6: Patrón de uso de Aplicaciones.

Aplicaciones en los Viajes	Aplicaciones Diarias
Mapas	Line
WhatsApp	WhatsApp
Facebook	Facebook
Mail	Mail
Trip Advisor	Twitter
Couch Surfing	Skype

Fuente: Elaboración propia.

Para contrastar de alguna manera sobre las aplicaciones disponibles de la ciudad, el informante 5 nos relató sobre aplicaciones de transporte público disponibles en otras ciudades.

“[...] porque muchas veces muchas ciudades tienen sus rutas de metro o del que tienen ustedes aquí en Guayaquil, metrovía de buses, las tienen en un aplicación, entonces uno puede buscar las rutas y frecuencias, pero pues hay unas ciudades que si lo tienen, pero aquí en Guayaquil no encontré una aplicación que hiciera eso [...]” Informante 5.

Dentro de los portales de búsqueda más consultados por los viajeros, los resultados fueron: 1. Google (todos los informantes), 2. Comentarios en blogs o Facebook (2 de 8), 3. Agendas culturales de la municipalidad (1 de 8), 4. Couch surfing (1 de 8), 5. Hostel World (1 de 8), Trip advisor (1 de 8).

Figura 7: Aplicaciones más usadas durante los viajes.

Apps usadas en los viajes	WhatsApp	Comunicación	Objetivo de uso
	Mail		
	GPS	Ubicación	
	Google maps		
	Trip Advisor	Localizar hospedaje	
	Couch surfing		
	Facebook	Compartir información	
	Viajeros.com		
	Blogs		
	Google	Consultar información	
Agendas culturales			
Portales de Búsqueda			

Fuente: Elaboración propia.

4.1.4. Uso del smartphone en Guayaquil

Durante las entrevistas los informantes describieron algunas situaciones específicas que experimentaron al hacer uso de su smartphone en la ciudad, tales como problemas o condiciones de uso, o lugares donde hacían uso del mismo.

La mayoría de nuestros informantes al momento de visitar la ciudad no tenía datos de navegación en su smartphone, por lo cual debían conectarse a un punto de wifi para poder navegar o utilizar alguna aplicación en su móvil. Y de esta manera algunos de los entrevistados (Informantes 1, 4 y 7), acceden a puntos públicos de wifi en la ciudad

*“[...] pues cuando tenía wifi porque no tenía datos en Ecuador, entonces cuando tenía wifi lo usaba para ver el mapa y ubicarme en las calles [...]”
Informante 5.*

“[...] por ejemplo tenía páginas que busqué sobre qué lugares visitar, las tenía guardadas en el celular como para apenas agarraba wifi poder también buscar [...]” Informante 7.

Acorde a estas condiciones de uso, el informante 1, mencionó haber tenido un problema al acceder a un punto de wifi público.

“[...] y en la ciudad hay muchos lugares que dicen que tienen wifi, pero no engancha, como por ejemplo en las metrovías o en el Malecón también hay zonas libres de wifi, donde podría tranquilamente consultar algo pero no [...]”

Informante 1.

4.2. Aporte del smartphone en la experiencia de viaje.

Dentro del tema de la experiencia de viaje obtuvimos datos sobre diversos temas que muestran la influencia del smartphone en los turistas, y como a su vez las características del smartphone se adaptan a las necesidades de los viajeros. 1. Aporte en la experiencia, 2. Sentimientos generados, 3. Dependencia.

4.2.1 Aporte en la experiencia de viaje

Las diferentes facilidades que otorga el uso del smartphone al momento de viajar son muy amplias y variadas, lo que se analizó de las respuestas de los informantes es como de alguna manera el uso del móvil facilitó el viaje a los informantes, donde todos

nuestros entrevistados mencionaron al menos una manera de como el smartphone agiliza sus viajes.

Los informantes 2, 3, 4 y 5, relataban que para ellos el mayor aporte del smartphone en sus viajes es el uso digital de mapas, brindándoles facilidad de movimiento.

“Para mí lo mejor es la cuestión de los mapas, porque ahí si me ha pasado en otros viajes que he llegado y los puntos turísticos están cerrados, entonces por ahí (smartphone) tengo acceso a un mapa y averiguar por ahí un alojamiento y acceder a informaciones concretas” Informante 2.

“Se hace más eficiente el viaje, no tienes que buscar una dirección tres veces, no tienen que preguntarle a la gente, por ejemplo por ahí lo buscas y ahí llegas” Informante 4.

La agilidad para obtener información al momento exacto que lo necesitan y la oportunidad de optimizar su tiempo en el destino, es otra de las ventajas encontraron algunos de los entrevistados (Informantes 1, 7 y 8) en el smartphone.

“mira con mi experiencia anterior, yo igual había ido a Ecuador antes y de hecho es mucho más cómodo porque antes para revisar cada cosa tenía que ir a un cyber café, conseguir una notebook entonces era más pérdida de tiempo, el tiempo de buscar que uno tenía era más limitado entonces, con el smartphone es todo instantáneo como lo traigo conmigo puedo revisar mucho más tiempo y la información, entonces hay un cambio gigantesco a estar con el smartphone y sin el smartphone [...]” Informante 8.

La capacidad de comunicarse y compartir información es para algunos de los informantes unos de los grandes aportes, tener la rapidez para compartir información, relatar sus sensaciones y vivencias al instante, es lo que mejora su experiencia. (Informantes 1, 5 y 8)

*“[...] no te podías comunicar con la gente que está pendiente de tí [...]”
Informante 5*

“Si bueno ahora en el sentido que ahora con el smartphone casi es una necesidad de ir contando todo lo que uno va haciendo me entiendes, por eso antes que este el smartphone uno tenía que esperar conectarse a un computador para contar o narrar algo y a veces incluso daba hasta flojera

hacerlo pero ahora de forma instantánea tomas la foto y la envías, ha cambiado mucho” Informante 8.

Se les solicitó a los informantes justificar el por qué preferían usar el smartphone sobre otras opciones, las respuestas obtenidas giraban en torno a características propias del móvil, y a su vez estaban estrechamente relacionadas al aporte de la experiencia que relataban, entre las principales mencionadas, 1. Portabilidad (5 de 8 informantes), Comodidad (3 de 8), Rapidez y exactitud (3 de 8), Versatilidad de uso (3 de 8), Facilidad de acceso a información (2 de 8).

“[...] todo está en el smartphone la cantidad de aplicaciones gigante que tiene es súper cómodo es muy rápido, exacto incluso versus a un computar el smartphone es portátil cabe en tu bolsillo es la diferencia” Informante 8

“[...] Cuando decidí viajar, yo reduje todo ahí, para bajar libros, escuchar música [...]” Informante 3

“es más fácil de usar, más pequeño, más cómodo [...] y no solo eso, sino que todo es accesible en cualquier momento” Informante 4

4.2.2. Sentimientos generados

Dentro de los principales resultados obtenidos, una parte muy relevante que los informantes describieron durante las entrevistas son los sentimientos que se generaban en ellos al usar su dispositivo móvil durante sus viajes, de cierta manera el smartphone dejaba de ser parte solo de una ayuda física, sino que otorgaba mediante su uso satisfacción emocional a los informantes. La generación de estos sentimientos es una de las claves en influencia del smartphone en la experiencia de viaje.

Los principales sentimientos identificados: 1. Seguridad (2 de 8 informantes), Ayuda y confort (2 de 8), Libertad de movimiento (1 de 8), Decisión (1 de 8), Placer (1 de 8).

“[...] lo podría decir en una palabra y es placer se podría decir que es más como placer y sentirme siempre conectado [...] es como placentero compartir de forma instantánea lo que uno bien está pasando” Informante 8

“Yo creo que me da seguridad en el sentido que, ..., sé dónde estoy yendo, sé los lugares, me gusta estar ubicado [...]” Informante 5

“[...] esto que te decía, como sentir que es tu GPS para moverte con libertad” Informante 3

4.2.3. Dependencia

En esta sección se analizaron las respuestas de los informantes donde revelaban cierta dependencia al uso del smartphone, y como además de como de cierta manera el smartphone interrumpe la interacción entre el destino y el visitante.

“Sí porque de alguna manera hay cierta dependencia, porque digamos cuando uno de conecta a internet la comunicación con lo que uno está compartiendo ya se acaba y pasa a ser con el elemento tecnológico” Informante 2

*“Sí modifica la interacción a veces, porque si vos **querés** y **entendés** no necesitas comunicarte con nadie más que con el teléfono para moverte, eso es lo que creo que modifica” Informante 3*

“[...] bueno de hecho, estás como que a veces muy pegado al celular a veces y te puedes como desconectar de lo que estás viendo en el paisaje o esas cosas, pero trato de evitarlo, trato de que si estoy en un sitio que es de naturaleza estar desconectado y no tener mucho el celular” Informante 7

Los resultados obtenidos en la investigación mostraron como los visitantes hacen uso de sus dispositivos móviles en la ciudad de Guayaquil, identificándose como el uso principal el de comunicación, los turistas durante sus viajes tienden a comunicarse con sus familias y amigos para relatar sus vivencias, o para estar al tanto de lo que sucede en sus lugares de origen. Además los turistas consultan información local, buscando lugares que visitar, los principales temas de búsqueda identificados fueron, museos, sitios de naturaleza, actividades culturales. Esto a su vez induce al uso de mapas, donde los visitantes tienen la posibilidad ubicar estos lugares, las calles, atracciones, de manera inmediata y en tiempo real. Los informantes hacen uso de sus dispositivos bajo condiciones como, poder conseguir una red de wifi de uso público, estas redes públicas presentaron algunos problemas de conexión según los entrevistados.

La experiencia de viaje se ve influenciada por el uso del smartphone al generar en los viajeros sentimientos y emociones que mejoran sus vivencias en el destino. Las características propias del dispositivo logran de cierta manera optimizar, dar comodidad, y flexibilidad a los viajeros, ofreciéndoles soluciones e información en tiempo real, en el momento que ellos lo requieran, también a su vez se mostró como puede de cierta manera interrumpir la interacción con el entorno.

CONCLUSIONES

Los resultados del estudio otorgaron una amplia descripción de como el smartphone es usado por los visitantes de Guayaquil. Al comparar con resultados con estudios similares en la revisión de la literatura, podemos concluir que el patrón de uso es distinto para la ciudad. En el estudio presentado por la The World Travel Market (WTM), los 3 principales usos del smartphone en los viajes era 1. Fotografía, 2. Uso de mapas y 3. Localizar restaurantes, en contraste en Guayaquil el principal uso son los mapas, y no se presentan resultados sobre restaurantes o similares.

Los resultados encontrados concuerdan con estudios revisados en la literatura, como los presentados por Wang et al. (2013), en donde se utiliza una metodología similar al del presente estudio, se realizan entrevistas con el objetivo de medir la influencia del smartphone en la experiencia de viaje, los resultados obtenidos por Wang et al. (2013)

coinciden de cierta manera, al mostrar similitudes en los patrones de uso de los dispositivos por los informantes, como en la comunicación, entretenimiento y búsqueda de información. Además coincide con el concepto presentado por Jansson (2007) sobre la “decapsulación”, donde el aporte del dispositivo es en parte positivo al facilitar información pero por otra parte negativo, al interrumpir la conexión con el destino.

Uno de los principales motivos de uso identificados en el estudio es la comunicación, básicamente dentro del proceso de comunicación durante los viajes el rol del smartphone es el canal de comunicación entre los turistas y las personas de su entorno habitual. De tal manera que aún en la distancia, el smartphone evita la ruptura de la comunicación. Sobre las aplicaciones más usadas, se evidenció que el patrón de uso entre las aplicaciones usadas diariamente y las más usadas en los viajes, se mantiene. No se modifica el patrón de uso diario el mismo se mantiene durante los viajes.

Los resultados del estudio, presenta un impacto claro del smartphone a la experiencia de viaje. Los sentimientos, interpretaciones y sensaciones que genera un destino en el viajero es una de las partes elementales de la experiencia de viaje y es la cual el uso del smartphone influye al generar sentimientos al momento de uso. Las sensaciones que genera aporta a la experiencia de viaje, porque lo facilita, lo vuelve más placentero. Al mismo tiempo existe la contraparte en donde en algunos casos el smartphone al mismo

tiempo rompe la conexión, el uso del smartphone conlleva a que se pierda el vínculo entre el viajero y el destino. Ese es otra muestra de su influencia.

ANEXOS

Anexo A: Cuestionario de entrevista Piloto



Escuela Superior Politécnica del Litoral
Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y
Recursos Naturales.
Licenciatura en Turismo

Cuestionario de Entrevistas – Prueba Piloto

Tema de Estudio: “Uso del Smartphone de los viajeros de la ciudad de Guayaquil”.

Objetivo de la entrevista: Obtener información sobre cómo los viajeros hacen uso de su Smartphone durante sus viajes en Guayaquil.

**Nota: Esta entrevista será grabada.*

Edad:

Nacionalidad:

País de Residencia:

1. ¿Hace que tiempo posee Ud. un Smartphone y cuáles son las aplicaciones que Ud. más utiliza diariamente?
2. ¿Cuándo fue su más reciente viaje a Guayaquil? Describa se experiencia de viaje: Lugares que visitó, actividades que realizó.
3. ¿Utilizó de alguna manera su Smartphone para planificar su viaje?
 - ¿De qué manera? ¿Por qué prefiere el Smartphone sobre otras opciones?
 - Sino lo utiliza: ¿Por qué no? ¿Qué medio prefiere?
4. ¿Cuál es el principal uso de su Smartphone durante sus viajes?
5. ¿Utilizó su Smartphone como herramienta de ayuda para obtener información turística o de actividades durante su estadía en Guayaquil?

- ¿De qué manera? ¿Por qué prefiere el Smartphone sobre otras opciones?
 - Sino lo utiliza: ¿Por qué no? ¿Qué opciones utilizó?
6. ¿Cuáles son las aplicaciones que Ud. más utiliza durante sus viajes? ¿En qué momento las utiliza?
 7. ¿Utilizó alguna aplicación con información de la ciudad? ¿En qué momento?
 8. ¿Utiliza su Smartphone después de su viaje para hacer seguimiento o compartir información del destino?
 - ¿De qué manera? ¿Mediante qué medio?
 9. ¿Siente Ud. que el Smartphone influenciado algún cambio en su rutina o hábitos durante sus viajes?
 10. En una frase describa cuáles son sus sensaciones o emociones cuando su Smartphone durante sus viajes.

Anexo B: Cuestionario de Entrevistas



Escuela Superior Politécnica del Litoral
Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y
Recursos Naturales.
Licenciatura en Turismo

Cuestionario de Entrevistas

Tema de Estudio: “Uso del Smartphone de los viajeros de la ciudad de Guayaquil”.

Objetivo de la entrevista: Obtener información sobre cómo los viajeros hacen uso de su Smartphone durante sus viajes en Guayaquil.

**Nota: Esta entrevista será grabada.*

Edad:

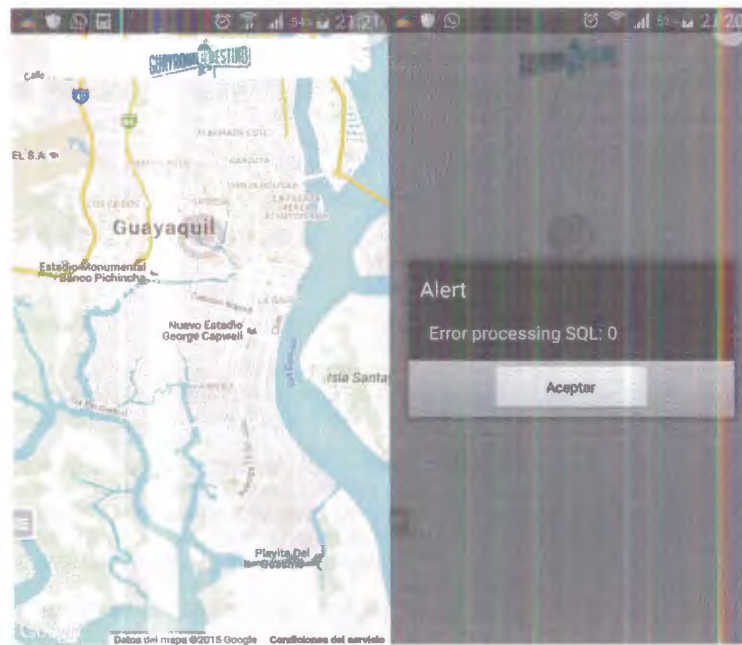
Nacionalidad:

País de Residencia:

12. ¿Hace que tiempo posee Ud. un Smartphone y cuáles son las aplicaciones que Ud. más utiliza diariamente?
13. ¿Cuándo fue su más reciente viaje a Guayaquil? Describa se experiencia de viaje: Lugares que visitó, actividades que realizó.
14. ¿En su viaje más reciente a la ciudad utilizó de alguna manera su Smartphone para planificar su viaje?
¿De qué manera? ¿Por qué prefiere el Smartphone sobre otras opciones?
Sino lo utiliza: ¿Por qué no? ¿Qué medio prefiere?
15. De manera general ¿Cuál es el principal uso de su Smartphone durante sus viajes?

16. ¿Utilizó Ud. su Smartphone para buscar información sobre restaurantes, lugares de interés, mapas de la ciudad o actividades a realizar durante su estadía en Guayaquil?
0. ¿Por qué prefiere el Smartphone sobre otras opciones?
 1. Sino lo utiliza: ¿Por qué no? ¿Qué opciones utilizó?
17. ¿Cuáles son las aplicaciones que Ud. más utiliza durante sus viajes? ¿En qué momento las utiliza?
18. ¿Utilizó alguna aplicación con información de la ciudad? ¿En qué momento?
19. ¿Utiliza su Smartphone después de su viaje para hacer seguimiento o compartir información del destino?
- ¿De qué manera? ¿Mediante qué medio?
20. Comparando sus viajes anteriores a que usará un Smartphone, ¿Qué diferencia aporta el uso del mismo en su experiencia de viaje?
- En su anterior visita a Guayaquil, consideraría las mismas diferencias
21. ¿Siente Ud. que el estar conectado al Smartphone ha influenciado algún cambio en su rutina diaria su durante sus viajes?
- ¿Desearía simplemente desconectarse de su móvil durante sus viajes?
22. En una frase describa cuáles son sus sensaciones o emociones cuando usa su Smartphone durante sus viajes.

Anexo C: Mensajes de error de la aplicación Guayaquil es mi destino



Capturadas el: lunes 10 de agosto del 2015 a las 10:00; jueves 20 de agosto de 2015 a las 22:00; viernes 21 de agosto del 2015 a las 15:00; de un dispositivo Samsung Galaxy S5.

Anexo D: Mails en solicitud de entrevista a la Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil

Solicitud de **entrevista** sobre aplicación Guayaquil es mi destino

Recibidos x

 **Camila Arellano** <camila.arellano.a@gmail.com>
para glogalaz, carlos_sarrazin ▾

12 jun.

Estimada,
Sra.
Gloria Gallardo Z.


Me dirijo a Ud. mediante la presente para solicitar cordialmente se me conceda una fecha para una **entrevista** con la persona pertinente, que me pueda brindar información oportuna sobre la aplicación "Guayaquil es mi destino".

Puesto que me encuentro realizando mi proyecto de graduación de la carrera Licenciatura en Turismo en la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL). Y el tema de mi estudio es "El Uso del Smartphone de visitantes de Guayaquil". Es de vital importancia para mi proyecto obtener información sobre la creación de la aplicación, estudios previos a la misma, mercado al que esta destinado, objetivos de la app, etc.

En espera de vuestra respuesta, quedo de usted.

Atentamente,

...

 **Gloria Ana Gallardo Zavala** <glogalaz@guayaquil.gov.ec>
para Martha Carolina, mi carlos sarrazin ▾

12 jun.

Estimada Alejandra:

La persona indicada es el Ingeniero Oscar Arias Web Master de la empresa. Le envío su mail: oscar.arias@gmail.com

Le agradezco por su atención.

Gloria Gallardo Zavala
Presidenta de la Empresa Pública de Turismo, Promoción Cívica
y Relaciones Internacionales de Guayaquil EP.





Oscar Arias <oscar.arias.c@gmail.com>

26 jun.



para mí ▾

Estimada Camila:

Recibí satisfactoriamente sus correos, voy a revisarlos y consultar con la Sra. Gloria para ver que tipo de disposición me da. Por motivos de su agenda, trataré este tema con ella el día Lunes en reunión general. Cualquier novedad me comunicaré con Ud.

Saludos Cordiales,

Ing. Oscar Arias Collado.

Webmaster / Asistente de Comunicación Digital.

Empresa Pública Municipal de Turismo, Relaciones Internacionales y Promoción Cívica de Guayaquil

Guayaquil es mi Destino EP.



Camila Arellano <camila.arelano.a@gmail.com>

12 ago.



para Oscar ▾

Estimado Sr. Arias,

Disculpe la molestia, pero me dirijo a Ud. para saber si ha existido algún avance en la solicitud de la entrevista, puesto que ya han pasado varias semanas y no he recibido respuesta alguna.

Gracias de antemano.



Oscar Arias <oscar.arias.c@gmail.com>

17 ago.



para mí ▾

Estimada Camila:

Espero que el día de hoy la Sra. Gloria tenga espacio en su agenda para revisar las solicitudes. A penas tenga alguna respuesta se la haré saber.

Saludos Cordiales,

Ing. Oscar Arias Collado.

Webmaster / Asistente de Comunicación Digital.

Empresa Pública Municipal de Turismo, Relaciones Internacionales y Promoción Cívica de Guayaquil



Oscar Arias <oscar.arias.c@gmail.com>

8 jul.

para mí ▾

Estimada Alejandra:

Ya pude tratar el tema con la Sra. Gloria Gallardo, me indicó que por favor le pregunte primero, exactamente que tipo de datos o información necesita sobre la Aplicación Móvil y que va a hacer con esa información.



Alejandra C. Arellano A. <camila.arelano.a@gmail.com>

8 jul.

para Oscar ▾

Buenos días,

La información que requiero, es conocer los objetivos de la app, a que mercado está dirigido, cual fue la motivación para la creación de la app, si uds tienen algún percepción de como los turistas usan su Smartphone en la ciudad, básicamente necesito información de fondo sobre la app, mi tema de tesis es el Uso de smartphone por los viajeros de Guayaquil, donde el principal objetivo es caracterizar el uso del smartphone, conocer a fondo como los turistas usan su Smartphone en la ciudad. Y la entrevista que me concedan servirá como base de justificación e introducción de la tesis. Y pues la información se usará para el desarrollo de la tesis, previa a la obtención del título de Licenciatura en Turismo de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

Del caso de necesitar algún documento probatorio, hagámelo saber.

Gracias.

Respuesta a estudiantes

Recibidos x



Oscar Arias <oscar.arias.c@gmail.com>

18 ago.

para bcc: mí ▾

Estimados,

Por disposición de la Sra. Gloria Gallardo, presidenta de la Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacionales de Guayaquil EP., les comunico lo siguiente:

En vista de que se han recibido decenas de solicitudes de estudiantes de distintas universidades por motivo de realización de tesis, le es imposible a la Sra. Gallardo y al personal de la empresa contestar preguntas y dar entrevistas a cada uno, debido a que nos encontramos realizando diferentes actividades por las fiestas, eventos y proyectos oficiales de la ciudad, teniendo así una agenda muy apretada.

Lo que ha considerado la Sra. Gallardo es enviarles la información de la campaña que fue publicada por los medios de comunicación y trabajada por esta empresa. La Aplicación Móvil no es una herramienta aislada, si no que corresponde a uno de los elementos del macroproyecto cívico-turístico, Guayaquil es mi Destino que tiene como objetivo principal posicionar a Guayaquil como uno de los destinos turísticos más importante de Sudamérica para turistas nacionales y extranjeros, promocionando los sitios de mayor interés de la urbe. Así también, se sigue trabajando tanto en el sitio web como en la aplicación móvil, próximamente sacaremos una actualización que mejorará y agregará funcionalidades a la misma.

Estamos seguros que esta información les será de gran ayuda como información general sobre la aplicación.

Adjunto el correspondiente boletín de prensa.

Saludos Cordiales



LACTUR - BIBLIOTECA

BIBILOGRAFÍA

Buhalis, D. (1998) Strategic use of information technologies in the tourism industry. Tourism Management, 1998.

Buhalis, D. & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet: The state of eTourism research. Tourism Management

Charmaz, K. (2001). Grounded theory: Methodology and theory construction. International encyclopedia of the social and behavioral sciences, 6396-6399.

El Telégrafo, Diario. Guayaquil atrae más a los turistas. (25 de julio de 2015). Recuperado de <http://www.telegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/item/guayaquil-atrae-mas-a-los-turistas.html>

El Universo, Diario. Guayaquil Ciudad digital: Proyecto para convertirla en la primera ciudad inteligente del Ecuador. (16 de junio de 2014). Recuperado de <http://www.eluniverso.com/noticias/2014/06/16/nota/3112551/guayaquil-digital-proyecto-convertirla-primer-ciudad-inteligente>

El Universo, Diario. Jaime Nebot: Guayaquil será pronto la primera ciudad digital de Sudamérica. (25 de julio de 2015).. Recuperado de <http://www.eluniverso.com/noticias/2015/07/25/nota/5036227/guayaquil-sera-pronto-primer-ciudad-digital-sudamerica>

El Universo, Diario. 1000 puntos para convertir a Guayaquil en ciudad digital. (22 de julio de 2015). Recuperado de <http://www.eluniverso.com/noticias/2015/07/22/nota/5031517/1000-puntos-convertir-guayaquil-ciudad-digital>

El Universo, Diario. Municipio se enfoca a hacer de Guayaquil una ciudad digital. (9 de octubre de 2014).. Recuperado de <http://www.eluniverso.com/noticias/2014/10/09/nota/4084606/municipio-se-enfoca-hacer-guayaquil-ciudad-digital>

Euromonitor International. (2013) <http://www.euromonitor.com/>

Fourneau, Francis. El turismo en espacio rural en Francia. P. 41-53

González Soto, A. P. (1999). Más allá del currículum: La educación ante el reto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. URV. Tarragona-España.

Gretzel, U., Fesenmaier, D.R., & O'Leary, J.T. (2006). The transformation of customer behavior. *Tourism business frontiers* (pp 9-18). Burlington.

Glaser, B., & Strauss, A. (1967). *The discovery grounded theory: strategies for qualitative inquiry*. Aldin, Chicago.

Gubrium, J. F., & Holstein, J. A. (1997). *The new language of qualitative method*. Oxford University Press on Demand.

Guest, G., Bunce, A., & Johnson, L. (2006). How many interviews are enough? An experiment with data saturation and variability. *Field methods*, 18(1), 59-82.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2013)

Instituto Nacional de Estadística de España (INE). 2013

Jansson, A. (2007). A sense of tourism: New media and the dialectic of encapsulation/decapsulation. *Tourist Studies*, 7(1), 5-24.

Jennings G. R. & Weiler, B. (2006). Mediating meaning: Perspective on brokering quality tourism experiences. *Quality tourism experiences* (pp 57-58). Oxford.

Jennings, G. R. (2005). *Quality Tourism Experiences*. New York.

Kramer R. Modsching, M. TenHagen, K. & Gretzel, U. (2007). Behavioural impacts of mobile tour guides. *Information and communication technologies in tourism* (pp 109-118). Springer Vienna.

Maximizing Mobile, (2012)
<http://documents.worldbank.org/curated/en/2012/08/16653599/2012-information-communications-development-maximizing-mobile>

Miles, M., Huberman, A. M., & Saldaña, J. *Qualitative Data Analysis. A Methods Sourcebook*. 2014.

Ministerio de Turismo del Ecuador, www.turismo.gob.ec.

MobiThinking, (2012), Global Mobile Statistics 2012: All quality mobile marketing research, mobile web stats, subscribers, ad revenue, usage, trends. <http://mobithinking.com/mobile-marketing-tools/latest-mobile-stas>.

Muñoz de Dios, M., & Hernández-Galán, J. (2014). Trabajo Social y Ciudades Inteligentes: Hacia una nueva concepción de accesibilidad en los destinos turísticos para la promoción de la autonomía personal.

Neuhofer, B. (2012). An analysis of the perceived value of touristic location based services. *Information and communication technologies in tourism in 2012*. (pp 84-95). Springer Vienna.

Our Mobile Planet: Global Smartphone Users, Google. (2012). http://services.google.com/fh/files/blogs/final_global_smartphone_user_study_2012.pdf

Pew Research Center's Internet & American Life, (2013). <http://www.pewinternet.org/>
<http://www.journalism.org/>

Poon, A, (1993). *Tourism, technology and competitive strategies*.

Schertler, (1998). *Virtual Enterprises in Tourism: Folklore and Facts. Conceptual Challenges for Academic Research*.

The World Travel Market (WTM), (2013). *Industry Report and Global Trends Report*.

Think Google (TNS/Google). (2014) *Our Mobile Planet:Argentina, Cómo entender a los usuarios de celulares, Mayo de 2013*

Tussyadish, I. P. & Fesenmaier D. R. (2009). *Mediating tourist experiences:Acces to places via shared videos. Annals of Tourism Research*.

Urry, J. (1990). *The Tourist Gaze: Leisure and travel in contemporary societies, theory, culture & society*.

Volo, S. (2009). *Conceptualizing experience: a tourist based approach. Journal of Hospitality Marketing & Management*.

Wang, D., Park, S., & Fesenmaier, D. (2011). An examination of information services and smartphone applications.

Wang, D. Park, S. & Fesenmaier, D. R. (2012). The role of smartphones in mediating the touristic experience. *Journal of Travel Research*.

Wang, D., & Fesenmaier, D. R. (2013). Transforming the travel experience: The use of smartphones for travel (pp. 58-69). Springer Berlin Heidelberg.

Want, R. (2009). When cell phones become computers. *Pervasive Computing, IEEE*

World Tourism Organization (UNWTO). *Tourism basics definitions*.

Muñoz de Dios, M., & Hernández-Galán, J. (2014). Trabajo Social y Ciudades Inteligentes: Hacia una nueva concepción de accesibilidad en los destinos turísticos para la promoción de la autonomía personal.

Constante, L., & Enrique, S. (2013). Mobile city apps: a powerful tool for citizens and tourism development in Quito, Ecuador.

Anexo E: Entrevistas

Entrevista Informante 1

Katherine Naranjo: Buenas tardes, estamos con nuestra informante 1, a quien le aplicaremos el cuestionario de entrevista. El objetivo de esta entrevista es obtener información sobre como los viajeros hacen uso de su Smartphone durante sus viajes en Guayaquil. Le informamos que esta entrevista será grabada.

¿Cuál es su edad?

Informante 1: 30 años

Katherine Naranjo: ¿Nacionalidad?

II: Argentina

KN: ¿País de residencia?

II: Argentina

KN: ¿Hace que tiempo posee Ud. Un Smartphone y cuáles son las aplicaciones que más utiliza diariamente?

II: Más o menos hará 8 meses que tengo Smartphone y lo que más uso es mail, WhatsApp, Facebook, esas 3 son las que más uso.

KN: ¿Hace que tiempo fue su más reciente viaje a Guayaquil? Y describa su experiencia de viaje, lugares que visitó, actividades que realizó.

II: La primera vez que vine a Guayaquil y la única, fue hace más o menos tres días, me agrado todo de Guayaquil, y los lugares pues, la isla Santay, el museo del MAAC, el mercado de artesanías, la calle principal, la 9 de octubre, el otro museo de arte, el Nahim Isaias, y toda la parte del Malecón, todo el paseo que tiene, el centro comercial, y el cerro Santa Ana.

KN: ¿En su más reciente viaje a la ciudad, utilizó de alguna manera su Smartphone para planificar su viaje?

II: Sí, en realidad, tengo que tener wifi para eso, y en la ciudad hay muchos lugares que dicen que tienen wifi, pero no engancha, como por ejemplo metrovías o en el Malecón también hay zonas libres de wifi, donde podría tranquilamente consultar algo pero no, así que solamente cuando tenía chance de wifi podía.

KN: ¿Por qué prefiere el Smartphone sobre otras opciones?

II: Porque es mejor esto, para poder comunicarme, o cuando tengo wifi poder tener información que me interesa.

KN: De manera general ¿Cuál es el principal uso de su Smartphone durante sus viajes?

II: El principal es para comunicarme, uso bastante el whatsapp, después un tanto páginas web, como es un viaje largo de voluntariado y esas cuestiones y aparte, uso bastante el mail para unas cosas del trabajo. Esas son las que más

KN: ¿Utilizó su Smartphone como herramienta de ayuda, para obtener información turística o actividades durante su estadía en Guayaquil?

II: Si,

KN: ¿De qué manera lo utilizaste?

II: Buscando, como googleando, buscando que había para hacer.

KN: ¿Por qué prefiere el Smartphone sobre otras opciones?

II: Porque es como que tiene todo, como que me es más fácil verlo desde ahí.

KN: ¿Cuáles son las aplicaciones que ud más utiliza durante sus viajes y en qué momento?

II: El whatsapp y siempre lo utilizo cuando puedo buscar wifi, a veces por ahí como que uno tiene que consumir o descansa donde tenga wifi, al no tener, nuestra empresa argentina.

KN: ¿Utilizó alguna aplicación con información de la ciudad?

II: No, la verdad es que no tenía espacio

KN: ¿Utiliza su Smartphone después de su viaje para hacer seguimiento o compartir información del destino?

II: Sí, para poner las publicaciones en Facebook, y esas cosas así.

KN: Comparando sus viajes anteriores a que usaras un Smartphone ¿Qué diferencias aporta el uso del mismo?

II: Al no tener como para comunicarte, no tenías nada como el whatsapp, o como para buscar información tenías que buscarte una computadora, así que cambio bastante.

KN: ¿Siente ud que el estar conectado al Smartphone ha influenciado de algún cambio en su rutina diaria durante sus viajes?

II: Sí, porque puedes buscar información antes de llegar a un lugar, saber mas o menos lo que puedes hacer o en mucho esto de las redes de Facebook que tienen estos mochileros o grupos que te dan un montón de información y que uno puede preguntar, después los blog de mochileros que con el Smartphone uno puede mirarlos tranquilamente, así que si tenés mucha más información.

KN: En una frase describa cuáles son sus sensaciones o emociones cuando usa su Smartphone durante sus viajes.

II: Para hacerlo más como en una palabra, útil.

KN: Muchas gracias por colaborar con nuestra investigación.



ACTOR BIBLIOTECA

Entrevista Informante 2

Katherine Naranjo: Buenas días, estamos con nuestra informante 2, Te contamos que nuestro tema de estudio es el uso de Smartphone de viajes de Guayaquil. El objetivo de esta entrevista es obtener información sobre como los viajeros hacen uso de su Smartphone durante sus viajes en Guayaquil. Le informamos que esta entrevista será grabada.

¿Cuál es su edad?

Informante 2: 29 años

Katherine Naranjo: ¿Nacionalidad?

I2: Argentina

KN: ¿País de residencia?

I2: Argentina

KN: ¿Hace que tiempo posee Ud. Un Smartphone y cuáles son las aplicaciones que más utiliza diariamente?

I2: Hace 6 meses y lo que más uso es whatsapp, el mail y google maps, porque tiene GPS incluido.

KN: ¿Hace que tiempo fue su más reciente viaje a Guayaquil? Y describa su experiencia de viaje, ejemplo lugares que visitó, actividades que realizó.

I2: Es la primera vez que visito Guayaquil, llegué hace 3 días, y bueno fui a la isla Santay, al Malecón 2000, también estuvimos en la municipalidad, en el museo Nahim Isaias, en la Universidad de Artes, en el parque de las iguanas, en el mercado central, en el MAAC, en el cerro Santa Ana en el faro, y también estuvimos en el monumento de San Martín y Bolívar, en la rotonda. Y eso fue.

KN: ¿En su más reciente viaje a la ciudad, utilizó de alguna manera su Smartphone para planificar su viaje?

I2: Sí, con el GPS para ubicar los destinos, a donde queríamos ir, y bueno whatsapp para comunicarme con mis amigos, familia, los mail también.

KN: ¿Por qué prefiere el Smartphone sobre otras opciones?

I2: Porque da esa facilidad de digamos de tener acceso, por ejemplo al GPS no tengo que estar conectada al internet, me da la ubicación y el destino al que puedo ir sin necesidad de estar en línea, después el whatsapp es gratis y si tengo que estar conectada a internet por es mucho más accesible.

KN: De manera general ¿Cuál es el principal uso de su Smartphone durante sus viajes?

I2: Los mails, internet y google maps.

KN: ¿Utilizó su Smartphone como herramienta de ayuda, para obtener información turística o actividades durante su estadía en Guayaquil?

I2: Si, Para saber sobre los museos, y las actividades culturales

KN: ¿Por qué prefiere el Smartphone sobre otras opciones?

I2: Porque es más rápido y concreto en cuanto a la información.

KN: ¿Cuáles son las aplicaciones que Ud. más utiliza durante sus viajes y en qué momento las utiliza?

I2: Para planificar GPS, y pues para ver qué actividades puedo realizar Google, el navegador.

KN: ¿Utilizó alguna aplicación con información de la ciudad y en qué momento?

I2: No, no use ninguna

KN: ¿Utiliza su Smartphone después de su viaje para hacer seguimiento o compartir información del destino?

I2: Solo la única red que tengo es whatsapp o Facebook, así que lo que comparto lo comparto por ahí con familia y amigos.

KN: Comparando sus viajes anteriores a que usaras un Smartphone ¿Qué diferencias aporta el uso del mismo?

I2: Para mí lo mejor es la cuestión de los mapas, porque por ahí si me ha pasado en otros viajes que he llegado y los puntos turísticos están cerrados, entonces por ahí tengo acceso a un mapa y averiguar por ahí alojamiento, acceder a informaciones concretas.

KN: ¿Siente ud que el estar conectado al Smartphone ha influenciado de algún cambio en su rutina diaria de sus viajes?

I2: Sí, porque de alguna manera hay cierta dependencia, porque digamos cuando uno se conecta a internet la comunicación con lo que uno está compartiendo ya se acaba y ya pasa a ser con el elemento tecnológico.

KN: En una frase describa cuáles son sus sensaciones o emociones cuando usa su Smartphone durante sus viajes.

I2: Decisión, con respecto a los mapas, bueno y cierta comodidad también

KN: Muchas gracias por colaborar con nuestra investigación.

Entrevista Informante 3

Katherine Naranjo: Buenas tardes, estamos con nuestra informante 3, a quien le aplicaremos el cuestionario de entrevista. El objetivo de esta entrevista es obtener información sobre como los viajeros hacen uso de su Smartphone durante sus viajes en Guayaquil. Le informamos que esta entrevista será grabada.

Empezamos con su edad

Informante 1: 33

Katherine Naranjo: ¿Nacionalidad?

I3: Argentina

KN: ¿País de residencia?

I3: Argentina

KN: ¿Hace que tiempo posee Ud. Un Smartphone y cuáles son las aplicaciones que más utiliza diariamente?

I3: Me lo compre para empezar el viaje, hace 5 meses, lo que más uso es el whatsapp, después uso mucho maps, esas 2.

KN: ¿Hace que tiempo fue su más reciente viaje a Guayaquil? Y describa su experiencia de viaje, lugares que visitó, actividades que realizó.

I3: Llegamos hace 3 noches, y bueno fuimos a Santa Ana, al Museo Antropológico de Arte Contemporáneo, al Malecón 2000, a la isla Santay, al mercado de artesanías, la avenida principal la 9 de octubre, la municipalidad, al museo que está a la vuelta y a la Universidad de Artes que está al frente

KN: ¿En su más reciente viaje a la ciudad, utilizó de alguna manera su Smartphone para planificar su viaje?

I3: Si porque antes de saber de la aplicación de Guayaquil es mi destino, buscaba por ejemplo los destinos para ir a los museos o los lugares que nos intentaba conocer a partir de los blogs e viajeros y después comentarios que pueden salir de algunas páginas de Facebook o de las agendas culturales de la municipalidad.

KN: De manera general ¿Cuál es el principal uso de su Smartphone durante sus viajes?

I3: Sobre todo comunicarme con mi familia con mis amigos, el principal. Y la segunda, buscar alojamiento, ya sea por couch surfing o desde hostales o no sé, HostelWorld, que es una página que tiene alojamientos muy baratos, en Latinoamérica por lo menos, y después, lugares para visitar, desde los horarios de los museos, desde donde tomar el bus, o lugares que queramos visitar de naturaleza, o hasta que hora están abiertos esos espacios, comentarios de otras personas que hayan recorrido esos lugares.

KN: ¿Utilizó su Smartphone como herramienta de ayuda, para obtener información turística o actividades durante su estadía en Guayaquil?

I3: Sí, varias veces, porque el primer día fuimos hasta turismo, pero como no teníamos la aplicación y nos trajimos toda información en papel y un mapa muy grande, recurrimos de todas maneras a internet para bajar esa información.

KN: ¿Por qué prefiere el Smartphone sobre otras opciones?

I3: Porque es práctico, porque tenés como todo en un mismo aparato, osea cuando decidí viajar yo reduje todo ahí, para bajar libros, escuchar música, y todo esto que te decía, como sentir que es tu GPS para moverte con libertad.

KN: ¿Cuáles son las aplicaciones que ud más utiliza durante sus viajes y en qué momento?

I3: Las que te decía, que son como las de Couch Surfing, las de whatsapp pero sobre es para comunicarme la de whatsapp con mi familia, y mis amigos de allá en Argentina, cuando localizamos algún hospedaje o algún lugar donde quedarnos también lo mismo, whatsapp, y el map como para también ubicarnos en donde estamos, y a dónde queremos ir y como trasladarnos, además de preguntarle a la gente, pero ahí tenés una idea mínima del recorrido que vas a hacer.

KN: ¿Utilizó alguna aplicación con información de la ciudad, en qué momento?

I3: No la pude instalar a Guayaquil, es muy lenta Guayaquil es mi destino para descargar

KN: ¿Utilizo su Smartphone después de su viaje para hacer seguimiento o compartir información del destino?

I3: Y ahora estaba subiendo fotos de los lugares que recorrí pero por las redes sociales y porque no tengo blog digamos de viajero, pero si en esa, en la red, lo que hago es comentar de los lugares, de cómo acceder, o como se llega y vas comentando

KN: Comparando sus viajes anteriores a que usaras un Smartphone ¿Qué diferencias aporta el uso del mismo?

I3: Bien, una tiene como que las herramientas todas en un mismo aparato, que antes si o si necesitabas el mapa impreso no digo que no sea una herramienta válida hoy por hoy, porque también si esta la usamos, sobre todo eso, tener muchas aplicaciones para moverte con libertad y demás, todo en un mismo aparato, pequeño y compacto.

KN: ¿Siente ud que el estar conectado al Smartphone ha influenciado de algún cambio en su rutina diaria durante sus viajes?

I3: Sí, modifica la interacción a veces, porque si vos querés y entendés no necesitas comunicarte con nadie más que con el teléfono para moverte, eso es lo que creo que modifica. Pero lo otro es que tenés exactitud, no te perdés, eso.

KN: En una frase describa cuáles son sus sensaciones o emociones cuando usa su Smartphone durante sus viajes.

I3: Uno puede andar, pero no quiero que se entienda que uno tiene como la adicción al teléfono, no siento que sea indispensable para viajar, porque otras veces he podido viajar sin él, pero es cómodo y es práctico.

KN: Muchas gracias por colaborar con nuestra investigación.

Entrevista Informante 4

Katherine Naranjo: Buenas tardes, vamos a empezar con la entrevista de nuestro tema de estudio que es el Uso de Smartphone en visitantes de Guayaquil. El objetivo de esta entrevista es obtener información sobre como los viajeros hacen uso de su Smartphone durante sus viajes en Guayaquil. Le informamos que esta entrevista será grabada.

¿Cuál es tu edad?

Informante 4 22 años

Katherine Naranjo: ¿Nacionalidad?

I4: Colombiana

KN: ¿País de residencia?

I4: Canadá

KN: ¿Hace que tiempo posee Ud. Un Smartphone y cuáles son las aplicaciones que más utiliza diariamente?

I4: Unos 4 años, y pues redes sociales y Google, eso y mapas.

KN: ¿Cuándo fue su más reciente viaje a Guayaquil? Y describa su experiencia de viaje, lugares que visitó, actividades que realizó.

I4: El 8 de junio, y me fui el 15. Y fui a la isla Santay, al malecón, al parque histórico y al parque de las iguanas, y al faro y al cerro Santa Ana.

KN: ¿En su más reciente viaje a la ciudad, utilizó de alguna manera su Smartphone para planificar su viaje?

I4: Si, claro, mapas para encontrarme con personas, para saber dónde estaban las diferentes atracciones.

KN: ¿Por qué prefiere su Smartphone frente a otras opciones?

I4: es más fácil de usar, más pequeño, más cómodo.

KN: De manera general ¿Cuál es el principal uso de su Smartphone durante sus viajes?

I4: Los mapas, más que todo, los mapas para buscar sitios. Y contactarse con gente que uno se va a encontrar o algo así. Y la verdad no lo uso mucho cuando estoy viajando, trato de desconectarme, solo lo uso en lo más útil, y para escuchar música.

KN: ¿Utilizó su Smartphone para buscar información sobre restaurantes, lugares de interés, mapas de la ciudad o actividades a realizar durante su estadía en Guayaquil?

I3: Si, y es más me impresionó mucho que tienen en cada estación del metrovía, tiene wifi, eso nunca lo había visto, y es muy útil.

KN: Sí, Guayaquil está tratando de implementar un tipo de ciudad virtual, por eso vas que hay como 3000 punto gratuitos de wifi en la ciudad ¿Por qué prefiere el Smartphone sobre otras opciones, para información o lugares de interés?

I4: Muchas veces es más, es más fijo, es más cierto y es más fácil de usar.

KN: ¿Cuáles son las aplicaciones que ud más utiliza durante sus viajes y en qué momento?

I4: Los mapas, Facebook, whatsapp, y google en general, para buscar y también trip advisor.

KN: ¿Y en qué momento las utilizas?

I4: Antes del viaje, y durante también.

KN: ¿Utilizó alguna aplicación con información de la ciudad?

I4: Creo que no la verdad, no que recuerde.

KN: ¿Utilizo su Smartphone después de tu viaje para hacer seguimiento o compartir información del destino?

I4: Si, claro.

KN: ¿De qué manera?

I4: En Facebook, compartiendo con gente. Y talvez whatsapp para mandarles fotos.

KN: Comparando sus viajes anteriores a que usaras un Smartphone ¿Qué diferencias aporta el uso del mismo en tu experiencia de viaje?

I4: Se hace más eficiente el viaje, no tienes que buscar una dirección 3 veces, no tienen que preguntar a la gente, por ejemplo lo buscar y ahí llegas.

KN: ¿Siente ud que el estar conectado al Smartphone ha influenciado de algún cambio en su rutina diaria durante sus viajes?

I4: Creo que no, porque ya eso es como que muy común, forma parte de la vida de uno.

KN: Pero has viajado antes de tener un Smartphone, y ahora has viajado con uno, y notas algún cambio en tu rutina, por ejemplo, pasabas muy aburrido y no tenías en que distraerte y ahora tienes tu Smartphone.

I4: Pues si ese sería un cambio, y no solo eso, sino que todo es accesible en cualquier momento

KN: ¿Desearía simplemente desconectarse de su móvil durante sus viajes?

I4: Depende de la situación, porque si llegas a un sitio, donde no conoces a nadie, no conoces nada, quieres saber a dónde, pero si es un sitio al que frecuentas mucho, también es bueno desconectarse.

KN: En una frase describa cuáles son sus sensaciones o emociones cuando usa su Smartphone durante sus viajes.

I4: Me transmite seguridad

KN: Muchas gracias por colaborar con nuestra investigación.

Entrevista Informante 5

Katherine Naranjo: Buenas tardes, vamos a empezar con la entrevista de nuestro tema de estudio que es el Uso de Smartphone en visitantes de Guayaquil. El objetivo de esta entrevista es obtener información sobre como los viajeros hacen uso de su Smartphone durante sus viajes en Guayaquil. Le informamos que esta entrevista será grabada.

¿Cuál es tu edad?

Informante 5 25 años

Katherine Naranjo: ¿Nacionalidad?

IS: Colombiana

KN: ¿País de residencia?

IS: Colombia

KN: ¿Hace que tiempo posee Ud. Un Smartphone y cuáles son las aplicaciones que más utiliza diariamente?

IS: Uhhmmm... Hace no sé 6 años, 7 años no sé, y si, y no sé pues las aplicaciones para chat antes eran diferentes pero han venido cambiando y pues ahora uso no sé, whatsapp, es como lo que más usa uno, line y uso también mucho maps, google maps, waze lo uso mucho para la ciudad y no sé, si las aplicaciones de transporte público acá en la ciudad también las uso, las de pedir taxi, si son como que las que más uso.

KN: ¿Cuando fue su más reciente viaje a Guayaquil?

IS: Fue hace como 15 días mi más reciente y único (risas),

KN: ¿Y tu experiencia del viaje que tal fue?

IS: Súper, excelente, me gustó mucho

KN: ¿Y lugares que visitaste en Guayaquil?

IS: Uhhh... Estuve por el Malecón, por eh... plaza de armas, por el barrio las peñas, por el... ¿cómo se llama? El faro, las escaleras que sube uno, el parque de las iguanas, y ya no más

KN: eh... La tercera ¿Utilizó de alguna manera su Smartphone para planificar su viaje a Guayaquil?

IS: Eh.. Si, para ver el mapa de la ciudad todo el tiempo, estaba mirándolo pues cuando tenía wifi porque no tenía datos en Ecuador, entonces cuando tenía wifi lo usaba para ver el mapa y ubicarme en las calles, pero no mas

KN: O sea ¿Para planificarlo desde Colombia tal vez lo usaste?

IS: No, y estando en Guayaquil para ubicarme en la ciudad. Y ubicar los sitios de interés con aplicaciones de mapas.

KN: Ehhh... Ok

KN: ¿Cuál es el principal uso de tu Smartphone durante tus viajes?

IS: Ehhh... Bueno comunicarme con mis amigos, mi familia, Y... eso como ver las distancias y los mapas no cierto, porque los sitios de interés los planifico antes de viajar, pero los, las ubicaciones si lo hago cuando estoy, entonces veo cómo llegar o a veces no sé las aplicaciones que te ofrecen en Google maps, Waze, o bueno otras, las de servicios públicos que te ofrecen en algunas ciudades pues las rutas que se pueden tomar de buses o así...

KN: Claro, Ehh... Dices que para planificar sobre los lugares que vas a visitar usabas ¿Por Qué medio lo hiciste el Smartphone o un ordenador?

IS: No, no eso lo hago en mi computadora antes de viajar

KN: Ya perfecto, Ehh... ¿Utilizó su Smartphone como herramienta de ayuda para obtener información turística o de actividades durante su estadía en Guayaquil?

IS: No, no mira que no. No lo usé para eso.

KN: ¿Por qué no? Y ¿Qué opciones utilizaste?

IS: No pues, ya tenía planeados como los sitios que quería conocer entonces no, como que no tuve necesidad. Solo así como que para ubicar

KN: Mmmm... ok ya Perfecto, vamos a la siguiente pregunta ¿Cuáles son las aplicaciones que ud más utiliza durante sus viajes? y ¿En qué momento las utiliza?

IS: Google maps (risas), Sí

KN: Google Maps, ¿alguna otra?

IS: Mmmm... No realmente no muchas más, Lo que te digo, trato de ver porque muchas veces muchas ciudades tienen sus rutas de metro o del que tienen ustedes aquí en Guayaquil Metrovía de buses, las tienen en una aplicación, entonces uno puede buscar las rutas y las frecuencias; pero pues hay unas ciudades que si lo tienen, pero aquí en Guayaquil no encontré una aplicación que hiciera eso; pero supongo que sí debe haber.

KN: Mmmm... Ya, Ehhh... ¿Utilizó alguna aplicación con información de la ciudad?

IS: Mmm... No, aplicación no, solamente vía a internet, pero no por mi teléfono sino por la computadora.

KN: Ehhh... La siguiente ¿Utilizo su Smartphone después de tu viaje para hacer seguimiento o compartir información del destino?

IS: Si, claro. No se por redes sociales comparto, como que los sitios que visité y así.

KN: Ah ya, tipo ¿Facebook, Twitter, Instagram?

IS: Mmm... Si

KN: Comparando sus viajes anteriores a que usaras un Smartphone ¿Qué diferencias aporta el uso del mismo?

IS: Ehh... Bueno no encontré una aplicación que me mostrara rutas de buses que pudiera usar y si la busqué, es como lo único.

KN: Ah ya, pero digamos por ejemplo digamos antes viajabas sin teléfono, o con un teléfono que no era inteligente, y ahora viajas con un teléfono inteligente, ¿Notas alguna diferencia en el uso o algo?

I5: Ah ya te entiendo, no pues es que no sé, o sea yo como que siempre he viajado con teléfonos pues no soy dependiente pero siempre lo he usado, o sea no recuerdo haber viajado sin él; Sí me entiendes, pero... pero pues obvio supongo que antes se hacía muy difícil porque no tienes un mapa a la mano, no puedes saber dónde estás ubicado, no sé, no te puedes comunicar con la gente que está pendiente de ti, no sé; sitios de interés, no vas a poder encontrar los lugares que estén para visitar, va a ser mucho más difícil, esas pueden ser las diferencias

KN: Perfecto Ehhh... La Siguiete ¿Siente Ud. que el Smartphone ha influenciado algún cambio en su rutina o hábitos durante sus viajes?

KN: Claro y la ultima

En una frase describa cuáles son sus sensaciones o emociones cuando usa su Smartphone durante sus viajes.

I5: Siento que el Smartphone Me da seguridad

KN: Perfecto, sientes que el Smartphone de da seguridad. ¿Esa es la sensación que sientes?

I5: Sí, pues porque te permite estar como, saber dónde estás o lo que sea

KN: Muchas gracias por colaborar con nuestra investigación.

Entrevista Informante 6

Katherine Naranjo: Buenas tardes, estamos con nuestra informante 6, a quien le aplicaremos el cuestionario de entrevista. El objetivo de esta entrevista es obtener información sobre como los viajeros hacen uso de su Smartphone durante sus viajes en Guayaquil. Le informamos que esta entrevista será grabada.

¿Cuál es su edad?

Informante 6: 24 años

Katherine Naranjo: ¿Nacionalidad?

I6: Peruana

KN: ¿País de residencia?

I6: Perú

KN: ¿Hace que tiempo posee Ud. Un Smartphone y cuáles son las aplicaciones que más utiliza diariamente?

I6: Hace 6 años y utilizo el WhatsApp y el messenger de Facebook.

KN: ¿Cuándo fue su más reciente viaje a Guayaquil? Y describa su experiencia de viaje, lugares que visitó, actividades que realizó.

I6: Hace 8 Días

KN: Ya perfecto y describe tu experiencia de viaje

I6: Muy lindo, muy lindo Guayaquil, la gente muy acogedora.

KN: Ehhh... ¿Lugares que visitaste aquí en Guayaquil?

I6: El parque de las iguanas, el malecón, las peñas y el faro.

KN: ¿Utilizó de alguna manera su Smartphone para planificar su viaje?

I6: No, solo por referencias de la gente

KN: El medio que preferiste son las referencias.

KN: Perfecto ¿Cuál es el principal uso de su Smartphone durante sus viajes?

I6: Solo tomar fotos y publicarlas en el Facebook.

KN: Ok, ¿Utilizó su Smartphone como herramienta de ayuda, para obtener información turística o actividades durante su estadía en Guayaquil?

I6: No

KN: ¿Por qué no lo utilizaste?

I6: Porque no sé qué aplicación hay de Guayaquil

KN: Mmmm... Ya ¿Qué opciones utilizaste?

I6: Las referencias de la gente

KN: ¿Cuáles son las aplicaciones que ud más utiliza durante sus viajes y en qué momento las utilizas?

I6: El Facebook y whatsapp

KN: Facebook y whatsapp, ¿En qué momento?

I6: Cuando estoy en el bus o cuando estoy libre.

KN: ¿Utilizó alguna aplicación con información de la ciudad?

I6: No.

KN: ¿Utiliza su Smartphone después de su viaje para hacer seguimiento o compartir información del destino?

I6: Sí, para compartir fotos, videos.

KN: Comparando sus viajes anteriores a que usaras un Smartphone ¿Qué diferencias aporta el uso del mismo?

I6: Solo porque y no llevo la cámara, me sirve como cámara, nada más.

KN: ¿Siente ud. que el Smartphone ha influenciado de algún cambio en su rutina diaria durante sus viajes?

I6: No

KN: En una frase describa cuáles son sus sensaciones o emociones cuando usa su Smartphone durante sus viajes.

I6: No, no tengo sensaciones o emociones por utilizar un celular o un smartphone

KN: Muchas gracias por colaborar con nuestra investigación.

Entrevista Informante 7

Katherine Naranjo: Buenas tardes, estamos con nuestro informante 7 , a quien le aplicaremos el cuestionario de entrevista. El objetivo de esta entrevista es obtener información sobre como los viajeros hacen uso de su Smartphone durante sus viajes en Guayaquil. Le informamos que esta entrevista será grabada.

¿Cuál es su edad?

Informante 7: 27 años

Katherine Naranjo: ¿Nacionalidad?

I7: Peruana

KN: ¿País de residencia?

I7: Perú

KN: ¿Hace que tiempo posee Ud. Un Smartphone y cuáles son las aplicaciones que más utiliza diariamente?

I7: Mmm... Mi primer Smartphone me lo compré hace como 5 años más o menos y utilizo el WhatsApp y Facebook.

KN: Ya perfecto, vamos con la segunda

¿Cuándo fue su más reciente viaje a Guayaquil? Y describa su experiencia de viaje, lugares que visitó, actividades que realizó.

I7: Solamente Guayaquil o todo el Ecuador

KN: No, Solo Guayaquil

I7: Estuve el lunes 4 de mayo, hace un mes

Lo que pude visitar fue el malecón más que todo

KN: Y tu experiencia ¿qué tal fue?

I7: Si me gustó bastante el malecón, me pareció chévere el río, no hay un río tan grande en la ciudad acá en Perú.

Me pareció muy chévere es de tenerlo a la mano y poder ver el paisaje

KN: Ehhh... Ya

KN: ¿Utilizó de alguna manera su Smartphone para planificar su viaje?

I7: Mmm... No, para planificar mí viaje no.

KN: Mmm... Ya, este... Como no lo utilizaste, ¿Por qué no lo utilizaste y que medio prefieres, o sea para planificarlo?

I7: Bueno me informé, mediante internet, busqué por páginas de turistas que han visitado Ecuador, converse con gente que ha visitado Ecuador también para que me cuenten su experiencia; sobre todo eso

KN: Entonces lo hiciste por medio de páginas, pero las buscabas en tu ordenador.

I7: En mi computadora, Sí.

KN: ¿Cuál es el principal uso de su Smartphone durante sus viajes?

I7: El google maps....

Ehh... Fotos, Música.

Tengo grabadas las páginas de internet que he buscado para poder leer también esa información ahí, por ejemplo tenía páginas que busqué sobre qué lugares visitar las tenía guardadas en el celular como para apenas agarraba wifi poder también buscar también ahí pues no.

KN: Ya perfecto ¿Utilizó su Smartphone como herramienta de ayuda, para obtener información turística o actividades durante su estadía en Guayaquil?

I7: Sí sí, justo como te decía, cuando estaba con wifi podía buscar.

KN: ¿Por qué prefieres el Smartphone sobre otras opciones?

I7: Porque lo tengo a la mano, es más cómodo que una laptop, lo tengo a la mano y es más fácil buscar desde el celular

KN: ¿Cuáles son las aplicaciones que ud más utiliza durante sus viajes y en qué momento las utilizas?

I7: Mmmm... ¿aplicaciones en general verdad?

KN: Sí que utilizas en el viaje, tipo cuando viajabas, ¿Cuáles aplicaciones utilizabas más?

KN: Mmmm... como te dije, google maps cada vez que podía y agarraba wifi lo usaba para ubicarme bien y recordar por donde estaba yendo para no estar perdiéndome; y también utilizaba... Ehhh... El Whatsapp para comunicarme, El Facebook para poder revisar mi información...

Ehhh... Otra aplicación, no se esas sobre todo... ah como me gusta correr, bueno tengo una aplicación de nike que es para correr, que la use cuando corrí por allá por Ecuador.

KN: Perfecto.

¿Utilizaste alguna aplicación con información de la ciudad?

I7: Mmmm... No. No conozco una aplicación que me diera esa información.

KN: ¿Utiliza su Smartphone después de su viaje para hacer seguimiento o compartir información del destino?

I7: Claro, para el Facebook

KN: ¿Siente ud. que el Smartphone ha influenciado de algún cambio en su rutina diaria durante sus viajes?

I7: Siento que da, me ayuda, no, a tener; a poder buscar información y usarla.

El beneficio de tener la cámara, el maps, revisar paginas todo en un solo equipo, no, y a la mano.

Sí, si me ha ayudado de hecho.

KN: Claro, ¿pero notas un cambio? No sé, pero has viajado antes sin Smartphone y ahora con Smartphone y como que si ha cambiado, yo que sé,

I7: Claro, ayuda, de hecho ayuda más el tener un Smartphone porque tienes a la mano esa información ¿no?, mediante puedas conseguir internet, el Smartphone es algo bien, bien bueno para los viajeros.

KN: Perfecto, Y ¿Qué hábitos has cambiado cuando viajas con un Smartphone o cuando no viajas con un Smartphone?

I7: Mmmm... Que hábitos, bueno de hecho, estas como que a veces muy pegado al celular a veces y te puedes como que desconectar de lo que estás viendo en el paisaje o esas cosas, pero trato de evitarlo ¿no?, trato de si estoy en un sitio que es naturaleza estar desconectado y no tener mucho el celular ¿no?, pero hay gente que sí, si le pasa eso; viaja y tú lo ves con el celular ahí pegado; no es muy bueno.

KN: En una frase describa cuáles son sus sensaciones o emociones cuando usa su Smartphone durante sus viajes.

I7: Que es una herramienta útil, si la sabes usar.

KN: Pero como sensaciones o emociones ¿Cómo lo podrías describir?

I7: Mmmm... ¿Como por ejemplo?

KN: Yo que sé, tienes la sensación de estar más seguro...

I7: Yo creo que seguridad en el sentido de que... Este... Sé dónde estoy yendo, sé los lugares, me gusta estar ubicado ¿no? Entonces, mediante el google maps trato de ver donde estoy yendo ¿no?, y eso si me da seguridad. Y me ayuda el Smartphone.

KN: Muchas gracias por colaborar con nuestra investigación.

Entrevista Informante 8

Katherine Naranjo: Buenas tardes, estamos con nuestra informante 8, a quien le aplicaremos el cuestionario de entrevista. El objetivo de esta entrevista es obtener información sobre como los viajeros hacen uso de su Smartphone durante sus viajes en Guayaquil. Le informamos que esta entrevista será grabada.

¿Cuál es su edad?

Informante 8: 27 años

Katherine Naranjo: ¿Nacionalidad?

I8: Chileno

KN: ¿País de residencia?

I8: Chile

KN: ¿Hace que tiempo posee Ud. Un Smartphone y cuáles son las aplicaciones que más utiliza diariamente?

I8: El Smartphone lo utilizo hace alrededor de unos 4 años más o menos y lo que más utilizo es el WhatsApp y...no, whatsapp y a veces skype

KN: WhatsApp y skype, ¿Y alguna aplicación tipo redes sociales o algo así?

I8: Sí, si si, claro también un poco twitter perdón, y también Facebook; en realidad mucho twitter y mucho Facebook

KN: Ya perfecto. La siguiente pregunta

¿Cuándo fue su más reciente viaje a Guayaquil? Y describa su experiencia de viaje, lugares que visitó, actividades que realizó. ¿Cómo usaste tu Smartphone en los lugares visitados?

I8: La primera visita a Guayaquil fue creo hace 3 años la última visita, Ehhh... El Smartphone me sirvió un montón, porque gracias a él me pude comunicar aunque no tenía chip porque apenas llegué a Guayaquil no tenía chip, pero si me sirvió mucho el wifi que pude captar en algunos Mc Donals. Para conectarme con el celular, porque ahí pude comunicarme...

KN: Sí, ¿Y qué lugares visitaste acá en Guayaquil?

I8: Visité la isla Santay, Visité ehhh... Una ciudadela camino a la costa que no recuerdo cómo se llamaba en este momento, Fui al paseo en bote Discovery y ya.... Bueno recorrí el centro de la ciudad que es muy bonito, la plaza de las iguanas las camaronerías que están camino a la costa también.

KN: Ya y usaste tu Smartphone en esos lugares por ejemplo te tomaste algunas fotos

I8: Donde captaba internet lo utilizaba mucho el gps.GPS.
El GPS del Smartphone me sirvió demasiado

KN: Perfecto

I8: Y también me sirvió el WhatsApp para poder contactarme con mis conocidos en guayaquil

KN: Ya y estos lugares te tomaste fotos o hiciste algún video con tu smartphone o algo así

I8: Sí exacto me sirvió mucho para cómo utilizarlo para grabar videos también y muchas fotografías

KN: ¿En tu más reciente viaje a la ciudad, utilizó de alguna manera su Smartphone para planificar su viaje desde tu país de origen o sea por ejemplo cuando estabas en Chile antes de venir acá Guayaquil tipo para buscar yo qué sé algunos lugares o algo así de tu país de origen?

I8: Si lo utilice claro, si utilicé el Smartphone para... De hecho organicé mi viaje gracias al Smartphone, buscar información en google, también ocupar el gps para medir distancias tanto de Chile a Guayaquil como de dentro de Guayaquil antes de llegar.

KN: ¿Desde Chile? ¿Eso lo hiciste desde Chile?

I8: Todo el viaje lo planifiqué por el smartphone desde Chile

KN: ¿Por qué prefiere el Smartphone sobre otras opciones?

I8: Bueno por la comodidad que entrega el smartphone porque en el fondo es como llevar un mini computador con uno. Y la gran cantidad de aplicaciones que entrega son muy útiles

KN: De manera general ¿Cuál es el principal uso de su Smartphone durante sus viajes?

I8: Fotografía whatsapp y facebook para estar contactado con los familiares y amigos y gps

KN: ¿gps?

I8: Sí

KN: ¿Utilizó su Smartphone para buscar información sobre restaurantes lugares de interés mapa de la ciudad actividades a realizarse durante su estadía énfasis guayaquil?

I8: Si, la utilice para informarme a los lugares donde iba, de hecho cuando contacté a una amiga para ir a la isla Santay y buscar información en el smartphone para saber qué es lo que era dónde están los lugares con el gps los que previamente busqué en el smartphone

KN: ¿Por qué prefiere el Smartphone y no una computadora por ejemplo?

I8: Se parece la pregunta anterior verdad

KN: Si es un poco parecida

I8: La respuesta es la misma lo utilizó sobre opciones porque lo mismo todo está en el smartphone la cantidad de aplicaciones gigantes que tiene es súper cómodo es muy rápido Exacto incluso versus a un computador el smartphone es portátil cabe en tu bolsillo es la diferencia

KN: Perfecto y mediante qué aplicación buscaste información sobre los lugares

I8: Google

KN: ¿Google?

I8: Google fue mi gran ayuda

KN: ¿Cuáles son las aplicaciones que ud más utiliza durante sus viajes y en qué momento?

I8: Igual es parecida

KN: Si es que la primera era como diariamente y está en cambio es como cuando ya está viajando qué aplicaciones usas y en qué momento

I8: Bueno fotografía en todo momento video también y también utilizó mucho el whatsapp constantemente lo que más utilizó el whatsapp y google también lo utiliza facebook y eso mientras estoy viajando.

KN: ¿Utilizó alguna aplicación con información de la ciudad?

I8: No nada ósea o sea aplicación específica de información de la ciudad no, toda mi búsqueda la hice en google.

KN: ¿Utiliza su Smartphone después de su viaje para hacer seguimiento o compartir información del destino?

I8: Si lo utilizo porqué estoy en una página que se llama viajeros.com en la cual uno narra de fondo la vivencia que tuvo en otro lugar entonces la verdad como yo casi no utilizamos notebook y ando siempre con el smarphone escribí mi experiencia en esa página con el smartphone.

KN: Perfecto de esa manera la compartes pero también tipo Facebook comparte información sobre el destino.

I8: En facebook comparto las imágenes pero la narrativa la comparto en esa página viajeros.com y las imágenes en facebook

KN: Comparando sus viajes anteriores a que usaras un Smartphone ¿Qué diferencias aporta el uso del mismo?

I8: Mira con mi experiencia anterior, yo igual había ido a Ecuador antes y de hecho es mucho más cómodo porque antes para revisar cada cosa tenía que ir un cyber café, conseguir una notebook entonces era más pérdida de tiempo; el tiempo de buscar a que uno tenía era más limitado entonces con el smartphone es todo instantáneo cómo lo traigo conmigo puedo revisar mucho más tiempo y la información entonces si hay un cambio gigantesco a estar con smartphone y sin smartphone; Además que antes no podía tomar fotografía no podría compartir de forma instantánea mis vivencias.

Ahora Con el smartphone me he sacado una foto y la he enviado de una por internet a mis familiares y amigos
Y lo mismo la búsqueda de información también instantánea

KN: ¿Siente ud que el estar conectado al Smartphone ha influenciado de algún cambio en su rutina diaria durante sus viajes?

I8: Mmmm... Sí bueno ahora en el sentido que ahora con el smartphone casi una necesidad de ir contando todo lo que uno va haciendo me entiendes, por eso antes que éste el smartphone uno tenía que esperar conectarse a un computador para contar o narrar algo y a veces incluso daba hasta flojera hacerlo pero ahora de forma instantánea tomás la foto y la envías ha cambiado si mucho ¿se entendió lo que dije o tengo que explyarme más?

KN: No creo que creo que sí está bien bueno y en sí de algún cambio en tu rutina diaria durante tu viaje tipo estas en esa ya está ligada ¿desearías simplemente desconectarte de su móvil durante tus viajes?

I8: La verdad es que en mí no, (risas) es como una adicción prefiero estar siempre conectado en realidad no, no no preferiero estar siempre conectado en realidad no, no querría desconectarme porque es como es cómo como placentero compartir de forma instantánea lo que uno lo bien que está pasando

KN: Perfecto, entonces para ti es súper necesario estar conectado daba tenía tus viajes

I8: Totalmente necesario. De hecho me siento hasta incómodo estar sin él smartphone... sin, estar más que con el equipo en sí no sentirme conectado me hace sentir incómodo

KN: Muy bien, Bueno En una frase describa cuáles son sus sensaciones o emociones cuando usa su Smartphone durante sus viajes.

I8: ¿En una frase? más lo podría decir en una palabra y es placer se podría decir que es más como placer y sentirme conectado

KN: Muchas gracias por colaborar con nuestra investigación.