

A photograph of a vacation home with a wooden deck and a gabled roof, surrounded by lush green trees. Several people are on the deck: a man in the foreground is holding a small dog, a woman is sitting on a chair, and another person is partially visible. The scene is bright and sunny, suggesting a vacation setting.

Informe sobre las claves para la captación de clientes

Aspectos más importantes para
ganarse la confianza de los viajeros
en los alquileres vacacionales

Qué incluye:

Este informe no se detiene tanto en las tendencias generales de los viajes sino que se centra exclusivamente en el sector de los alquileres vacacionales. Sigue leyendo para descubrir los aspectos más importantes en el mercado actual, como los siguientes:

- **La definición de calidad:** por qué los viajeros dan más importancia a los aspectos básicos fiables y a un servicio coherente que a los extras de lujo.
- **La ecuación de la confianza:** los comentarios verificados y las fotos reales son la clave para aumentar la conversión.
- **Reserva sin complicaciones:** identifica los aspectos que hacen que los viajeros se echen atrás en el último momento.
- **Los beneficios de las promociones:** cómo usar ofertas estratégicas para atraer a huéspedes y destacar frente a anuncios similares.

Contenido

Calidad: el nuevo estándar del éxito	04
Metodología	05
Por qué los viajeros eligen los alquileres vacacionales y por qué se lo piensan dos veces	06
Definición de calidad cuando los viajeros tienen más expectativas	09
El punto de partida para la confianza	09
Cómo valoran los huéspedes la calidad	11
Llevar la calidad a un nivel superior	13
La confianza es la nueva moneda de cambio	14
Lo que hace que una reserva se complete o no	16
Cómo varían las expectativas de los huéspedes según el destino	18
Convertir los datos en éxito en Vrbo	19

Calidad:



El nuevo estándar del éxito

Los alquileres vacacionales se han convertido en una opción de alojamiento muy habitual, ya que permiten a los viajeros disfrutar de los destinos que eligen, además de contar con el espacio, la privacidad y las comodidades de una casa que hacen que los viajes sean más prácticos. Para muchos viajeros, esa combinación es precisamente lo que diferencia a los alquileres vacacionales frente a otras opciones de alojamiento.

Sin embargo, a medida que el mercado del alquiler vacacional ha ido evolucionando, ha atravesado una etapa de dificultades, derivadas en parte por el impacto que tuvo la pandemia en el aumento de proveedores. Ahora que hay más oferta en el mercado, diferenciarse es más importante que nunca. Los viajeros tienen más opciones, más formas de compararlas y menos paciencia con las complicaciones. Siguen eligiendo los alquileres vacacionales por lo que los hace diferentes, pero cada vez más esperan disfrutar de una experiencia de calidad que sea coherente en cada reserva.

Por eso, la confianza se ha convertido en la nueva moneda de cambio. Los viajeros buscan pruebas de que un alojamiento va a cumplir lo que promete: señales clave de confianza como, por ejemplo, anuncios con información precisa, indicación clara de los precios, comentarios positivos y un servicio de atención al cliente fiable tanto antes como durante la estancia.

Este estudio se diseñó para averiguar cuál es el estándar de calidad de los viajeros con respecto a los alquileres vacacionales, cómo valoran si un alojamiento les inspira confianza y qué es lo que, en última instancia, hace que decidan reservar. En otras palabras, muestra con precisión cuál es la situación actual del sector de los alquileres vacacionales en cuanto a las expectativas de los viajeros.



Tim Rosolio, vicepresidente de colaboraciones de alquileres vacacionales en Expedia Group



Metodología

Hemos encuestado a 1758 viajeros de siete mercados de todo el mundo para descifrar las señales concretas que usan para valorar los alojamientos, tu gestión y la relación calidad-precio.¹

1758

participantes (encuesta realizada por The Harris Poll)

Todos los participantes se alojaron en un alquiler vacacional en los últimos 12 meses

Llevada a cabo del 22 al 24 de abril de 2026

7 mercados

Estados Unidos

Canadá

México

Reino Unido

Francia

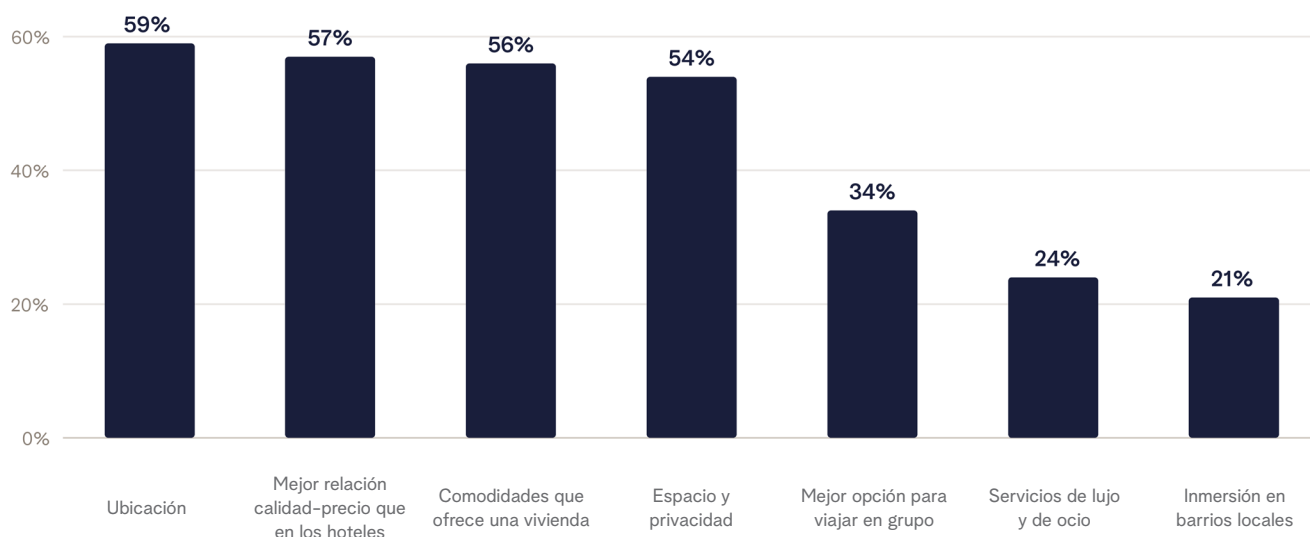
Alemania

Australia

Por qué los viajeros eligen los alquileres vacacionales y por qué se lo piensan dos veces

Los alquileres vacacionales siguen destacando en los aspectos que siempre han hecho que esta categoría resulte tan atractiva: la ubicación, la relación calidad-precio, las comodidades que ofrece una vivienda, la flexibilidad del espacio y la privacidad.

Motivos principales para elegir los alquileres vacacionales



Pregunta 10: ¿Cuáles de las siguientes son las principales razones por las que eliges los alquileres vacacionales a la hora de viajar?

Estas ventajas siguen siendo muy importantes porque satisfacen necesidades reales a la hora de viajar, sobre todo en estancias más largas, viajes en familia y viajes en grupo. Su atractivo es práctico, no idealista. Los viajeros buscan un alojamiento que se adapte a su forma de viajar, no solo a la idea de vivir como un local.

Pero estas ventajas vienen acompañadas de preocupaciones y una sensación de incertidumbre para muchos viajeros. Antes incluso de que empiece la estancia, a los viajeros les preocupa que haya cargos ocultos o adicionales que alteren la relación calidad-precio en el último momento, que el propietario cancele la reserva y que la comunicación sea lenta o incluso que el propietario no responda justo cuando más necesitan tener la tranquilidad de que todo está en orden. Esas inquietudes pueden hacer que el proceso de reserva parezca menos sencillo y que los viajeros se planteen si realmente les conviene la experiencia de alojarse en un alquiler vacacional.



Preocupaciones antes de la estancia

42 %

Cargos ocultos o adicionales

36 %

Cancelación del propietario a última hora

33 %

El propietario no responde una vez realizada la reserva



Preocupaciones en el alojamiento

41 %

Servicios que no funcionan o poco fiables

41 %

Problemas con la limpieza

39 %

El alojamiento no se corresponde con las fotos ni con las descripciones

Pregunta 11. Cuando reservas un alquiler vacacional, ¿cuáles son tus mayores preocupaciones antes de la estancia?

Pregunta 12. ¿Cuáles son tus mayores preocupaciones al llegar al alquiler vacacional y durante la estancia?

Esa preocupación no desaparece una vez que empieza el viaje. Al llegar, a los viajeros les preocupa que haya servicios que no funcionen, que haya problemas relacionados con la limpieza y que los alojamientos no se correspondan con lo que se indicaba en el anuncio. En la práctica, esto puede significar llegar con muchas ganas de cocinar y encontrarte los utensilios de cocina sucios, descubrir que la bañera de hidromasaje con la que contabas está averiada o darte cuenta de que las literas en las que tus hijos tenían tantas ganas de dormir se han sustituido por camas individuales.

A los viajeros les atraen los alquileres vacacionales por las posibilidades que ofrecen, pero también saben que es más probable que algo salga mal. Ese tira y afloja es clave en esta categoría. El resultado es que hay que cumplir unos requisitos más exigentes para ganarse la confianza de los viajeros.



No basta con que un alojamiento sea bonito. Los viajeros necesitan tener la seguridad de que la experiencia cumplirá sus expectativas desde el momento de la reserva hasta la salida.

Conclusión para los propietarios o profesionales inmobiliarios

Elimina de la ecuación los principales motivos de duda.



Muestra todos los cargos desde el principio y no añadas tasas ocultas después de la reserva, como cargos por el uso de los servicios.



Evita las cancelaciones siempre que puedas, ya que se rompe la confianza con el cliente y pueden acarrear penalizaciones en Vrbo.



Si la comunicación es tu punto débil, pon en marcha sistemas más eficaces para que los huéspedes reciban información y respuestas a tiempo.



Ofrece siempre el nivel de limpieza que los viajeros esperan. Ya no es suficiente que el alojamiento esté "lo suficientemente limpio".



Definición de calidad cuando los viajeros tienen más expectativas

A medida que el sector del alquiler vacacional se centra cada vez más en la calidad en lugar de en la cantidad de alojamientos, es fundamental entender cómo perciben los viajeros esa calidad. **Las investigaciones demuestran que la clave está en lo práctico, no necesariamente en el lujo.** Un alojamiento que obtiene buenos resultados destaca en lo que los viajeros consideran imprescindible: limpieza, fiabilidad, seguridad, tasa de respuesta y transparencia.

El punto de partida para la confianza

Estos aspectos imprescindibles llevan a una idea clara: antes de reservar, los viajeros se fijan en los elementos básicos que hacen que una estancia les resulte segura, limpia, fiable y en la que puedan confiar. Ya no son solo un complemento o factores diferenciadores para un pequeño grupo de viajeros; son sencillamente imprescindibles.

Los aspectos imprescindibles al reservar un alquiler vacacional



Un alojamiento seguro y protegido



Buena puntuación y comentarios positivos sobre la limpieza



Wifi rápido y fiable



Buena comunicación con el propietario



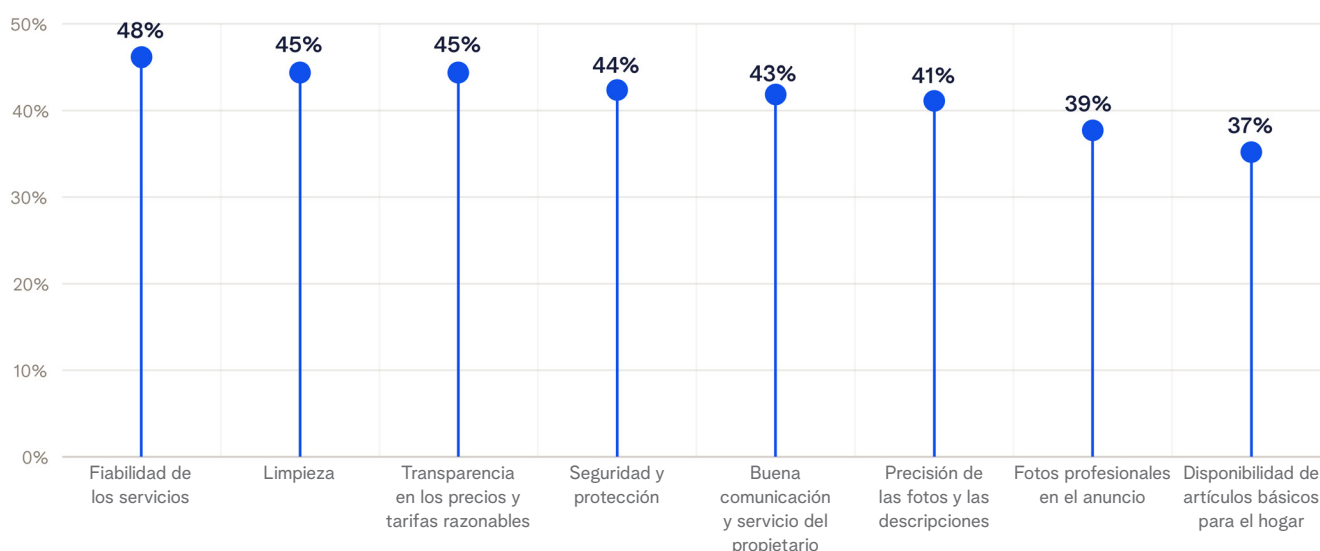
Fotos precisas en el anuncio

Los aspectos imprescindibles para los viajeros a la hora de reservar un alquiler vacacional son la seguridad y la limpieza. Otros aspectos imprescindibles que han cobrado mayor importancia son una conexión wifi rápida y fiable, una buena comunicación con el propietario y fotos precisas en los anuncios.

Además, los viajeros no se conforman con este nivel mínimo de los alojamientos, sino que quieren más.



Aspectos donde las expectativas han aumentado en los últimos 2 o 3 años



Pregunta 13. En comparación con hace 2 o 3 años, ¿cómo han cambiado tus expectativas con respecto a los alquileres vacacionales en cada uno de los siguientes aspectos?

Nota: Los resultados no incluyen las respuestas "Un poco más altas" y "Mucho más altas".

Ahora que el sector de los alquileres vacacionales está entrando en una fase más evolucionada, las expectativas de los viajeros han aumentado sobre todo en los aspectos que más influyen en que no haya problemas durante la estancia: servicios fiables, limpieza, precios razonables y transparentes, una buena comunicación y servicio del propietario, y fotos del anuncio precisas y profesionales.

Conclusión para los propietarios o profesionales inmobiliarios

Haz que lo básico sea algo imprescindible, no opcional. Haz que la seguridad sea evidente con dispositivos como cerraduras inteligentes, que generan un código nuevo para cada reserva. Ofrece un nivel de limpieza como el de los hoteles en cada estancia, asegúrate de que el wifi sea rápido y fiable, responde rápido antes y durante la estancia, y mantén las fotos actualizadas, de alta calidad y precisas para que los huéspedes sepan exactamente qué esperar.

Cómo valoran los huéspedes la calidad

La calidad es importante porque influye tanto en la percepción como en el rendimiento. La mayoría de los viajeros afirman que pagarían más por un alquiler vacacional de mayor calidad, lo que demuestra que la calidad no es solo una cuestión de experiencia, sino también comercial.



El 86 % pagaría más por un alquiler vacacional con un anuncio de mayor calidad.

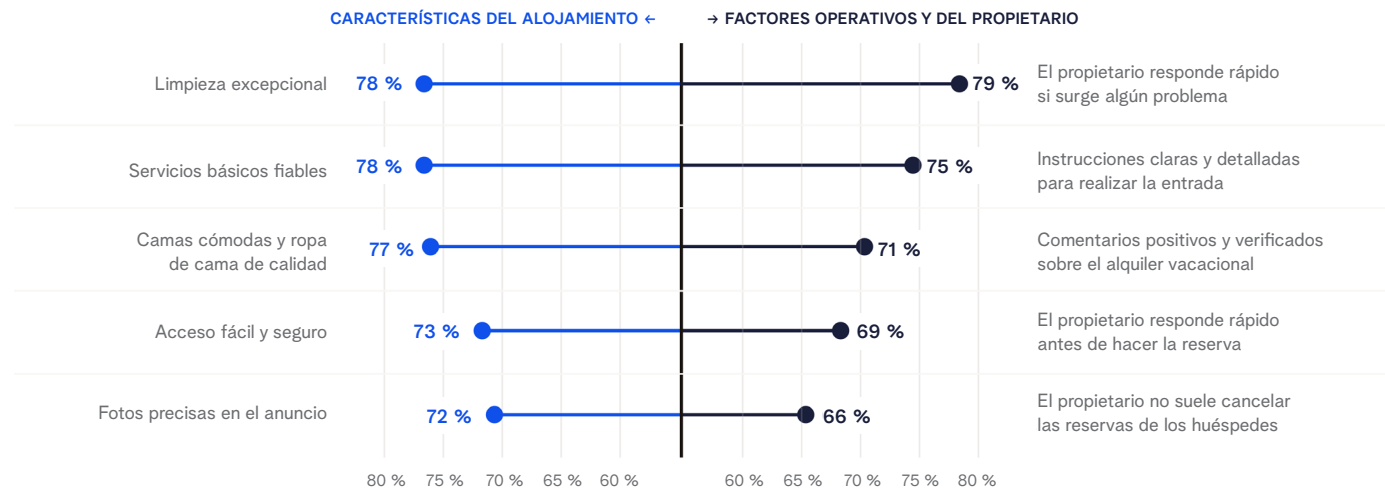
Y esa cifra sube al 91 % entre la Generación Z.

Esa disposición a pagar es aún mayor entre los viajeros de Vrbo: el 26 % afirma que pagaría un 11 % o más por un alojamiento de mayor calidad, frente al 17 % de media.

Pero ¿cómo valoran y definen exactamente los viajeros la calidad? ¿Qué hace que un alojamiento sea de calidad, tanto en lo que se refiere al alojamiento en sí como a la experiencia con el propietario? Lo hemos preguntado y la respuesta está clara: la calidad no trata solamente de contar con un diseño bonito o servicios de lujo, sino de mitigar las dudas y aumentar la confianza.

Principales características de los alojamientos que denotan calidad

Principales factores operativos y del propietario que denotan calidad



Pregunta 16. ¿Cómo de importante es cada una de las siguientes características de los alojamientos con respecto a la calidad de un alquiler vacacional?
Pregunta 17. ¿Cómo de importante es cada uno de los siguientes factores operativos y del propietario con respecto a la calidad de un alquiler vacacional?
Nota: Los resultados no incluyen las respuestas "Muy importante" ni "Sumamente importante".

Los viajeros definen la calidad a partir de una combinación de factores relacionados tanto con el alojamiento en sí como con la gestión general de la estancia. Las señales más claras de la calidad de un alojamiento son una limpieza excepcional y unas instalaciones fiables, además de unas camas cómodas y ropa de cama de calidad, un acceso fácil y seguro, y fotos precisas en el anuncio.

Dado que la limpieza es un aspecto tan fundamental al alojarse en un alquiler vacacional, queríamos saber qué significa realmente que un alojamiento esté "limpio" para los viajeros. Sus respuestas apuntan a una serie de señales concretas y evidentes de limpieza.

El 74 % destaca que las sábanas y las toallas estén limpias y recién lavadas; el 67 %, que no haya olores desagradables; y el 66 %, que las superficies del baño estén impecables y que se haya sacado la basura, es decir, que las papeleras estén limpias y vacías al llegar.

Los viajeros no solo valoran el alojamiento en sí, sino también la confianza que se transmite a la hora de gestionar la estancia. Los buenos propietarios responden rápido, dan instrucciones detalladas para realizar la entrada y tienen comentarios positivos. Aquí la rapidez es clave. Más de la mitad de los viajeros esperan que les respondan en una hora o menos si surge algún problema, y muchos esperan que les ayuden incluso antes.

Conclusión para los propietarios o profesionales inmobiliarios

Haz que la calidad sea una parte habitual de tu día a día. Una limpieza excelente es uno de los aspectos más importantes de la experiencia de los huéspedes, porque ofrecer un servicio de limpieza constante y de alta calidad es una de las señales más claras de calidad que perciben los viajeros. Asimismo, cuando surge algún problema, los propietarios deben contar con sistemas fiables para que los huéspedes puedan recibir ayuda rápidamente. Si quieres saber qué pasos prácticos puedes adoptar para mejorar tu negocio, consulta [Cómo publicar tu alojamiento en Vrbo](#).

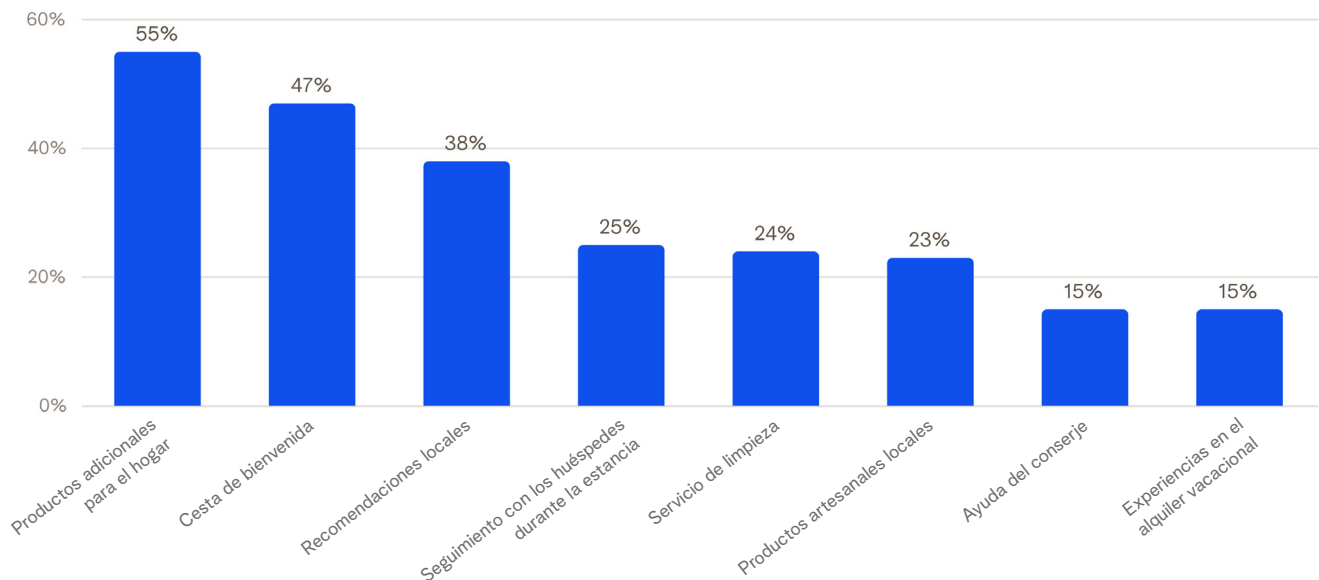
A man with a beard, wearing a light-colored jacket and blue jeans, is sitting in a white wooden deck chair outdoors. He is looking down at a smartphone in his hands. The background shows lush greenery and a garden path. The text is overlaid on the right side of the image.

El 56 % de los viajeros espera que los propietarios respondan en una hora o menos si surge algún problema.

Llevar la calidad a un nivel superior

Una vez que se cuenta con los aspectos básicos, los viajeros valoran esos elementos extra que hacen que la estancia sea más fácil, más sencilla o más cómoda. Los detalles que más valoran suelen ser los prácticos: productos adicionales para el hogar o buenas recomendaciones locales.

Los elementos extra más valorados



Pregunta 19: ¿Cuál de estos extras o servicios adicionales te gustaría más encontrar en un alquiler vacacional? (Selecciona hasta tres opciones).

En última instancia, los viajeros quieren disponer de los productos básicos para el hogar que hacen que la estancia resulte cómoda desde el primer momento. No quieren tener que ir corriendo a la tienda a por más papel higiénico, papel de cocina o pastillas para el lavavajillas. Pequeños detalles como unos aperitivos de bienvenida o una cestita con cosas imprescindibles pueden ayudar a los huéspedes a sentirse como en casa desde el primer momento, sobre todo después de un largo día de viaje.

En la mayoría de los casos, los viajeros no buscan extras de lujo, como experiencias en el alquiler vacacional o servicios de un conserje. Buscan esas comodidades prácticas que hacen que la estancia resulte fácil, sencilla y sin estrés.

Conclusión para los propietarios o profesionales inmobiliarios

Da prioridad a los extras que más valoran los viajeros: productos básicos para el hogar (papel de cocina, papel higiénico, etc.) y buenas recomendaciones locales. Destaca estos aspectos en el anuncio de tu alojamiento para que los huéspedes puedan ver que te preocupas por estas cuestiones antes de reservar. Estos detalles prácticos contribuyen más a reducir el estrés y a mejorar la estancia que los extras más elaborados.



La confianza es la nueva moneda de cambio

La calidad atrae a los viajeros, pero son las pruebas lo que los convencen. Las señales de confianza hacen que los viajeros reserven más y estén dispuestos a pagar más cuando creen que el alojamiento va a cumplir con sus expectativas.

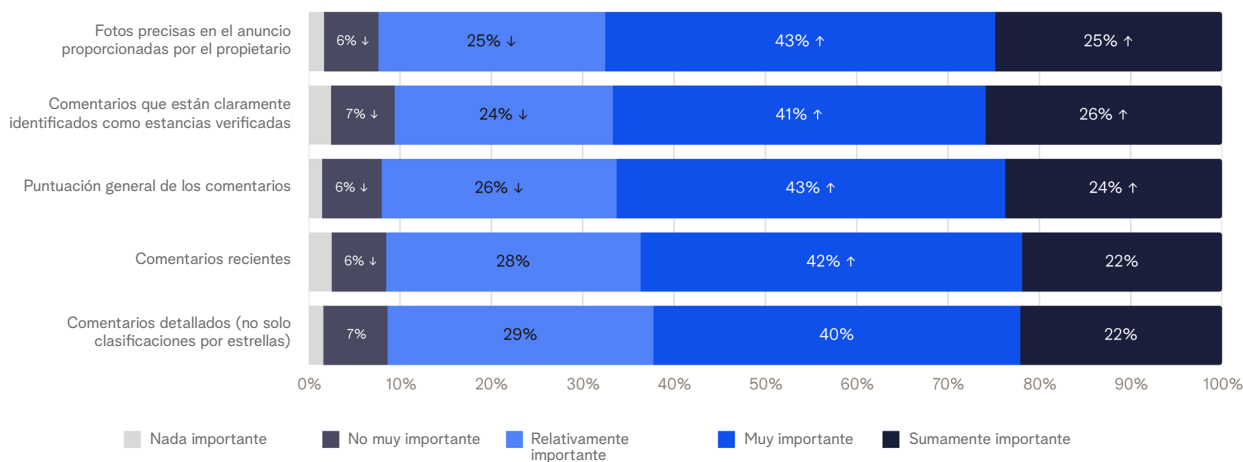
El 81 % pagaría más por un alquiler vacacional que transmita mayor confianza.

Y esa cifra sube al **88 %** entre la **Generación Z**.

En Vrbo, las señales de confianza están presentes en todo el proceso de búsqueda, desde los distintivos "Propietario Premium" y "Muy valorado" hasta las valoraciones sobre la limpieza, tasa de aceptación y comunicación. Pero hay un factor que ocupa un lugar central en la ecuación de la confianza de los viajeros: los comentarios.



Las señales de confianza más importantes al elegir un alquiler vacacional



Pregunta 22: A la hora de elegir un alquiler vacacional, ¿cómo son de importantes para ti cada una de estas señales de confianza?

Los viajeros le dan mucha importancia a las buenas puntuaciones y a los comentarios que estén verificados, sean recientes y detallados. Los viajeros de Vrbo están especialmente atentos a estas señales.

Si nos fijamos específicamente en los datos de los viajeros de Vrbo, el 73 % afirma que los comentarios recientes son una señal de confianza muy o sumamente

importante frente al 64 % de media, y el 54 % de los viajeros de Vrbo opina lo mismo sobre los distintivos de los alojamientos frente al 46 % de media.

Los viajeros no solo quieren pruebas de que un alojamiento era bueno en algún momento, sino de que ahora ofrece una experiencia fiable.

El 54 % afirma que una señal de confianza importante es que haya fotos reales de viajeros que se han alojado en el alquiler vacacional.

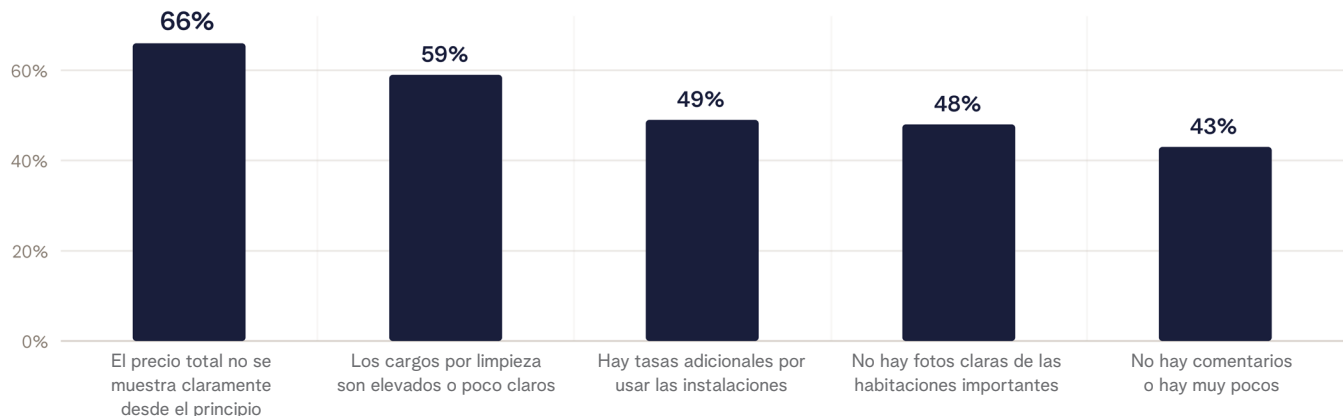
Conclusión para los propietarios o profesionales inmobiliarios

Haz que recibir comentarios detallados sea un hábito, no algo poco frecuente. Vrbo pedirá automáticamente a los huéspedes que dejen un comentario después de su estancia, pero enviar un mensaje personal tuyo unos días después de que se hayan ido puede ser de gran ayuda para que lo hagan. Anima a los huéspedes a que dejen comentarios recientes y concretos sobre la limpieza, las instalaciones y la experiencia en general —y a que compartan fotos reales— para que los futuros viajeros tengan la prueba que buscan. Para leer consejos prácticos, consulta [cómo conseguir comentarios positivos de los huéspedes en Vrbo](#).

Lo que hace que una reserva se complete o no

Una vez que los viajeros reducen sus opciones, la decisión deja de ser tan emocional y se vuelve más práctica. En ese momento, los alojamientos triunfan o fracasan en función de si eliminan las dificultades y hacen que la elección resulte sencilla. Los resultados indican claramente qué **no** hay que hacer como propietario.

Principales motivos por los que no se completa la reserva de un alquiler vacacional



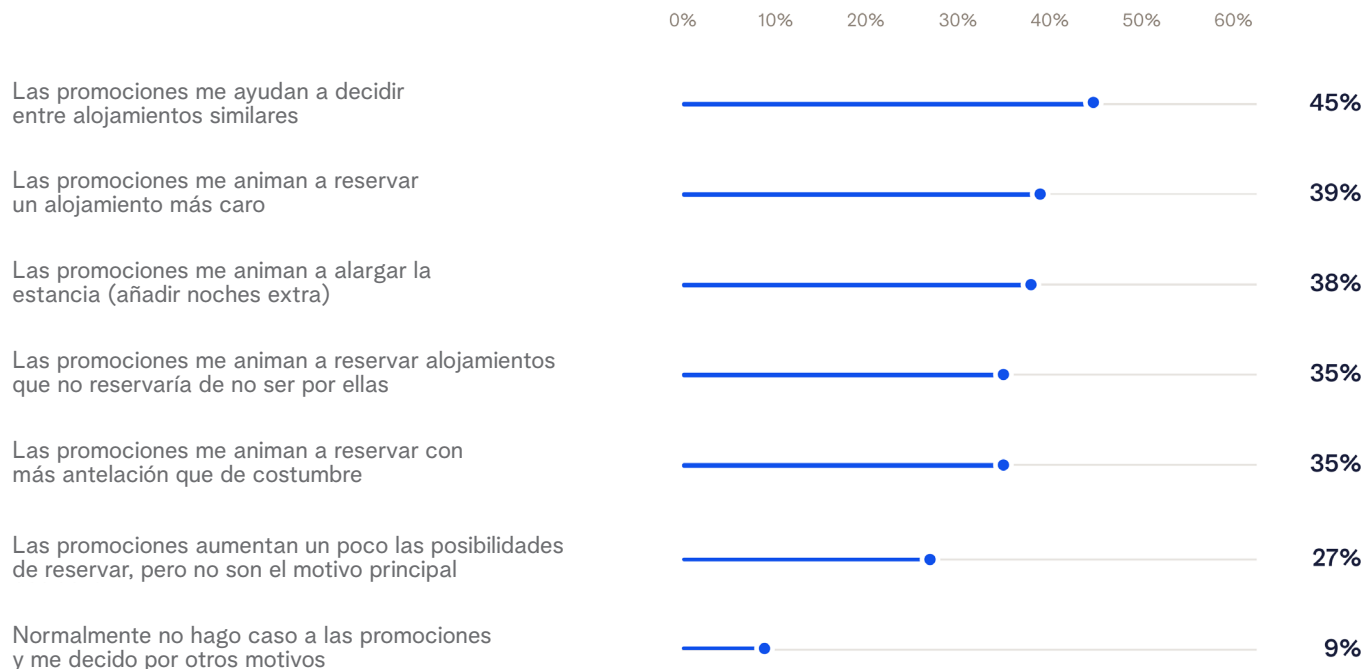
Pregunta 25: Con respecto a cada uno de los siguientes aspectos, indica si sería un motivo para no completar la reserva, si te haría buscar más opciones o si no te parecería un problema importante a la hora de reservar un alquiler vacacional.

Los principales factores que hacen que no se complete la reserva tienen que ver con la transparencia en los precios. Es probable que los viajeros se echen atrás si el precio total no se muestra claramente desde el principio, si los cargos por limpieza les parecen elevados o poco claros, o si aparecen tasas adicionales por usar los servicios del alojamiento. La falta de fotos claras de las habitaciones principales y el hecho de que haya pocos comentarios o ninguno también pueden generar suficientes dudas como para no completar la reserva.

¿Qué hace que la decisión se incline hacia el otro lado? Las promociones.

El 91 % de los viajeros se deja influir por las promociones a la hora de reservar un alquiler vacacional.

Cómo influyen las promociones en los viajeros que quieren reservar



Pregunta 27: A la hora de reservar un alquiler vacacional, ¿cómo suelen influir en tu decisión las promociones o descuentos de ese alojamiento en concreto?

Los viajeros afirman que las promociones les pueden ayudar a elegir entre alojamientos similares, optar por una opción más cara o alargar su estancia. En mercados competitivos en los que hay varios anuncios que ya cuentan con los aspectos básicos, las promociones pueden dar el empujón definitivo, sobre todo cuando se combinan con precios transparentes y un proceso de compra sin complicaciones.

Esa tendencia es aún más intensa entre los viajeros de Vrbo. **El 54 % afirma que las promociones les ayudan a decidirse entre alojamientos similares, frente al 45 % de media. Casi la mitad afirma que las promociones pueden hacer que elijan un alojamiento más caro (49 % frente al 39 %), que alarguen su estancia (45 % frente al 38 %) o incluso que reserven un alojamiento que, de no ser por ellas, no habrían tenido en cuenta (45 % frente al 35 %).** En otras palabras, las promociones no solo generan reservas más baratas, sino que también pueden dar lugar a reservas más valiosas.

Conclusión para los propietarios o profesionales inmobiliarios

Elimina los elementos que impiden que se complete una reserva. Muestra el precio total desde el principio, indica los cargos por limpieza y uso de los servicios de forma clara y sencilla, asegúrate de incluir fotos claras de las habitaciones más importantes y ve acumulando continuamente comentarios recientes que den confianza a los huéspedes. Una vez que cuentes con los aspectos básicos, usa las promociones de forma estratégica para que tu alojamiento destaque. Para obtener más información, consulta [cómo dominar las estrategias de promoción de Vrbo](#).



Amantes de la ciudad

- Buscan tener una experiencia inmersiva en barrios locales
- Les preocupa cómo realizar la entrada
- Esperan que respondas rápido si surge algún problema



Amantes de la playa

- Buscan ubicaciones excelentes y servicios de lujo o de ocio
- Hay más expectativas en cuanto a la precisión de los anuncios
- Les influyen más las promociones

Cómo varían las expectativas de los huéspedes según el destino



Amantes de los lagos

- Les preocupan las cancelaciones y que haya demasiadas normas del alojamiento
- Buscan muchos servicios de ocio
- Suelen afirmar que la falta de distintivos es un motivo para no reservar



Amantes de la montaña y el esquí

- Buscan cocinas bien equipadas
- Aprecian las recomendaciones locales y personalizadas
- Pagarían más por alojamientos que transmitan más confianza



Amantes del campo

- Buscan una buena relación calidad-precio y extras útiles
- Consideran que contar con unos cargos por limpieza elevados o poco claros es un motivo para no reservar



Convertir los datos en éxito en Vrbo

Estos resultados apuntan a una clara oportunidad para los propietarios o profesionales inmobiliarios de Vrbo. Los viajeros ahora tienen las ideas más claras sobre lo que quieren, en qué confían y qué no van a tolerar. El siguiente paso es convertir esas expectativas en acciones que mejoren el rendimiento en Vrbo: anuncios más precisos, servicios que funcionen bien, señales de confianza más claras y promociones más estratégicas.

1

Crea un anuncio más preciso para reducir las preocupaciones de los viajeros

Si el anuncio es preciso, reduce las preocupaciones incluso antes de que el huésped haga la reserva. Asegúrate de que en el anuncio se explique claramente la distribución de las camas, los baños, los servicios, los detalles del acceso, el aparcamiento y los espacios al aire libre. De esta manera, los viajeros sabrán rápidamente si el alojamiento cumple sus expectativas para el viaje. Las fotos y la información del anuncio deben ajustarse lo máximo posible a la realidad. Los anuncios precisos no son solo una buena práctica; contribuyen directamente a generar confianza.

Los datos de Vrbo muestran que las fotos también son importantes para los viajeros. Vemos que los alojamientos nuevos que incluyen **más de 25 fotos tienen una tasa de conversión entre un 7 % y un 9 % más alta** que los que tienen menos fotos.²

Ofrecer flexibilidad también puede ayudar a mitigar las dudas. Es más probable que los viajeros que tienen dudas sigan adelante con la reserva cuando las condiciones de cancelación les parecen claras y razonables. Para obtener más información sobre las políticas de cancelación flexibles, [consulta nuestro blog](#).

Ofrece los servicios básicos que los viajeros esperan tener

Una de las principales razones por las que los viajeros eligen los alquileres vacacionales son los servicios, pero una de las cosas que más preocupan a los huéspedes es que alguno no funcione o no esté disponible. Revisa y realiza el mantenimiento regularmente de los servicios que más usen los huéspedes, sobre todo el wifi, la calefacción y el aire acondicionado, los electrodomésticos de la cocina, el agua caliente y los sistemas de acceso. No se trata de detalles operativos sin importancia; son fundamentales para que la estancia cumpla sus expectativas.

Cuando los viajeros buscan alquileres vacacionales en Vrbo,

Expedia y en nuestra red B2B, **los filtros de los servicios más usados son las piscinas, las bañeras de hidromasaje, el aparcamiento, el aire acondicionado y tener wifi gratis.**³

Sin embargo, si nos fijamos en los filtros que generan las tasas de conversión más altas, se observa un conjunto de prioridades ligeramente diferente: **los filtros de la cocina, de admisión de mascotas y de la lavadora/secadora son señales de conversión especialmente altas**, lo que sugiere que los servicios con mayor probabilidad de impulsar las reservas son aquellos que ayudan a los viajeros a imaginarse una estancia más fácil y funcional.⁴

2

3.

Gánate la confianza de los huéspedes antes de que lleguen

La confianza se gana con los aspectos básicos: buenos comentarios, una rápida tasa de respuesta, políticas e información sobre el registro de entrada claras, fotos realistas y una buena reputación. Usa las herramientas de Vrbo —como la app para propietarios de Vrbo, el sistema de mensajería con los huéspedes y las plantillas de correo electrónico— para responder a las preguntas rápidamente y enviar a los huéspedes, de forma proactiva, la información que necesitan antes de que tengan que preguntar.

Los propietarios que obtienen buenos resultados ya lo hacen muy bien. **El 87 % de los propietarios que forman parte del Top 1 % de Vrbo se ponen en contacto con los huéspedes antes incluso de que hagan alguna pregunta, ya sea para proporcionar información sobre el registro de entrada, consejos sobre la zona o detalles prácticos del viaje.**⁵

Además, ayuda a proteger la reserva en sí. Tomar medidas para mantener una [tasa de reservas cumplidas](#) alta puede aumentar la confianza de los huéspedes y hacer que los viajeros tengan más seguridad a la hora de comprometerse con su estancia.

Para ganarte esa confianza, una de las cosas que puedes hacer es entrar en la categoría de propietario Premium. Ese reconocimiento es muy importante para transmitir a los viajeros que siempre ofreces calidad. Los anuncios de los propietarios Premium tienen, de media, el doble de visitas que los que no lo son y **la tasa de conversión es un 76 % más alta que la de anuncios similares de propietarios que no son Premium.**⁶

Usa las promociones de forma estratégica para inclinar la balanza

Las promociones sirven para mucho más que para bajar el precio. Pueden ayudar a los viajeros a elegir entre alojamientos similares, optar por una estancia más cara, alargar su viaje o considerar un alojamiento que quizá no habrían reservado de no ser por ellas. La oportunidad no consiste solo en ofrecer la misma estancia por menos dinero, sino en usar las promociones para conseguir mejores resultados una vez que ya se cuenta con los aspectos fundamentales.

Los propietarios registran un aumento medio del 15 % en el valor neto de las reservas en todos los tipos de promociones.⁷

Piensa en las promociones como una forma de destacar entre la competencia, no como una competición a la baja. Si quieres ideas que te ayuden a hacerlo bien, [lee nuestra entrada del blog](#) sobre cómo dominar las estrategias de promoción de Vrbo.

4.



Descubre cómo se aplican en la vida real los resultados de la investigación

La gestión del propietario Karl Tretter es un buen ejemplo de cómo poner en práctica las conclusiones. Descubre cómo pasó de tener un solo alojamiento a 14 dando prioridad a la calidad desde el principio.

[Leer el blog](#)



¹ A menos que se indique lo contrario, los datos del informe proceden del Informe sobre las claves para la captación de clientes: aspectos más importantes para ganarse la confianza de los viajeros de alquileres vacacionales de 2026

² Datos internos de Vrbo, desde 2025 hasta el primer trimestre de 2026, sobre alquileres vacacionales de entre 1 y 4 dormitorios

³ Datos internos de Expedia Group de junio de 2025 a junio de 2026

⁴ Ibid

⁵ Datos internos de Vrbo, 2025

⁶ Datos internos de Vrbo, del 28 de enero al 31 de marzo de 2026

⁷ Datos internos de Expedia Group, 2025