

EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE UNA APLICACIÓN TURÍSTICA

Un análisis realizado por profesionales del turismo sobre la e-Guía Find Natal (Brasil)

*André Luiz Vieira Soares
Luiz Mendes-Filho
Andréa do Nascimento Barbosa Cacho
Universidad Federal de Rio
Grande do Norte - Natal, Brasil*

El artículo consiste en una investigación realizada con profesionales de diversos segmentos de la actividad turística para analizar la información disponible en la aplicación Find Natal a través del método de grupo foco online. Se seleccionaron siete profesionales graduados en turismo que hubieran actuado en algún área del sector turístico, quienes utilizaron la aplicación previamente por un período de dos semanas para fundamentar su participación en la discusión en grupo. En la primera etapa del debate respondieron individualmente preguntas cerradas para formar el perfil de los participantes. Posteriormente, al grupo se le aplicó colectivamente un cuestionario compuesto por preguntas abiertas acerca de las categorías existentes en el dispositivo. La herramienta de análisis cualitativa NVivo fue aplicada para analizar el material obtenido y explorar los resultados. El software identificó los ítems más citados por los participantes en sus testimonios a través de una nube de palabras ayudando a categorizar los datos. Los resultados indicaron que los entrevistados hacen uso de aplicaciones turísticas cuando están en la posición de turistas porque pueden ayudarlos durante un viaje. Se observó que los entrevistados esperan mayor interactividad entre la aplicación y el usuario, pues eso transmite mayor confiabilidad en la información. En general, la información fue evaluada como superficial por el grupo entrevistado. A pesar de que los entrevistados indicaron algunas fallas se observó que la aplicación es vista como una herramienta facilitadora para los viajeros.

PALABRAS CLAVE: Aplicación turística, dispositivos móviles, información turística, tecnología de la información, guía turística.