

Impacto de las reseñas online en la percepción de marca Airbnb en Nicaragua

Mariana Belén González Hernández

Yuliana de los Ángeles López López

Keiser University LAC

CAPSTONE COM4958S

MSC. Constantino Gómez

24 de abril del 2024

Nota de las Autoras

IMC, Keiser University LAC San Marcos, Carazo. Correspondencia sobre esta investigación

debe ser dirigida a :

M.GonzalezHernand@student.keiseruniversity.edu

Y.LopezLopez@student.keiseruniversity.edu

Dedicatoria

A Dios nuestro Señor, quien ha iluminado cada paso en este camino académico, guiándonos con su amor y gracia. “Pon en manos del Señor todas tus obras y tus proyectos se cumplirán.” Proverbios 16:3 NVI.

A nuestros padres, cuyo apoyo inquebrantable y sacrificio han sido el cimiento de nuestra educación, brindándonos amor, aliento y oportunidades para alcanzar nuestros sueños.

A nuestros docentes, mentores dedicados que han compartido su conocimiento, inspirándonos a alcanzar nuestro máximo potencial y crecer no solo intelectualmente, sino también como persona.

A nuestra familia, por su constante apoyo emocional, comprensión y aliento en los momentos de duda y desafío, siendo nuestro refugio en las tormentas y nuestra motivación en los triunfos.

Y a nuestros amigos, compañeros de viaje que han estado a nuestro lado, celebrando nuestros logros y animándonos en los momentos difíciles, recordándonos que la amistad es un vínculo invaluable que trasciende las fronteras del tiempo y del espacio.

Que esta tesis universitaria sea un tributo a cada uno de ustedes, quienes han dejado una huella imborrable en nuestra vida, y cuya influencia perdurará más allá de estas páginas, en el corazón y en el alma.

Resumen

El presente estudio se enfoca en investigar la influencia de las reseñas en línea en la percepción de la marca Airbnb en Nicaragua, ante el desafío representado por la falta de una cultura arraigada de reseñas objetivas en el país. Para ello, se empleó una metodología mixta que combinó la investigación cualitativa y cuantitativa. En primer lugar, se llevaron a cabo entrevistas a anfitriones de Airbnb y encuestas a usuarios expertos en el tema para obtener una comprensión profunda de la percepción y el impacto de las reseñas en el proceso de toma de decisiones de alojamiento. Los resultados obtenidos revelaron la marcada popularidad de Airbnb entre los participantes, así como la relevancia significativa que las reseñas en línea tienen en sus decisiones de alojamiento. Sin embargo, también se identificó una preocupación generalizada por la falta de objetividad en las reseñas, lo que sugiere la necesidad de abordar este desafío para mantener la confianza del usuario. Además, se observó una diferencia en la frecuencia de reseñas entre los huéspedes nicaragüenses y extranjeros, lo que indica posibles diferencias culturales o comportamentales en la percepción y el uso del sistema de reseñas en línea.

Palabras clave: Airbnb, reseñas en línea, percepción de la marca, Nicaragua, cultura de reseñas.

Abstract

The present study focuses on investigating the influence of online reviews on the perception of the Airbnb brand in Nicaragua, facing the challenge posed by the lack of a deep-rooted culture of objective reviews in the country. To achieve this, a mixed methodology combining qualitative and quantitative research was employed. Initially, interviews were conducted with Airbnb hosts and surveys were administered to users knowledgeable about the topic to gain a profound understanding of the perception and impact of reviews on the accommodation decision-making process. The results revealed the marked popularity of Airbnb among participants, as well as the significant relevance of online reviews in their accommodation decisions. However, a widespread concern about the lack of objectivity in reviews was also identified, suggesting the need to address this challenge to maintain user trust. Furthermore, a difference in the frequency of reviews between Nicaraguan and foreign guests was observed, indicating potential cultural or behavioral disparities in the perception and use of the online review system. In summary, this study provides a detailed insight into the influence of online reviews on the perception of the Airbnb brand in Nicaragua. The findings emphasize the importance of addressing the objectivity of reviews and suggest the need to adapt marketing strategies and reputation management of the company to meet the expectations and needs of the Nicaraguan online accommodation market.

Keywords: Airbnb, online reviews, brand perception, Nicaragua, review culture.

Índice

Dedicatoria.....	2
Resumen.....	3
Abstract.....	4
Índice.....	5
Introducción.....	7
Justificación.....	8
Antecedentes.....	9
Breve Introducción a la Industria Turística en Nicaragua.....	9
Surgimiento e Importancia de Plataformas de Alojamiento Digitales.....	10
Marketing Generacional.....	10
Generación “X”.....	11
Generación “Z”.....	11
Diferencias Entre Generación “X” y “Z”.....	12
Objetivos de la Investigación.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos Específicos.....	13
Metodología.....	14
Diseño de la Investigación.....	14
Definición de la Población Objetivo.....	14
Proceso de Selección de la Muestra.....	15
Desarrollo.....	16
Capítulo 1: Identidad de Marca Airbnb.....	16
Capítulo 2: Airbnb en Nicaragua.....	18
Capítulo 3: Reseñas y Calificaciones en Línea.....	20
Capítulo 4: Factores que Toman en Cuenta los Consumidores Nicaragüenses al Seleccionar Alojamiento en Airbnb.....	23
Capítulo 5: Diferencias Entre los Nicaragüenses y los Extranjeros al Dejar Reseñas en Línea.....	24
Capítulo 6: Gestión de la Reputación en Plataformas de Alojamiento.....	25
Resultados.....	27

IMPACTO DE LAS RESEÑAS ONLINE EN AIRBNB EN NICARAGUA

6

Preguntas de la Encuesta con su Análisis.....	27
Preguntas de Entrevistas con su Análisis.....	33
Discusión y Conclusiones.....	38
Patrones y Tendencias Identificadas.....	38
Conclusiones.....	39
Sugerencias para Investigaciones Futuras.....	40
Beneficios que Obtendrían los Hospedajes de Airbnb al Crear Estrategias para Implementar la Cultura de Reseñas a los Consumidores Nicaragüenses.....	40
Limitaciones de la Investigación.....	41
Referencias.....	42
Anexos.....	45

Introducción

La industria turística de Nicaragua ha crecido en los últimos años, gracias a una combinación de esfuerzos promocionales centrados en sus tesoros naturales y culturales únicos, así como por las mejoras significativas en la infraestructura turística y un firme compromiso con el turismo sostenible. Este país, cuenta con una diversidad geográfica que abarca desde exuberantes selvas hasta playas originales y volcanes imponentes, se ha convertido en un destino atractivo para viajeros nacionales y de todo el mundo.

En este vibrante panorama turístico, las plataformas digitales de alojamiento, como Airbnb, han desempeñado un papel fundamental al brindar opciones de hospedaje únicas y auténticas. Sin embargo, a pesar del crecimiento en la adopción de estas plataformas, Nicaragua enfrenta un desafío significativo: la falta de una cultura arraigada de reseñas objetivas. La ausencia de reseñas confiables puede afectar la percepción de la marca Airbnb en el país, ya que los viajeros dependen en gran medida de las experiencias compartidas por otros para tomar decisiones informadas sobre dónde hospedarse.

En este contexto, la autenticidad y la relevancia cultural emergen como elementos críticos en la forma en que se percibe la marca Airbnb en Nicaragua. Los viajeros buscan experiencias que no solo satisfagan sus necesidades de alojamiento, sino que también les brinden una visión auténtica de la cultura y el estilo de vida local. Por lo tanto, es fundamental comprender cómo las reseñas en línea contribuyen a la construcción de esta percepción, ya que pueden influir en la decisión de los viajeros de elegir una propiedad en particular.

Además, la creciente competencia en el mercado de alojamiento turístico digital destaca la importancia de que los anfitriones en Nicaragua se esfuercen por ofrecer experiencias excepcionales y reciban retroalimentación positiva de sus huéspedes. Esto no solo fortalece la reputación de la marca Airbnb en el país, sino que también contribuye al desarrollo económico local al fomentar un turismo más sostenible y responsable.

Justificación

La falta de una cultura arraigada de reseñas objetivas en Nicaragua plantea un desafío importante en la era digital, donde las opiniones en línea tienen un impacto significativo en las decisiones de los consumidores. La influencia de la cultura nicaragüense en la expresión de opiniones y reseñas de Airbnb es un aspecto clave que requiere una comprensión más profunda para entender cómo estas percepciones afectan la elección de alojamientos. La autenticidad y relevancia cultural emergen como factores esenciales en la creación de una percepción positiva de la marca, lo que sugiere la necesidad de examinar cómo las reseñas en línea contribuyen a la misma. La identificación de los factores determinantes que los consumidores nicaragüenses consideran al seleccionar alojamientos en Airbnb (especialmente aquellos influenciados por las reseñas y ratings), es crucial para abordar la falta de objetividad y sus consecuencias en la confianza del consumidor y la preferencia por alojamientos específicos. Por tanto, la presente investigación busca facilitar la comprensión de la relación entre la cultura local, las reseñas en línea y la percepción de la marca Airbnb en Nicaragua, con implicaciones significativas para la toma de decisiones de los consumidores y el éxito en el sector turístico.

Antecedentes

Breve Introducción a la Industria Turística en Nicaragua

En los últimos años, Nicaragua ha experimentado un crecimiento significativo en su industria turística debido a una combinación de factores. Uno de los principales impulsores ha sido la creciente promoción de sus recursos naturales únicos y su rica cultura por parte de las autoridades turísticas y el sector privado. El territorio nicaragüense cuenta con una amplia gama de atractivos turísticos, que van desde playas idílicas en la costa del Pacífico y el Caribe hasta volcanes activos y reservas naturales con una biodiversidad impresionante (Mapa Nacional de Turismo, 2024).

La inversión en infraestructura turística también ha desempeñado un papel crucial en el desarrollo del sector. La mejora en carreteras, aeropuertos, puertos y otros servicios básicos ha hecho que viajar por Nicaragua sea más accesible y cómodo para los visitantes. Además, se han desarrollado una variedad de opciones de alojamiento, desde hoteles, hostales, hasta eco-lodges, para satisfacer las diversas necesidades y preferencias de los turistas.

Otro factor importante ha sido el enfoque en el turismo sostenible (Mapa Nacional de Turismo, 2024). Nicaragua ha reconocido la importancia de preservar su entorno natural y cultural mientras fomenta el crecimiento económico a través del turismo. Se han implementado políticas y programas para promover prácticas responsables entre los operadores turísticos y concienciar a los visitantes sobre la importancia de conservar los recursos naturales y culturales del país.

Además, el país ha buscado diversificar su oferta turística, no solo centrándose en sus destinos de sol y playa, sino también promoviendo actividades como el turismo de aventura, el ecoturismo, el turismo cultural y el turismo comunitario. Esta diversificación ha permitido atraer a una gama más amplia de visitantes y reducir la dependencia del turismo de sol y playa, lo que hace que la industria sea más resiliente a los cambios estacionales y las fluctuaciones

económicas. A pesar de estos avances, es importante reconocer que la situación política y socioeconómica de Nicaragua puede tener un impacto en la industria turística a futuro.

Surgimiento e Importancia de Plataformas de Alojamiento Digitales

El surgimiento de plataformas de alojamiento digitales ha transformado radicalmente la industria turística, facilitando el acceso a una amplia gama de opciones de hospedaje y empoderando a los viajeros para personalizar sus experiencias de viaje de manera única y auténtica. Algunas de las plataformas que se pueden encontrar en línea son: Airbnb, Booking, Tripadvisor, Wimdu, Flipkey, entre otras (iUrban, 2023). Estas plataformas no solo ofrecen una alternativa a los alojamientos tradicionales, sino que también fomentan la conexión directa entre anfitriones y huéspedes, promoviendo la cultura local y el intercambio cultural. Además, facilitan la distribución equitativa de ingresos al permitir que propietarios individuales y pequeños empresarios participen en la economía del turismo de una manera más directa y significativa, contribuyendo así al desarrollo económico de comunidades locales en todo el mundo.

El Internet ha ido evolucionando y adaptándose a las necesidades de la población y viajeros, convirtiéndose actualmente una herramienta diaria y casi imprescindible para la mayoría de los usuarios. Por lo tanto, podemos observar cómo ha evolucionado esta relación entre el sector turístico y el mundo digital.

Los avances de la comunicación digital han alcanzado hitos históricos que facilitan enormemente la transmisión de información (iUrban, 2023). Resulta fascinante que alguien del otro lado del planeta conozca tu hospedaje gracias a las plataformas digitales. Estas herramientas son de uso común y, de la misma manera que se puede atraer a clientes potenciales al hotel, otras personas pueden conseguir el mismo fin para el suyo. El marketing digital turístico es una estrategia fundamental en la actualidad, ya que permite a los hospedajes llegar a su público objetivo de manera sencilla y efectiva, maximizando su visibilidad y, por consiguiente, sus beneficios.

Marketing Generacional

Las generaciones del marketing, silenciosa, baby boomers, X, Y (millennials), Z y alfa, son los distintos segmentos demográficos, basados en conjuntos por edad, que comparten características distintivas basadas en sus experiencias vitales, influencias socioculturales y patrones de comportamiento (Gómez, 2023).

Como cada generación es diferente, la comprensión de sus preferencias y actitudes es crucial para los ajustes en las estrategias de marketing de las empresas, con el objetivo de satisfacer de manera efectiva sus necesidades e inclinaciones.

El marketing generacional consiste en adaptar las estrategias de marketing para conectar mejor con diferentes grupos de personas llamados ‘generaciones del marketing’ (Gómez, 2023). Esto permite a los expertos en marketing crear un perfil general de cada generación para entender cómo se comportan al comprar.

Generación “X”

La generación X es la que comprende a los nacidos entre 1965 y 1980. Los individuos de este grupo crecieron en la era de avances tecnológicos como la computadora personal y los videojuegos (Gómez, 2023).

Características Principales

- Están más conectados y son más sociales que las generaciones anteriores.
- Valoran la experiencia, la autenticidad y la participación.
- Son más propensos a ser influenciados por sus pares.
- Se dice que son la generación más ambiciosa de la historia.

Generación “Z”

La generación Z es la generación de personas nacidas entre el año 2000 y el año 2010, también llamada Nativos digitales. Es la primera generación que nace con teléfonos inteligentes y la que vive cambios importantísimos en términos de sociedad.

Características Principales

- Impacientes y facilistas.
- Son multipantallas.
- Ambientalistas, animalistas y preocupados por todas las causas sociales.
- Son liberales y no les gusta seguir normas.
- Tienen un gusto por el turismo, viajar y conocer.
- Les gustan las compras online, aprenden por tutoriales y manejan muy bien las redes sociales.

Diferencias Entre Generación “X” y “Z”

La forma en que diferentes generaciones eligen sus opciones de hospedaje revela mucho sobre sus preferencias, necesidades y valores. Por su parte, la generación X tiende a priorizar la comodidad y la calidad del servicio al escoger un hospedaje, buscando opciones con instalaciones bien establecidas y comodidades tradicionales como habitaciones amplias, buena comida y atención personalizada. Por otro lado, la generación Z muestra una preferencia por experiencias únicas y tecnológicamente avanzadas al seleccionar hospedajes, valorando características como la conectividad Wi-Fi rápida, espacios compartidos modernos, y opciones que les permitan compartir sus experiencias en redes sociales, además de buscar alternativas más económicas y flexibles como alojamientos compartidos o plataformas de alquiler vacacional.

La generación X tiende a dejar reseñas más detalladas y centradas en aspectos concretos del hospedaje, como la calidad del servicio, la limpieza, la comodidad de las instalaciones y la experiencia general. Suelen valorar la atención personalizada y están dispuestos a ofrecer críticas constructivas para ayudar a otros viajeros a tomar decisiones informadas. Por otro lado, la generación Z tiende a no dejar reseñas que indiquen como fue su experiencia ya sea buena o mala.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar cómo las reseñas y calificaciones en línea, influyen en la percepción positiva de la marca y en las decisiones de los consumidores al seleccionar alojamientos de Airbnb en Nicaragua.

Objetivos Específicos

1. Investigar cómo la cultura local afecta la manera en que los usuarios nicaragüenses expresan sus opiniones en las reseñas.
2. Indagar los elementos que los consumidores nicaragüenses toman en cuenta al seleccionar alojamientos en Airbnb, con especial atención a la influencia de reseñas y ratings.
3. Determinar el impacto de las reseñas en la percepción de marca y decisiones de la elección de alojamiento.

Metodología

Diseño de la Investigación

La investigación se desarrollará a través de una metodología mixta que combina la investigación cualitativa y cuantitativa. Se utilizarán las entrevistas y encuestas como herramientas de recolección de datos siendo estas las principales fuentes primarias y utilizando los documentos digitales y plataformas en línea como fuentes secundarias. Las entrevistas se harán en profundidad con algunos de los anfitriones de Airbnb en Nicaragua, asimismo, se realizarán encuestas con usuarios conocedores del tema, esto con la finalidad de comprender sus percepciones, experiencias y criterios de selección de alojamientos. Además, se efectuará un análisis de contenido de las reseñas en línea para identificar patrones culturales y factores determinantes en la elección de alojamientos de igual manera se compararán los hallazgos con otros mercados donde la cultura de dejar reseñas es más arraigada. Los resultados de la investigación se podrán facilitar a los mismos anfitriones a quienes se entrevistó, con el propósito de que ellos estén al tanto de lo que piensa su público objetivo y de esta forma puedan ser inteligentes y creativos para promover una cultura de reseñas más objetivas y continuar mejorando su percepción de marca como Airbnb en Nicaragua.

Definición de la Población Objetivo

La población objetivo para esta investigación son personas que viajan con frecuencia y que utilizan reseñas online como una fuente principal de información y recomendaciones para planificar sus viajes. Estas personas pueden incluir viajeros de negocios, turistas frecuentes, viajeros aventureros o cualquier persona que viaje regularmente y confíe en las reseñas en línea para tomar decisiones relacionadas con sus viajes. Este grupo demográfico busca activamente reseñas en plataformas como Airbnb, Booking, Wimdu, entre otras, para obtener información sobre hospedajes.

Además, para obtener un punto de vista más amplio y enriquecedor de las experiencias relacionadas con los alojamientos, también se incluyó en la investigación entrevistas a anfitriones de Airbnb en Nicaragua. Esta perspectiva adicional permitió comprender mejor las dinámicas y desafíos desde el lado del proveedor de servicios de hospedaje, añadiendo así una capa de profundidad al análisis de las reseñas y recomendaciones online.

Proceso de Selección de la Muestra

El proceso de selección de muestra se llevó a cabo con el debido cuidado, centrado en garantizar la representatividad y la diversidad de perspectivas dentro de la investigación. Con la finalidad de acceder al público objetivo, se utilizó el tipo de muestreo deliberado, crítico o por juicio, el cual consiste en seleccionar a un grupo de personas con base en el conocimiento de una población o propósito del estudio (Mugira, 2023).

El estudio se dirigió a un entorno donde se encuentran viajeros con una amplia gama de experiencias: la universidad Keiser University. Esta institución académica brinda un entorno ideal para encontrar individuos que han utilizado servicios como Airbnb durante sus viajes fuera y dentro del territorio nacional, abarcando así una muestra significativa de personas que confían en las reseñas online para sus decisiones de alojamiento. La encuesta se llevó a cabo en un lapso de 2 semanas difundiéndose presencialmente a través de escaneo de código QR y por medio de redes sociales, obteniendo un total de 205 encuestas. Por otro lado, para enriquecer aún más dicha investigación y obtener una perspectiva integral, se extendió más el alcance ya que durante el proceso de entrevistas, se logró establecer una comunicación con 4 anfitriones de Airbnb en toda Nicaragua por medio de mensajes directos dentro de la misma plataforma de Airbnb, redirigiendo la comunicación vía correo electrónico, mensajes y llamada.

Desarrollo

Capítulo 1: Identidad de Marca Airbnb

Definición

Airbnb nació en 2007, cuando dos de sus fundadores recibieron a tres huéspedes en su piso de San Francisco. Ha crecido mucho desde entonces y, actualmente, cuenta con más de 5 millones de anfitriones que han compartido sus alojamientos con más de 1.500 millones de personas en casi todos los países del mundo. Todos los días, los anfitriones ofrecen estancias y experiencias únicas que permiten a los viajeros conocer otras comunidades de una manera más auténtica. (Airbnb, 2024).

En Airbnb existen los anfitriones que son las personas que administra alojamientos para estancias cortas o largas y los Superanfitriones quienes son los anfitriones que obtienen excelentes resultados, se pueden identificar porque en sus anuncios tienen una insignia especial para que todo el mundo sepa que son destacados, quien cumpla todos los requisitos solicitados por la plataforma podrán ser automáticamente Superanfitriones, la selección se realiza cada 3 meses.

Para conseguir el distintivo, el propietario debe cumplir los siguientes requisitos:

1. Haber completado al menos 10 estadías o 3 reservaciones que sumen al menos 100 noches
2. Mantener un índice de respuesta del 90 % o más
3. Mantener un índice de cancelación inferior al 1 %, con las excepciones previstas en nuestra Política de Causas Extenuantes

4. Mantener una valoración general de 4,8 (una reseña cuenta para la categoría de Superanfitrión cuando tanto el huésped como el anfitrión la enviaron, o el plazo de 14 días para hacerlas terminó, lo que ocurra primero).

Elementos Claves

1. Cuenta con más de 7,7 millones de anuncios activos en todo el mundo.
2. Posee más de 100,000 localidades con anuncios activos en Airbnb.
3. Tiene más de 5 millones de anfitriones a nivel mundial.
4. Más de 1,500 millones de llegadas en total.
5. Obtiene más de 250.000 millones dólares en ingresos totales de los anfitriones.
6. 7.000 millones recaudaron y remitieron de impuestos totales a nivel mundial.
7. Actualmente se encuentra valorada en 31 mil millones de dólares.

Importancia de la Percepción de Marca en el Turismo

La percepción de marca de Airbnb desempeña un papel fundamental en la industria turística, donde la experiencia del viajero está cada vez más influenciada por elementos intangibles como la confianza, la autenticidad y la personalización. Más allá de simplemente ofrecer alojamiento, Airbnb se ha convertido en un símbolo de la economía colaborativa y del estilo de vida viajero. Esta transformación ha sido impulsada en gran medida por la forma en que la marca se comunica con sus usuarios, enfocándose en narrativas que destacan la conexión con la comunidad local, la diversidad de opciones de alojamiento y la promoción de experiencias únicas.

La percepción positiva de la marca no solo influye en la elección del consumidor, sino que también juega un papel crucial en la configuración de la imagen y reputación de los destinos turísticos. Airbnb no solo ofrece lugares para quedarse, sino que también fomenta una sensación de pertenencia y autenticidad al permitir a los viajeros sumergirse en la vida local y experimentar un destino desde una perspectiva más íntima. Esta interacción directa con las

comunidades locales puede tener un impacto significativo en cómo se percibe un destino en general, contribuyendo a su atractivo turístico y a la percepción global del mismo.

Además, la percepción de marca de Airbnb también influye en la economía local, al proporcionar una fuente alternativa de ingresos para los anfitriones y promover un intercambio cultural enriquecedor entre los visitantes y los residentes. Airbnb no es una amenaza a la industria hotelera sino una manera de complementar y ayudar a este sector que en ocasiones se encuentra sobresaturado, además es amigable con el medio ambiente, porque reduce significativamente el uso energético comparado al gran gasto y consumo que representan los hoteles, también permite la interacción de diferentes culturas, lo que brinda la posibilidad de una experiencia única para los huéspedes (S. González G,P & Urrutia, 2018).

Capítulo 2: Airbnb en Nicaragua

Historia y Presencia de Airbnb en Nicaragua

Airbnb tiene muchos retos por vencer en la región para que los usuarios nicaragüenses obtengan todos los beneficios que este y otros entornos digitales ofrecen. El acceso a internet, la adquisición de teléfonos inteligentes y el uso de cuentas bancarias electrónicas, son algunas de las barreras que hace falta superar.

Nicaragua cuenta con 1,300 anfitriones que ofrecen sus propiedades en la plataforma. Un anfitrión nica recibe ingresos de 1,400 dólares al año, según estadísticas presentadas por la empresa (Airbnb). Aquí han entrado 27 mil huéspedes nacionales y extranjeros (Niú, 2017).

La mayoría de los turistas que se quedan alquilan viviendas habitadas por nicaragüenses, esto significa que las personas que llegan a Nicaragua, buscan compartir experiencias con locales. De igual manera, los hospedajes no solo se distribuyen en el Pacífico, también en el interior del país. Lo que significa que los turistas también tienen la oportunidad de optar por alternativas de ecoturismo.

Según Carlos Muñoz (2017), la comisión que pide Airbnb para los anfitriones es de un tres por ciento. Es decir, si ofreces una habitación de 100 dólares la noche, 97 dólares “se queda(n) en la economía local”, afirmó el gerente de políticas públicas de dicha empresa.

La economía compartida, también beneficia a sectores secundarios, según Muñoz: “Lo que esas personas se ahorran en alojamientos, lo gastan también en esa comunidad local, en restaurantes, clubes, en visitar la panadería local, los mini mercados de la misma cuadra o la persona que vende en la calle, en general crea un impacto económico significativo”.

Estudio de Caso Relevante

Nombre: Seth Gutiérrez, Anfitrión de hospedaje en San Juan del Sur, Nicaragua

Testimonio:

“Como anfitrión en Nicaragua, siempre me he esforzado por ofrecer a mis huéspedes la mejor experiencia posible. Sin embargo, no fue hasta que comencé a prestar atención a las reseñas en línea que realmente entendí su verdadera importancia.

Las reseñas en línea se han convertido en una herramienta invaluable para mi negocio. No solo me permiten conocer los aspectos que mis huéspedes aprecian más, sino que también me dan la oportunidad de identificar áreas de mejora. Cada comentario es una oportunidad de aprendizaje y crecimiento.

Recuerdo una ocasión en la que recibí una reseña que destacaba la comodidad de las camas en mi hospedaje. Esto me llevó a invertir en ropa de cama de mayor calidad, lo que resultó en aún más elogios por parte de futuros huéspedes. Sin esas reseñas, nunca hubiera sabido que ese era un aspecto tan importante para mis visitantes.

Además, las reseñas en línea también son una forma poderosa de generar confianza entre los potenciales huéspedes. Cuando la gente ve que otros han tenido experiencias positivas en mi hospedaje, se sienten más seguros al reservar conmigo. Esto ha llevado a un aumento constante en las reservas y, en última instancia, en los ingresos.

Las reseñas en línea son vitales para mi negocio. Me ayudan a mantenerme en sintonía con las necesidades y expectativas de mis huéspedes, y me proporcionan la oportunidad de ofrecerles una experiencia inolvidable. Sin duda, son una herramienta esencial para cualquier anfitrión de hospedaje”.

Capítulo 3: Reseñas y Calificaciones en Línea

Definición

Según la Real Academia Española de la Lengua, una "reseña" es, en su cuarta acepción, una "nota que se toma de los rasgos distintivos de alguien o algo para su identificación" (Asale & Rae, s. f.-b). En el mundo online, nos referimos generalmente a la crítica, valoración, opinión o comentario generado sobre un objeto, servicio, negocio o experiencia. Este término también suele aparecer en su versión anglosajona "review" (Macario, 2018b). Estas reseñas y calificaciones suelen ir acompañadas de un sistema de calificación de estrellas, donde cinco estrellas indican el mayor nivel de satisfacción.

Eficacia de las Reseñas en la Toma de Decisiones del Consumidor

Las reseñas tienen un poderoso efecto en el comportamiento de la audiencia y como consecuencia, en la imagen y actuación de la marca evaluada. Las reseñas que se dejan en la red sobre un servicio o producto, funcionan de la misma forma que las recomendaciones de los amigos (marketing de boca a boca), a pesar de ser publicadas por completos desconocidos.

Las reseñas también tienen influencia en las formas de búsqueda de las marcas en Internet. Éstas proporcionan mayor visibilidad en los resultados dados por el buscador. En otras palabras, ayudan a mejorar el posicionamiento SEO del sitio web.

Algunas investigaciones sugieren que algunos consumidores perciben una calificación de 5 estrellas como algo demasiado bueno para ser cierto. La calificación en la que más confían los consumidores es la de 4 estrellas sobre 5, seguida de la de 4,5 y 5,0 estrellas. Los consumidores buscan específicamente opiniones y valoraciones fiables, auténticas y, por tanto, a menudo imperfectas.

Relevancia de la Objetividad en las Reseñas

Desde que las empresas llegaron a la red, han invertido mucho tiempo, esfuerzo y dinero en formarse una personalidad online que llegue al consumidor y que sirva para generar una relación directa con ellos (Macario, 2018b). Una vez que se ha conseguido ese contacto, se precisa una valoración del mismo. Ésta puede ser positiva o negativa.

Las reseñas más populares son las que se dejan en Google ya que se utilizan para medir el grado de conformidad de los clientes con las empresas y son las reseñas que afectan directamente a la visibilidad en la red en relación al SEO (Macario, 2018b). La importancia de estas reseñas recae en la confianza que transmiten las marcas a su público, ya que cada vez más se buscan estas referencias en el mundo digital.

Las reseñas nunca son obligatorias, pero siempre son bienvenidas. Tanto como si son positivas o negativas, tienen influencia sobre la empresa, el servicio o el objeto que se oferta.

Reseñas Positivas y Negativas

En el caso de que la reseña sea positiva, servirá para que otros clientes interesados se decidan finalmente por el servicio propuesto. Estos comentarios son publicados en los perfiles de estas empresas que se están valorando, sirviendo de ayuda a potenciales clientes. Además, contribuyen a mejorar la imagen de marca, incentivar a nuevos clientes y así aumentar las ventas, obtener información valiosa sobre los consumidores y de esta forma tener una relación más cercana y humana con sus usuarios (Barreiro, 2022).

Por otro lado, las críticas negativas son útiles. Es razonable que las empresas o anfitriones se sientan molestos después de recibir una crítica negativa o menos que perfecta en los sitios digitales. Pero esto no significa que se deba eliminar la reseña o censurar los comentarios de los clientes.

Incluso las reseñas negativas proporcionan a los consumidores información valiosa que influye en sus decisiones de compra. La gente tampoco confía en las empresas que borran los comentarios y las reseñas negativas de los clientes. Los consumidores no buscan necesariamente un proveedor perfecto cuando consultan los sitios de reseñas de empresas (Barreiro, 2022). Como se mencionó anteriormente, los consumidores valoran la autenticidad por encima de la perfección.

Factores que Afectan la Credibilidad de las Reseñas en Línea

Autenticidad del Usuario. La credibilidad de una reseña en línea se ve fuertemente influenciada por la autenticidad del usuario que la proporciona. Los consumidores suelen confiar más en las reseñas de usuarios verificados o con perfiles completos, ya que esto sugiere una mayor transparencia y responsabilidad por parte del verificador. Las plataformas que implementan medidas para verificar la identidad de los usuarios, como la autenticación de correo electrónico o el uso de perfiles sociales, pueden generar una mayor confianza en las reseñas al reducir la posibilidad de revisiones falsas o sesgadas.

Cantidad y Diversidad de Reseñas. Un gran número de reseñas, tanto positivas como negativas, proporciona una perspectiva más completa y equilibrada sobre el servicio en cuestión. Las opiniones diversas permiten a los consumidores evaluar diferentes experiencias y tomar decisiones más informadas. Además, una mayor cantidad de reseñas puede indicar una mayor popularidad del producto o servicio, lo que también puede aumentar la confianza del público.

Detalles y Contexto. Las reseñas que incluyen detalles específicos sobre la experiencia del usuario y el contexto en el que se utilizó el servicio tienden a ser percibidas como más creíbles. La información detallada y contextualizada proporciona una mayor transparencia y ayuda a los lectores a evaluar la relevancia de la reseña para sus propias necesidades. Por ejemplo, una reseña que describe en

detalle cómo el servicio cumplió o no con las expectativas del usuario en situaciones específicas puede ser más útil y creíble que una revisión vaga o genérica.

Consistencia y Coherencia. La credibilidad de las reseñas en línea también se ve afectada por la consistencia y coherencia entre las opiniones expresadas. Las reseñas que son consistentes en su tono, estilo y mensaje tienden a ser más creíbles, ya que sugieren una experiencia genuina por parte del huésped. Por el contrario, la presencia de patrones o discrepancias significativas entre las reseñas puede generar dudas sobre su autenticidad y la veracidad de las opiniones expresadas.

Respuestas e Interacciones. La forma en que los propietarios o administradores de la plataforma responden a las reseñas, especialmente a las críticas negativas, puede influir en la credibilidad de estas últimas. Las respuestas transparentes, respetuosas y orientadas a resolver problemas pueden mejorar la confianza del público en las reseñas y en la reputación general del producto o servicio. Además, las interacciones entre los usuarios y los propietarios pueden proporcionar información adicional sobre la calidad del servicio al cliente y la capacidad de respuesta de la empresa, lo que también puede influir en la credibilidad de las reseñas en línea (Tkach, 2024).

Capítulo 4: Factores que Toman en Cuenta los Consumidores Nicaragüenses al Seleccionar Alojamiento en Airbnb

Según los resultados obtenidos en la encuesta, los usuarios presentan una inclinación fuerte al momento de seleccionar alojamientos hacia factores como:

Precio

Al seleccionar un alojamiento en Airbnb, el precio es un factor clave a considerar, ya que afecta directamente la accesibilidad y el presupuesto del viajero. Los usuarios pueden priorizar opciones que se ajusten a su presupuesto y ofrecen un buen valor por su dinero. Un precio atractivo puede influir significativamente en la decisión final de reserva.

Comodidades

Las comodidades proporcionadas por el alojamiento son otro aspecto relevante al seleccionar una opción en Airbnb. Esto incluye aspectos como la disponibilidad de cocina, Wi-Fi, estacionamiento, lavandería, entre otros. Las comodidades ofrecidas pueden impactar la comodidad y la experiencia general del huésped durante su estancia, por lo que son consideraciones importantes al tomar una decisión de reserva.

Recomendaciones

Las recomendaciones de otros usuarios juegan un papel crucial en la elección de un alojamiento en Airbnb. Las reseñas y calificaciones proporcionadas por huéspedes anteriores ofrecen información valiosa sobre la calidad y la fiabilidad del alojamiento y del anfitrión. Las recomendaciones positivas pueden aumentar la confianza del viajero en la propiedad y pueden ser un factor determinante en la decisión final.

Ubicación

La ubicación del alojamiento es un factor crucial para muchos viajeros. La proximidad a atracciones turísticas, transporte público, restaurantes y otros lugares de interés puede influir en la conveniencia y la experiencia general del viaje.

Seguridad

La seguridad del alojamiento y su entorno es una preocupación importante para los viajeros. Los huéspedes pueden valorar medidas de seguridad como cerraduras seguras, sistemas de alarma, iluminación adecuada y la reputación general de la zona en términos de seguridad.

Capítulo 5: Diferencias Entre los Nicaragüenses y los Extranjeros al Dejar Reseñas en Línea

Al dejar reseñas en plataformas de hospedaje, se pueden identificar algunas diferencias entre los extranjeros y los nicaragüenses en términos de frecuencia, estilo, contenido y tono. Los extranjeros tienden a ofrecer reseñas más detalladas y descriptivas, con un enfoque en aspectos

como la limpieza, comodidades, ubicación y la calidad general de la experiencia. Además, suelen expresar gratitud por la hospitalidad recibida, son sinceros con el trato recibido y destacan elementos culturales que hayan disfrutado durante su estancia.

Por otro lado, los nicaragüenses tienen menos arraigada la costumbre de dejar reseñas, pero cuando lo hacen tienden a ser más concisas y directas incluso hasta agresivas, enfocándose principalmente en aspectos prácticos como el precio, la accesibilidad y la relación calidad-precio, si algo no es de agrado suelen crear opiniones públicas en redes sociales para que otras personas puedan identificarse con su experiencia lo cual fácilmente puede traer una crisis de reputación para los hospedajes.

A menudo, las reseñas locales pueden incluir recomendaciones específicas para mejorar el servicio o sugerencias para futuros viajeros. En términos de tono, las reseñas de extranjeros tienden a ser más efusivas y elogiosas, mientras que las reseñas nicaragüenses tienden a ser más agresivas.

Capítulo 6: Gestión de la Reputación en Plataformas de Alojamiento

La mayoría de los posibles huéspedes suelen leer las malas reseñas de Airbnb para obtener una visión más completa de las experiencias anteriores de otros huéspedes con un anfitrión o propiedad. Si los anfitriones reciben demasiadas reseñas negativas de Airbnb, perderán reservas. Como resultado, muchos anfitriones viven con el temor de recibir malas reseñas. (Airgms & Airgms, 2024)

Sin embargo, las malas reseñas son simplemente algo que existe al estar en el negocio. Incluso los Súper Anfitriones deben lidiar con quejas de anfitriones de alojamiento Airbnb y comentarios negativos de vez en cuando. Lo importante es saber que en realidad se puede usar las malas reseñas en beneficio de los hospedajes.

A pesar de los mejores esfuerzos, es posible que se encuentren situaciones difíciles o problemas durante las estancias de los huéspedes. Es importante manejar estos problemas de

manera efectiva y resolverlos de la mejor forma posible. El escuchar las preocupaciones de los huéspedes y trabajar para encontrar una solución satisfactoria sumará puntos extras a la experiencia obtenida por el huésped y al resolver sus inconvenientes es más probable que su opinión se torne a positiva.

De igual forma se puede ofrecer una compensación o un gesto de buena voluntad para mostrar tu compromiso con su satisfacción. Esto puede ayudar a mitigar cualquier impacto negativo en sus opiniones y mostrar la disposición del anfitrión al hacer lo necesario para brindar una excelente experiencia.

Uno de los puntos más importantes a resaltar es el hacer que tu huésped se sienta escuchado, nunca está de más informar a los huéspedes que se está dispuesto a aceptar críticas y resolver quejas como anfitrión. Esto se puede lograr respondiendo a cada reseña que se reciba ya que es una excelente manera de presentarse como un anfitrión amable e involucrado con el bienestar del huésped. Asegurando que cada respuesta sea educada y profesional, incluso en las malas reseñas. Esto muestra a los futuros huéspedes que realmente el hospedaje está dirigido por un buen anfitrión con el que tratar.

Resultados

Preguntas de la Encuesta con su Análisis

¿Qué plataforma de alojamiento se te hace más conocida?

Según los resultados de la encuesta, se observa que Airbnb es la plataforma de alojamiento más conocida entre los encuestados, con un impresionante 69.3% de las respuestas. Esto indica claramente el posicionamiento y popularidad de Airbnb en el mercado de alojamientos y hospedajes, destacando su amplio alcance y reconocimiento entre los viajeros. En contraste, otras plataformas como Booking y Wimdu recibieron porcentajes significativamente menores, con un 13.2% y un 4.3% respectivamente. Aunque estas plataformas también son conocidas por una parte de los encuestados, es evidente que Airbnb domina el panorama en términos de reconocimiento de marca y preferencia entre los viajeros. Además, el 13.2% de los encuestados que mencionaron otras plataformas indica una diversidad de opciones disponibles en el mercado de alojamiento, lo que sugiere la importancia de la competencia y la variedad en la elección de los consumidores.

¿Con qué frecuencia utiliza plataformas de alojamiento?

Los resultados de la encuesta revelan que un 68.7% de los encuestados, utilizan plataformas de alojamiento específicamente durante las temporadas de vacaciones. Este dato indica la importancia que tienen estas plataformas durante los períodos de descanso, reflejando la tendencia de planificar y reservar alojamientos durante los momentos de vacaciones. Por otro lado, un 15.2% de los encuestados indicaron que solo utilizan plataformas de alojamiento cuando viajan fuera del país, lo que sugiere que estas plataformas son vistas como una opción especialmente útil para viajes internacionales. Además, un pequeño porcentaje del 6.3% mencionó utilizar estas plataformas al menos una vez al mes, mientras que un 3.9% las utiliza más de una vez al mes. Estos resultados señalan la diversidad en los patrones de uso de las plataformas de alojamiento, desde aquellos que las utilizan de forma esporádica hasta aquellos que las incorporan con mayor regularidad en su rutina de viaje.

¿Con qué frecuencia dejas reseñas en plataformas de alojamiento como Airbnb después de una estadía?

Los resultados de la encuesta muestran una marcada tendencia en el patrón del comportamiento de los consumidores hacia nunca dejar reseñas en plataformas de alojamiento, con un considerable 58.5%. Por el contrario un 2.5% de los encuestados mencionaron que siempre dejan reseñas. Un 11.2% de los encuestados declararon dejar reseñas ocasionalmente, mientras que un 27.8% afirmó que casi nunca lo hace. Estos porcentajes indican una variedad de niveles de participación y compromiso por parte de los usuarios en términos de proporcionar reseñas después de su estadía.

¿Consideras que la cultura nicaragüense influye en la forma en que expresas tus opiniones en reseñas online?

Los resultados de la encuesta sugieren que la cultura nicaragüense puede influir significativamente en la forma en que las personas expresan sus opiniones en reseñas online. Un notable 50.2% de los encuestados están de acuerdo en que la cultura nicaragüense tiene un impacto en este aspecto, lo que indica que las normas culturales y los valores locales pueden

moldear la manera en que se comunica la satisfacción o insatisfacción con los servicios y experiencias de alojamiento en línea. Por otro lado, un 31.7% de los encuestados adoptan una postura neutral hacia esta afirmación, lo que sugiere una falta de consenso claro sobre el grado de influencia cultural en la expresión de opiniones en reseñas online. Sin embargo, una minoría expresó estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la idea de que la cultura nicaragüense influya en la expresión de opiniones en reseñas online, con un 5.9% y un 5.4% respectivamente. Estos hallazgos destacan la complejidad y diversidad de perspectivas dentro de la sociedad nicaragüense en relación con la influencia cultural en la comunicación digital.

¿Crees que decir la verdad en las reseñas es crucial para formar una percepción positiva de la marca Airbnb en Nicaragua?

Los resultados de la encuesta sugieren que un 55.7% de los encuestados están de acuerdo con decir la verdad. Este alto porcentaje refleja la confianza depositada en la autenticidad y transparencia de las opiniones compartidas en la plataforma de Airbnb en Nicaragua. Por otro lado, un 26.8% expresaron sentirse muy de acuerdo con la importancia de la veracidad en las reseñas, esta cifra resalta aún más la idea generalizada de que la honestidad en las reseñas es fundamental para forjar una percepción favorable de la marca. Aunque una minoría de encuestados se mostró neutral (5%), en desacuerdo (7.6%) o totalmente en desacuerdo (4.9%), es evidente que la mayoría de los nicaragüenses valoran la sinceridad y la precisión en las reseñas como un aspecto esencial para su percepción de Airbnb.

¿Tomas en cuenta las reseñas para decidir si hospedarte en un local?

Los resultados de la encuesta revelan que una gran parte de los encuestados en Nicaragua, específicamente el 43.4%, consideran las reseñas como un factor determinante y las utilizan siempre para decidir si hospedarse en un local. Esto sugiere una fuerte confianza en la retroalimentación de otros huéspedes como un criterio crucial en la toma de decisiones de alojamiento. Además, un considerable 42% también afirmaron tomar en cuenta las reseñas, lo que indica una tendencia generalizada de considerarlas como una parte importante, aunque no siempre decisiva, en el proceso de selección de alojamiento. Por otro lado, un 12.2% mencionaron que a veces toman en cuenta las reseñas, lo que sugiere una postura más variable

en la influencia de las opiniones de otros huéspedes en su decisión final de hospedaje. Por último, solo un pequeño porcentaje del 2.4% declaró no tomar en cuenta las reseñas en absoluto al decidir dónde alojarse.

¿Cuáles son los aspectos que más valoras al leer reseña sobre alojamientos en Airbnb?

Los resultados revelan que un 74.2% de los encuestados dan importancia a una combinación de diferentes factores al evaluar las reseñas, lo que incluye que tan reciente es el comentario, el número de estrellas otorgadas en la reseña, así como el número total de comentarios que ha recibido el alojamiento. Además, aunque en menor medida, un 12.6% indicaron que valoran específicamente que tan reciente es el comentario al leer reseñas sobre alojamientos. Esto sugiere que la actualidad de la retroalimentación es un aspecto relevante para una parte significativa de los usuarios, lo que puede reflejar la importancia de obtener información actualizada y relevante al momento de tomar decisiones de alojamiento. Por otro lado, un 11.7% prestan atención al número de estrellas otorgadas en la reseña, lo que indica que la calificación general del alojamiento es un factor relevante para algunos usuarios al evaluar las reseñas.

¿Qué elementos consideras más relevantes al seleccionar un alojamiento de Airbnb?

Al analizar los resultados, se destaca que un 74.1% de personas valoran una combinación de diferentes aspectos al tomar decisiones de alojamiento, lo que incluye el precio, las comodidades ofrecidas y las recomendaciones de otros usuarios. Además, aunque en menor medida, un 12.2% de los encuestados indicaron que consideran las comodidades ofrecidas por el alojamiento al seleccionar un lugar para hospedarse. Esto sugiere que la disponibilidad de comodidades como Wi-Fi, estacionamiento, cocina equipada, entre otros, es un aspecto relevante para una parte significativa de los usuarios al evaluar opciones de alojamiento. Por otro lado, un 8.8% mencionaron que prestan atención al precio del alojamiento al tomar decisiones de hospedaje en Airbnb, lo que indica que el factor económico también es considerado por algunos usuarios al seleccionar un lugar para alojarse. El 4.9% indicó que toman en cuenta las recomendaciones que dejan otros usuarios.

¿Cuánta importancia le das a las reseñas y ratings de otros usuarios al tomar decisiones sobre alojamientos en Airbnb? Evalúa del 1 al 5 donde 5 es mucha importancia y 1 es poca importancia.

Los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los encuestados en Nicaragua atribuyen una alta importancia a las reseñas y calificaciones de otros usuarios al tomar decisiones sobre alojamientos en Airbnb. Con un contundente 50.2% de los encuestados otorgando una calificación de 5, que representa una gran importancia, y un 27.3% otorgando una calificación de 4, se destaca que una gran proporción de los usuarios consideran estas opiniones como fundamentales en su proceso de toma de decisiones. Además, un significativo 20.5% de los encuestados otorgaron una calificación de 3, lo que indica una importancia moderada, mientras que una minoría relativa de 1% y 1% respectivamente otorgaron calificaciones de 1 y 2, indicando una importancia baja para estos aspectos al tomar decisiones sobre alojamientos en Airbnb.

¿Has visto que las personas escriben reseñas con poca objetividad en los alojamientos en Nicaragua?

Una parte significativa de los encuestados en Nicaragua, específicamente el 53.2%, perciben que las personas escriben reseñas con poca objetividad en los alojamientos. Este alto porcentaje refleja una percepción extendida de que algunas reseñas pueden estar influenciadas por factores subjetivos o sesgos, lo que puede afectar la confianza y la credibilidad de las opiniones expresadas en plataformas como Airbnb. Además, un considerable 34.1% de los encuestados mencionaron que a veces observan este fenómeno. Por otro lado, un 8.8% de los encuestados afirmaron que no han observado este comportamiento, mientras que un pequeño porcentaje del 3.9% mencionó que siempre ven este tipo de reseñas parciales.

¿Qué tan influyente crees que son las reseñas y ratings en la elección de alojamientos en comparación de otras fuentes de información (recomendaciones de amigos, fotos del lugar, descripciones del anfitrión)

Un contundente 93.2% de los encuestados indicaron que estas reseñas y calificaciones tienen un impacto significativo en sus decisiones, se destaca su importancia como un factor

determinante en el proceso de selección de alojamientos. Esto sugiere que la retroalimentación de otros usuarios y la valoración general de los alojamientos desempeñan un papel crucial en la toma de decisiones de los viajeros en Nicaragua. Por otro lado, solo un pequeño porcentaje del 6.8% de los encuestados mencionaron que las reseñas y calificaciones no influyen en su elección de alojamientos. Esta cifra sugiere una minoría que puede basarse en otras fuentes de información o criterios al tomar decisiones de alojamiento.

¿Crees que la falta de una cultura arraigada de dejar reseñas objetivas es un desafío en Nicaragua?

Con un notable 45% de los encuestados indicando que están de acuerdo con esta afirmación y un 15.6% expresando que están muy de acuerdo, se destaca una preocupación significativa sobre la imparcialidad y la objetividad en las reseñas dejadas por los usuarios. Esto sugiere que existe un reconocimiento de la necesidad de promover una cultura de retroalimentación honesta y transparente entre los usuarios de plataformas de alojamiento como Airbnb en Nicaragua. Por otro lado, un 32.3% de los encuestados adoptaron una postura neutral hacia esta afirmación, lo que sugiere una falta de consenso claro sobre la existencia de una cultura arraigada de dejar reseñas objetivas en el país. Además, una minoría relativa de 3% y 4% respectivamente expresaron estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la idea de que la falta de una cultura de reseñas objetivas represente un desafío en Nicaragua.

¿Por qué no dejas reseñas en plataformas de alojamientos?(respuesta abierta y codificada)

Los datos de la encuesta proporcionan una visión detallada de las actitudes y preferencias de los nicaragüenses en cuanto a la elaboración de reseñas en línea. Destaca que un 60 % alto simplemente no muestra ningún interés en participar en esta actividad. Esta falta de interés puede atribuirse a una variedad de motivos, como la percepción de que las reseñas no son relevantes para sus decisiones de compra o simplemente una falta de motivación para compartir sus experiencias en línea.

El 4.3 % que prefiere la comunicación directa como medio para expresar sus opiniones resalta la importancia que estas personas asignan a la interacción cara a cara o a través de canales de comunicación más personales. Esta inclinación puede reflejar una preferencia por compartir comentarios de manera más directa y específica, en lugar de hacerlo a través de plataformas públicas de reseñas.

Además, el 10 % que declara no querer influir en las opiniones de los demás muestra una actitud de reserva hacia el impacto que sus palabras podrían tener en la percepción de otros sobre un producto o servicio. Esto indica una conciencia sobre el poder de influencia que las reseñas pueden tener en las decisiones de compra de los demás y una renuencia a ejercer ese poder de manera deliberada.

Por último, el 5.7 % que menciona la privacidad como motivo para no dejar reseñas y el 20 % que prefiere compartir sus experiencias a través de las redes sociales, indican una preferencia por plataformas de comunicación más íntimas o más ampliamente utilizadas, respectivamente. Esto podría reflejar preocupaciones sobre la exposición pública o una preferencia por compartir sus opiniones en un contexto más personalizado o socialmente conectado.

Preguntas de Entrevistas con su Análisis

Para descubrir cual era la percepción de los anfitriones con respecto a la marca Airbnb, se seleccionaron anfitriones de todo el territorio nacional y se llevaron a cabo entrevistas detalladas que aportaran información valiosa a la investigación, siendo los entrevistados: Seth Gutiérrez (llamada telefónica) Amelia Morazán, Ricardo García y Ramón Canales (correos electrónicos).

¿Qué te motivó a convertirte en anfitrión de Airbnb?

La motivación para convertirse en anfitrión de Airbnb varía según cada individuo. En el caso de uno de los entrevistados, su decisión se fundamentó en la práctica de rentar propiedades. Otra respuesta indicó que con una trayectoria en la industria turística de Nicaragua, siempre ha contemplado la inversión en bienes raíces en destinos populares como Granada y San Juan del

Sur, reconocidos por atraer tanto a turistas nacionales como extranjeros. Así mismo indicaron que consideran que la tendencia actual indica que la mayoría de las personas prefieren reservar con anticipación, lo que impulsa aún más su interés en ofrecer alojamientos a través de Airbnb.

En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías tu experiencia general como anfitrión de Airbnb en Nicaragua?

Todos los anfitriones entrevistados calificaron su experiencia general como anfitriones de Airbnb en Nicaragua con un puntaje perfecto de 5 en una escala del 1 al 5.

¿Cómo describirías la comunicación y el apoyo proporcionado por Airbnb a los anfitriones en Nicaragua?

La comunicación y el apoyo proporcionado por Airbnb a los anfitriones en Nicaragua son descritos como excelentes por parte de los entrevistados. Destacan que proporciona un seguimiento efectivo a los problemas planteados y ofrece soluciones viables.

***¿Crees que Airbnb es una plataforma confiable para los anfitriones en Nicaragua? (Sí/No)
¿Por qué?***

Según las respuestas obtenidas en las entrevistas, Airbnb es considerada una plataforma confiable para los anfitriones en Nicaragua. Esta percepción se basa en varios factores. En primer lugar, la reputación internacional de Airbnb permite a los anfitriones alcanzar a un mayor número de viajeros sin necesidad de realizar inversiones adicionales en marketing o posicionamiento en buscadores de internet. Además, la plataforma ofrece un seguro contra daños incluido en las reservaciones, que ha demostrado ser efectivo en casos donde los huéspedes causan algún tipo de daño en la propiedad. También se destaca que Airbnb es comprensible y generoso en su trato con los anfitriones, mostrando preferencia por ellos en situaciones conflictivas, lo cual contribuye a fortalecer la confianza en la plataforma.

¿Qué opinas sobre el proceso de revisión y calificación de los huéspedes en Airbnb? ¿Crees que es justo y transparente?

Las opiniones sobre el proceso de revisión y calificación de los huéspedes en Airbnb varían entre los entrevistados. Algunos consideran que aún hay margen para mejorar el sistema de puntuación y las preguntas formuladas durante el proceso de calificación. A pesar de esto, perciben que el proceso es parcialmente justo y altamente transparente. Otros entrevistados opinan que el proceso se basa en unas guías establecidas y es igual para todos, lo que lo hace justo y transparente en su totalidad. Sin embargo, algunos sugieren que el proceso podría mejorar en ciertos aspectos. En general, existe una percepción mixta sobre la equidad y transparencia del proceso de revisión y calificación de los huéspedes en Airbnb.

***¿Has tenido alguna experiencia positiva o negativa con reseñas de huéspedes en Airbnb?
(Sí/No) En cualquier caso, ¿podrías compartir tu experiencia?***

Las experiencias con reseñas entre los anfitriones en Airbnb muestran una variedad de situaciones. Algunos han enfrentado desafíos debido a malentendidos por parte de los huéspedes, como expectativas incorrectas sobre el espacio o la ubicación, así como quejas sobre la falta de ciertos productos. Esto puede deberse a que los huéspedes no leen detalladamente la descripción de la propiedad o esperan hasta el final de su estancia para comunicar los problemas. Sin embargo, estos anfitriones también destacan que cuentan con personal local disponible para ayudar durante la estancia. Otros anfitriones han tenido una variedad de experiencias, mayoritariamente positivas, con las reseñas reflejando esta satisfacción. Por otro lado, algunos anfitriones han tenido únicamente experiencias positivas, como lo demuestran las reseñas de los huéspedes.

¿Cómo crees que las reseñas de los huéspedes impactan en tu capacidad para atraer a nuevos huéspedes en Airbnb en Nicaragua?

Las reseñas de los huéspedes juegan un papel crucial en la capacidad de atraer nuevos huéspedes en Airbnb en Nicaragua. Muchos viajeros dedican tiempo a leer las experiencias de otros usuarios antes de tomar una decisión de reserva, lo que resalta la importancia de tener reseñas positivas. Además, el impacto de las reseñas, tanto positivas como negativas, está claramente delineado en las guías de Airbnb. Este principio se aplica tanto en Nicaragua como en cualquier parte del mundo: las buenas reseñas contribuyen a una buena reputación, lo que a su

vez atrae a más clientes, mientras que las malas reseñas pueden tener el efecto contrario, afectando los ingresos sin embargo es una forma para poder identificar los aspectos a mejorar del servicio. Además, la tendencia de la gente a confiar en el criterio de la mayoría hace que las reseñas positivas sean especialmente atractivas para los nuevos viajeros, quienes pueden sentirse alentados a reservar una propiedad que ha recibido elogios entusiastas de otros huéspedes de Airbnb.

¿Utilizas las reseñas de los huéspedes como una herramienta para mejorar tu servicio como anfitrión en Airbnb? (Sí/No) ¿De qué manera?

Los anfitriones utilizan las reseñas de los huéspedes como una herramienta para mejorar su servicio en Airbnb. Algunos anfitriones optan por enviar a los potenciales huéspedes a revisar las reseñas existentes en caso de que tengan dudas o no las hayan visto previamente, lo que puede ayudar a generar confianza en la propiedad.

Otros anfitriones aprovechan las sugerencias y problemas señalados por los huéspedes en las reseñas para mejorar constantemente el servicio. Estos comentarios les permiten mantenerse al día con el mantenimiento, realizar mejoras en la propiedad y garantizar un adecuado abastecimiento de productos. Además, cuando se identifican problemas específicos en las reseñas, los anfitriones llevan a cabo inspecciones en la propiedad para verificar que otras unidades no tengan el mismo problema y coordinan con técnicos para realizar las reparaciones necesarias.

¿Qué sugerencias tendrías para mejorar el sistema de reseñas en Airbnb y hacerlo más beneficioso tanto para los anfitriones como para los huéspedes en Nicaragua?

Para mejorar el sistema de reseñas en Airbnb y hacerlo más beneficioso tanto para los anfitriones como para los huéspedes en Nicaragua, los anfitriones sugieren lo siguiente:

1. Hacer énfasis a los huéspedes en solicitar ayuda durante su estadía y no esperar hasta la salida para informar sobre cualquier problema: Una manera de incentivar esto podría ser incluir una pregunta al momento de calificar que pregunte si se informó al anfitrión sobre

algún problema durante la estadía. Esto ayudaría a los anfitriones a abordar los problemas de manera oportuna y mejorar la experiencia del huésped.

2. Continuar con la asistencia y el apoyo excepcionales proporcionados por Airbnb a los anfitriones: Se destaca que el servicio de asistencia es muy bueno y que los anfitriones se sienten respaldados por la plataforma. Esto podría mantenerse e incluso mejorarse en el futuro para garantizar una relación de trabajo satisfactoria entre Airbnb y los anfitriones.

¿Por qué consideras que los huéspedes Nicas no suelen dejar reseñas y los extranjeros sí?

La diferencia en la frecuencia de reseñas entre los huéspedes nicaragüenses y los extranjeros puede atribuirse a varios factores. En primer lugar, la falta de familiaridad con plataformas como Airbnb, especialmente entre las generaciones más jóvenes, podría resultar en una menor predisposición a dejar reseñas. Además, la comunicación limitada durante la estadía y una posible violación de las reglas de convivencia por parte de los huéspedes nacionales podrían generar experiencias menos satisfactorias para los anfitriones, lo que disminuiría la probabilidad de recibir reseñas positivas. Por último, la cultura general de escritura de reseñas entre los nicaragüenses podría ser menos prominente, a menos que sea para expresar críticas. Estos factores en conjunto podrían explicar por qué los huéspedes extranjeros tienden a dejar reseñas con mayor frecuencia que sus contrapartes nicaragüenses.

Discusión y Conclusiones

Patrones y Tendencias Identificadas

Encuestas

1. Airbnb se destaca como la plataforma de alojamiento más conocida y utilizada en Nicaragua. Esta tendencia subraya la fuerte presencia y popularidad de Airbnb en el mercado nicaragüense, lo que sugiere que los huéspedes confían en esta plataforma para satisfacer sus necesidades de alojamiento.
2. Las reseñas y calificaciones de otros usuarios tienen un impacto significativo en las decisiones de alojamiento. Este patrón destaca la confianza que los huéspedes nacionales tienen en las opiniones de otros viajeros extranjeros al evaluar opciones de alojamiento, lo

que subraya la importancia de mantener una reputación positiva en plataformas como Airbnb.

3. Hay una preocupación significativa sobre la falta de objetividad en las reseñas. Esta tendencia sugiere que hay poca presencia de reseñas por parte de los huéspedes nacionales y que ellos son conscientes de la posibilidad de sesgos en las opiniones de otros usuarios, lo que destaca la necesidad de fomentar una cultura de retroalimentación honesta y transparente en Nicaragua.
4. Existe un alto nivel de desinterés en participar en la elaboración de reseñas en línea. Este desinterés puede atribuirse a la percepción de que las reseñas no son relevantes o simplemente a una falta de motivación para compartir sus experiencias en línea.

Entrevistas

1. Se observa una diferencia significativa en la frecuencia de reseñas entre los huéspedes nicaragüenses y extranjeros. Factores como la familiaridad con la plataforma, la comunicación durante la estadía y la cultura de escritura de reseñas podrían influir en esta diferencia.
2. Los anfitriones utilizan las reseñas de los huéspedes como una herramienta para mejorar su servicio en Airbnb. Aprovechan las sugerencias y problemas señalados por los huéspedes en las reseñas para realizar mejoras constantes en la propiedad y garantizar una experiencia positiva para los futuros huéspedes.
3. Los anfitriones reconocen que las reseñas de los huéspedes juegan un papel crucial en su capacidad para atraer nuevos huéspedes en Airbnb en Nicaragua. Las buenas reseñas contribuyen a una buena reputación y atraen a más clientes, mientras que las malas reseñas pueden afectar los ingresos.
4. La Generación X prioriza la comodidad, la calidad del servicio y las comodidades tradicionales al elegir un hospedaje. Buscan instalaciones bien establecidas, habitaciones amplias, buena comida y atención personalizada, si tienen alguna sugerencia o

inconformidad lo dicen por medio de comunicación directa. En contraste, la Generación Z muestra una preferencia por experiencias únicas. Valoran espacios compartidos modernos y opciones que les permitan compartir sus experiencias en redes sociales, Si tienen alguna inconformidad o están satisfechos con el servicio prefieren postear su experiencia en redes sociales.

Conclusiones

1. La cultura local afecta en gran manera la forma en que los usuarios nicaragüenses expresan sus opiniones en las reseñas.
2. Los elementos que los consumidores nicaragüenses toman en cuenta para seleccionar un alojamiento a través de las reseñas en Airbnb son: precio, comodidad, recomendación, y se centran en: Numero de comentario, que tan reciente es el comentario y el número de estrellas en los comentarios.
3. Las reseñas tienen un gran impacto en la percepción de marca y decisión de elección de alojamientos, ya que reflejan la experiencia real de los clientes e influyen en la confianza de los potenciales huéspedes.

Sugerencias para Investigaciones Futuras

1. Investigar estrategias específicas que podrían utilizarse para aumentar la participación de los huéspedes nicaragüenses en la escritura de reseñas en plataformas como Airbnb.
2. Analizar el impacto de las reseñas en la percepción de la marca Airbnb en otros países de América Latina con contextos culturales similares al de Nicaragua.
3. Investigar cómo las experiencias de los anfitriones en Airbnb en Nicaragua se comparan con las de otros países de la región y cómo podrían aplicarse lecciones aprendidas de otras experiencias.

4. Explorar cómo las plataformas de alojamiento pueden mejorar sus sistemas de revisión y calificación para garantizar la equidad y transparencia para todos los usuarios.

Beneficios que Obtendrían los Hospedajes de Airbnb al Crear Estrategias para Implementar la Cultura de Reseñas a los Consumidores Nicaragüenses

Mejora de la Reputación y Credibilidad

Las reseñas positivas ayudan a construir una reputación sólida y confiable para la empresa. Los potenciales clientes confían en las experiencias compartidas por otros viajeros al tomar decisiones de reserva, por lo que una acumulación de reseñas positivas puede aumentar la credibilidad de la empresa y generar confianza en su servicio.

Incremento de la Visibilidad y Atracción de Clientes

Las plataformas de alojamiento suelen destacar las propiedades con buenas reseñas, lo que puede aumentar la visibilidad de la empresa ante potenciales clientes. Las reseñas positivas también pueden ayudar a la empresa a destacarse entre la competencia y atraer a más clientes a reservar sus servicios.

Feedback Constructivo para Mejorar el Servicio

Las reseñas no solo benefician a los clientes potenciales, sino que también brindan valiosa retroalimentación a la empresa sobre lo que están haciendo bien y dónde pueden mejorar. Al analizar las reseñas, la empresa puede identificar áreas de oportunidad y realizar ajustes en su servicio para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de sus clientes.

Fomento de la Interacción y Relación con los Clientes

A través de las reseñas, la empresa demuestra su compromiso con la satisfacción del cliente y su disposición a escuchar sus opiniones. Esto puede fomentar una relación más cercana con los clientes y aumentar la lealtad a la marca, ya que los clientes se sienten valorados y escuchados.

El dejar reseñas online es una estrategia beneficiosa para mejorar la reputación, aumentar la visibilidad, obtener feedback útil, fortalecer las relaciones con los clientes y validar la calidad del servicio ofrecido por la empresa de hospedaje, al tener un feedback seguro dado por sus clientes hay una guía para la mejora continua del hospedaje lo que hace que las reservas y la calidad en cada hospedaje aumenten.

Limitaciones de la Investigación

1. Las entrevistas a anfitriones pueden reflejar solo una parte de la experiencia de ser anfitrión en Airbnb en Nicaragua y podrían no capturar la diversidad completa de perspectivas.

Referencias

Admin. (2022, 18 julio). La importancia de las reseñas en Airbnb y Booking | Easy Rent Málaga. *Easy Rent Málaga*. <https://easyrentmalaga.com/blog/la-importancia-de-las-resenas-en-airbnb-y-booking/>

Airbnb. (2024, 22 febrero). *Sobre nosotros - Airbnb Newsroom*. Airbnb Newsroom. <https://news.airbnb.com/es/about-us/#:~:text=Airbnb%20naci%C3%B3n%20en%202007%2C%20cuando,todos%20los%20pa%C3%ADses%20del%20mundo.>

Airgms, & Airgms. (2024, 27 marzo). Airbnb opiniones: Cómo revertir las reseñas negativas en positivas | iGMS ES. *iGMS ES - Software de Alquiler Vacacional*.

<https://www.igms.com/es/airbnb-opiniones/#>

Asale, R.-., & Rae. (s. f.-b). *reseña* | *Diccionario de la lengua española*. «Diccionario de la Lengua Española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/rese%C3%B1a>

Automoti. (2021, 29 marzo). Cómo influyen las reseñas en las decisiones de compra de los consumidores - Completreview.com. *Completreview.com*.

<https://completreview.com/como-influyen-las-resenas-en-las-decisiones-de-compra-de-los-consumidores>

Barreiro, C. (2022, 16 agosto). *La importancia de las reseñas online - Making Science*. Making Science. <https://www.makingscience.es/blog/la-importancia-de-las-resenas-online/>

Cómo convertirte en Superhost - Centro de ayuda de Airbnb. (s. f.-b). Airbnb. <https://es-1.airbnb.com/help/article/829>

Equipo de anfitriones: una introducción - Centro de ayuda de Airbnb. (s. f.). Airbnb.

<https://www.airbnb.com.co/help/article/970#:~:text=Un%20equipo%20de%20anfitriones%20puede,la%20limpieza%20y%20el%20mantenimiento.>

Gómez, G. A. P. (2023, 7 diciembre). *Generaciones del Marketing. Qué son, cuáles son y su importancia* • *gestiopolis*. Gestipolis. <https://www.gestiopolis.com/generaciones-del-marketing/>

González, S., G.P, & Urrutia, L., D,U. (2018). *PERCEPCIÓN DE AIRBNB EN LOS USUARIOS DE HOSPEDAJE* (Vol. 1, Número 1). Universidad ICESI.

Introducción a las reseñas y calificaciones online - FasterCapital. (s. f.). FasterCapital.

<https://fastercapital.com/es/tema/introducci%C3%B3n-a-las-rese%C3%B1as-y-calificaciones-online.html>

Intur. (2022, 12 mayo). *Diversidad biológica y turismo sostenible*. Visita Nicaragua.

<https://www.visitnicaragua.com/diversidad-biologica-turismo-sostenible/>

Intur. (2024, 22 febrero). *Ingresos por turismo crecieron 24 % en Nicaragua en 2023*. INTUR

Nicaragua. <https://www.intur.gob.ni/2024/02/22/ingresos-por-turismo-crecieron-24-en-nicaragua-en-2023/#:~:text=El%20Banco%20Central%20de%20Nicaragua,en%20concepto%20de%20gastos%20efectuados.>

iUrban. (2023, 6 julio). *Plataformas de turismo que más se usan*. iUrban. <https://iurban.es/plataformas-de-turismo-que-mas-se-usan/>

Macario, A. (2018b, marzo 1). *La importancia de las reseñas online*. *PuroMarketing*.

<https://www.puromarketing.com/30/29952/importancia-resenas-online>

Mapa Nacional de Turismo. (2024, 1 marzo). *Mapa Nacional de Turismo | Nicaragua*.

<https://www.mapanicaragua.com/>

Mesa, C. (s. f.). *La Historia de Airbnb, Que Es y Cómo Funciona por Cesar Mesa*. Cesar Mesa.

<https://cesarmesa.com.co/la-historia-de-airbnb-que-es-y-como-funciona/>

Muguirra, A. (2023, 23 febrero). *Tipos de muestreo: Cuáles son y en qué consisten*. QuestionPro.

<https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/>

Niú, R. (2017, 31 enero). *Airbnb busca “democratizar el turismo” en Nicaragua - Niu*. Revista

Niú. <https://niu.com.ni/airbnb-busca-democratizar-el-turismo-en-nicaragua/>

Tkach, A. (2024, 19 enero). *Impacto de las reseñas en línea en la reputación de las empresas -*

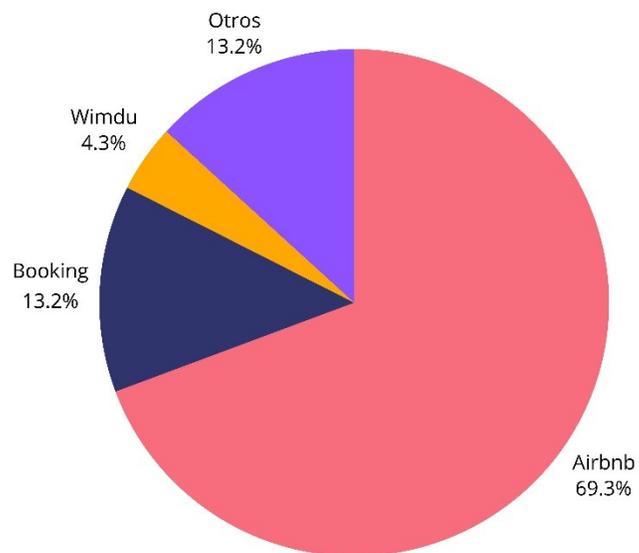
202 Digital Reputation. 202 Digital Reputation. <https://202digitalrep.com/el-impacto-de-las-resenas-en-linea-en-la-reputacion-de-las-empresas-como-gestionar-opiniones-de-clientes-y-mejorar-la-reputacion/>

Anexos

Figura 1

¿Qué plataformas de alojamiento se te hace más conocida?

Figura 2



¿Con que frecuencia utilizas plataformas de alojamiento?

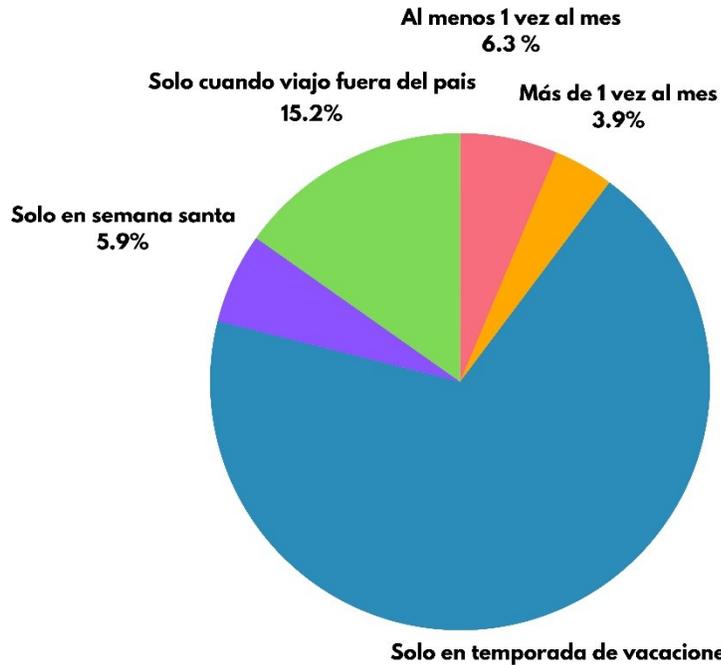


Figura 3

¿Con que frecuencia dejas reseñas en plataformas de alojamiento como Airbnb después de una estadía?

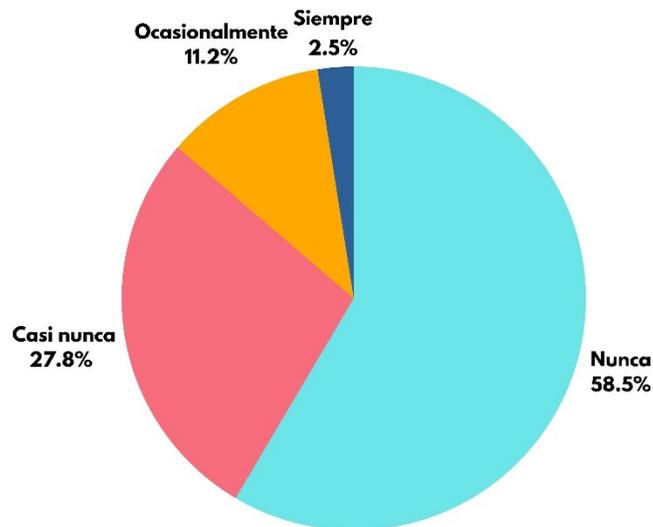


Figura 4

¿Consideras que la cultura nicaragüense influye en la forma en que expresas tus opiniones en reseñas online?

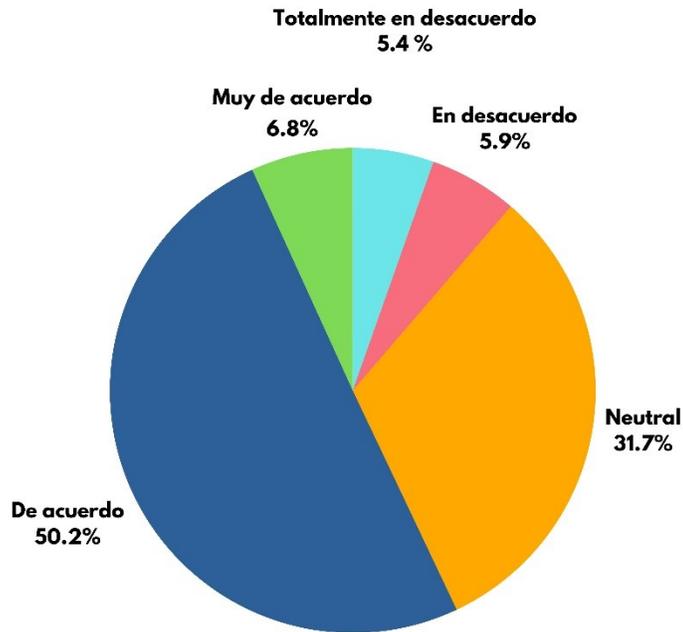


Figura 5

¿Crees que decir la verdad en las reseñas es crucial para formar una percepción positiva de la marca Airbnb en Nicaragua?

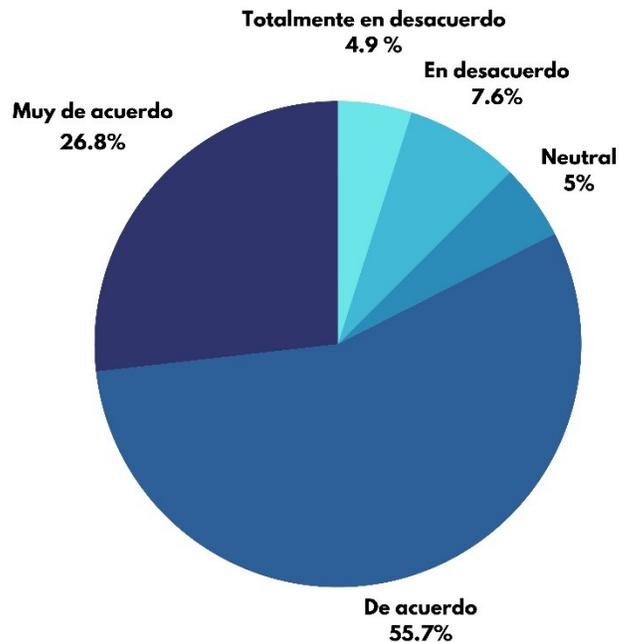


Figura 6

¿Tomas en cuenta las reseñas para decidir si hospedarte en un local?

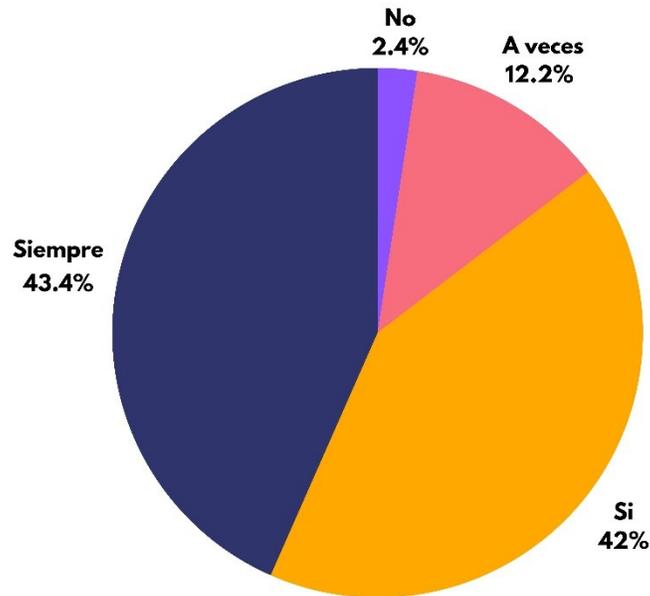


Figura 7

¿Cuáles son los aspectos que más valoras al leer reseñas sobre alojamientos en Airbnb?

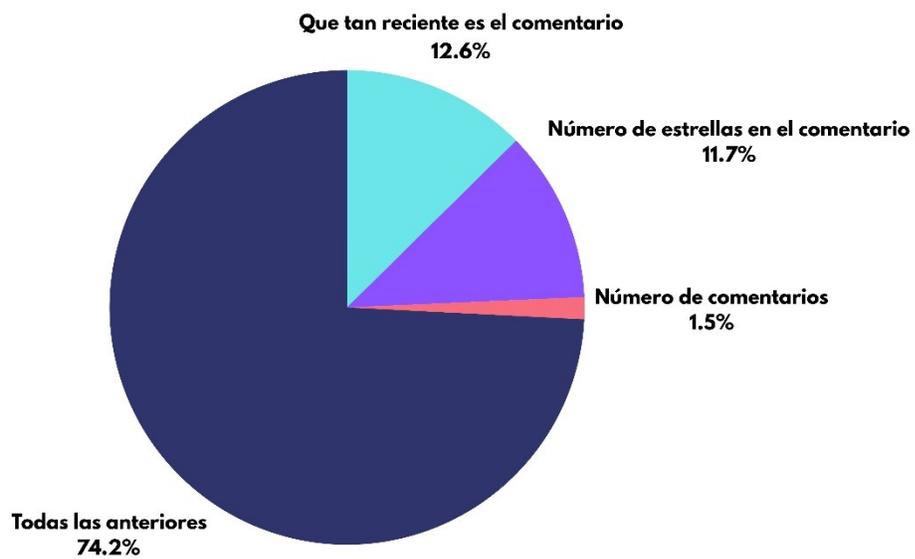


Figura 8

¿Qué elementos consideras más relevantes al seleccionar un alojamiento en Airbnb?

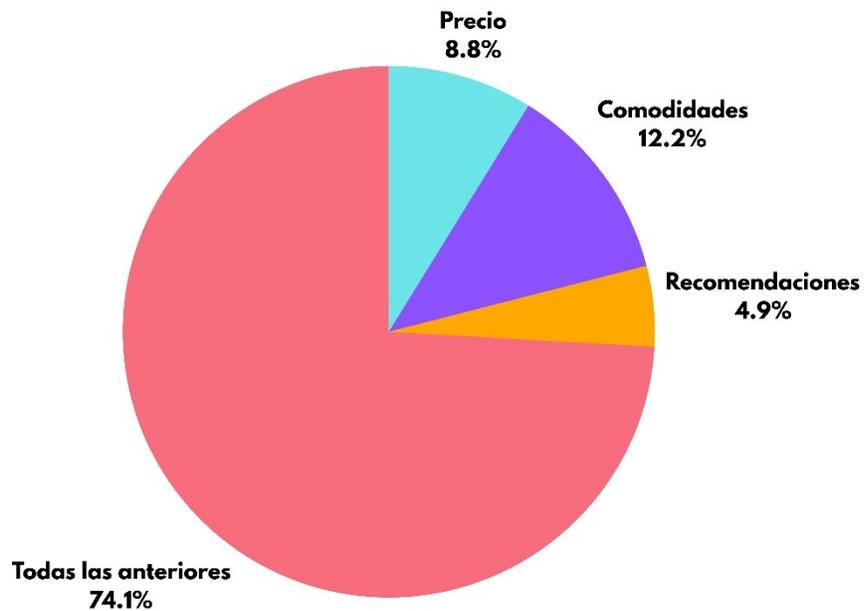


Figura 9

¿Cuánta importancia le das a las reseñas y ratings de otros usuarios al tomar decisiones sobre alojamientos en Airbnb?

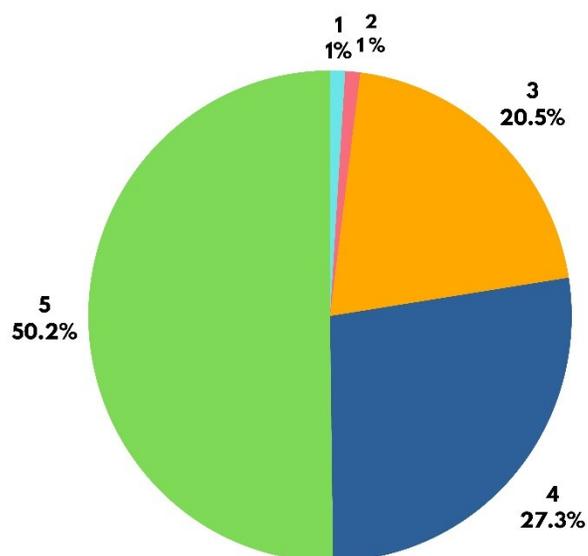


Figura 10

¿Has visto que las personas escriben reseñas con poca objetividad en los alojamientos en Nicaragua?

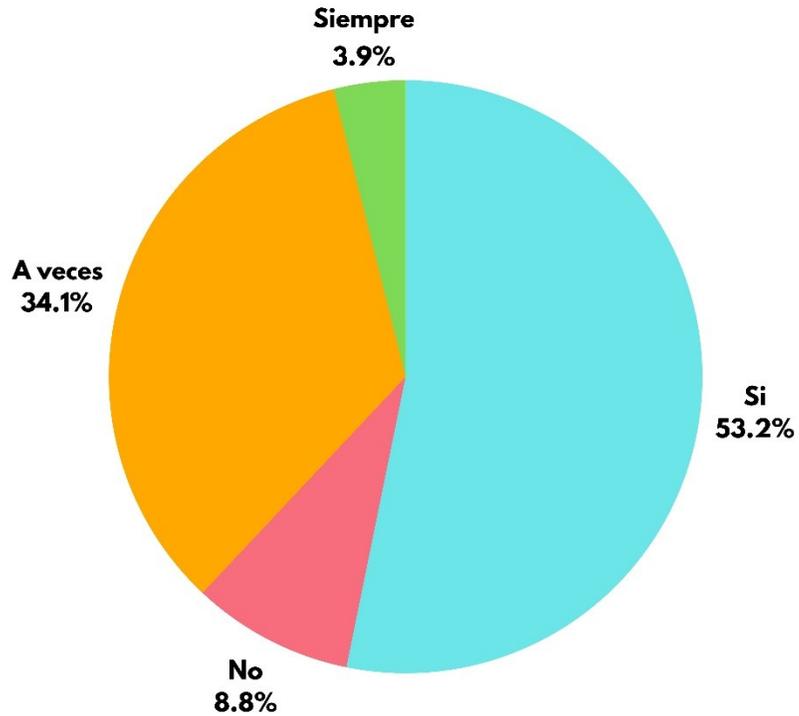


Figura 11

¿Qué tan influyente crees que son las reseñas y ratings en la elección de alojamientos en comparación de otras fuentes de información (Recomendaciones de amigos, fotos del lugar, descripciones del anfitrión)?

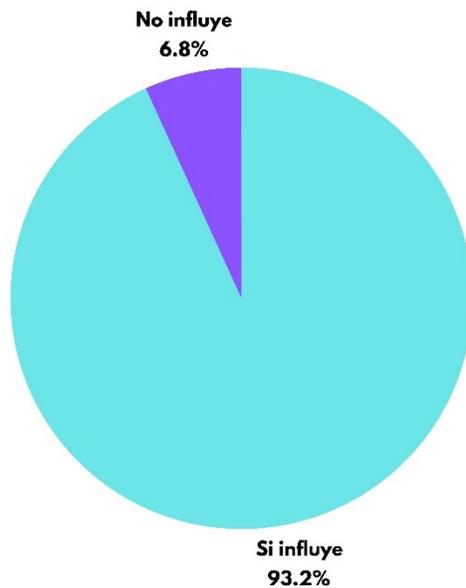


Figura 12

¿Crees que la falta de una cultura arraigada de dejar reseñas objetivas es un desafío en Nicaragua?

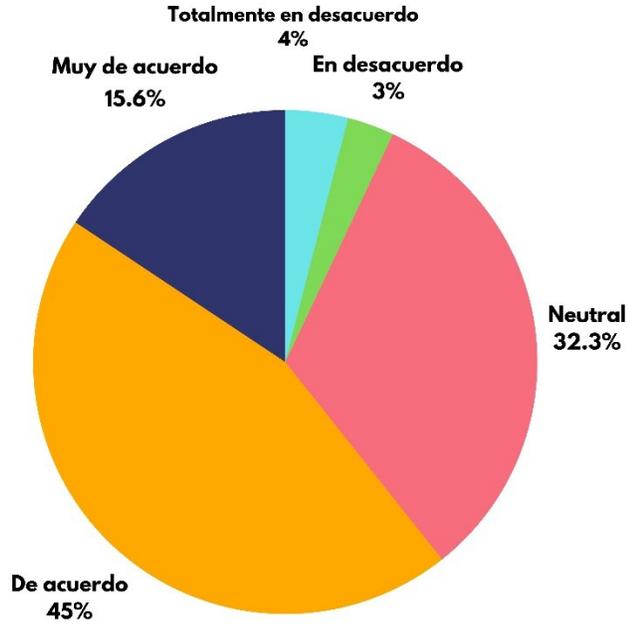
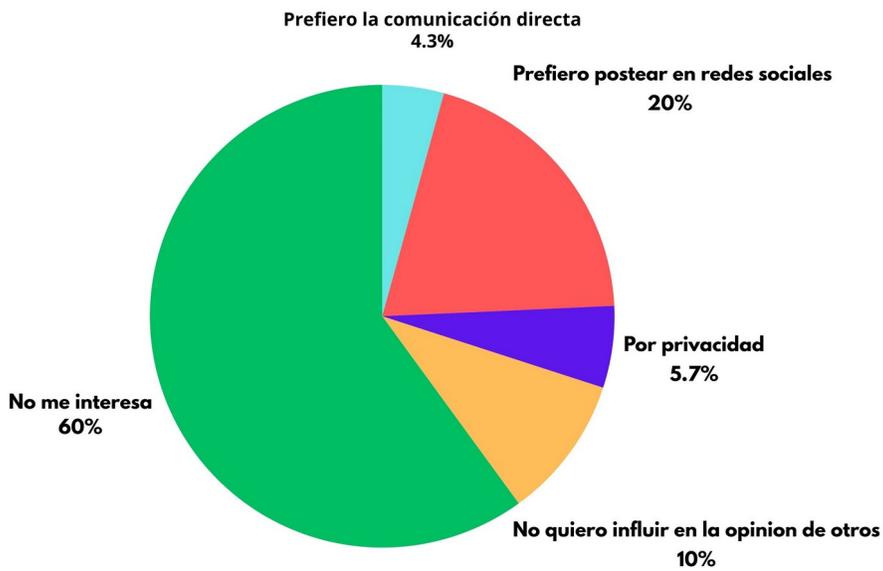


Figura 13

¿Por qué no dejas reseñas en plataformas de alojamiento?



Preguntas de encuesta

1. ¿Qué plataforma de alojamiento se te hace más conocida?
2. ¿Con qué frecuencia utiliza plataformas de alojamiento?
3. ¿Con qué frecuencia dejas reseñas en plataformas de alojamiento como Airbnb después de una estadía?
4. ¿Consideras que la cultura nicaragüense influye en la forma en que expresas tus opiniones en reseñas online?
5. ¿Crees que decir la verdad en las reseñas es crucial para formar una percepción positiva de la marca Airbnb en Nicaragua?
6. ¿Tomas en cuenta las reseñas para decidir si hospedarte en un local?
7. ¿Cuáles son los aspectos que más valoras al leer reseña sobre alojamientos en Airbnb?
8. ¿Qué elementos consideras más relevantes al seleccionar un alojamiento de Airbnb?

9. ¿Cuánta importancia le das a las reseñas y ratings de otros usuarios al tomar decisiones sobre alojamientos en Airbnb? Evalúa del 1 al 5 donde 5 es mucha importancia y 1 es poca importancia.
10. ¿Has visto que las personas escriben reseñas con poca objetividad en los alojamientos en Nicaragua?
11. ¿Qué tan influyente crees que son las reseñas y ratings en la elección de alojamientos en comparación de otras fuentes de información (recomendaciones de amigos, fotos del lugar, descripciones del anfitrión)
12. ¿Crees que la falta de una cultura arraigada de dejar reseñas objetivas es un desafío en Nicaragua?
13. ¿Por qué no dejas reseñas en las plataformas de alojamiento?

Preguntas de entrevista a anfitriones de Airbnb

1. ¿Qué te motivó a convertirte en anfitrión de Airbnb?
2. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificarías tu experiencia general como anfitrión de Airbnb en Nicaragua?
3. ¿Cómo describirías la comunicación y el apoyo proporcionado por Airbnb a los anfitriones en Nicaragua?
4. ¿Crees que Airbnb es una plataforma confiable para los anfitriones en Nicaragua? (Sí/No)
¿Por qué?
5. ¿Qué opinas sobre el proceso de revisión y calificación de los huéspedes en Airbnb? ¿Crees que es justo y transparente?

6. ¿Has tenido alguna experiencia positiva o negativa con reseñas de huéspedes en Airbnb? (Sí/No) En cualquier caso, ¿podrías compartir tu experiencia?
7. ¿Cómo crees que las reseñas de los huéspedes impactan en tu capacidad para atraer a nuevos huéspedes en Airbnb en Nicaragua?
8. ¿Utilizas las reseñas de los huéspedes como una herramienta para mejorar tu servicio como anfitrión en Airbnb? (Sí/No) ¿De qué manera?
9. ¿Qué sugerencias tendrías para mejorar el sistema de reseñas en Airbnb y hacerlo más beneficioso tanto para los anfitriones como para los huéspedes en Nicaragua?
10. ¿Por qué consideras que los huéspedes Nicas no suelen dejar reseñas y los extranjeros sí?