



Universidad del Mar

Campus Huatulco

“El perfil del turista y su intención de uso de la plataforma de Airbnb para el servicio de hospedaje en Bahías de Huatulco, Oaxaca”.

T E S I S

Que para obtener el Título
de Licenciada en
Administración Turística

Presenta

Mariel Zavaleta Pérez

Directora de tesis
Dra. Berenice Castillejos López

Bahías de Huatulco, Oaxaca, 2025.

Introducción

La presente investigación aborda el perfil del turista y su intención de uso respecto a la plataforma de Airbnb. Su objetivo es conocer los gustos, expectativas, preferencias y necesidades de los turistas que utilizan esta plataforma, así como de aquellos que, aunque no son usuarios frecuentes, tienen la intención de utilizarla en algún momento. La investigación está estructurada en cuatro capítulos principales:

Capítulo I. Antecedentes: Se realiza una revisión literaria sobre la aplicación de hospedaje Airbnb, abarcando su historia, evolución y situación actual, lo que proporciona un marco de referencia para entender el contexto de la investigación.

Capítulo II. Marco teórico conceptual: Este capítulo sustenta las variables planteadas, como el perfil del turista, por lo cual se utilizó teorías como la de motivaciones turísticas de Crompton, la teoría de Pearce basada en la pirámide de Maslow, y el modelo UTAUT. Además, se incluye la clasificación de segmentos de mercado propuesta por Kotler y Armstrong (2013).

Capítulo III. Se conforma por el diseño metodológico, que se encuentra integrado por el método, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el análisis y el procesamiento de datos.

Capítulo IV. En este capítulo se presentan los hallazgos obtenidos a partir del trabajo de campo, los cuales son analizados e interpretados con base en las técnicas metodológicas previamente descritas. Asimismo, se lleva a cabo una discusión de los resultados, contrastando dichos hallazgos con lo señalado por diversos autores relevantes en la literatura científica. Finalmente, se exponen las conclusiones generales derivadas del análisis, así como las principales contribuciones de la investigación y sus posibles perspectivas para estudios futuros.