



TRENDIGITAL

¿VIVO PARA COMPARTIR O COMPARTO PARA VIVIR?:

Cómo la tecnología cambió la experiencia de vacaciones en Chile



Las vacaciones solían ser un sinónimo de desconexión. Para muchos era escapar por un tiempo de la rutina, del trabajo o de su actividad principal. Sin embargo, con el uso de las tecnologías de información y comunicación, esta posibilidad parece cada vez más alejada. Los mismos equipos que nos posibilitan encontrar el restaurant o nos dan la mejor información para el alojamiento, son los que nos conectan con el trabajo y con las mismas personas -de las que muchas veces- buscamos escapar para descansar.

Quisimos conocer cómo viven hoy sus vacaciones los chilenos. Analizamos el rol de la tecnología en la (des)conexión que alcanzan con sus contactos y la relevancia que ha adquirido su mundo público digital mientras realizan actividades personales. Estudiamos cómo el “compartir” los momentos hoy se ha transformado en la norma. Conceptualizamos estos aspectos para entender el cambio que hoy estamos viviendo en la cultura de la inmediatez y conexión. Para ello realizamos una encuesta a 755 personas con acceso a internet a nivel nacional que salieron de vacaciones.



EL INFORME SE ENFOCA EN TRES ÁREAS

La dependencia por conectarse y compartir con los que no están presentes

Si bien los usuarios hoy pueden salir de vacaciones, sus teléfonos y el uso de redes sociales les permiten continuar en contacto con los demás. Solo para un 37% las vacaciones significa desconectarse de la tecnología, para el resto es una parte necesaria de sus actividades, ya que sus experiencias comienzan en el mundo offline pero siguen viviéndolas en redes sociales y WhatsApp a medida que las comparten con sus contactos.

Las consecuencias negativas

No todo es positivo para los usuarios. Hay muchos aspectos que les molestan, como cuando las personas con las que viajan se meten mucho en sus teléfonos o van a visitar un lugar y se encuentran con personas tomándose selfies con bastones.

El potencial de la tecnología móvil

A pesar que para un tercio de los encuestados el conectarse va en contra del ideal de vacaciones, una gran mayoría dijo que el uso de su teléfono les permitió mejorar su experiencia de vacaciones. Esta última sección muestra el gran potencial en el uso de la tecnología móvil para aprovechar de mejor forma las vacaciones e incluso recomienda características para el desarrollo de aplicaciones en esta área.



TRENDIGITAL

PARTE UNO

LA DEPENDENCIA POR CONECTARSE Y COMPARTIR CON LOS QUE NO ESTÁN PRESENTES



PENSANDO EN LAS ÚLTIMAS VACACIONES QUE TUVISTE, ¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZASTE LAS SIGUIENTES APLICACIONES PARA ACTUALIZARTE O MANTENERTE EN CONTACTO CON PERSONAS QUE NO ESTABAN CONTIGO?



	NUNCA	RARA VEZ	A VECES	FRECUENTEMENTE	CASI SIEMPRE
CELULAR EN GENERAL	1.4%	3.7%	12.5%	24.9%	57.6%
WHATSAPP	1.7%	2.5%	9.3%	24.3%	62.2%
FACEBOOK	9.8%	7.7%	18.7%	29.5%	34.4%
EMAIL	10.3%	15.2%	23.9%	24.4%	26.3%
MENSAJE DE TEXTO O CHAT	24.6%	18.3%	21.7%	17.4%	18.1%
INSTAGRAM	46.1%	11.3%	14.9%	15.8%	11.9%
APLICACIONES O PLATAFORMAS RELACIONADAS CON EL TRABAJO O ESTUDIOS	46.7%	17.6%	18.5%	11.8%	5.4%
TWITTER	56.5%	14.9%	13.3%	8.5%	6.8%
SNAPCHAT	79.5%	7.2%	7.4%	3.1%	2.8%
TUMBLR	87.2%	6.2%	3.9%	1.8%	1.0%

A partir de los datos puede observarse que hoy existe una escasa desconexión de los teléfonos móviles y de aplicaciones como Facebook y WhatsApp. Mientras el 95% de los usuarios dijo utilizar su celular con cierta frecuencia (desde “A veces”), y el uso se realiza principalmente a través de WhatsApp, se puede ver un porcentaje también muy alto en el caso de Facebook, con un 83%. De lo anterior se desprende que gran parte del uso que alcanzan es para conectarse con personas que no comparten su mismo espacio físico. Además, se observa la relevancia que ha adquirido la imagen: Instagram en las vacaciones fue utilizado por más de un tercio de las personas con un alto grado de frecuencia.



Pensando en tus últimas vacaciones, ¿cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?:

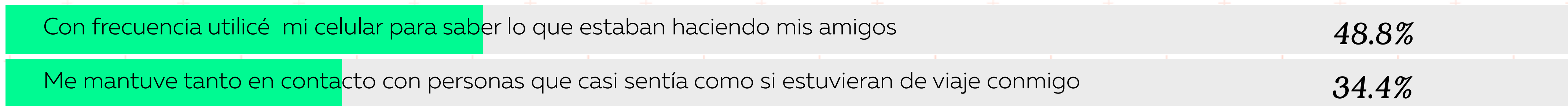
Envié diariamente (o casi diariamente) mensajes de texto y/o emojis a una audiencia privada/limitada	46.9%
Envié fotos diariamente (o casi diariamente) a una audiencia privada / limitada	40%
Publiqué fotos diariamente (o casi diariamente) en redes sociales a una audiencia pública	34.2%
Publiqué estados diariamente (o casi diariamente) en redes sociales para una audiencia pública	24.6%

Es interesante ver que si bien un 40% de los encuestados dijo estar enviando fotos y un 47% mensajes diariamente a audiencias limitadas, más de un tercio postea sus fotos de forma abierta y pública para que todos sus contactos vean lo que está realizando.

Se agruparon las categorías “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Se excluyeron las categorías “neutral”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”.



Pensando en tus últimas vacaciones, ¿cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?:



La generación de comunidad que se produce entre amigos a pesar de no compartir el mismo espacio físico es muy alta. El 49% dijo haber utilizado con frecuencia su celular para saber en qué estaban sus amigos, y más de un tercio dijo haberse mantenido tanto en contacto que sentían como haber viajado con ellos. De lo anterior se desprende el alto interés en traspasar las limitaciones físicas para ver qué está haciendo los amigos y conocidos

Se agruparon las categorías “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Se excluyeron las categorías “neutral”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”.



Pensando en tus últimas vacaciones, ¿cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?:

Recibí mensajes de texto todos los días (o casi todos los días) de familiares que no estaban en el viaje conmigo	48.1%
Recibí mensajes de texto todos los días (o casi todos los días) de amigos que no estaban en el viaje conmigo	43.9%
Revisé diariamente (o casi todos los días) asuntos relacionados con el trabajo o estudio	33.2%
Recibí mensajes de trabajo o estudio diariamente o casi todos los días	30.4%
Contesté mensajes de trabajo o estudios diariamente o casi todos los días	24.3%

Hoy la desconexión es casi ilusoria en las dinámicas de telefonía móvil y redes sociales. Un tercio de los encuestados dijo haber revisado diariamente asuntos relacionados con el trabajo o estudios, mientras que casi un cuarto contestó mensajes con estos fines diariamente. En el ámbito familiar esta conexión es aún más fuerte. El 48% dijo haber recibido mensajes de sus familiares que no estaban con ellos a diario.

Se agruparon las categorías “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Se excluyeron las categorías “neutral”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”.



Pensando en tus últimas vacaciones, ¿cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?:

Revisé frecuentemente mi contenido personal en redes sociales	59.1%
Con frecuencia revisé temas que me preocupaban	52.8%
Frecuentemente revisé las cuentas de redes sociales de gente que sigo	45%
Me dieron ganas de comprar un producto o servicio por oferta que recibí	20.8%
Revisé frecuentemente ofertas publicitarias	15.8%
Revisé frecuentemente publicidad o avisos comerciales	15.5%

Se agruparon las categorías “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Se excluyeron las categorías “neutral”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”.



La relevancia y dependencia que generan los temas de interés y el propio contenido de la persona en redes sociales es tan alto, que muchos no están dispuestos a desconectarse en ningún caso. De hecho el 59% dijo haber revisado contantemente su contenido personal en redes sociales.

El interés por la información comercial en vacaciones, sin embargo, al compararse con el contenido personal en redes sociales, baja ostensiblemente. Solo un 16% dijo haber revisado frecuentemente ofertas publicitarias, mientras que al 21% le dieron ganas de comprar un producto o servicio por alguna oferta que recibió.





Pensando en tus últimas vacaciones, ¿cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?:

Tener buena conectividad / Wi-Fi fue importante durante las vacaciones	65.3%
Ignoré intencionalmente algunas formas de comunicación (texto, correo electrónico, llamadas)	51.2%
Pensé que me iba a poder desconectar mucho más	39.1%
Me costó ignorar las notificaciones en mi teléfono	38.7%
Las vacaciones deberían significar desconectarse de la tecnología	37.2%
Había pensado en no usar el teléfono tanto, pero finalmente sí estuve pendiente	37.1%
Apagué a propósito mi celular durante gran parte (o todas) las vacaciones	24.2%
Me desconecté de las redes sociales en las vacaciones	22%

Se agruparon las categorías “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Se excluyeron las categorías “neutral”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”.



Más de un tercio de los encuestados dijo haber pensado en desconectarse más sin estar tan pendientes de su teléfono, pero finalmente no pudieron. De hecho un 24% dijo haber apagado su celular a propósito durante gran parte de las vacaciones.

Pero es relevante entender que no todas las personas están de acuerdo que en vacaciones uno debería desconectarse de la tecnología: solo para el 37% esta debería ser la actitud indicada. Un porcentaje muy similar con el 39% que le costó ignorar las notificaciones en el teléfono. A pesar de ello, un 51% dijo haber ignorado intencionalmente algunas formas de comunicación (es decir hubo individuos que ignoraron más por relaciones interpersonales que por filosofía). O también se podría decir que tienen como filosofía la desconexión selectiva.



Por favor considera las vacaciones más recientes para las siguientes preguntas:

Me sentía ansioso si no podía responder rápidamente a las notificaciones en mi teléfono	15.9%
Las redes sociales me distrajeron del propósito de las vacaciones	10.2%
Mi celular me distrajo del propósito de las vacaciones	10%

Consistente con los datos anteriores, solo el 10% dijo que el celular o las redes sociales los distrajeron del propósito de sus vacaciones, mientras que el 16% dijo sentirse ansioso si no podía responder rápidamente las notificaciones de su teléfono, lo que indica que el ritmo en vacaciones, aunque no signifique una desconexión total, de todas formas es más lento que en durante el año.

Se agruparon las categorías “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Se excluyeron las categorías “neutral”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”.



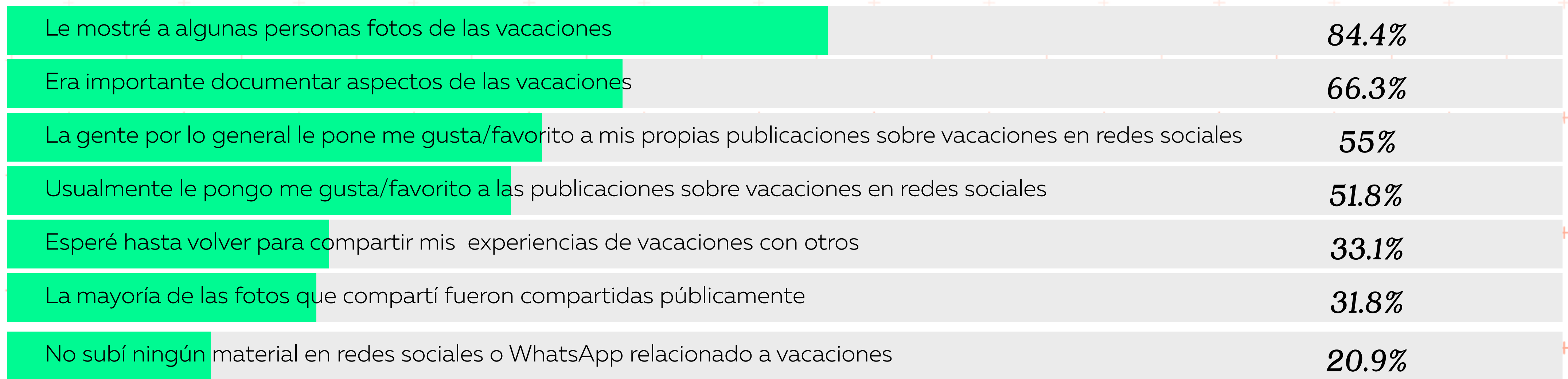
¿Con qué frecuencia le gustaría ser contactado durante sus vacaciones por las siguientes personas? (Imaginando que no es por razones de emergencia)

	NUNCA	RARA VEZ	A VECES	FRECUENTEMENTE	CONSTANTEMENTE
COLEGAS DE TRABAJO	47.25%	29.72%	17.49%	4.18%	1.36%
FAMILIARES	1.24%	8.04%	37.56%	35.24%	17.93%
AMIGOS	2.01%	9.72%	41.67%	32.87%	13.73%
PAREJA	3.10%	2.32%	13.62%	33.28%	47.68%

Una gran minoría preferiría ser contactado por sus colegas de trabajo, mientras que más del 90% les gustaría seguir en contacto con sus familiares, amigos y parejas. Es interesante ver que en el caso de las parejas, casi la mitad (47,7%) dice que le gustaría estar constantemente en contacto.



Pensando en tus últimas vacaciones, ¿cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?:



Se agruparon las categorías “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Se excluyeron las categorías “neutral”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”.



TRENDIGITAL

¿QUÉ NOS DEJA LA PRIMERA PARTE DEL ESTUDIO?

El nuevo paradigma comunicacional

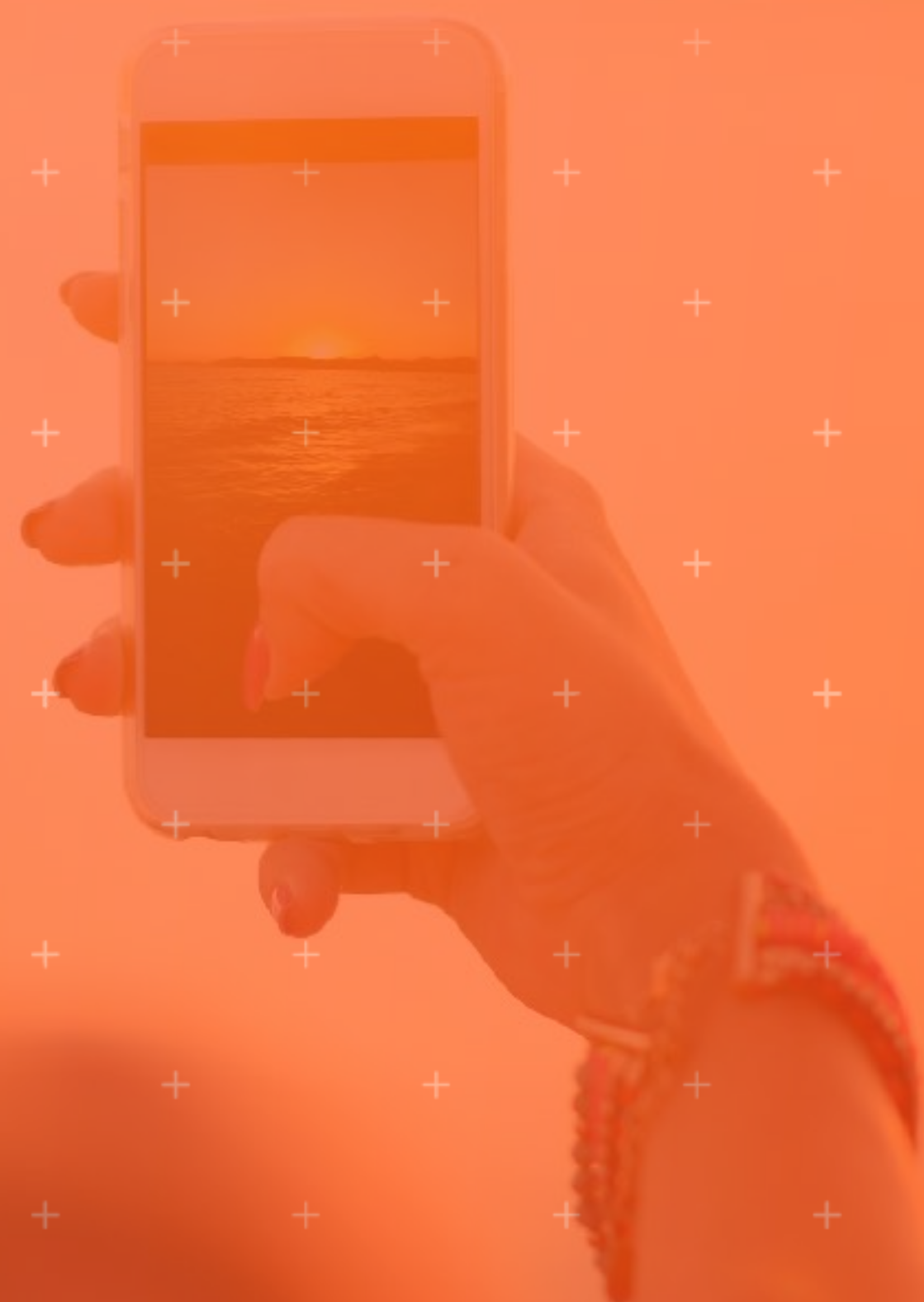


Experiencia continua: Entre lo real y la socialización digital

Si bien para más del 66% de la población es relevante documentar aspectos de las vacaciones, y un 84% le mostró a otras personas fotos que sacó en las vacaciones, solo un tercio esperó hasta volver para compartir sus experiencias con los demás, mientras que solo el 21% no subió ningún material en redes sociales o WhatsApp relacionado a vacaciones. Esto quiere decir que para la gran mayoría de las personas el vivir las experiencias se relaciona mucho con el compartirlas online.

Es interesante también ver que el 55% de las personas dice que los otros usuarios por lo general le ponen me gusta/favorito a sus publicaciones sobre vacaciones en redes sociales. Esto comprueba que muchas de las personas no se limitan a lo que sucede offline en sus vacaciones, sino que gran parte de la interacción continua en las redes sociales después de la publicación que realizan.





Experiencia continua: Entre lo real y la socialización digital.

Nuestras vacaciones son un conjunto de momentos que para gran parte de la población hoy están mediados por tecnología.

Las entendemos como experiencias continuas que rompen con la idea de espacio y lugar.

Comienzan en un mundo offline demarcado por un tiempo limitado, pero luego estas experiencias continúan compartiéndose con los contactos y se sigue el diálogo simultáneo con personas que no están presentes



Experiencia continua: Entre lo real y la socialización digital.

Anteriormente el vivir y compartir estas experiencias también eran un continuo, pero que al estar separado por un horizonte temporal más extenso costaba mucho asociarlos

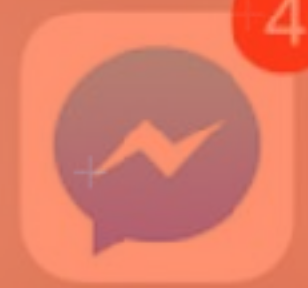
Piense cuando se sacaban fotos de vacaciones o de un viaje, y luego de revelarlas o crear un álbum, las personas se reunían especialmente a revivir ese momento



Social



Facebook



Messenger



Instagram



Twitter



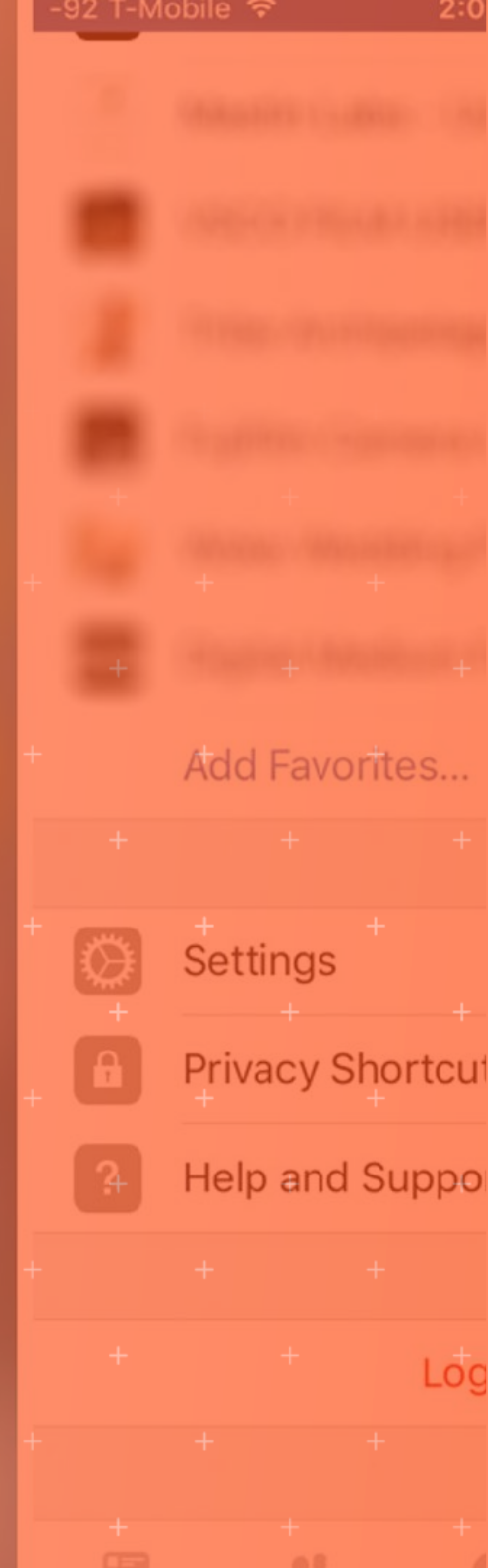
LinkedIn



Pinterest



YouTube



Experiencia continua: Entre lo real y la socialización digital.

Pero hoy en la sociedad de la inmediatez, donde todo pasa en el ahora, el horizonte temporal se ha acortado muchísimo y las experiencias se viven de forma conjunta.

Si bien la experiencia comienza offline y es parte de la realidad física de los individuos, se hace continua y pasa al mundo online al compartirse con los contactos, la cual sigue con los comentarios y del diálogo que se genera a partir del contenido.



PARTE DOS

LAS CONSECUENCIAS NEGATIVAS

No todo es positivo para los usuarios. Hay muchos aspectos que les molestan, como cuando las personas con las que viajan se meten mucho en sus teléfonos o van a visitar un lugar y se encuentran con personas sacándose selfies con bastones.



A continuación se presentan una serie de situaciones. Si no experimentaste un acontecimiento similar en las últimas vacaciones, imagina por favor cómo responderías/ te sentirías.

Es molesto cuando un compañero de viaje siempre está metido en su teléfono	78.7%
Las personas comparten demasiado sobre sus vacaciones en redes sociales	54.9%
Me molestaría si un extraño toma una foto en que apareciera yo	47.2%
Es molesto cuando las personas con que viajo publican mucho en redes sociales	34%
Desearía que en algunos de los lugares que visité hubieran prohibido el uso de dispositivos móviles	29.6%
Los bastones de selfie (Selfie sticks) son molestos	27.3%
Cuando veo a otras personas tomando selfies me dan ganas de tomarme una también	26.7%

Se agruparon las categorías “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Se excluyeron las categorías “neutral”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”.



A continuación se presentan una serie de situaciones. Si no experimentaste un acontecimiento similar en las últimas vacaciones, imagina por favor cómo responderías/ te sentirías.

Es molesto que las personas con que viajo tomen muchas selfies	23.7%
Es molesto cuando alguien tiene una videollamada en lugares que estoy visitando	23.1%
Es molesto cuando otras personas se están tomando selfies en lugares que estoy visitando	21.0%
La gente que toma selfies en lugares que estoy visitando me distrae de poder disfrutar el lugar	17.0%
El uso de celulares por otras personas me impide disfrutar de mi viaje	16.5%
Me da envidia cuando veo las publicaciones de la gente en redes sociales sobre sus vacaciones	15.5%

Se agruparon las categorías “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Se excluyeron las categorías “neutral”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”.



Es curioso que de la misma forma que a una persona le molesta visitar lugares en que se están sacando muchas selfies o que al 30% le gustaría que en algunos lugares que visitó se prohibiera el uso de dispositivos móviles, el 27% de los entrevistados dijo que le dan ganas de sacarse selfies cuando ve a otras personas haciendo lo mismo.

Dentro de las molestias relacionadas al uso de tecnología que más destacan las personas es que el acompañante de viaje abuse del teléfono, cuando terceras personas que no conocen toman fotos y aparece uno en el paisaje, y tener que escuchar o ver una videollamada en el lugar que se está visitando.

Con respecto a la envidia, solo un 15,5% dijo que el material levantado por otros en redes sociales sobre vacaciones gatillaba sentimientos de envidia. Si bien no podemos dudar de sus respuestas, creemos que este porcentaje debería ser mayor.



PARTE TRES

EL POTENCIAL DE LA TECNOLOGÍA MÓVIL

A pesar que para un tercio de los encuestados el conectarse va a en contra del ideal de vacaciones, una gran mayoría dijo que el uso de su teléfono les permitió mejorar su experiencia de vacaciones. Esta última sección muestra el gran potencial en el uso de la tecnología móvil para aprovechar de mejor forma las vacaciones e incluso recomienda características para el desarrollo de aplicaciones.



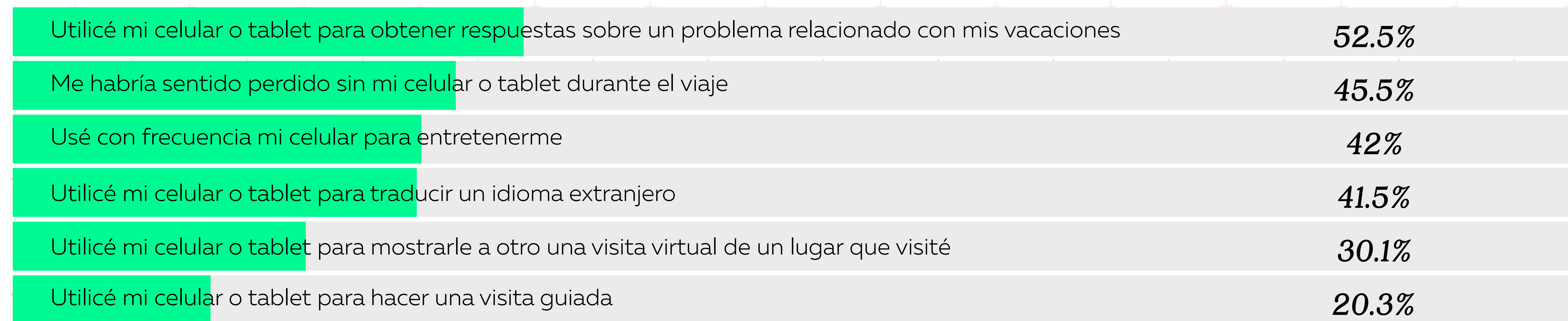
Pensando en tus últimas vacaciones, ¿cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?:

Frecuentemente usé mi celular para encontrar direcciones	77.6%
Usé mi celular para encontrar recomendaciones acerca de lugares para ver	76.5%
Usé mi celular para encontrar lugares para comer	68.9%
Visité el sitio web oficial de un lugar o evento relacionado con mis vacaciones	68%
Mientras visitaba un lugar utilicé mi celular para obtener información adicional sobre el lugar	65.9%
Mi celular me ayudó a tener una mejor experiencia de vacaciones	55.1%

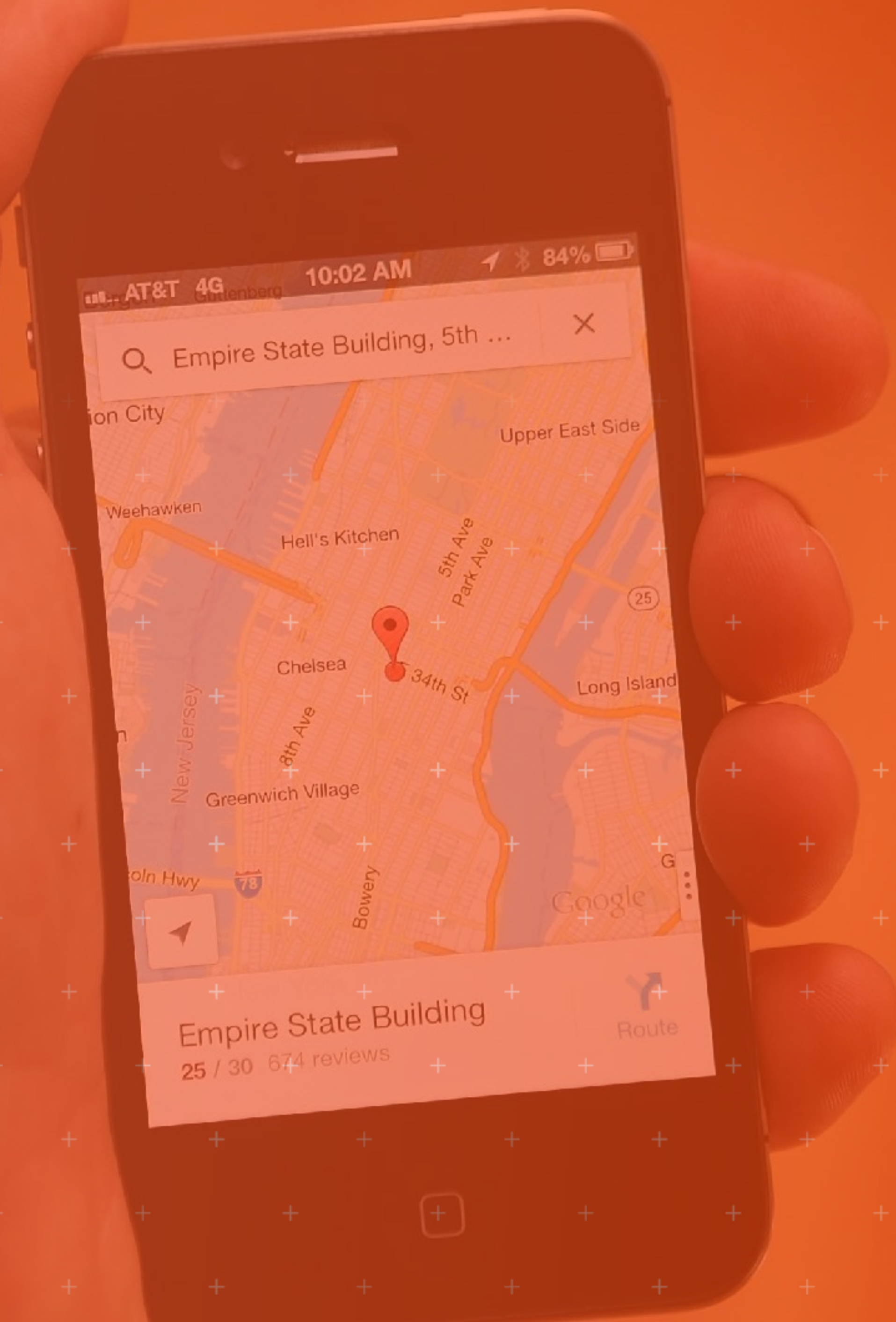
Se agruparon las categorías “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Se excluyeron las categorías “neutral”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”.



Pensando en tus últimas vacaciones, ¿cuán de acuerdo estás con las siguientes afirmaciones?:



Se agruparon las categorías “de acuerdo” y “muy de acuerdo”. Se excluyeron las categorías “neutral”, “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo”.



Es indudable la utilidad que hoy tiene el celular para mejorar la experiencia de vacaciones en los usuarios. Una gran mayoría de los usuarios reconocen haber encontrado lugares para comer, atracciones para ver o direcciones para llegar, a través de sus dispositivos móviles. De hecho un 55% dijo que el teléfono mejoró su experiencia de vacaciones.

También es interesante la dinámica que hoy se produce en los viajeros más interesados o que quieren buscar una mayor cantidad de información sobre los lugares y atracciones que visitan. Más de dos tercios dijeron visitar los sitios web de lugares o eventos relacionados con sus vacaciones, lo que obliga también a que desarrollen una presencia digital también estos sitios.



A continuación se presentan servicios de telefonía móvil (o aplicaciones) que pueden ser creados para los turistas mientras visitan un nuevo destino. ¿Cómo te sientes acerca de una aplicación o servicio que:

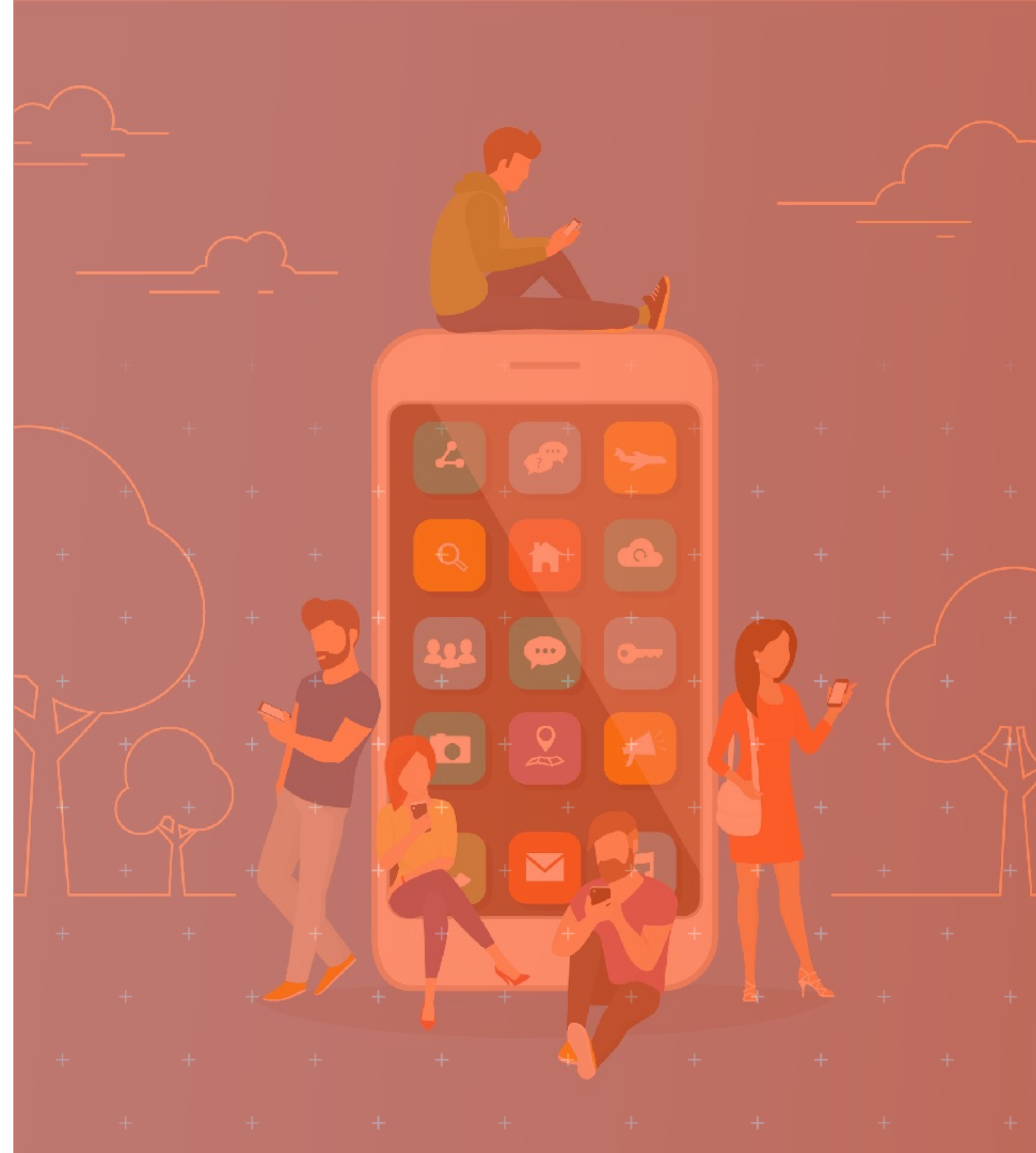
	NO ES UNA BUENA IDEA	EN LO PERSONAL NO ESTOY INTERESADO	ESTOY INTERESADO	ESTOY MUY INTERESADO
ME PERMITA CONOCER A OTROS TURISTAS EN LA ZONA QUE COMPARTEN MIS INTERESES	8.66%	46.52%	34.78%	10.05%
ME PONGA EN CONTACTO CON GENTE LOCAL QUE COMPARTA MIS INTERESES	6.18%	44.48%	39.81%	9.43%
AUTOMATICAMENTE TRADUZCA UN IDIOMA EXTRANJERO PARA QUE YO PUEDA ENTENDER QUE DICE LA GENTE LOCAL	3.09%	12.06%	50.23%	34.62%
TENGA UN SENSOR QUE ME ALERTARA EN CASO DE CUALQUIER PROBLEMA QUE COMIENZE A DESARROLLARSE	4.95%	18.24%	49.77%	27.05%
ME ALERTE AUTOMÁTICAMENTE SOBRE ACTIVIDADES INTERESANTES QUE OCURRAN CERCA	2.32%	12.21%	53.79%	32.68%
CREARA UNA VISITA GUIADA PERSONALIZADA BASADA EN MIS OPCIONES DE VIAJE	5.26%	24.88%	46.68%	23.18%



Conclusiones

En general las personas están muy interesadas en aplicaciones que le den mayor información sobre los lugares que visitan, para hacer más amena su experiencia como poder traducir lo que se les presenta, y también sobre problemas que podrían sucederles. Es decir, buscan aspectos quizás más prácticos, como la personalización de una visita guiada.

Sin embargo, cuando es por conexión con turistas que tengan sus propios intereses o con gente local, las preferencias bajan entre un tercio y un cuarto, de lo que se concluye que las personas siguen confiando más en la tecnología para resolverle problemas más prácticos, pero no necesariamente para aumentar su socialización.





Crees que las redes sociales en general le están haciendo:





Metodología

La encuesta fue realizada entre los días 15 de enero y 10 de febrero y participaron 755 usuarios con acceso a internet a nivel nacional. El 45,2% de los participantes fue de sexo masculino, con un promedio de edad de 35,4 años y los tramos etareos fueron los siguientes: entre 18 y 34 años un 60,5%, entre 35 y 44 años un 13,9%; entre 45 y 64 años 23,1% y 65 años y más un 2,5%. Un 55,5% fue de la región Metropolitana, un 11,2% de la VIII Región, un 7% de la V Región, un 7,8% del resto de las regiones en el norte y un 18,5% de las otras del sur, siguiendo la distribución de la Encuesta Casén.

Para ser encuestado los participantes debieron haber salido de vacaciones en los últimos 11 meses, la que fue entendida como haber salido de su ciudad de residencia por al menos 3 noches. El 55,4% de los encuestados dijo haber estado trabajando jornada completa cuando tomó sus vacaciones, el 18,3% más de 22 horas, un 5,7% menos de 22 horas, un 6% dijo estar desempleado y el 14,6% dijo haber estado de vacaciones pero solo de sus estudios universitarios, ya que no son trabajadores.

