

ME TO DO LO GÍAS

ENFOQUES Y ESTRUCTURAS

DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



El Colegio de
Chihuahua
Instituto Público de Investigación y Posgrado

Aida Yarira Reyes Escalante
Diego Adiel Sandoval Chávez
Coordinadores

Metodologías, enfoques y estructuras de trabajos de investigación en las Ciencias Administrativas.

D.R. © El Colegio de Chihuahua
Calle Partido Díaz 4723
Colonia Progresista, C.P.32310
Ciudad Juárez, Chihuahua, México
Tel. +52 656 639 0397
www.colech.edu.mx

© Aida Yarira Reyes Escalante y Diego Adiel Sandoval Chávez por la coordinación.

Este texto fue sometido a doble proceso ciego por pares académicos externos a esta institución.



Primera edición en formato electrónico 2021.
ISBN: 978-607-8214-65-5

Coordinación editorial y cuidado: E. Liliana Chaparro Vielma
Diseño de cubierta y diagramación: Karla María Rascón González
Corrección de estilo: Jazmín Sujey Cano Frías

Es libro es un producto de los miembros de la Academia de Seminarios de Investigación de Ciencias Administrativas de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez.
PUBLICACIÓN EN ACCESO ABIERTO: Se autoriza cualquier reproducción total o parcial de esta obra, siempre y cuando sea sin fines de lucro o para usos estrictamente académicos, citando invariablemente la fuente sin alteración del contenido y dando los créditos autorales.

Hecho en México
Made in Mexico



ICSA



El Colegio de
Chihuahua
Institución Pública de Investigación y Posgrado

METODOLOGÍAS, ENFOQUES Y ESTRUCTURAS de trabajos de investigación en las Ciencias Administrativas

ÍNDICE

Prólogo	9
Introducción	13
CAPÍTULO 1	
Iniciando en la metodología de la investigación científica: tipos y características de los trabajos de investigación	
<i>Aida-Yarira Reyes-Escalante, Diego Adiel Sandoval Chávez</i>	19
CAPÍTULO 2	
Fundamentos de la redacción científica para nuevos investigadores	
<i>José de Jesús Flores Figueroa, Ivette Nohémi Alvarado García</i>	45
CAPÍTULO 3	
Manejo del aparato crítico en los trabajos académicos	
<i>Guadalupe Esquivel Carreón</i>	85
CAPÍTULO 4	
Los gestores de referencias bibliográficas: Más que un gestor del aparato crítico	
<i>Guadalupe Esquivel Carreón</i>	109
CAPÍTULO 5	
Búsqueda, recuperación, evaluación, organización y uso de información para elaborar trabajos académicos	
<i>Berenice Mears Delgado</i>	141

SECCIÓN I

MARCO TEÓRICO Y CONTEXTUAL DE LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CAPÍTULO 6

A quien estudia las Ciencias Administrativas

Fany Thelma Solís Rodríguez.....185

CAPÍTULO 7

Marco contextual en las Ciencias Administrativas

Carmen Patricia Jiménez Terrazas, Tomás Jesús Cuevas Contreras.....207

CAPÍTULO 8

Abordaje disciplinar de los estudios en turismo

Manuel Ramón González Herrera.....231

CAPÍTULO 9

Abordaje disciplinar de los estudios en mercadotecnia: Una propuesta multidisciplinar

Elizabeth Bautista Flores257

CAPÍTULO 10

Abordaje disciplinar de los estudios de la contabilidad

Sixta Cobos Floriano.....291

SECCIÓN II

ESTUDIOS CUANTITATIVOS: METODOLOGÍAS Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CAPÍTULO 11

Análisis estadístico categórico en investigación turística. Las tablas de contingencia o de doble entrada 2x2

Diego Adiel Sandoval Chávez, Aida Yarira Reyes Escalante, Manuel Arnoldo Rodríguez Medina.....319

CAPÍTULO 12

Desarrollo de un estudio cuantitativo a partir de información cualitativa recolectada en YouTube

Marie Leiner de la Cabada339

CAPÍTULO 13

Estudio cuantitativo en contabilidad

Diana Mireya Nieto Hipólito.....359

CAPÍTULO 14

Modelo administrativo para el despliegue de herramientas de mejora continua en procesos productivos de las maquiladoras del sector automotriz en Ciudad Juárez, Chihuahua

José Nicolás Cardona Mora, Francisco Arturo Bribescas Silva381

CAPÍTULO 15

Análisis cuantitativo en mercadotecnia: Un análisis de caso sobre el uso de Twitter en las elecciones de Trump vs Clinton, 2016

Ricardo López Salazar.....415

SECCIÓN IV

ESTUDIOS MIXTOS: METODOLOGÍAS Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CAPÍTULO 16

Estudios cualitativos en la administración

Carlos Jesús González Macías, Jesús Alberto Urrutia de la Garza.....437

CAPÍTULO 17

Estudios cualitativos en turismo

Ana María Valero Quezada¹, Luis Daniel Azpeitia Herrera.....465

CAPÍTULO 18

Construcción de un modelo de plan financiero para microempresas comerciales de Ciudad Juárez, Chihuahua: Estudio de caso

Esther Guadalupe Carmona Vega, Sergio Ignacio Villalba Villalba483

CAPÍTULO 19

Estudios cualitativos en Mercadotecnia

Carmen Lorena Posada Martínez.....517

SECCIÓN IV

ESTUDIOS MIXTOS: METODOLOGÍAS Y APLICACIONES EN LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CAPÍTULO 20

Estudios mixtos en la administración de empresas

Josefa Melgar Bayardo, Ricardo Melgoza Ramos.....535

CAPÍTULO 21

Estudios mixtos en finanzas

Blanca Márquez Miramontes.....557

CAPÍTULO 22

Estudios mixtos en turismo

Isabel Zizaldrá Hernández.....579

CAPÍTULO 23

Mercadotecnia verde: Antecedentes y perspectivas empresariales

Oscar Sánchez Carlos, Elizabeth Bautista Flores.....601

Sección V

NOTAS CURRICULARES DE LOS AUTORES.....619

Prólogo

La formación universitaria no es un evento aislado, sino que es parte de un *continuum* del aprendizaje que a lo largo de la vida se va adquiriendo en alguna disciplina. No obstante, si se agranda la imagen y se dirige la mirada hacia el periodo de la consecución del ciclo de estudios universitarios, nos encontraríamos con un suceso parecido al momento en el que un ave abandona el nido para circundar la majestuosidad de los cielos: un vuelo con iniciativa y dominio propios, una travesía de la que se conoce el inicio, pero no el final. En este sentido, viene a la mente la pregunta relativa a cuál es el último aleteo que se da dentro del nido antes de emprender el vuelo a cielo abierto, esto es, antes de que los estudiantes egresen de su programa y estén en condiciones de ejercer la profesión para la que fueron preparados. Como preámbulo a la incursión en el mercado laboral, se requiere de la familiarización con los métodos de la ciencia a través de la elaboración de un trabajo escrito final, lo que requiere de una guía, de una entidad de consulta que compendie y resuma las características y requerimientos de los diferentes tipos de formatos de investigación, así como del abanico de métodos disponibles para su puesta en marcha. Tal es el propósito de esta obra, que va dirigida a los estudiantes en su etapa de recepción profesional de las diferentes ramas de las Ciencias Administrativas.

La investigación en el terreno de las Ciencias Administrativas demanda un abordaje lo suficientemente amplio para cubrir los temas generales tocantes a la ciencia y su método, al tiempo que en su tratamiento se haga referencia a aplicaciones específicas de los diver-

CAPÍTULO 16

Estudios cualitativos en la administración

Carlos Jesús
González Macías¹,
Jesús Alberto
Urrutia de la Garza²

Universidad Autónoma
de Ciudad Juárez

1 Email: cgonzalez@uacj.mx

ORCID: 0000-0003-2278-8751

2 Email: jesus.urrutia@uacj.mx

ORCID: 0000-0003-2846-4811

Resumen

Se aproxima a los estudios cualitativos como una vertiente de técnicas de recolección de datos, así como sus valiosas contribuciones a las ciencias administrativas a través de la determinación de su papel particular en la conducción de investigaciones en el ámbito de la administración. Estas técnicas proporcionan una mejor y mayor comprensión de las precepciones, opiniones y experiencias de una persona, basada en vivencias dentro y fuera de su contexto, conceptualizando su muy particular y peculiar visión para un adecuado estudio que implica una interacción directa con personas, como por ejemplo mediante entrevistas a profundidad, grupos focales, observación participativa y no participativa, historias de vida, entre otros. Se considera a estos estudios cualitativos como técnicas

confiables para recolectar datos que desembocarán en resultados notables que proporcionen un impacto relevante para los estudios en ciencias administrativas.

Palabras clave

Investigación cualitativa, administración, *técnicas de recolección de datos*, ciencias administrativas.

Introducción

Cuando se considera a la investigación como un aspecto angular de la generación de conocimiento humano, se puede decir que se ha conceptualizado como ese proceso en el cual se encuentran e interactúan de manera libre, por una parte, el sujeto cognoscente (aquel que experimenta y conoce un objeto de conocimiento), y, por la otra parte, dicho objeto (aquello que el sujeto cognoscente experimenta y conoce). De dicho encuentro e interacción, se produce como resultado eso que denominamos e identificamos como conocimiento. De tal manera, ese nuevo producto, que es el conocimiento, conforma por igual a la interacción entre el sujeto cognoscente y el objeto de conocimiento y, al mismo tiempo, el resultado de ella. Dicho en otras palabras, este sería aquella acción subjetiva que lo produce, y, así mismo, aquel producto obtenido de ella.

La humanidad, a lo largo de la historia, se ha distinguido por esa habilidad que tiene para formular preguntas que le brinden la posibilidad de observar, entender y comprender todo aquello que experimenta sobre los sujetos, objetos y sucesos existentes en su entorno social, lo cual le motiva e impulsa a analizar sus códigos (significancias) y relaciones (vínculos entre los códigos), y por ese camino descubrir todas aquellas causas que originan las cosas existentes a su alrededor, en relación con aquellas respuestas buscadas a esas interrogantes formuladas. Por lo tanto, sería entonces inconcebible pensar que no

exista una relación simbiótica entre el sujeto cognoscente y el objeto de conocimiento dentro de la generación de nuevo conocimiento.

Si se pudiera identificar a una fuerza que se encarga de impulsar a lo que se conoce como ciencia, esta sería entonces esa relación simbiótica que mantienen dichos sujeto y objeto, la sinergia que es caracterizada precisamente por el proceso de interacción. Razón por la cual, este siempre nuevo (independiente de su edad cronológica) y renovado enfoque cualitativo busca interesarse por la realidad social humana y construida conceptualmente a través del saber.

Los estudios en ciencias administrativas, desde una aproximación cualitativa, poseen una esencia fundamentalmente humanista, con la finalidad de obtener un entendimiento de la realidad social desde esa óptica del estado ideal de las cosas, el cual emerge como una concepción que ayuda a explicar la evolución y asimilación del orden social. El enfoque cualitativo identifica de manera clara los fenómenos que suceden en la interacción constante entre los individuos que la conforman, y donde los datos recolectados emanan de las actividades cotidianas y su propio sentido común, así como esas explicaciones y/o reconstrucciones (percepciones) que el individuo se crea a sí mismo para vivir y sobrevivir diariamente en sus entornos y contextos (Ruiz, 2012), en este caso, los administrativos, formándose una realidad identificada comparada con el estado ideal anteriormente mencionado. Como lo menciona Chárriez: "Los métodos cualitativos acentúan las diversas formas en las que podemos situarnos para dar respuesta adecuada a las situaciones concretas que se irán demarcando en el proceso investigativo" (2012, p. 50).

Estos estudios cualitativos se enfocan, primordialmente, en desarrollar y obtener explicaciones que interpreten aquellas acciones, lenguajes, signos, expresiones, percepciones, actitudes, entre otros, que resulten relevantes para el investigador, situándolo en un importante acercamiento con lo amplio y ancho que puede ser el contexto propio del estudio, para así llegar a un mejor entendimiento de él. En ese sentido, el investigador en ciencias administrativas lleva a cabo

su estudio en contextos que de alguna manera le son naturales y familiares, tal y como los encuentra en la realidad, más que someterlos a una reconstrucción o modificación (Taylor, 1998), por lo cual se centra en comprender e interpretar todos aquellos acontecimientos que suceden dentro de la vida humana (individual) y social (grupal) para encontrar el interés práctico de situar y alinear el actuar humano con su realidad subjetiva.

Por lo anterior, la investigación cualitativa en ciencias administrativas tiene la noble finalidad de brindar una amplia comprensión de la individualidad singular y particular que caracteriza a los individuos y a los grupos sociales (empresas, instituciones, organizaciones, dependencias, entre otras), dentro de su contextualización cultural, vivencial e histórica, lo cual lleva a una adecuada exploración de la realidad tal como otros la experimentan, interpretando sus propios significados, sentimientos, creencias y valores. Es así como los estudios cualitativos siguen directrices de investigación flexibles y holísticas sobre las personas, organizaciones o grupos, estudiándolos como un todo, cuya riqueza y complejidad constituyen la esencia de lo investigado (Berrios, 2000).

La investigación cualitativa en las ciencias administrativas

Para el enfoque cualitativo en ciencias administrativas, el interactuar con los individuos dentro de su contextualización social es su razón de ser, pues es ideal para absorber e interpretar las significancias de sus acciones, aunado a todo aquel conocimiento que poseen sobre sí mismos y sobre su realidad en la cual interactúan, pretendiendo una aproximación general y científica en relación con los acontecimientos sociales que se presentan en esa peculiar y única fenomenología humana producida por estos, con la finalidad de identificarlos, explorarlos, explicarlos y comprenderlos desde una óptica teórica interpretativa.

Para tal finalidad, los estudios cualitativos se nutren de la conducción de un grupo de técnicas de recolección de datos (entrevistas a profundidad, observación, grupos focales, historia de vida, entre otros) que pretenden entender al contexto y los procesos sociales (grupales) desarrollados dentro de él, a partir todas las experiencias acumuladas del individuo, y pueden establecer un puente de suma importancia estableciendo una doble relación entre el interés y/o el desinterés que presente el sujeto de estudio sobre las condicionantes e indeterminaciones sociales (Veras, 2010). De la misma manera, es importante tener en cuenta que también se pueden obtener valiosos relatos experienciales de un grupo o de una organización, ya que los métodos cualitativos son más puros y potentes para conocer cómo las personas interactúan en el mundo social que les rodea (Hernández, 2009).

Por lo tanto, los estudios cualitativos pueden ser definidos como aquellas recopilaciones de relatos, opiniones, percepciones y comentarios provenientes de la vivencia experiencial que posee un individuo o bien un grupo. Es una construcción individual y/o grupal basada en interpretaciones, donde el investigador estimula el contenido de la información provista por los sujetos de estudio, de tal forma que exprese la muy personal y única impresión del informante, en relación con los diversos recuerdos y percepciones referentes a aquellas situaciones que habrá vivido (Pourtois, 2005). Es la singularidad de dicho individuo o grupo la que debe ser la primordial fuente reveladora de una específica vivencia dentro de su contexto social. Para entender o apreciar el concepto, es preciso dejar en claro que los datos cualitativos son la forma en que una persona platica, expresa, narra de manera profunda sus experiencias en función de la interpretación que esta le haya dado a ellas y el significado que otorgue a las actividades provenientes de su interacción social (Chárriez, 2012). De la misma manera, los datos provenientes de las diversas técnicas cualitativas se pueden definir también como ese cúmulo de relatos en relación con hechos que no han sido registrados (inéditos) en otros tipos de documentación, o cuya documentación se desea completar, los cuales fueron obtenidos por

medio de entrevistas de variadas formas o por medio de la observación, donde en ellos queda registrada la experiencia de un individuo o de diversos individuos de una misma colectividad (Veras, 2010).

La notable importancia de los estudios cualitativos forma parte de la actual

revalorización del actor social (individual y colectivo), no reducible a la condición de dato o variable (o a la condición de representante arquetípico de un grupo), sino caracterizado como sujeto de configuración compleja y como protagonista de las aproximaciones que desde las ciencias se quiere hacer de la realidad social (Pujadas, 2000, p. 127).

En ese sentido, la investigación cualitativa busca descubrir la relación sujeto-objeto a través de esa "negociación cotidiana" que se da entre sus aspiraciones y sus posibilidades, entre la utopía y la realidad o entre la creación y la aceptación (Chárriez, 2012).

Así entonces, los datos cualitativos son toda aquella narración y/u observación proveniente de las experiencias de vida de un individuo, un grupo o una organización, convertido en un documento realizado por un investigador, el cual a su vez estimula la memoria del sujeto entrevistado. A través de las técnicas cualitativas se realiza una lectura del acontecer social de la vida de una persona, buscando, en la memoria colectiva, su actuar cotidiano. Por lo tanto, no indaga solamente en simples cometarios, observaciones o narraciones que representen grandes acontecimientos vistos desde cierto ángulo, sino de obtener una abstracción particular de las experiencias desde la muy personal percepción del informante, lo que enriquece y brinda significancia al conocimiento acerca de la realidad social. En los estudios cualitativos se requiere que el sujeto comente, platique, narre, permita observar sus vivencias personales, a manera de que refleje todas aquellas vivencias que, para él, hayan influido en su vida y en sus actividades de manera significativa.

La práctica de los estudios en administración desde el enfoque cualitativo

Los estudios cualitativos constituyen diversas técnicas de recolección de datos que proveen información relevante sobre acontecimientos, usos y costumbres en el ámbito de la administración, explicando cómo es la persona, observando sus acciones al ser un actor participante en el devenir social y organizacional, reconstruyendo acontecimientos vividos y transmitiendo su cúmulo de experiencias. Chárriez (2012) comenta que la información proveniente de los datos cualitativos incluye toda aquella experiencia acumulada sobre la vida y actividades llevadas a cabo por el sujeto o sujetos de estudio: escolaridad, salud, familia, empresa, relaciones, colaboraciones, cooperaciones, entre otras, para que luego sea el investigador, quien actúe como narrador, transcriptor y relator. Este, mediante distintas técnicas cualitativas, observa y obtiene el testimonio subjetivo de los acontecimientos y valoraciones de la propia existencia y actividades del sujeto de estudio. Se narra algo vívido y experimentado, con su origen y desarrollo, con sus progresiones y regresiones, con contornos sumamente precisos, con sus cifras y significado.

La recopilación de estos, no desempeña solamente el exclusivo papel de instrumento de recolección de datos cualitativos que rellenaría los huecos que dejan la investigación documental o la etnografía (Pujadas, 2000), sino que recogerían a profundidad los recuerdos almacenados en la memoria, aunque, como una precondition humana, existe la posibilidad del olvido de una porción, grande o pequeña, de lo sucedido, el investigador realiza la importante labor de estimular la memoria del entrevistado a manera de evitar, lo más posible, tal situación. Birulés (1995, p. 9) comenta al respecto:

[...] es absolutamente imposible vivir sin olvidar... el sentido no histórico y el histórico son igualmente necesarios, pero cuando nos referimos [...] a la memoria histórica del pasado, habrá que adelantar que difícilmente se puede olvidar lo que apenas ha sido recibido o transmitido.

En ese sentido, la manera en que se relacionan, personal e intelectualmente, los dos interlocutores es vital para la construcción de las significancias con finalidad interpretativa, pues la interpretación del investigador, su concepción y predisposición cultural, además de su intelectualidad, se encuentran con las del entrevistado. Al realizar esta interlocución, el escuchar adecuadamente implica una minuciosa y especial atención a aquellos silencios que se pudieran suscitar, a manera de renunciar de cierta forma a la excesiva valoración de la opinión vertida por alguna de las partes, lo que "no significa convertirse en un observador neutral sino precisamente lo opuesto; ser un buen oyente siempre requiere simpatía" (Muratorio, 2005, p. 131).

Los estudios cualitativos, a través de sus diversas técnicas, pretenden desarrollar un proceso de interpretación (codificación), observando desde la personal perspectiva de los individuos, quienes están continuamente interpretándose y definiéndose en diferentes situaciones (Chárriez, 2012). De acuerdo con Pujadas (2000), existen tres elementos esenciales de estrategia cuando se conducen técnicas cualitativas, como la entrevista a profundidad o los grupos focales:

- a. Se deben plantear preguntas abiertas a profundidad (esto es, no estructuradas) en las que el investigador básicamente estimule al informante para que siga el hilo de la conducción, es decir, que no se desvíe del contexto del cual se está indagando, procurando no interrumpirle y manteniendo la atención para orientarle en los momentos de *lapsus* (falta) de memoria.
- b. Para orientar al sujeto de estudio, el investigador puede apoyarse en el uso de documentos personales (cartas, fotografías, diarios personales, audios, videos, comentarios) que estén a la mano durante la entrevista; por ello, resulta importante que el lugar elegido para este intercambio sea el domicilio, la empresa, la organización de la persona.
- c. A manera de apoyar los comentarios del sujeto de estudio y, a la vez, garantizar la máxima exhaustividad posible de estos, es im-

prescindible que el investigador transcriba las entrevistas anteriores y actuales.

Cornejo, Rojas y Mendoza (2008) proponen un interesante modelo de trabajo para el diseño de investigaciones cualitativas que contempla las siguientes etapas:

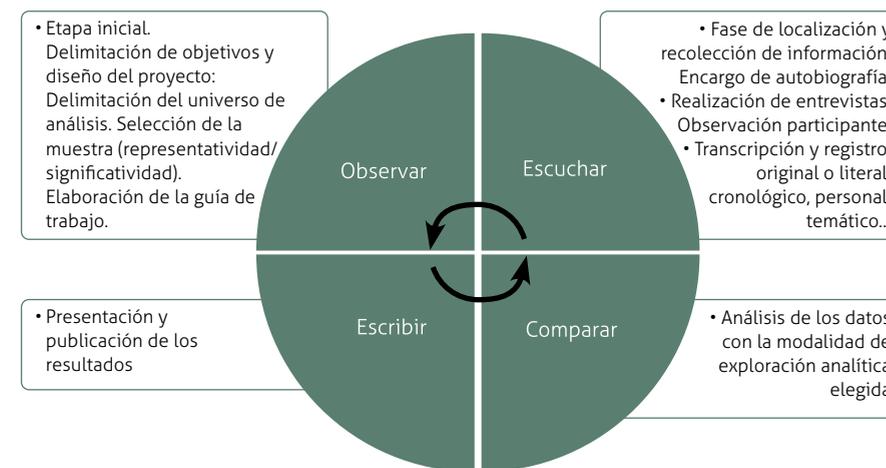
- a. Momento preliminar. Antes de la recolección de los primeros comentarios o relatos, el investigador debe realizar dos elecciones ineludibles: el tema y el ángulo de abordaje de este, respondiéndose a sí mismo preguntas tales como: ¿Por qué la elección del tema? ¿Por qué investigarlo? ¿Para qué investigarlo? ¿El interés surge de una experiencia personal? ¿Cuál? Asimismo, debe hacerse una revisión crítica de la literatura científica (estado del arte) pertinente al tema con el fin de profundizar en la comprensión del objeto de estudio. El manejo de fuentes más recientes a lo largo de la investigación permite la emergencia de nuevas pistas dignas de consideración.
- b. Contactos, negociaciones y contratos. En esta fase, los cuestionamientos éticos se vuelven fundamentales, enfrentándose a los científicos. Se trata de definir y aplicar los criterios de inclusión y exclusión de los entrevistados, delimitar los participantes (muestreo) que van a intervenir y entregarles la información sobre los objetivos y el contenido de la investigación, así como los procedimientos que va a suponer su participación. Asimismo, se aboga por consentimiento informado y por la libertad para dejar la investigación en el caso que uno o varios participantes así lo deseen. El conocimiento de los investigadores por parte de los participantes facilita la transparencia y acercamiento en este tipo de trabajos.
- c. Recolección de los relatos mediante la entrevista. Los datos cualitativos son siempre construcciones, percepciones, versiones de la historia que un narrador o sujeto de estudio relata

al investigador. Para Cornejo et al. (2008), son dignos de consideración algunos aspectos, como lo son el número, duración, ritmo y conducción de las entrevistas, así como la transcripción, lo más fidedignamente posible, de los relatos con toda su riqueza (lenguaje, *lapsus*, modismos, jergas, argots, entre otros). La utilización de un *software* de análisis de datos cualitativos posibilita realizar un mejor seguimiento del proceso y preparar el material para análisis.

- d. Análisis de los relatos. La lógica y la metodología de análisis de los datos recolectados debe estar en función, por un lado, del objeto de estudio y, por otro, del tipo de resultados que se deseen obtener. La teoría fundamentada que intenta, de acuerdo con San Martín (2014), desarrollar interpretaciones del mundo de los sujetos en función de su propia visión, teniendo como objeto de investigación la acción humana; es decir, los métodos de análisis deben adaptarse a ellos y nunca al revés.

La investigación cualitativa es en esencia una explicación de fenómenos sociales. En este especial caso administrativo, exige cuatro habilidades procedimentales en el investigador: observar, escuchar, comparar y escribir, tal como es propuesto por Sanmartín (2003) para la práctica de la investigación cualitativa (ver figura 1).

Figura 1. Cuatro habilidades procedimentales del investigador.



Fuente: Elaboración propia con base en Sanmartín (2003).

Las personas como fuente básica de los estudios administrativos a través del enfoque cualitativo: su identidad, sus experiencias y su interacción social

Los estudios cualitativos en el ámbito administrativo motivan al investigador a que no se incurra en una separación entre la cultura (individual u organizacional) de los sujetos que la crean y desarrollan, la viven día a día y, en ocasiones, hasta la desafían, sino que se proporcione un adecuado entendimiento de cómo esa cultura, la estructura que se le fue proporcionada por la organización y los procesos derivados de ella, ejerce una influencia directa e inseparable sobre las experiencias de los sujetos; además, específicamente este enfoque cualitativo, puede revelar la magnitud del desafío y la transgresión de supuestas pautas culturales compartidas (Muratorio, 2005). Lo anterior toma sentido debido a que dicho enfoque cualitativo posee una visión humanista abierta al individuo y al fenómeno social que evoca y

provoca, valorando de manera profunda al ser humano, encontrándose con él y enriqueciéndose a partir de ese encuentro (Bonilla, 2005).

La principal fuente de los estudios cualitativos es el individuo y los nutrientes que proveen sus comentarios, acciones y testimonios, proporcionados por una individualidad única de un sujeto donde confluyen sus percepciones psicológicas y contextuales que generan su muy peculiar y singular forma de construir y conceptualizar toda su experiencia vivida, siempre en clara relación con la situación presente y los proyectos (Sanz, 2005). Pujadas (2000) menciona que en los estudios cualitativos se debe tener en cuenta la singularidad y la individualidad de las personas, obligando ello a no desestimar las siguientes situaciones:

- a. De la calidad del informante seleccionado dependerá que el relato sea lo más completo posible, sincero, genuino y crítico. Por eso es primordial para el investigador la selección adecuada de la muestra de estudio.
- b. El informante debe querer y poder dedicar todo el tiempo que requiere sostener una entrevista a profundidad, un grupo focal, una historia de vida, entre otras.
- c. El testimonio que se busca ha de cumplir de alguna manera el requisito de ser "representativo" de todo el grupo social que se ha de estudiar, a pesar de los rasgos de irreductible especificidad que cualquier estudio requiere.

La intrínseca individualidad de la persona se relaciona de manera directa al contexto social u organizacional en el cual interactúa, al espacio en donde se desenvuelve dicha interacción y al tiempo que le toma llevarla a cabo, al momento de comentar o demostrar sus experiencias. Las experiencias vividas en el pasado y el aprendizaje recordado que les ha sido enseñado influyen de una manera vigorosa, pues como lo explica Sanz (2005): "Desde nuestra situación actual juzgamos el pasado y nos apoyamos en representaciones colectivas e

interpretaciones, en principio ajenas a nosotros como personalidades individuales pero que, sin embargo, configuran la racionalización que de nuestra vida y del contexto hacemos" (p. 106).

Aunado a la importancia que caracteriza al ser humano, las experiencias propias de los seres

corresponden a una dimensión íntima y subjetiva que el investigador necesita respetar bajo la pena de 'violar' el sujeto investigado, destaca el papel activo del investigador a medida en que su criterio, decisión y autonomía constituyen la base fundamental para la buena aplicación (Veras, 2010, p. 144).

Potencialidades de los estudios administrativos a través del enfoque cualitativo

Los estudios cualitativos proveen un amplio marco de interpretación en torno a los fenómenos administrativos y sociales, porque las experiencias humanas se manifiestan en todas aquellas percepciones individuales y personales, priorizando las explicaciones individuales de las acciones, al momento de interactuar, más que a los métodos que filtran y ordenan las respuestas en categorías conceptuales de conductas sociales y organizacionales predeterminadas (Jones, 1983).

Según Ruíz (2003), las potencialidades más representativas de los estudios cualitativos, como técnica de recolección de datos, y que pueden ser aplicadas a disciplinas como las ciencias administrativas, son las siguientes:

Los puntos anteriores permiten al investigador en ciencias administrativas

- a. Entender cabalmente el total de la experiencia, en el tiempo y en el espacio, desde una perspectiva íntima del entrevistado en relación con todos los actores involucrados en dicha experiencia vivida por

la persona, la cual puede incluir sus necesidades, sus lazos familiares, sus relaciones de amistad, su propia óptica y percepción de la situación, aquellos cambios experimentados en su persona y en la sociedad-ambiente donde interactúa, los altibajos de su vida, así como la inclusión o no inclusión en su contexto inmediato.

- b. Entender la imprecisión y los cambios derivados de ella, alejándose de una óptica estática sobre aquellas personas involucradas; intentando, desde la lógica y la razón, descubrir dichos cambios sucedidos a lo largo de las experiencias del entrevistado, las cuales pueden incluir ambigüedades, fallas en la lógica, dudas, contradicciones, entre otros.
- c. Entender la subjetividad con la que el entrevistado se ve a sí mismo y al mundo que le rodea, a través de sus propias interpretaciones sobre su conducta y la de los demás, atribuyéndole méritos y llevando a cabo una retrospectiva analítica sobre sus tendencias expresivas y la necesidad de racionalidad para adaptarse al mundo exterior.
- d. Interpretar fenómenos sociales generales e históricos que solo se explican de forma adecuada a través del análisis de la experiencia personal del entrevistado.

Los puntos anteriores permiten al investigador en ciencias administrativas:

penetrar el universo reflejado en la transcripción de los relatos en la elaboración y el uso de los documentos personales, remitiéndose a un campo transdisciplinar en el que confluyen las corrientes humanistas de diferentes disciplinas: la historia social, la sociología, la psicología y la antropología social (Pujadas, 2000, p. 127).

Además, el considerar que los comentarios vertidos y los textos que ellos producen desarrollan una identidad social propia que resul-

ta primordial para interpretar la realidad administrativa. Nuevas concepciones (códigos *a priori*) y significancias (códigos *a posteriori*) se generan durante el proceso de comentarse en repetidas ocasiones, así como también cuando los investigadores posteriores o más recientes, dentro de sus estudios, las leen y las replican. Es así como los estudiosos en ciencias administrativas "asumen la responsabilidad de buscar una voz que pueda cruzar la barrera cultural y se dirija tanto a audiencias académicas como no-académicas" (Muratorio, 2005, p. 134).

Los proyectos cualitativos en administración pueden apoyarse en lo estipulado por Pujadas (2000, p. 140-141), quien menciona que la conducción de un estudio cualitativo, elaborado a partir de comentarios, observaciones, relatos, supone básicamente:

- a. Ordenar la información cronológica y temáticamente.
- b. Recortar las digresiones y reiteraciones.
- c. Ajustar el estilo oral del informante lo mínimo posible para que sea aceptable por este.
- d. Introducir notas a lo largo del texto que contextualicen y/o remitan a otras partes del texto.
- e. Introducir, eventualmente, el testimonio de aquellas personas del universo familiar o social del informante que nos puedan permitir calibrar y dar perspectiva a la narración principal.
- f. Realizar una introducción metodológica donde debemos explicitar todas las circunstancias del proceso de elaboración, desde el primer contacto con el informante hasta la finalización del texto.
- g. Que el investigador realice, al final del texto, una interpretación del significado (codificación *a posteriori*) editada en el contexto de los objetivos temáticos y de la perspectiva teórica que han guiado la investigación (codificación *a priori*).

Limitaciones metodológicas de la investigación cualitativa

Las limitaciones metodológicas en la investigación cualitativa en ciencias administrativas “surgen de la propia naturaleza de la oralidad y los documentos materiales de vida, de la interacción investigador-informante, y de la esencia de la memoria” (Sanz, 2005, p. 111). Las limitaciones de esta técnica más representativas pudieran ser:

- a. La falta de coraje del entrevistador. Considerar al enfoque cualitativo como capaz de conducir la incursión hacia experiencias, profundas o no, o de sentir el miedo de acercarse al contexto para ver mejor aquello que la simple observación permite aprender, es un acto de coraje al ser emprendido por el investigador (Veras, 2010).
- b. La memoria selectiva del entrevistado. Es el individuo, con su subjetividad, quien selecciona unas vivencias, silencia otras y quien, en definitiva, organiza sus comentarios. Sin embargo, la autonomía de las experiencias individuales es limitada, pues viene condicionada por moldes culturales que organizan tanto las estructuras narrativas como los contenidos y los valores que se vinculan a través de los comentarios vertidos (Pujadas, 2000).
- c. La falta de ética por parte del entrevistador. Indudablemente, uno de los aspectos básicos al realizar una investigación cualitativa es que se deben adoptar dos dimensiones éticas fundamentales: a) una ética procedimental, que implica la búsqueda de la aprobación de las preguntas a realizar por parte de un comité de expertos autorizados (comité de ética) para el desarrollo de la investigación; y b) una ética en la práctica, que alude a los desafíos que día a día impone la misma investigación (Chárriez, 2012).

De las tres limitantes descritas anteriormente, la que requiere un tratamiento aún más profundo en investigación es aquella referente a la ética. Es por lo que Exequiel Emanuel (citado en Botto, 2011), propuso siete requerimientos básicos para evaluar aspectos éticos en

el marco de las investigaciones. Estos elementos se describen a continuación:

- a. Valor científico o social. Para que una investigación sea ética debe tener valor, es decir, sus resultados debieran promover una mejora en la salud o en las condiciones de vida de las personas, por ejemplo, a través de una intervención psicosocial o un tratamiento para una determinada enfermedad.
- b. Validez científica. Un estudio pensado éticamente debe estar planificado con base en una metodología rigurosa que conduzca a resultados válidos. Este es un punto especialmente importante, porque incorpora la ética dentro de los factores intrínsecos a cualquier metodología.
- c. Selección equitativa de los participantes. La determinación de los sujetos que participarán en el estudio debe considerar los objetivos de la investigación, destacando cuáles serán los criterios de inclusión y exclusión; de tal manera, que la selección esté comandada por un juicio científico más allá de las vulnerabilidades o el estigma social.
- d. Proporción favorable del riesgo-beneficio. La investigación con personas debe considerar siempre el análisis cuidadoso de los riesgos y beneficios que puede implicar, especialmente si se trata de estudios que requieran de alguna intervención, farmacológica o psicoterapéutica. De esta manera, la investigación solo podrá justificarse cuando los riesgos potenciales para los sujetos individuales y para la sociedad se maximizan y los beneficios potenciales son proporcionales o exceden a los riesgos.
- e. Revisores independientes. Dado los posibles conflictos de intereses de los investigadores, se sugiere contar con instancias de evaluación integradas por personas autorizadas que sean independientes al estudio y que puedan decidir sobre su desarrollo con objeto de evitar distorsiones en el diseño y salvaguardar la responsabilidad social.

- f. Consentimiento informado. Es uno de los aspectos indiscutibles en cualquier investigación. Su propósito es otorgar el control de los sujetos respecto a su incorporación o retiro del estudio y asegurar su participación, en la medida que se respeten sus creencias, valores e intereses.
- g. Respeto a los participantes potenciales o a los inscritos. La preocupación ética acerca de los participantes no finaliza cuando se firma el consentimiento. En cualquier estudio es necesario considerar permanentemente el respeto por las personas, su privacidad y el derecho de cambiar de opinión respecto a su participación en la investigación, recibiendo todo el apoyo y las atenciones que sean necesarias.

En resumen, tal como lo plantea Botto (2011), la aproximación ética propia de la investigación cualitativa en ciencias administrativas de ninguna manera puede ser dimensionada únicamente desde una óptica externa, como lo sería el depender de los veredictos de una comisión ajena al proceso, sino que por el contrario debe dimensionarse como un elemento integrante de los estudios sociales, es decir, la ética como elemento esencial de su metodología.

Ejemplo de un estudio cualitativo en administración

La investigación titulada "Resiliencia y sus factores en empresarios PYME restauranteros: Una aproximación cualitativa en Ciudad Juárez, Chihuahua, México" presenta un estudio cualitativo sobre los factores de resiliencia presentes en empresarios PYME del ámbito restaurantero en Ciudad Juárez, Chihuahua, México (González & Martínez, 2020, p. 83). Se analizaron las categorías que resultaron más significativas mediante entrevistas a profundidad para comprender el proceso por el que atraviesan para desarrollar habilidades y capacidades resilientes. Para el análisis, se recurre a los factores protectores internos y

externos de resiliencia que Arner-Reyes (2013) y Saavedra (2005) aproximan desde tres dimensiones, donde resaltan las capacidades individuales y redes de apoyo que ayudan a desarrollar resiliencia en las diversas situaciones adversas y de manera multidireccional. Los resultados muestran que los empresarios son más independientes cuando desarrollan factores como la confianza, competencia, autocontrol y disciplina, lo que ayuda a la toma de decisiones y a trazar una planeación estratégica, apoyados por personas significativas, como clientes y proveedores, con quienes se sienten seguros. Estos empresarios han logrado construir vínculos fuertes y duraderos, por un lado, y, por otro, fortalecen aquellos que siempre tuvieron con el apoyo de su familia a pesar de las adversidades y carencias por las que han pasado.

Metodología del estudio

Dicho estudio presentó una aproximación de carácter exploratorio y de corte transversal que tuvo el objetivo de analizar la realidad de empresarios PYME del ramo restaurantero en Ciudad Juárez, Chihuahua, en torno a la presencia de factores de resiliencia que le permitan liderar a la empresa para enfrentar con éxito situaciones adversas, naturales o provocadas; a través de este estudio explicativo y cualitativo, se identificaron los factores propios de las tres dimensiones de la resiliencia: personal, cognitiva y afectiva, y psicosocial, presentes en los empresarios en una muestra de un total de 20 PYMES (González & Martínez, 2020).

Para esta investigación, de acuerdo con Eisenhardt (1989), se eligieron casos que de alguna manera pudieran replicar o extender la teoría e ilustraran los conceptos aplicables (Patton & Applebaum, 2003). De la misma manera, la muestra conserva el objetivo de desarrollar teoría en vez de solamente probarla (Eisenhardt & Graebner, 2007).

Para la recolección de datos, se utilizó la entrevista a profundidad (Creswell, 2002) compuesta de diez preguntas basadas en los factores (códigos *a priori*) que componen las tres dimensiones de la resiliencia propuestos por Arner-Reyes (2013) y Saavedra (2005) para

identificar los factores internos y externos presentes en las respuestas y comentarios vertidos por los entrevistados que poseyeran un amplio conocimiento sobre la empresa (González & Martínez, 2020).

Resultados

A continuación, se presenta en la tabla 1 una relación de los factores personales, cognitivos y afectivos (internos) y psicosociales (externos) de la resiliencia propuestos por Arner-Reyes (2013) y Saavedra (2005) identificados en los comentarios hechos por los empresarios entrevistados.

Tabla 1. Factores internos y externos identificados en las entrevistas.

Empre-sario	Factores personales	Factores cognitivos y afectivos	Factores psicosociales
1	Acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Apoyo, comunicación, relación con los empleados.
2	Nivel intelectual, acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, relación con los empleados.
3	Nivel intelectual, acercamiento social, sentido del humor, motivación, equilibrio en el estado biológico.	Empatía, autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, estructura familiar, relación con los empleados.
4	Nivel intelectual, acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, relación con los empleados.
5	Acercamiento social, sentido del humor, motivación, equilibrio en el estado biológico.	Empatía, autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, relación con los empleados.
6	Acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Apoyo, comunicación, relación con los empleados.
7	Acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, relación con los empleados.

Continúa...

Empre-sario	Factores personales	Factores cognitivos y afectivos	Factores psicosociales
8	Nivel intelectual, acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, estructura familiar, relación con los empleados.
9	Nivel intelectual, acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Empatía, autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Apoyo, comunicación, relación con los empleados.
10	Acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, relación con los empleados.
11	Acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, relación con los empleados.
12	Acercamiento social, sentido del humor, motivación, equilibrio en el estado biológico.	Empatía, autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Apoyo, comunicación, relación con los empleados.
13	Nivel intelectual, acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Empatía, autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, relación con los empleados.
14	Acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Apoyo, comunicación, relación con los empleados.
15	Acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, relación con los empleados.
16	Nivel intelectual, acercamiento social, sentido del humor, motivación.	Empatía, autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Apoyo, comunicación, relación con los empleados.
17	Acercamiento social, sentido del humor, motivación, equilibrio en el estado biológico.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, relación con los empleados.
18	Acercamiento social, sentido del humor, motivación, equilibrio en el estado biológico.	Autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, relación con los empleados.

Continúa...

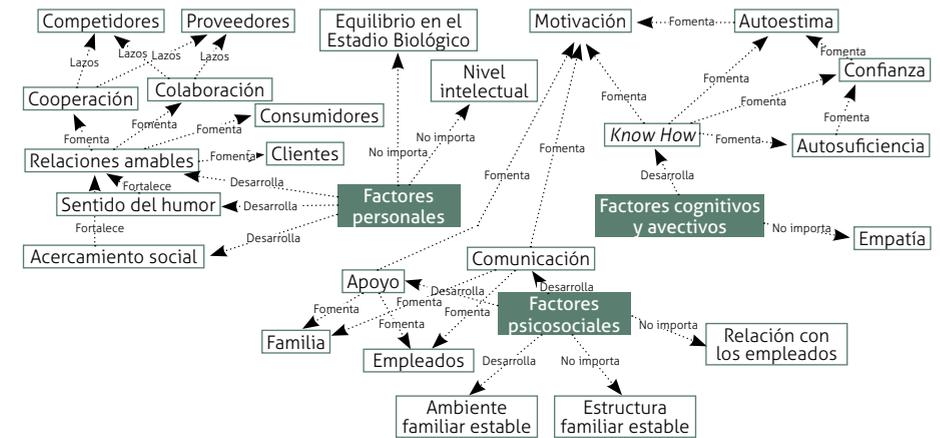
Empresario	Factores personales	Factores cognitivos y afectivos	Factores psicosociales
19	Nivel intelectual, acercamiento social, sentido del humor, motivación, equilibrio en el estado biológico.	Empatía, autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, estructura familiar, relación con los empleados.
20	Nivel intelectual, acercamiento social, sentido del humor, motivación, equilibrio en el estado biológico.	Empatía, autoestima, motivación, autosuficiencia, confianza.	Ambiente familiar, apoyo, comunicación, estructura familiar, relación con los empleados.

Fuente: Elaboración propia con base en Arner-Reyes (2013) y Saavedra (2005).

Discusión de resultados

Ya identificados los factores personales, cognitivos y afectivos (internos) y psicosociales (externos) de la resiliencia provenientes de los comentarios vertidos en las entrevistas conducidas con los empresarios de las PYMES restauranteras, se procedió a realizar el análisis por medio de una red semántica en el *software* Atlas.ti, en la cual se reflejan las relaciones existentes (códigos *a posteriori*) entre los factores identificados (figura 2). Estas relaciones demuestran las interacciones entre dichos factores internos y externos de la resiliencia de acuerdo con el modelo propuesto por Arner-Reyes (2013) y Saavedra (2005).

Figura 2. Red semántica de los comentarios de los entrevistados



Fuente: González y Martínez (2020, p. 95).

En relación con los factores internos personales, los entrevistados comentaron que en verdad el acercamiento social y un sentido del humor positivo les ha ayudado a desarrollar y sostener relaciones amables y sólidas con sus clientes, con sus proveedores, con los consumidores y hasta con sus competidores, con los que lograron hacer alianzas de cooperación y colaboración para llegar a más clientes y diversificar actividades, lo que les ha brindado mejores oportunidades de ventas. Asimismo, los entrevistados no le dan la misma importancia al nivel intelectual como al equilibrio en el estado biológico, porque consideran que no son tan elementales a la hora de llevar a cabo sus actividades como lo pueden ser el acercamiento social y el sentido del humor. De esta manera, se puede corroborar lo mencionado por Arner-Reyes (2013) y Saavedra (2005) sobre los factores personales donde pugnan por un nivel intelectual alto en el área verbal, una disposición hacia el acercamiento social, el desarrollo de un sentido del humor positivo y el fomento de un equilibrio en el estado biológico (González & Martínez, 2020, p. 95).

Siguiendo con los factores internos cognitivos y afectivos, los empresarios entrevistados manifestaron poseer autoestima al sentirse sabedores de la actividad que realizan y de su *know how*, además de sentirse muy motivados a seguir impulsando sus restaurantes a través de variantes y nuevas formas, lo cual los hace sentirse autosuficientes y confiados en que las cosas saldrán bien. Sin embargo, no manifestaron, en su mayoría, ser muy empáticos con las necesidades de sus empleados pero sí con las de sus clientes, corroborando lo aseverado por Arner-Reyes (2013) y Saavedra (2005) sobre los factores cognitivos y afectivos donde se debe demostrar empatía hacia los demás, además de desarrollar una óptima autoestima, una motivación hacia el logro de los objetivos de la empresa para que produzca un sentimiento de autosuficiencia y una confianza en ellos mismos para enfrentar los problemas (González & Martínez, 2020, pp. 95-96).

En relación con los factores externos, dentro de la dimensión psicosocial, los empresarios entrevistados comentaron, en su mayoría, poseer un ambiente familiar estable (algunos manifestaron no vivir dentro de un núcleo familiar); sin embargo, dijeron estar en constante comunicación con sus hijos y sus cónyuges (quienes los tienen) así como con sus empleados para así brindarles su apoyo en lo que pudieran necesitar, lo cual lo consideran como una motivación para salir adelante en la vida. Por otro lado, varios de los empresarios manifestaron no contar con una estructura familiar estable ni llevar una excelente relación con los empleados, ya que varios de ellos comentaron que tenían muchas dificultades con ellos en su restaurante. Además, de acuerdo con los comentarios vertidos, se identificó que esta es la dimensión más débil de las tres en los empresarios restauranteros, ya que no todos cuentan con los factores psicosociales mencionados por Arner-Reyes (2013) y Saavedra (2005) como lo son un ambiente familiar agradable, una estructura familiar estable o buenas relaciones con los empleados. En cambio, sí apoyan a sus hijos (quienes los tienen) y poseen una comunicación abierta con ellos, así como con los empleados (González & Martínez, 2020, p. 96).

Conclusiones

Entender los estudios cualitativos en ciencias administrativas conlleva la admisión del imaginario sociológico como aquella competencia de actuar o servir como moderador entre el individuo, los comentarios vertidos y los resultados devenidos, es decir, las concepciones administrativas. Conlleva, asimismo, el conceder el rol activo del individuo en la administración producto de ese imaginario sociológico, "lo que el hombre hace de su destino en estas horas cruciales" (Veras, 2010, p. 150) a través de sus manifestaciones dentro del contexto administrativo.

En estos estudios cualitativos, diversos elementos documentales, personales y sociales, reales o imaginarios, construidos con singular significancia, convergen entre sí. Por lo tanto, la memoria propia del individuo que relata sus experiencias debe entonces entenderse como una abstracción activa de significancias y afinidades interpretativas, estratégicamente elegidas, con la capacidad de directamente ejercer una influencia, sobre el presente, por medio de sus concepciones y creaciones sociales. Por ende, conduce hacia una reflexión expresada en comentarios sobre la personal e individual verdad en relación con su contextual realidad administrativa, que debe ser tratada de manera minuciosa, crítica y enriquecedora. El resultado obtenido, entonces, dependerá de la competencia desarrollada y el conocimiento generado por parte del investigador acerca de las limitaciones y potencialidades que los estudios cualitativos aportan y contribuyen al desarrollo de la investigación biográfica en ciencias administrativas (Sanz, 2005).

Referencias bibliográficas

Arner-Reyes, E. (2013). Resiliencia urbana: la adaptación a corto plazo para la recuperación a largo plazo después de las inundaciones en Canadá. *Ciencia en su PC*, (1*), pp. 52-65.

- Berríos, R. (2000). La modalidad de la historia de vida en la metodología cualitativa. *Paidea Puertorriqueña*, 2(1), pp. 1-17.
- Birulés, F. (1995). Introducción, en Birulés, F. (Comp.), *El género de la memoria*. Pamiela.
- Bonilla, E. (2005). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en Ciencias Sociales*. Grupo Editorial Norma.
- Botto, A. (2011). Dimensión ética de la investigación cualitativa. *Revista GPU, Psiquiatría Universitaria*, pp. 354-357.
- Cornejo, M., Rojas, R. y Mendoza, F. (2008). La investigación con Relatos de Vida: Pistas y opciones del Diseño Metodológico. *Psykhé*, 17, pp. 29-39.
- Chárriez, M. (2012). Historias de vida: Una metodología de investigación cualitativa. *Revista Griot*, 5(1), pp. 50-67.
- Creswell, J. W. (2002). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating qualitative*. Prentice Hall.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, 14(4), pp. 532-550.
- Eisenhardt, K. M. y Graebner, M. E. (2007). Theory building from cases: opportunities and challenges. *Academy of Management Journal*, 50(1), pp. 25-32.
- González, C. J. y Martínez, M. T. (2020). Resiliencia y sus factores en empresarios PyME restauranteros: Una aproximación cualitativa en Ciudad Juárez, Chihuahua, México. En Ramos, A. L., Velasquez, R. M. y Sánchez, M. A. (Coords.), *El papel de las pequeñas y medianas empresas en el desarrollo regional*. Universidad Autónoma Benito Juárez de Oaxaca.
- Hernández, K. (2009). *El método historia de vida: alcances y potencialidades*. Recuperado el 08-05-2016 en: <http://www.gestiopolis.com/economia/metodo-de-investigación-cualitativa.htm>.
- Jones, G. (1983). Life history methodology. En G. Morgan (Ed.), *Beyond Methods*. California: Sage.

- Muratorio, B. (2005). Historia de vida de una mujer amazónica: intersección de autobiografía, etnografía e historia. *Iconos. Revista de Ciencias Sociales*, 21, pp. 129-143.
- Patton, E. y Applebaum, S. H. (2003). The case for case studies in management research. *Management Research News*, 26(5), pp. 60-72.
- Pourtois, J. (2005). *Epistemología e instrumentación en ciencias humanas*. Herder.
- Pujadas, J. (2000). El método biográfico y los géneros de la memoria. *Revista de Antropología Social*, 9, pp. 127-158.
- Ruíz, J. (2012). *Historias de vida. Metodología de la Investigación Cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Ruiz, J. (2003). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- San Martín, D. (2014). Teoría fundamentada y Atlas. ti: recursos metodológicos para la investigación educativa. *Revista electrónica de investigación educativa*, 16(1), pp. 104-122.
- Sanmartín, R. (2003). *Observar, escuchar, comparar, escribir. La práctica de la investigación cualitativa*. Ariel Antropología.
- Sanz, A. (2005). El método biográfico en investigación social: potencialidades y limitaciones de las fuentes orales y los documentos personales. *Asclepio*, 57(1), pp. 99-115.
- Saavedra, E. (2005). Resiliencia: la historia de Ana y Luis. *Liberabit, Revista de Psicología*, 11, pp. 91-101.
- Taylor, S. (1998). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación la búsqueda de significados*. Paidós.
- Veras, E. (2010). Historia de Vida: ¿Un método para las ciencias sociales? *Cinta moebio*, 39, pp.142-152.