



DICTAMEN

TÍTULO:

Reputación online de pequeñas y medianas empresas. El caso de hoteles en Mazatlán

ÁREA / TEMA:

Hostelería

PUBLICABLE

NO PUBLICABLE

VALOR ACADÉMICO:

PUBLICABLE

CON MODIFICACIONES

5 / 6 / 7 / 8 / 9 / 10

ARGUMENTO / SINOPSIS:

Este trabajo de investigación tiene como objetivo hacer una evaluación de la reputación online que tienen los establecimientos de hospedaje en Mazatlán, Sinaloa. Particularmente nos enfocamos en analizar los hoteles que se consideran pequeñas y medianas empresas. Para esta evaluación la principal herramienta fue el portal mundialmente conocido como "Gestión de las organizaciones". El trabajo empírico se enfocó en treinta establecimientos de hospedaje de entre dos y cinco estrellas. La metodología fue tanto cualitativa y documental, apoyándonos con datos cuantitativos, pues además de la valoración numérica que obtuvimos del portal, hicimos visitas a cada uno de los hoteles y entrevistamos a sus directivos.

MÉRITOS A DESTACAR:

Con relación a la revisión del documento, se presentan las siguientes observaciones como parte de la justificación del dictamen.

VÍCTOR BALLESTEROS, DIRECTOR ACADÉMICO

WWW.COMUNICACION-CIENTIFICA.COM

móvil: +(52) 55 7460-9138 • oficina: +(52) 55 5696-6541 / e-mail: academiacomunicacioncientifica@gmail.com
Av. Insurgentes Sur 1602, piso 4, suite 400, Crédito Constructor, Benito Juárez, CP 03940, CDMX, México



DICTAMEN

DEFECTOS A SEÑALAR:

Se recomienda mejorar el título del capítulo, para generar congruencia con el extenso del documento. Además, revisar el diseño metodológico, así como, proporcionar orden en la sección de resultados. Se exhorta a revisar y atender las observaciones antes descritas. Se entiende que los autores enriquecen el texto con base en técnicas interesantes como la observación. Sin embargo, en la exposición de la información de las visitas no se termina por dar estructura a cada observación. Se menciona que “la metodología fue cuantitativa y cualitativa con visitas a cada uno de los hoteles y entrevistamos a sus directivos”. Se debe recomendar trabajar la metodología como cualitativa.

OBSERVACIONES CUALITATIVAS A LA ADECUACIÓN DEL CONTENIDO:

¿Son adecuadas, suficientes y actualizadas las referencias bibliográficas?

SÍ

NO

¿Son claros y explícitos los objetivos del trabajo?

SÍ

NO

OBSERVACIONES CUANTITATIVAS A LA ADECUACIÓN DEL CONTENIDO:

¿Es pertinente el material estadístico y visual (mapas, gráficas, esquemas, etc.)?

SÍ

NO

¿Cuenta con introducción desarrollo y conclusión?

SÍ

NO

ORGANIZACIÓN, COHERENCIA Y EXPOSICIÓN DEL CONTENIDO:

¿Es congruente y equilibrada la estructura formal del manuscrito?

SÍ

NO

¿Son coherentes y consistentes las secciones entre sí?

SÍ

NO

¿Existe relación entre el desarrollo del manuscrito con los objetivos planteados?

SÍ

NO

¿Sigue una metodología congruente con los objetivos?

SÍ

NO

VÍCTOR BALLESTEROS, DIRECTOR ACADÉMICO

WWW.COMUNICACION-CIENTIFICA.COM

móvil: +(52) 55 7460-9138 • oficina: +(52) 55 5696-6541 / e-mail: academiacomunicacioncientifica@gmail.com
Av. Insurgentes Sur 1602, piso 4, suite 400, Crédito Constructor, Benito Juárez, CP 03940, CDMX, México



DICTAMEN

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA ORGANIZACIÓN, COHERENCIA Y EXPOSICIÓN DEL CONTENIDO:

- En la citación se utiliza el término o sigla “no corresponde” (Ibíd.), cuando en la presente convocatoria se menciona utilizar la norma APA 7ma Edición. Por lo que la sigla debe evitarse, conforme a los lineamientos. Se observan errores de espaciado. Margen izquierdo y derecho tiene 3 puntos. Y la convocatoria señala 2.5 en cada uno. No utiliza sangría como sugiere las características del manuscrito. Se menciona más de 20 veces la palabra “su” “sus” “pudiéndose” “pudieron” “pudiendo”, cuando la redacción debe ser impersonal.
- En metodología, se observa la siguiente afirmación: “Posteriormente, hicimos un promedio general de los 30 hoteles, para así dar una calificación que se podría generalizar a las Pymes hoteleras de Mazatlán”. No se puede generalizar cuando de facto, se señala que algunos hoteles no participaron en la muestra. Además de otras condicionantes como las zonas, áreas o ubicación de los hoteles, en especial cuando se menciona como contexto de estudio al destino turístico Mazatlán.
- En metodología, se menciona “la observación no participante” para inspeccionar y valorar el mantenimiento físico de cada uno de los hoteles. En ningún otro momento se vuelve a retomar esta técnica. Se redactan en resultados en cuatro ocasiones “visitas”, sin asociación a la técnica o una guía de observación.
- Los resultados son de una investigación documental. Cuando en la metodología se precisa que la investigación implementa el método cuantitativo. Lo cual implica un compromiso con la realidad del estudio y el impacto en los lectores.
- En resultados, después del dato del indicador “Personal”. Se describe una entrevista. Se considera que puede mejorarse la presentación de esta, para incorporar una triangulación de resultados en conclusiones.
- En resultados, se menciona que “uno de los indicadores que más ha causado controversia en los diferentes diarios de Mazatlán y Durango, así como de reportajes en diversas televisoras”. Y se

VÍCTOR BALLESTEROS, DIRECTOR ACADÉMICO

WWW.COMUNICACION-CIENTIFICA.COM

móvil: +(52) 55 7460-9138 • oficina: +(52) 55 5696-6541 / e-mail: academiacomunicacioncientifica@gmail.com
Av. Insurgentes Sur 1602, piso 4, suite 400, Crédito Constructor, Benito Juárez, CP 03940, CDMX, México



DICTAMEN

hace alusión a una cita (Toledo, 2019a). La cita se inserta como un resultado, cuando no se encuentra o detecta en ningún momento del texto (introducción o desarrollo).

- Se describe una valoración de “ok”. No se observa esta escala en la metodología.
- En conclusiones, se menciona una entrevista de “Francisco Nieblas (2018), Director de Proyectos de la Secretaría de Economía de Sinaloa”. En ningún momento se menciona en resultados.
- En conclusiones, se menciona “La poca actividad de innovación en las Pymes hoteleras, se ve reflejada en la RO”, pudiéndose comprobar en este trabajo de investigación al encontrar en promedio una calificación de entre 7 y 8 en todas las categorías analizadas. Esta afirmación carece de confiabilidad. No se utilizaron los criterios de confiabilidad o de correlación para acreditar dicha afirmación.
- En conclusiones, se menciona “Se pudo observar, en las visitas realizadas a los hoteles, que los ejecutivos cuentan con poca o nula visión en cuanto a las actividades de innovación. Muchos de estos ejecutivos son multi-funcionales, lo que les resta tiempo para planear y gestionar planes encaminados a este objetivo”. Cuando en metodología se menciona de manera breve y sin guía o formato que es “para inspeccionar y valorar el mantenimiento físico”.
- En bibliografía, 35 de las referencias rebasan los cinco años de actualización, cuando el tema se presenta como actual e innovador por contener datos de plataformas de viaje.

¿HACE UNA APORTACIÓN ORIGINAL A LA DISCIPLINA?

Es original. Contribuye al conocimiento local, sin embargo, se refiere a una percepción parcial de un segmento de establecimientos de hospedaje y no puede generalizarse al destino turístico. Sobre todo cuando se referencia a una plataforma de viajes. Que no implica el dominio o construcción de variables por parte del investigador.

¿CUENTA CON RIGOR ACADÉMICO Y FIABILIDAD EN LAS CONCLUSIONES?

Sí.

¿LESIONA A ALGUNA PERSONA O ENTIDAD?

VÍCTOR BALLESTEROS, DIRECTOR ACADÉMICO

WWW.COMUNICACION-CIENTIFICA.COM

móvil: +(52) 55 7460-9138 • oficina: +(52) 55 5696-6541 / e-mail: academiacomunicacioncientifica@gmail.com
Av. Insurgentes Sur 1602, piso 4, suite 400, Crédito Constructor, Benito Juárez, CP 03940, CDMX, México

HUMANIDADES, SOCIALES Y CIENCIAS



**COMUNICACIÓN
CIENTÍFICA** PUBLICACIONES
ARBITRADAS

DICTAMEN

No.

¿ACONSEJA SU PUBLICACIÓN? ¿POR QUÉ?

VÍCTOR BALLESTEROS, DIRECTOR ACADÉMICO

WWW.COMUNICACION-CIENTIFICA.COM

móvil: +(52) 55 7460-9138 • oficina: +(52) 55 5696-6541 / e-mail: academiacomunicacioncientifica@gmail.com
Av. Insurgentes Sur 1602, piso 4, suite 400, Crédito Constructor, Benito Juárez, CP 03940, CDMX, México

D.R. © EDICIONES COMUNICACIÓN CIENTÍFICA S.A.DE C.V.