



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:

El documento tiene varios yerros en su confección, destacando los teóricos, los metodológicos y los de forma (redacción y manejo de las fuentes). Por lo tanto, su calidad se ve comprometida por estos aspectos. El capítulo es relevante, el tema abordado aún cuando no es innovador, sigue estando presente en el ámbito organizacional (en el sector hotelero).

VÍCTOR BALLESTEROS, DIRECTOR ACADÉMICOWWW.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:

El documento presenta varios problemas de diferente índole que se mencionan abajo.

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
--	-----------	----

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

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

- En la introducción, los primeros cinco párrafos están llenos de aseveraciones sin fuentes que sustenten éstas, se recomienda enfáticamente evitar las afirmaciones que no puedan estar sustentadas por algún autor o autores (individuos y/o corporaciones/organizaciones).
- En ese mismo apartado, emplea un acrónimo que carece de sentido (RO), si la reputación es en línea, que se use el acrónimo en español (REL), si el término es inglés que use OLR (on-line son dos palabras, también lo son en español), recordando que primero van los adjetivos y después el sustantivo en una oración en este idioma.
- En cuanto al apartado teórico, nunca hay un verdadero desarrollo del término reputación en línea, si éste se sustentara desde el marketing, entonces, lo apropiado es comenzar por las bases que impulsaron la creación de dicho concepto (los fundamentos conceptuales que le preceden).
- De igual manera, no hay una caracterización competente de la variable teórica hospedaje PyME, si son PyME, por qué no se presenta la definición que aparece en el Diario Oficial de la Federación, en la que se explica cuál es el tope para cada tipo de empresa en materia de empleados, así como su techo financiero según su tamaño y sector (primario, secundario y terciario). Ahora bien, si son hoteles basados en el sistema de estrellas, por qué se usó éste y no otro sistema de clasificación hotelera.
- En otra línea de ideas, si la investigación en la cual se apoyó este capítulo se realizó durante el año 2018, las fuentes empleadas en el documento debieron ser en su mayoría de no más de cinco años de antigüedad, el 50% son de más cinco años, además, siendo una temática de preeminencia global, la lógica ordena que las fuentes consultadas fueran en su mayoría en inglés, cuando solo el 38.6% de éstas fueron ese idioma. Para finalizar el análisis del apartado teórico, es fundamental recordar que teoría y método van de la mano, en ningún apartado hay un desarrollo de cómo se construye el sistema de valoración utilizado (la escala de valores de 1 a 10 que empleó el estudio), cuál fueron los referentes teóricos para establecer dicha escala. Partiendo del planteamiento previo, continuaré con el apartado metodológico, éste presenta serios problemas teórico-metodológicos, primero, confunden técnica con método, segundo, no se puede decir que un estudio es mixto por el simple hecho de utilizar dos técnicas de diferente enfoque (cuantitativo y cualitativo).

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

- Se les recomienda ampliamente revisar cualquier libro del Dr. John W. Creswell, quien puede ser considerado el máximo exponente de los métodos mixtos, si este estudio no presenta una concepción basada en al menos unos de los tres modelos generales (core designs) propuestos por el Dr. Creswell (concurrente, explicativo secuencial y exploratorio secuencial), no tiene sentido llamarle mixto.
- Tercero, hay un grave problema en hablar de una técnica cuantitativa y no entender para qué sirve ésta, si lo que se quiere hacer es crear un sistema de calificación, como lo puede ser un índice/ranking, éste requiere cumplir con dos fases ineludibles de comprobación, estas son la de validez y fiabilidad, para esto se debe pasar por un análisis de experto que verifique la validez de los indicadores y las métricas propuestas para éstos.
- Ahora bien, pasando a otro tema no menor, cuáles fueron los criterios de exclusión-inclusión para determinar la población y muestra, prácticamente se desconocen estos datos porque los que proporcionan son sumamente ambiguos.
- Finalmente, para ir cerrando mi valoración del documento en lo que a temas de fondo corresponde, el análisis de resultados es muy pobre, si estoy usando datos cuantitativos y cualitativos no hay manejo apropiado de cómo presentar de manera clara y atractiva esta información. Si los datos cuantitativos son descriptivos, al menos puedo usar gráficos de cajas y bigotes (que aún Excel incluye) para representarlos, en cuanto a los datos cualitativos, hay desde la cita directa a las fuentes entrevistadas, hasta el manejo de nubes de palabras, mapa mental, gráfico de jerarquía, mapa de árbol, etc. Al menos se hubiera optado por un manejo de análisis de datos cualitativos a través de tablas.
- En cuanto a mi evaluación a los temas de forma, lo que corresponde a las citas, creo que no revisaron el manual APA correspondiente (séptima edición), cuando se cita una comunicación personal (como una entrevista), los argumentos de esa cita no se presentan de la manera que lo hicieron, además, en las referencias bibliográficas no se ponen los datos de la fuente, ya que estos no tienen manera de corroborarse o mantenerse en el tiempo. Favor de revisar este tema a detalle en dicho manual.

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

- Para concluir lo que refiere a las formas, la redacción tiene problemas en el uso de las comas durante casi todo el documento, es importante que se ayuden con el revisor ortográfico y gramatical de su editor de textos de preferencia.

¿HACE UNA APORTACIÓN ORIGINAL A LA DISCIPLINA?

El tema es original, ya que la reputación en línea mantiene vigencia como un tópico poco estudiado, con excepción del año 2013 que fue en el que mantuvo su mayor auge (una búsqueda en Google Trends puede aclarar este punto). En este caso en particular, la originalidad y la actualidad van de la mano, dado que la reputación en línea es un componente de suma relevancia en la era digital.

¿CUENTA CON RIGOR ACADÉMICO Y FIABILIDAD EN LAS CONCLUSIONES?

Sí.

¿LESIONA A ALGUNA PERSONA O ENTIDAD?

No.

¿ACONSEJA SU PUBLICACIÓN? ¿POR QUÉ?

Sí.

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