

# 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 Fomento

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

---

<b>Prólogo</b> .....	9
<b>Introducción</b> .....	13
CAPÍTULO 1	
<b>Iniciando en la metodología de la investigación científica: tipos y características de los trabajos de investigación</b>	
<i>Aida-Yarira Reyes-Escalante, Diego Adiel Sandoval Chávez</i> .....	19
CAPÍTULO 2	
<b>Fundamentos de la redacción científica para nuevos investigadores</b>	
<i>José de Jesús Flores Figueroa, Ivette Nohémi Alvarado García</i> .....	45
CAPÍTULO 3	
<b>Manejo del aparato crítico en los trabajos académicos</b>	
<i>Guadalupe Esquivel Carreón</i> .....	85
CAPÍTULO 4	
<b>Los gestores de referencias bibliográficas: Más que un gestor del aparato crítico</b>	
<i>Guadalupe Esquivel Carreón</i> .....	109
CAPÍTULO 5	
<b>Búsqueda, recuperación, evaluación, organización y uso de información para elaborar trabajos académicos</b>	
<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 Flores .....257

#### 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 Cabada .....339

#### 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 Silva .....381

#### 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 Quezada<sup>1</sup>, 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 Villalba .....483

## 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 22

**Estudios mixtos en turismo**

Isabel Zizaldrá Hernández

Universidad Autónoma  
de Ciudad Juárez  
Email: izizaldr@uacj.mx  
ORCID: 0000-0001-7079-5521

**Resumen**

El capítulo explica el método o metodología mixta en términos genéricos relativos a sus características, etapas y triangulación, necesarias para la transformación de datos. Con la finalidad de mostrar ejemplos investigativos de la actividad del turismo, mediante los estados en la metodología mixta propuesta por Johnson y Onwuegbuzie (2004). Lo que significa un reto para la disciplina de turismo ante el dominio de estudios monométodos.

**Palabras clave**

Métodos mixtos, triangulación, turismología, casos.

## Introducción

La investigación de métodos o metodología mixta es cada vez más utilizada en diferentes disciplinas como la sociología, la psicología, salud y educación. Sin embargo, aún es poco utilizada en ciencias económico-administrativas (Arias, 2000; Hernández Sampieri et al., 2014; Bentahar & Cameron, 2015). Y la situación de la disciplina en turismo no es la excepción. Aunque una de las inquietudes teóricas y empíricas fundamentales en las ciencias sociales genéricas ostenta un interés analítico entre la vinculación del individuo y la sociedad. Y su abordaje ha sido entre otras formas, como dicotomías (Pacheco & Blanco, 2015), es decir la utilización de fuentes de datos cuantitativas y cualitativas.

En el caso de la investigación en ciencias administrativas, se encuentra nutrida por diferentes fuentes como pueden ser el observador participante, el gerente o administrador, supervisor, los trabajadores, los clientes, los documentos tales como manuales de funciones y reglamentos, libros de cuentas y financieros, actas diversas, asimismo medios electrónicos y digitales, entre otros.

Mientras los estudios en turismo o turismología son relativamente recientes. Aunque siempre se ha viajado "por placer", lo cierto es que el análisis científico de estos viajes no comienza hasta el momento en que su volumen y los efectos económico que genera lo hacen especialmente interesante para los economistas de la época (Vogeler & Hernández, 2018, p. 26).

Ante esta situación positivista, el fin de la triangulación es prevenir el sesgo de los investigadores y resguardar las deficiencias específicas de un investigador o una teoría únicos, o un mismo método de estudio y así ampliar la validez de los resultados (Arias, 2000). Mientras, hay que considerar en las metodologías mixtas: "[...]la trayectoria de los estudios en turismo demuestra que ninguna de las disciplinas específicas que lo han abordado ha adquirido una supremacía sobre las demás" (Campodónico & Chalar, 2017, p. 474). "Es necesario que el

debate continúe avanzando, de modo que el corpus teórico del turismo se enriquezca y se gesten teorías y metodologías propias sin dejar que su sentido inter y transdisciplinario se pierda en la autonomía" (Arias, 2020, p. 642).

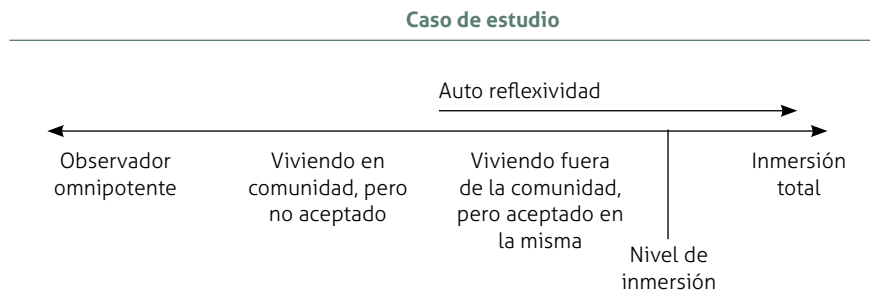
La flexibilidad pregonada de MCT [Matriz Científica en Turismo] queda establecida dado que las unidades de análisis pueden ser modificadas y/o incrementadas, posibilitando a su vez profundizar en distintas subdimensiones. Por lo tanto, se entiende que es una herramienta que permite sugerir el cruzamiento de las variables con una serie disponible o posible de dimensiones en el marco de la investigación, enseñanza y extensión, de forma tal de estructurar, analizar o evaluar la tarea a realizar o ya efectuada (Campodónico y Chalar, 2017:475).

Pues el nivel de inmersión del investigador permite (figura 1), al ser observador omnipotente, "la comprensión de que los fenómenos sociales son complejos conduce a una conciencia con respecto a que utilizar múltiples métodos al estudiar estos fenómenos respalda el uso de metodologías mixtas" (Pole, 2009). En este sentido, el cuerpo académico, en nivel, consolida estudios sobre Turismo y Tiempo Libre (UACJ-31), adscrito al Instituto de Ciencias Sociales y Administrativas (ICSA) de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. Cultiva las Líneas de Generación (LGAC): 1. Gestión de la Operación Turística, y 2. Estudios del Esparcimiento y la Cultura Turística, a través de investigación colegiada, cuenta con productos constantes los cuales divulga, en revistas, libros y capítulos como parte del compromiso institucional con la sociedad, pues

si se piensa en el investigar como aquella capacidad humana y como adecuación a modos de pensar a fin de prevenir, corregir y/o establecer una forma de ser y de actuar, entonces la investigación implica una actitud ante la vida, hacia la búsqueda de

sentidos, hacia la construcción de contenidos críticos más bien que de crítica de contenidos (Castillo & Panosso, 2011, p. 393).

**Figura 1.** Nivel de inmersión del investigador.



Fuente: Ritchie, Burns y Palmer (2005).

Por lo anterior, Zivadin Jovicic afirma en 1975 que “el desarrollo del pensamiento científico concerniente a un fenómeno tan interesante como el turismo se encuentra considerablemente estancado” (Ascanio, 2010, p. 633). Otros autores mencionan que, por una parte, al ser el fenómeno turístico: “[...] objeto de estudio de diversas ciencias, lo cual ha traído como inconveniente la interpretación condicionada a los intereses de cada una de ellas” (Villa y Cuevas, 2020:83), luego, entonces, en este entorno las circunstancias han creado enfoques metodológicos, categorías de análisis y la posibilidad dar alcance a un fenómeno integrador de aspectos sociales, económicos y ambientales.

### Características de la metodología mixta

La observación de Ordaz se torna pertinente: “El mundo de hoy exige procesos metodológicos cada vez más especializados para conocer a [...], pues se requiere analizar de manera más precisa ya que los fenómenos sociales se han vuelto más complicados en cualquiera de sus

dimensiones [...] (2017, p. 57)”, pues los mejores resultados son cada vez más frecuentes por enfoques mixtos.

**Tabla 1.** Características en los estudios mixtos.

Características en estudios mixtos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eclecticismo metodológico (multiplicidad de teorías, supuestos e ideas).</li> <li>• Enfoque que parte de un conjunto de diseños y procesos analíticos, pero que se realizan de acuerdo con las circunstancias.</li> <li>• Énfasis en la diversidad y pluralidad en todos los niveles de la indagación.</li> <li>• Fundamentación pragmática.</li> <li>• Pluralismo paradigmático.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aproximación iterativa y cíclica a la investigación.</li> <li>• Orientación hacia el planteamiento del problema para definir los métodos a emplearse en un determinado estudio.</li> <li>• Consideración de continuos más que dicotomías para la toma de decisiones metodológicas.</li> <li>• Tendencia al equilibrio entre perspectivas.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en Hernández et al. (2014, p. 539).

En cuanto a los beneficios de los métodos mixtos, en su momento Villa y Cuevas (2020) lo comentan: “En busca de una mayor aproximación a la realidad, se ha incentivado a desarrollar investigaciones desde el enfoque mixto, ya que a través de la triangulación de datos cuantitativos y cualitativos permite una mejor explicación del fenómeno” (p. 83).

**Tabla 2.** Beneficios de la metodología mixta.

Beneficios	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enriquecimiento de la muestra (al mezclar enfoques se mejora).</li> <li>• Mayor fidelidad de los instrumentos de recolección de los datos (certificando que sean adecuados y útiles, así como que se mejoren las herramientas disponibles).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integridad del tratamiento o intervención (asegurando su confiabilidad).</li> <li>• Optimizar significados (facilitando mayor perspectiva de los datos, consolidando interpretaciones y la utilidad de los descubrimientos).</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en Hernández et al. (2014, p. 537).



## Etapas de la metodología mixta

El método mixto es el uso combinado de estrategias metodológicas cualitativas y cuantitativas en una misma investigación, es decir, que se auxilian entre sí en la producción del conocimiento que se va a generar (Rasse, 2020). Es trascendental concebir que no hay una real dicotomía entre lo cuantitativo y lo cualitativo. Vogeler y Hernández indican que “son aquellos que combinan investigaciones cualitativas y cuantitativas al mismo tiempo, tales como análisis de contenidos, meta-análisis [sic] de la investigación o el análisis de redes” (2018, p. 53).

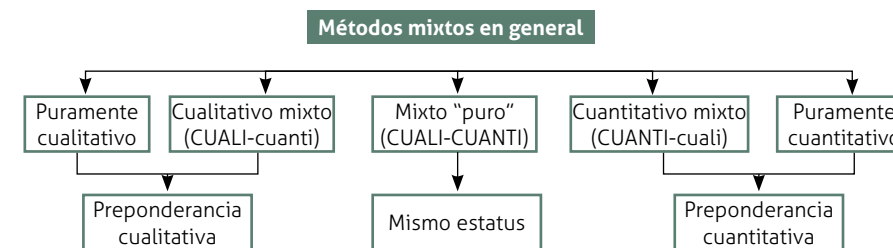
**Tabla 3.** Investigación mixta.

Actividad	Inv. Cualitativa	Inv. Cuantitativa	Inv. Mixta
Hipótesis	Inductiva	Deductiva	
Muestra	Resolutiva, pequeña	Aleatoria, grande	
Control	Natural, mundo real	Datos	Combina ambos tipos
Reunión de datos	La Investigación es instrumento primario	Instrumentación objetiva	
Diseño	Flexible	Prefijado de antemano	

Fuente: Elaboración propia con base en Vogeler y Hernández (2018, p. 53).

Los métodos mixtos, en la segunda década del siglo XXI, se han consolidado como una perspectiva investigativa en todos los campos de la ciencia (Hernández et al., 2014). Sin embargo, la de métodos mixtos sigue siendo poco utilizada en las ciencias de la gestión. Existe un potencial por incorporar, pues el enfoque requiere de mayor soporte en su realización (Molina Azorin & Cameron, 2010, en Bentahar & Cameron, 2015). Es así como (figura 2) los principales enfoques de la metodología mixta contienen los subtipos de estudios mixtos (Hernández et al., 2014). Además de considerar que la integración alcanza a ser en varios grados.

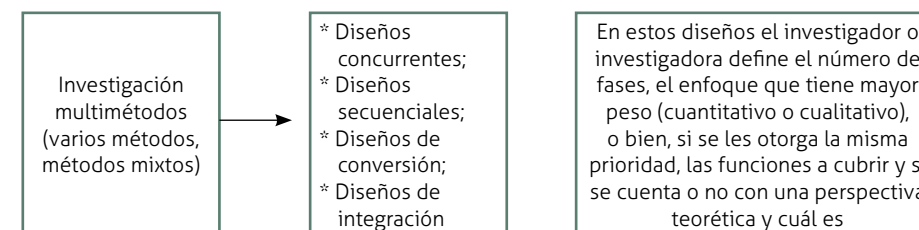
**Figura 2.** Principales enfoques de los métodos mixtos.



Fuente: Elaboración propia con base en Hernández et al. (2014, p. 535).

Los métodos mixtos (figura 3), como se ha señalado, son multimétodicos y representan la “tercera vía” (Hernández et al., 2014).

**Figura 3.** Diseños en métodos mixtos.



Fuente: Elaboración propia con base en Hernández et al. (2014, p. 535).

Brindan información específica para los conjuntos de diseños de los dos tipos principales de investigación de métodos mixtos (diseños de modelos y diseños de métodos mixtos) que son características clave de la investigación en su pluralismo metodológico, que frecuentemente da como resultado un proyecto superior (en comparación con la investigación con monométodos).

Muestra de lo anterior, es la matriz del estado de los métodos mixtos y la decisión de orden de tiempo (figura 4) donde Johnson y Onwuegbuzie (2004) instituyeron una nueva tipología de diseño de métodos que consiste en cuatro facetas basadas en tres criterios:

- Tiempo-dimensión, que implica el orden de los métodos cuantitativos y cualitativos dentro de las etapas del proceso de investigación.
- Dimensión de énfasis, que involucra estado de los métodos ya sea dominantes o iguales en la investigación.
- Mezcla-dimensión, donde los métodos se presentan parcial o totalmente mixtos de forma concurrente o secuencial en las etapas de la investigación.

**Figura 4.** Estados en la metodología mixta.

		Decisión de orden de tiempo	
		Concurrente	Secuencial
Estado de los métodos	Igualdad de condiciones	Cuali + Cuanti	Cuali → Cuanti Cuanti → Cual
	Estado dominante	Cuali + cuanti Cuanti + cuali	Cuali → cuanti cuali → cuanti Cuanti → cuali cuanti → Cual

**Nota:**

"Cuali" = significa cualitativo. "Cuanti" = significa cuantitativo.  
 + = Significa concurrente → = significa secuencial  
 Las letras mayúsculas denotan alta prioridad o peso,  
 y las letras minúsculas denotan menor prioridad o peso.

Fuente: Elaboración propia con base en Johnson y Onwuegbuzie (2004, p. 20).

## La triangulación

La triangulación obedece a contar con procedimientos más precisos que van desde contrastar valoraciones del patrimonio cultural, el im-

pacto del medioambiente en un destino turístico, el estado financiero de una corporación o la auditoría de una institución. Es decir, la triangulación como procedimiento da certeza de los análisis empleados para que respalden una interpretación. De manera que existen innumerables definiciones. Sin embargo, es una estrategia de orden metodológico a través de la cual un similar problema de investigación, una similar escenario u objeto de estudio, puede ser abordado desde distintas ópticas de contraste en distintos momentos. Esta estrategia también facilita que la interpretación no tome una sola dirección al acercarse a lo diverso.

### Tipos de triangulación

Es deseable que el investigador tenga una aproximación teórica de la triangulación y de cómo actúa, pues en este sentido estará en condiciones de favorecer la formación y desarrollo de actividades propicias hacia el proceso investigativo de las ciencias administrativas y contables. La triangulación como técnica y herramienta facilita el uso de múltiples métodos para su articulación y, de esta manera, la validación de los datos mediante el cruce de dos o más fuentes. Es bueno considerar la triangulación tomando en cuenta variedad de datos, investigadores, trabajo de campo, teorías, así como metodologías que ofrecerán para contrastar la información obtenida en el trabajo de campo, la concepción teórica y posición del investigador, en función de las dimensiones de las variables del estudio (Charres, 2018).

Tabla 4. Tipos de triangulación.

Tipos	Características
Triangulación de datos	Supone el uso de diferentes estrategias de recogida de datos. Según Cisterna (2005) es muy común que en una investigación cualitativa se utilice más de un instrumento para la recogida de información. Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos (Okuda & Gómez, 2005). De acuerdo con Okuda y Gómez (2005), se puede realizar análisis de datos de manera independiente para cada uno de los/las investigadores/as y, posteriormente, someter esos análisis a comparación utilizando el consenso para acordar los hallazgos. Como acotan Cohen y Manion (1990), este tipo de investigación ofrece datos más válidos y fiables. Este tipo de triangulación no se da en la recogida de datos, aunque sí se lleva a cabo en el momento de analizar los resultados.
Triangulación de investigadores	Okuda y Gómez (2005) explican que se puede realizar análisis de datos de manera independiente para cada uno de los/las investigadores/as y posteriormente, someter esos análisis a comparación utilizando el consenso para acordar los hallazgos. Según Cohen y Manion (1990), este tipo de investigación ofrece datos más válidos y fiables.
Triangulación de métodos	Se trata del uso de dos o más métodos de investigación y/o puede ocurrir en el diseño o en la recolección de datos (Arias, 2000). De acuerdo con Paul (1996), la divergencia de los resultados derivados de la utilización de múltiples métodos ofrece oportunidades únicas para entender la realidad.
Triangulación de teorías	La triangulación de teorías se refiere a la utilización de más de un esquema teórico, teoría o desarrollo conceptual unitario para probar teorías o hipótesis rivales.
Triangulación múltiple	La triangulación múltiple propone la utilización simultánea de por lo menos dos de los procedimientos mencionados en las categorías anteriores.

Fuente: Elaboración propia con base en Betrián et al., (2013, p. 8).

En las estrategias de la triangulación (figura 5), el investigador en turismo combinará aquellas fuentes o métodos que al integrarse obtengan un cuadro más completo de la temática que se está investigando según las circunstancias y que la naturaleza del proceso lo permitan. Por esto, las ventajas de la triangulación como estrategia son fácilmente apreciables.

Figura 5. Estrategias apreciables de la triangulación.



Fuente: Elaboración propia con base en Charres (2018).

Pues ante la dificultad que enfrentan los investigadores con resultados contradictorios, se advierte la necesidad de la validez de las interpretaciones ya por la dirección o por los grados de error de los datos. Por lo anterior, se requiere el control de los sesgos ante la multidimensionalidad y la organización de los datos, como el ser replicado. Es de apreciar las estrategias en la triangulación, pues “cabe destacar que la articulación de teorías y métodos, desde un enfoque pragmático ha permitido adaptarse de mejor manera a los problemas de investigación en la actualidad, por lo que es deseable una apertura en las investigaciones bajo esta visión” (Villa & Cuevas, 2020, p. 84).

## Ejemplos con metodología mixta

El apartado se compone de dos artículos de investigación y un capítulo de libro, productos académicos que cuentan con una aproximación mixta en el desarrollo de su metodología. Los ejemplos se han elegido por su familiaridad al entorno, en donde se ejemplifican las etapas de cada investigación. Para ello se muestra el resumen, sus palabras clave, así como la transformación y la clasificación del diseño de la investigación. Para su interpretación se utilizan los cuadrantes de Johnson y Onwuegbuzie (2004) y el tipo de triangulación.

### ***“Reticularidad e innovación en actores y stakeholders de turismo de salud: caso de competitividad en Los Algodones, Baja California”***

El artículo de los autores Zermeño, Cuevas y Zizaldrá, explora la competitividad en la actividad del turismo de salud en la región de influencia de Los Algodones en Baja California. El resumen muestra los aspectos relevantes.

El manuscrito explora la reticularidad y la innovación en el ámbito del turismo. Estudios recientes en procesos de competitividad, sugieren que las organizaciones interesadas se constituyan en redes, las cuales alienten la cooperación con el propósito de hacerse fuertes y alcanzar metas en conjunto. Bajo este contexto, el objetivo de esta investigación consiste en analizar la reticularidad de actores y stakeholders, que a través de la colaboración entre ellos permite la innovación en la creación de nuevos productos y servicios, más eficientes procesos y sistemas de trabajo, mejora en los métodos de organización, así como a la introducción de novedosas formas de mercadeo; todo lo anterior, dirigido al turismo de salud en la región de influencia de Los Algodones, B. C. (LAL). La investigación consistió en un

estudio cuantitativo, mediante la metodología de Análisis de Redes Sociales (ARS), aplicando entrevistas semiestructuradas a actores líderes de la actividad de turismo de salud. Los resultados obtenidos ponen en evidencia que las redes entre actores y stakeholders se encuentran afianzadas en relaciones de confianza, respeto y compromiso al desarrollo de la actividad turística; estas permiten procesos de colaboración que generan innovación e influyen en capacitación del recurso humano y estrategias de promoción conjunta.

Y las palabras clave de colaboración, redes, innovación, turismo de salud.

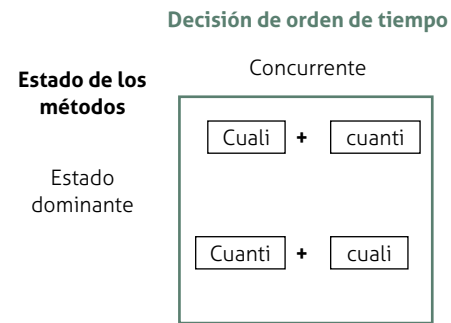
### ***Transformación***

Una vez que se obtuvieron los datos cualitativos de las entrevistas semiestructuradas, se procedió a codificarlas para su posterior análisis mediante el *software* Ucinet y Pajek, obteniéndose así los datos cuantitativos que ponderaron el grado de colaboración conjunta entre los *stakeholders*, identificando cuantitativamente el grado de influencia que proporciona un análisis cualitativo de posibles estrategias a aplicarse.

### ***Clasificación del diseño de investigación***

El ejemplo muestra la faceta de la matriz (figura 6) que indica la dimensión de énfasis e involucra el estado de los métodos cualitativos y cuantitativos de forma prioritaria y concurrente, y viceversa, en las etapas de la investigación.

**Figura 6.** Estado prioritario y concurrente en la metodología mixta.



**Nota:**

"Cuali" = significa cualitativo. "Cuanti" = significa cuantitativo.  
 + = Significa concurrente → = significa secuencial  
 Las letras mayúsculas denotan alta prioridad o peso,  
 y las letras minúsculas denotan menor prioridad o peso.

Fuente: Elaboración propia con base en Johnson y Onwuegbuzie (2004, p. 20).

### Triangulación

Para respaldar la interpretación de este caso se utilizó la llamada triangulación de datos donde se verificó y comparó la información obtenida por los investigadores durante las entrevistas semiestructuradas confirmando los datos en el análisis de redes a través del *software* Ucinet y Pajek. El cuerpo de datos, básicamente, es una pauta de observación abierta en la que se van estableciendo las relaciones para analizar el contenido de interacciones y contrastar con elementos de competitividad. La prerrogativa de esto permite explorar con diversos lentes un mismo cuerpo de datos y, por lo tanto, procurar mayor certidumbre a las conclusiones que se obtienen.

### "Perspectiva sobre políticas públicas de los actores en un destino turístico: Caso de Ciudad Juárez, Chihuahua"

En el artículo de Zizaldrá, Verdugo y Villa (2020), se investigan las políticas públicas en el caso de su existencia en el destino de Ciudad Juárez (CJS). Las palabras clave son: Turismo, políticas públicas, teoría del actor-red, patrimonio cultural, norte de México, y el resumen indica:

El manuscrito explora interacciones de los actores del turismo y las políticas públicas (PP) con enfoque en el patrimonio cultural y el desarrollo en Ciudad Juárez, Chihuahua (CJS). En México como país muestra una postura congruente en sus PP.

Mientras, en CJS existe ausencia en acciones por el beneficio del destino. Se realiza una aproximación al fenómeno mediante la teoría actor-red. Así, la presente investigación tiene un enfoque cualitativo. Se examina la perspectiva de los actores sociales involucrados en el destino de turismo mediante un acercamiento a la realidad mediante la experiencia vivida.

Se convocó a los actores e interesados en la actividad en grupos focales diferidos entre febrero-junio de 2019. A través de grupos focales, se interpreta el fenómeno social, aplicado una guía con cinco preguntas, los testimonios se procesan con el *software* Atlas. ti. Los hallazgos muestran posibles beneficios para CJS serán evidentes en la medida que existan políticas públicas en turismo que atiendan al patrimonio cultural.

Mediante esta aproximación, al fenómeno de la actividad en turismo, se apoya la metodología mixta.

### Transformación

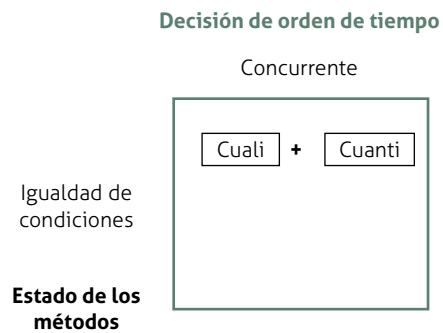
La transición del levantamiento cualitativo, por medio de los grupos focales, nutrió de datos mediante la experiencia de vida y simultaneo

al análisis cuantitativo procesado con el *software* Atlas. ti., de manera que se complementan ambos métodos dando a los datos obtenidos una interpretación integral de todas las opiniones aportadas.

### Clasificación del diseño de investigación

En la figura 7, "Estados en igualdad de condiciones en la metodología mixta", se destaca la igualdad de condiciones aplicada en la metodología mixta de investigación presentando de igual forma una alta prioridad.

**Figura 7.** Estados en igualdad de condiciones en la metodología mixta.



**Nota:**

"Cuali" = significa cualitativo. "Cuanti" = significa cuantitativo.  
 + = Significa concurrente → = significa secuencial  
 Las letras mayúsculas denotan alta prioridad o peso,  
 y las letras minúsculas denotan menor prioridad o peso.

Fuente: Elaboración propia con base en Johnson y Onwuegbuzie (2004, p. 20).

### Triangulación

En este caso la triangulación fue utilizada, pues al llevar a cabo los grupos focales los investigadores tuvieron la oportunidad de interactuar en dichos grupos de manera independiente para posteriormente realizar la comparación y análisis de los hallazgos simultáneos y hacer un análisis cuantitativo que permite ver cuáles son los principales ele-

mentos que salen asociados. Por otra parte, al contar con un análisis de ese mismo cuerpo de datos que vaya más a rescatar la experiencia de vivir los grupos con actores e interesados en la actividad.

### "Proceso de afiliación como Pueblo Mágico: Una aproximación en Casas Grandes, Chihuahua"

El capítulo de libro de los autores Cuevas, Aranda y Zizaldrá (2018) revela el resumen de la siguiente manera:

La actividad turística se ha vislumbrado como una panacea de prosperidad en ciertas comunidades, mientras otras han dejado dicha actividad por considerarla poco conveniente en términos socioeconómicos. El objetivo general de este trabajo es analizar los elementos que permitieron la afiliación de Casas Grandes al Programa de Pueblo Mágico (ppm). Se enumeran los lineamientos que regulan el acceso y permanencia al programa; también se aborda de manera general la historia de la región –lo cual incluye el asentamiento prehistórico de Paquimé–, se hace un análisis de redes sociales de los diversos actores y actividades que participan, para lo cual se utiliza el *software* Ucinet y Pajek. En conclusión, el examen descriptivo-cualitativo de este trabajo muestra el cómo de la incorporación al esquema que incluye aspectos históricos, lineamientos operativos, las interrelaciones sociales, culturales y económicas.

Y las palabras clave (pueblo mágico, redes, producto turístico, imaginario) anuncian la interacción entre los conceptos.

### Transformación

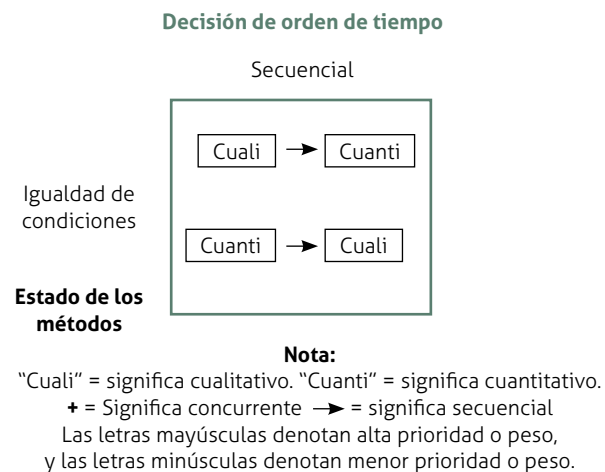
Los lineamientos cuantitativos se analizaron permitiendo observar cuáles eran los principales elementos con los que cuenta la población que dan acceso y visualiza la permanencia al programa de pueblos

mágicos y, secuencialmente, el análisis cualitativo de los actores y actividades que participan mediante el análisis de redes sociales logrando una comprensión enriquecida por los aspectos históricos-culturales y las interrelaciones sociales y económicas.

### Clasificación del diseño de investigación

En este ejemplo se puede apreciar la mezcla-dimensión (figura 8) en donde los métodos se presentaron de forma cuantitativa y secuencialmente cualitativa, ambas con una prioridad alta, en las etapas de investigación.

**Figura 8.** Estado secuencial en la metodología mixta.



Fuente: Elaboración propia con base en Johnson y Onwuegbuzie (2004, p. 20).

### Triangulación

La triangulación múltiple fue la empleada, en este caso, por los dos métodos cuantitativos y cualitativos utilizados para analizar el resultado conjuntándolo con las teorías de red y la teoría de los *stakeholders* mismas que robustecieron los resultados en esta investigación. La interpretación integra todos los datos para el análisis cualitativo y una

construcción del análisis cuantitativo. Al entrar en un proceso de construcción y desconstrucción se sitúa sobre la base de los planteamientos las interpretaciones de las teorías que se han analizado, cuáles son los procesos de pensamiento básico consciente por el investigador para una triangulación de primer nivel o teórica.

### A manera de conclusión

La turismología es una ciencia social e interdisciplinar y su objeto de estudio es la actividad humana del turismo de forma global, sistemática, como causas-efectos y los agentes que median para ordenarla, fomentarla y explotarla. Su conocimiento pleno tiene como contrapartida la labor del investigador con el conocimiento global e interdisciplinar, capaz de advertir no solo los principios generales del conocimiento sino del dominio del saber para su aplicación al fenómeno del turismo (Vogeler & Hernández, 2018).

Por lo anterior, la transformación de datos es parte de los métodos mixtos encargada de convertir los datos cualitativos en códigos numéricos para su análisis estadístico y transformar los datos cuantitativos en narrativos para analizarlos cualitativamente en términos genéricos. Así, la triangulación es parte de la investigación de métodos mixtos como lo indica Denzin (1978): "La triangulación es la combinación de metodologías en el estudio de un mismo fenómeno". De manera que permite al investigador ratificar los resultados del fenómeno de estudio y validar mediante diferentes métodos.

Finalmente, los métodos mixtos son cada vez más incorporados en las indagaciones de ciencias administrativas, sin embargo, el reto es incrementar su uso en la disciplina del turismo y con ello sus beneficios por añadidura. Por lo que se exhorta a los estudiosos e interesados en la actividad en incorporar la metodología a su práctica investigativa.

## Referencias

- Arias Castañeda, E. (2020). Análisis del carácter científico del turismo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 29, pp.627-646.
- Arias, M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y Educación en Enfermería*, 18(1), 2000, pp. 13-26.
- Ascanio, A. (2010). El objeto del turismo ¿Una posible ciencia social de los viajes? *PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 8(4), pp. 633-641.
- Bentahar, O. and Cameron, R. (2015). Design and Implementation of a Mixed Method Research Study in Project Management. *Electronic Journal of Business Research Methods*, 13(1), pp. 3-15. www.ejbrm.com
- Betrián Villas, E; Galitó Gispert, N.; García Merino, N.; Jové Monclús, G. y Macarulla Garcia, M (2013). La triangulación múltiple como estrategia metodológica Learning to research from multiple triangulation. *REICE, Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 11(4), pp. 5-24.
- Campodónico, R. y Chalar, L. (2017). El abordaje interdisciplinario en el turismo. El campo de análisis tema como propuesta metodológica. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 26(2), abril, pp. 461-477.
- Castillo Nechar, M. y Panosso Netto, A. (2011). Implicaciones epistemológicas en la investigación turística. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 20, pp. 384-403.
- Cuevas Contreras, T.; Aranda Pastrana, E. y Zizaldrá Hernández, I. (2018). Proceso de afiliación como Pueblo Mágico: Una aproximación en Casas Grandes, Chihuahua. En Rodrigo Espinoza; Rosa Chávez Dagostino y Edmundo Andrade Romeo. *Los pueblos mágicos en México*. Universidad de Guadalajara, Centro Universitario de la Costa.
- Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods*. McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Johnson, R. B. y Onwuegbuzie, A. J. (2004). Mixed Methods Research: A Research Paradigm Whose Time Has Come. *Educational Researcher*, 33 (7), pp. 14-26.
- Lalive D'épinay, Ch. (2008). La vida cotidiana: Construcción de un concepto sociológico y antropológico. *Sociedad Hoy*, 14, pp. 9-31.
- Ordaz Mejía, D. A. (2017). Valores e imaginarios de los jóvenes universitarios en torno al viaje turístico. Caso de estudio: Universidad Autónoma del Estado de México, campus Texcoco. Tesis Maestría en Estudios Turísticos. Dirigida por Maribel Osorio García, Juan Carlos Monterrubio Cordero y Héctor Xavier Favila Cisneros. Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Turismo y Gastronomía, Centro de Investigación y Estudios Turísticos.
- Pacheco, E. y Blanco, M. (2015). Metodología mixta: su aplicación en México en el campo de la demografía. *Estudios Demográficos y Urbanos*, 30 (3), septiembre-diciembre, pp. 725-770.
- Pole, K. (2009). Diseño de metodologías mixtas Una revisión de las estrategias para combinar metodologías cuantitativas y cualitativas. *Renglones*, 60, marzo-agosto, pp. 37-42.
- Rasse Figueroa, A. (2021, enero14). Métodos mixtos de investigación. Formación en línea. Red de investigadores en trabajo social. [Archivo de video]. Recuperado de [https://www.youtube.com/watch?v=9\\_QN--w1qg0](https://www.youtube.com/watch?v=9_QN--w1qg0)
- Ritchie, B. W., Burns, P., y Palmer, C. (2005). *Tourism Research Methods: Integrating Theory with Practice*. CABI.
- Villa Zamorano, Z. Ma. y Cuevas Contreras, T. J. (2020). Paradigma mixto y los estudios de turismo. *Revista Realidad, Tendencias y Desafíos en Turismo*, CONDET, 20(18), pp. 75-85.
- Vogeler Ruiz, C. y Hernández Armand, E. (2018). *Introducción al turismo: Análisis y estructura*. Ciencias Sociales y Jurídicas. Editorial Centro de Estudios Ramón Areces.



- Zermeño Flores, S. G., Cuevas-Contreras, T. y Zizaldrá-Hernández, I. (2018). Reticularidad e innovación en actores y *stakeholders* de turismo de salud: caso de competitividad en Los Algodones, Baja California. *Nóesis. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 27(53-2), 78-97.
- Zizaldrá Hernández, I., Verdugo González, S. G., Villa Zamorano, Z. (2020). Perspectiva sobre políticas públicas de los actores en un destino turístico: Caso de Ciudad Juárez, Chihuahua. *Cenário*, 8(14), pp. 130-143.

## CAPÍTULO 23

## Mercadotecnia verde: Antecedentes y perspectivas empresariales

Oscar Sánchez Carlos<sup>1</sup>,  
Elizabeth Bautista Flores<sup>2</sup>

Universidad Autónoma  
de Ciudad Juárez

<sup>1</sup>Email: oscar.sanchez@uacj.mx

ORCID: 0000 0002 9154 9810

<sup>2</sup>Email: elizabeth.bautista@uacj.mx

ORCID: 0000 0002 2197 1493

### Resumen

El presente capítulo hace un recuento de los diferentes momentos históricos por los que ha pasado la mercadotecnia, partiendo desde el año 1911 cuando se constituyó como una disciplina propia y adherida a la economía, después de la Primera Guerra Mundial (1929) cuando se orientó hacia las ventas y hábitos de compra de los consumidores. A partir de la Segunda Guerra Mundial (1945), se acuñó el término “segmentación” como un elemento para clasificar e identificar las necesidades de los consumidores, posteriormente se sumaron otras disciplinas como la psicología, sociología, comunicación y subdisciplinas como la semiótica, publicidad y diseño. Entre 1960-1980, la mercadotecnia se considera como