

EMPODERAMIENTO PSICOLÓGICO DE LOS ANFITRIONES DE AIRBNB EN BRASIL A TRAVÉS DE LAS COMUNIDADES EN LAS REDES SOCIALES

*Cibelle Batista Gondim
Universidade Federal de Paraíba
João Pessoa, Brasil
Anderson Leonardo de Castro Seabra
Luiz Mendes-Filho
Universidade Federal de Rio
Grande do Norte - Natal, Brasil*

La Web 2.0 y las redes sociales redefinieron el sector del turismo en diversos aspectos. Por lo tanto, es de gran relevancia investigar sus consecuencias, como la influencia del Contenido Generado por el Usuario (CGU) en el comportamiento de los individuos y la formación de grupos online en torno de intereses específicos, tales como la economía compartida. Este estudio utiliza la Teoría del Empoderamiento Psicológico, aún poco aplicada en el contexto del turismo, para analizar los efectos de la participación en comunidades virtuales en Facebook en la actuación y capacitación de los anfitriones de Airbnb en Brasil. Se adoptó un abordaje cualitativo con el apoyo de múltiples técnicas (observación, análisis de contenido y netnografía), y se analizaron 581 publicaciones en una comunidad virtual de anfitriones de Airbnb, además de entrevistas a 14 participantes para comprender mejor el comportamiento del grupo y sus implicaciones en los individuos. El estudio indicó que las comunidades virtuales pueden ayudar a los anfitriones a sentirse capaces de asumir el control de las propias acciones realizadas en la gestión de su oferta dentro de la plataforma. La principal contribución del estudio fue demostrar la probable relación entre el empoderamiento psicológico a través de la participación en grupos en las redes sociales y el intercambio del CGU. Además, se observó que la comunidad analizada permite un tipo de experiencia social basada predominantemente en la información compartida, sin que necesariamente se formen relaciones sociales más profundas.

PALABRAS CLAVE: *Teoría del Empoderamiento Psicológico, comunidad virtual, contenido generado por el usuario, economía compartida, Airbnb.*