



Universidad del Mar

Campus Huatulco

Las redes sociales como estrategia de marketing digital en hoteles de cuatro estrellas en la Bahía de Santa Cruz Huatulco, Oaxaca.

T E S I S

Que para obtener el Título de
Licenciada en Administración Turística

Presenta
Viridiana Hernandez Avendaño

Directora de tesis
Dra. Berenice Castillejos López

Bahías de Huatulco, Oaxaca, 2026.

Introducción

En la actualidad, el entorno empresarial se ve influenciado por la transformación digital constante, lo que impulsa a adoptar nuevas estrategias de comunicación, comercialización y posicionamiento de la marca. En este contexto, el sector hotelero consolida al marketing digital como una herramienta esencial para mantener su competitividad, al considerar a las redes sociales como canales interactivos que permiten a las empresas conectar de manera directa y personalizada con su audiencia.

Por lo anterior, el objetivo de esta investigación fue desarrollar un análisis comparativo respecto al marketing de redes sociales que emplean dos hoteles de cuatro estrellas en la bahía de Santa Cruz Huatulco, con el fin de examinar la situación actual de este tipo de establecimientos en el ámbito del marketing digital.

De este modo, el documento se encuentra seccionado en cuatro capítulos: antecedentes, marco teórico, diseño metodológico y resultados. En el primer capítulo, se realiza una revisión de literatura, el estado del arte, problema de investigación, objetivos, hipótesis y justificación. El segundo capítulo se refiere al marco teórico conceptual, es decir, es el apartado donde se concentra la teoría, el modelo teórico y los conceptos que giran en torno al objeto de estudio, con la finalidad de conservar un mejor entendimiento de cada elemento utilizado.

El tercer capítulo denominado diseño metodológico, describe el método empleado, la población, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y el análisis de datos. Por último, en el capítulo cuatro se encuentran los resultados obtenidos, los cuales, se contrastan en el apartado de discusión con la información previamente obtenida de los capítulos anteriores. La investigación culmina con una sección de conclusiones generales del tema en cuestión.