

Redacción de tesis

Romano Gino Segrado Pavón

Universidad de Quintana Roo
Unidad Académica Cozumel
División de Desarrollo Sustentable







REDACCIÓN DE TESIS



REDACCIÓN DE TESIS

Romano Gino Segrado Pavón

Universidad de Quintana Roo
Unidad Académica Cozumel
División de Desarrollo Sustentable



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
“Fructificar la razón, trascender nuestra cultura”

Directorio

Mtro. Ángel Ezequiel Rivero Palomo
Rector

Dra. Consuelo Natalia Fiorentini Cañedo
Secretaria general

Unidad Cozumel
Ing. Genny Vanessa Gracia Aguilar
Coordinadora académica

Dr. Luis Manuel Mejía Ortiz
Director

Primera edición: 2018

Universidad de Quintana Roo, Unidad Cozumel
Av. Andrés Quintana Roo s/n c/ calle 110 sur
Colonia Maravilla
C. P. 77642
Cozumel, Quintana Roo, México
Tel. (987) 872-90-00
www.uqroo.mx

D. R. Universidad de Quintana Roo
Boulevard Bahía s/n esquina Ignacio Comonfort
Colonia del Bosque
C. P. 77019
Chetumal, Quintana Roo, México
Tel. (983) 835-03-00
www.uqroo.mx

ISBN: 978-607-9448-51-6

Todos los derechos reservados. Queda terminantemente prohibida, sin la autorización escrita y legal de autor, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o procedimiento, incluidos la reprografía o el tratamiento informático.

ÍNDICE

Introducción.....	15
1. El protocolo de tesis.....	19
1.1 Elección del tema.....	21
1.2 Redactar el título.....	24
1.2.1 Verificación del título.....	25
1.2.2 Autoevaluación.....	26
1.2.3 Respuestas explicadas.....	27
1.3 Redactar la introducción del problema.....	28
1.3.1 La introducción.....	28
1.3.2 Componentes de la introducción del problema.....	28
1.3.3 Lista de verificación.....	31
1.4 Redactar el desarrollo del problema.....	31
1.4.1 Redactar los párrafos de desarrollo.....	32
1.4.2 Lista de verificación.....	38
1.4.3 Autoevaluación.....	39
1.5 Redactar la conclusión del problema.....	39
1.5.1 Lista de verificación.....	43
1.6 Redactar una justificación.....	45
1.6.1 Lista de verificación.....	48
1.7 Redactar la hipótesis.....	49
1.7.1 Autoevaluación.....	51
1.8 Redactar objetivos de investigación.....	53
1.8.1 Autoevaluación.....	57
1.9 Redactar el método de un protocolo.....	58
1.9.1 Lista de verificación.....	62
1.10 Elaborar el contenido tentativo.....	63
1.10.1 Lista de verificación.....	65
2. La tesis.....	71
2.1 Redactar el marco teórico.....	71
2.2 Redactar el estado del conocimiento.....	76
2.2.1 Base de datos para la revisión de la literatura.....	80

2.2.2 Redacción de la revisión de la literatura	84
2.3 Redactar el marco conceptual	87
2.4 Redactar el método.....	89
2.4.1 Pruebas estadísticas.....	105
2.4.1 Autoevaluación.....	107
2.5 Redactar resultados de tesis.....	107
2.5.1 Lista de verificación	111
2.6 Redactar la discusión.....	114
2.6.1 Lista de verificación	118
2.7 Redactar conclusiones.....	122
 Bibliografía.....	 125

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Redacción de preguntas de investigación	44
Tabla 2. Conceptos básicos del protocolo de investigación	56
Tabla 3. Ejemplo de tabla en Excel	83
Tabla 4. Características generales de muestreos.....	91
Tabla 5. Tamaño del muestreo aleatorio estratificado proporcional.....	95
Tabla 6. Criterios de validez de datos	101
Tabla 7. Regla empírica Alfa de Cronbach.....	103
Tabla 8. Ejemplo de resultado en tabla	113
Tabla 9. Ejemplo de resultado descriptivo.....	113
Tabla 10. Ejemplo de comprobación de hipótesis	114
Tabla 11. Comparación entre introducción y discusión	118



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Criterios para la elección del tema.....	24
Ilustración 2. Esquema de un problema.....	34
Ilustración 3. Taxonomía de Bloom actualizada.....	55
Ilustración 4. Proceso de la redacción de tesis.....	70
Ilustración 5. Niveles teóricos de análisis.....	73
Ilustración 6. Integración de conceptos y teorías.....	75
Ilustración 7. Búsqueda en base de datos.....	80
Ilustración 8. Resultados de búsqueda de base de datos.....	81
Ilustración 9. Ejemplo de enlace de editorial científica.....	82
Ilustración 10. Portada de revista de artículos científicos.....	82
Ilustración 11. Tipos de investigación.....	90
Ilustración 12. Tipos de muestreo.....	92
Ilustración 13. Muestreo aleatorio simple.....	92
Ilustración 14. Muestreo aleatorio sistemático.....	93
Ilustración 15. Muestreo aleatorio estratificado.....	94
Ilustración 16. Muestreo aleatorio por conglomerados.....	95
Ilustración 17. Muestreo por conveniencia.....	96
Ilustración 18. Muestreo por cuotas.....	97
Ilustración 19. Muestreo discrecional.....	98
Ilustración 20. Muestreo “bola de nieve”.....	99
Ilustración 21. Ejemplo de ilustración tipo barras.....	112
Ilustración 22. Esquema de conclusiones.....	123



AGRADECIMIENTOS

A la Universidad de Quintana Roo, por impulsar y apoyar la publicación de material didáctico para la docencia.

A los evaluadores:

A la Dra. Graciela Cruz Jiménez, de la Universidad Autónoma del Estado de México, por sus invaluable críticas, aportes y sugerencias, que permitieron mejorar el contenido de forma y fondo.

A la Dra. Alma Rafaela Bojórquez Vargas, de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, por compartir sus experiencias docentes y mejorar los ejemplos presentados y dedicar su tiempo al debate sobre las formas de aprendizaje de los estudiantes.

A la Dra. Lilia Martínez Lobato, de la Universidad Autónoma de Baja California, por el enfoque en el contenido y diseño de aprendizaje para los estudiantes.

Al Dr. Juan Crisóstomo Tapia Mercado, de la Universidad Autónoma de Baja California, por el tiempo dedicado, los comentarios y sugerencias que ayudaron a mejorar aspectos de forma y de fondo del documento.



INTRODUCCIÓN

Este documento surgió de la preocupación de los profesores por las dificultades que presentan algunos estudiantes de licenciatura para la redacción de tesis, con propuestas de redacción débil, ausencia de problematización y argumentos no estructurados. Por lo mismo, se consideró conveniente preparar esta guía para apoyar y complementar el proceso de aprendizaje y pensamiento crítico.

Redactar una tesis es un desafío para aquellos estudiantes que no tienen experiencia previa en la redacción y argumentación, especialmente en el nivel de licenciatura, donde este documento acostumbra ser un requisito de titulación. Los problemas más comunes que enfrentan son seleccionar un tema apropiado, plantear un problema de investigación, redactar argumentos, encontrar evidencias adecuadas que apoyen sus argumentos y, finalmente, defender la tesis, como parte del proceso de socialización o comunicación de las ideas. Sin embargo, este proceso no solamente permite obtener un título al tiempo de adquirir habilidades para la redacción, argumentación y comunicación de ideas personales, sino también algo aún más importante: mejorar la conciencia y pensamiento crítico sobre las propias ideas y posturas ante la realidad cotidiana. Por otra parte, redactar una tesis permite una especialización que otorga más oportunidades en el ámbito laboral y en los posgrados. La experiencia previa de elaboración de una tesis es un criterio preferencial para la admisión. Además, si fuera fácil, el título no tendría ningún valor de reconocimiento académico ni social.

El objetivo principal de este documento es proveer una guía clara y concreta, por medio de técnicas y sugerencias sencillas, para facilitar la redacción y los elementos que otorgan validez, coherencia y rigor metodológico a una tesis. También pretende explicar el proceso de construcción, desde la perspectiva de

un profesor investigador, para compartir con los estudiantes algunos aspectos y criterios que aparentan ser tácitos para los profesores y son normales, pero que comúnmente son desconocidos para la mayoría de los tesisistas.

Como profesor, he observado en múltiples ocasiones que el proceso de la redacción formal no es sencillo. La mayoría de los estudiantes requiere asesorías personalizadas, pocos desean realizar la constante tarea de editar el texto y son aún menos quienes aceptan las críticas constructivas o sugerencias de mejora. Sin embargo, éste es el aspecto fundamental de una tesis: la crítica propositiva sobre la realidad, con base en la lógica, los hechos y los datos concretos, que desarrolla las habilidades del pensamiento crítico, fundamentales para el éxito personal, profesional, social y como ciudadano de un mundo globalizado.

Este documento no presenta procedimientos ni fórmulas metodológicas; tampoco intenta fundamentar la elaboración de los apartados de una tesis con teorías y explicaciones filosóficas o paradigmas. Sencillamente, facilita la redacción, porque guía durante el proceso, por medio de explicaciones simples, consejos prácticos y ejemplos, que gradualmente aumentan las capacidades y habilidades de redacción, comunicación, argumentación y del pensamiento crítico, habilidades que cualquier profesional debe demostrar diariamente.

Por otra parte, es importante precisar que este documento es una guía general, no es exhaustiva, y no sustituye ni tiene jerarquía superior a las recomendaciones o solicitudes del director de tesis o profesor de la asignatura de metodología o similares. En caso de duda, consulte con el profesor o director de tesis antes de redactar el protocolo, según los consejos que aquí se presentan.

Las grandes corrientes del pensamiento científico influyen en todos los ámbitos académicos, en profesores y estudiantes —y también en este documento—, y eso podría definir la forma en que se debe redactar la tesis. Es una situación común, pero que puede confundir fácilmente a un estudiante que inicia la redacción de su tesis.

Para finalizar, un resumen de una entrevista a William Faulkner (Premio Nobel de Literatura 1949), realizada por Jean Stein y publicada en *The Paris Review: The Art of Fiction* (núm. 12, 1956):

- ¿Existe alguna fórmula para ser un buen escritor?
- 99% de talento... 99% de disciplina... 99% de trabajo.
- ¿Qué necesita un escritor para escribir?

- Un escritor necesita tres cosas: experiencia, observación y conocimiento. Cualquiera dos de ellas, y a veces una puede suplir la falta de las otras dos.”
- ¿La redacción es sencilla para usted?
- Ningún trabajo honrado lo es. Fue sencilla en cuanto que todo el material estaba ya a la mano. La composición de la obra me llevó sólo unas seis semanas en el tiempo libre que me dejaba un empleo de doce horas al día haciendo trabajo manual.



1. EL PROTOCOLO DE TESIS

Cualquier investigación científica tiene objetivos y metas. Por lo tanto, requiere recursos humanos, financieros, tiempo, entre los aspectos más importantes a considerar, que son recursos escasos y deben otorgarse a aquellas investigaciones que produzcan los mayores beneficios sociales o científicos posibles, por lo cual se debe realizar una evaluación para intentar garantizar o aumentar las posibilidades de éxito. Así, cualquier investigador o estudiante debe redactar un protocolo o propuesta de investigación, donde se describa de forma clara, concisa, crítica y coherente lo que se desea investigar, el problema, justificación social, los fundamentos vinculados, el método para la obtención de datos y las pruebas científicas, así como otros aspectos que pudieran ser importantes a considerar. Parte importante del protocolo o propuesta de investigación es la revisión del estado actual del conocimiento y la originalidad o la contribución al conocimiento o la solución de algún problema de interés social o científico para evitar repetir esfuerzos ya realizados por otras investigaciones.

El principal objetivo de un protocolo o propuesta de investigación es demostrar y convencer sobre la necesidad de realizar un estudio acerca de algún problema en particular y justificar el procedimiento metodológico con el cual se recolectarán y analizarán los datos (Krauthwohl, 2005). De acuerdo al nivel de estudios del tesista, los apartados del protocolo tendrán un mayor o menor nivel de exigencia y detalles a presentar, así como de los beneficios que se pretenden obtener. Sin embargo, aunque cualquier investigador tenga una idea original, describa un problema social real, justifique plenamente el problema y presente un método de recolección de datos apropiado y viable, esto no es suficiente, ya que también se requiere comunicar —de forma escrita— adecuadamente los argumentos. Al respecto, los evaluadores asumen que, quien no sabe escribir con argumentos, no sabe leer con argumentos.

Cualquier investigación es tan buena como el protocolo que le precede.

La calidad de un protocolo se determina por la redacción y los argumentos: una mala redacción sugiere que el proponente no tiene las capacidades necesarias para finalizar satisfactoriamente la investigación, y los malos argumentos indican que los recursos humanos, financieros e intelectuales que se pudieran otorgar no serán usados adecuadamente. Por otra parte, con buenos argumentos y mala redacción, es muy probable que se concluya que el proponente o tesista no es la persona ideal para realizar dicho estudio. En síntesis: mala redacción o malos argumentos implican uno o múltiples rechazos.

Generalmente, el contenido de un protocolo presenta los siguientes apartados: título, problema, pregunta de investigación, justificación, hipótesis, objetivo general y específicos, metodología, cronograma, bibliografía. En cada una de estas secciones podrían existir requisitos específicos de contenido. Adicionalmente, podrían ser requeridos otros documentos, tales como el instrumento de recolección de datos, declaración de ética, autorizaciones o permisos legales, entre otros. En las ciencias sociales existen varios formatos de citas, aunque el más extendido y aplicado en la disciplina del turismo es el sistema de la American Psychological Association, 6.^a edición (APA, 2010).

Además de los requisitos escritos del protocolo, también se deben considerar los procedimientos y normas de revisión, así como el sistema cultural o los paradigmas que rigen la investigación científica en cada institución educativa o de investigación. Estos aspectos también influyen en el dictamen de cualquier propuesta de investigación.

Es importante mencionar que una propuesta o protocolo es un plan o intención a realizar; no es un contrato, y eso es así porque se está realizando una investigación, es decir, se desconoce el resultado o éste es impredecible. Por lo tanto, pueden suceder cambios durante el transcurso, que incluso pueden implicar la reformulación de la pregunta, hipótesis, método, aunque los objetivos deben tratar de mantenerse. Si las circunstancias exigen las modificaciones, deben hacerse de forma consciente e intencional, porque, aunque no es una situación común, es aceptada como parte del proceso de investigación, especialmente en las ciencias sociales.

Los errores más comunes en la redacción del protocolo de investigación:

- 1) Proponer o intentar abarcar demasiado.**
- 2) Proponer o abarcar muy poco.**
- 3) No presentar un problema o no problematizar.**
- 4) No presentar argumentos adecuados.**

1.1 Elección del tema

Para iniciar una tesis, se requiere tener un tema de investigación, porque guía y centra la redacción de forma coherente, clara, concisa, que puede desglosarse o separarse en subtemas, aunque siempre vinculado al perfil profesional; surge a partir de una adecuada selección del tema, que debe estar enfocado y sintetizar múltiples aspectos para presentar un argumento único, idealmente de interés laboral o profesional, el cual no pueda responderse con algunas declaraciones fácticas (sí, no, cifras de dinero, etc.), sino que requiere un análisis previo.

Describir adecuadamente un problema de forma concisa, lógica y clara no es sencillo para ningún investigador (Kerlinger, 1988), y para la mayoría de los estudiantes es aún más difícil, situación que se complica porque existe muy poca literatura científica o cotidiana que explique adecuadamente cómo redactar un problema de investigación. Sin embargo, esta situación, en parte, puede ser originada por la mala elección del tema.

Un buen tema de investigación reúne estos requisitos:

1. Expresa una relación entre variables (Kerlinger, 1988).
2. Es significativo para el conocimiento.
3. Requiere la recolección de datos empíricos (Kerlinger, 1988).
4. Es interesante para el investigador.
5. Es ético.

Los mejores temas son aquellos en los que los estudiantes tienen motivación y existen oportunidades concretas de involucrarse directamente en la investigación, en aspectos actuales que preocupan a un determinado grupo social.

Así, “el crimen organizado en México” es un tema conceptual (muy amplio o abierto), mientras que “el combate efectivo al crimen organizado, con respecto a los derechos humanos” es un tema argumentativo o problema (situación

real contra ideal). Al respecto, la pregunta que surja de este análisis del tema no deberá ser demasiado amplia o estrecha. Por ejemplo, el crimen organizado tiene varios subtemas: violencia juvenil, narcotráfico, corrupción, entre muchas opciones disponibles. Un tema debe concretarse en un título que refleje el problema a estudiar.

A continuación se presentan algunas recomendaciones para elegir algún tema. Debo hacer notar que es una guía general. Pueden existir otros casos que sean adecuados y que no estén dentro de las siguientes recomendaciones, que se dirigen al nivel de licenciatura, donde el tema o problema debe ser:

1. Real (de la vida real).
2. Claro (preciso y sin confusión en lo que se desea investigar).
3. Realizable (si es una empresa privada, ¿dará permiso?)
4. Significativo (importante para el estudiante y para la sociedad).
5. Ético (respeto las leyes y normas sociales).
6. De interés personal (útil para conseguir trabajo, emprender negocio propio, obtener beca o algún apoyo).
7. Vinculado al perfil profesional (cocineros, sobre gastronomía, servicios turísticos sobre turismo, etc.)
8. Original: muy recomendable, pero no excluyente. Se admiten estudios de actualización, comprobación de tendencias, mediciones de interés social, entre otros.
9. Relevante: importante para cierto sector social o productivo.

También debe estar enfocado a un espacio, tiempo, sociedad y características de producción, es decir, se deben establecer límites:

1. Geográficos (Cancún, Cozumel, Playa del Carmen, etc.)
2. Culturales (segmentación por idiomas, religión, culturas, etc.)
3. Temporales (mayores o mejores empresas en los últimos diez años).
4. Poblacionales (grupos sociales como adultos mayores, jóvenes, etc.)
5. Económicos (actividad económica, servicios, producción, entre otros).
6. Variables o atributos (aquello que se desea medir o evaluar).

Los temas muy recientes o novedosos son difíciles, porque no hay información, aunque los periódicos e Internet podrían aportar datos suficientes, con verifi-

cación previa de su veracidad. La novedad académica implica mucho esfuerzo y amplio riesgo de éxito, lo cual conlleva una retribución real y el reconocimiento de la comunidad académica. Sin embargo, lo mejor es no complicarse, excepto que se desee realizar una carrera académica o se pretenda obtener una beca con financiamiento.

Un buen tema no es garantía de éxito, pero un mal tema es garantía de fracaso.

Como regla empírica, una forma práctica, sencilla y útil de verificar la pertinencia del tema es convertir el tema argumentativo en una pregunta de investigación (Kerlinger, 1988). Si el tema se puede transformar fácilmente en una pregunta, entonces es probable que sea un tema adecuado para una tesis. Al sintetizar el tema en una pregunta, es fácil la comprobación de la validez del problema de investigación.

Un requisito fundamental de cualquier tema argumentativo es que debe ser posible recolectar datos específicos o hechos concretos sobre dicho tema.

Algunas preguntas de verificación de un buen tema incluyen, sin limitación, las siguientes: ¿es argumentable? ¿Es el tema una nueva idea o soluciona algún problema? ¿Es demasiado amplio o estrecho? ¿Se puede realizar en el tiempo y ubicación establecidos? ¿Existe la información necesaria? ¿Es de interés para otros investigadores? ¿Se puede identificar fácilmente a quienes recibirán la ayuda por medio de los resultados? ¿Los hallazgos tendrán aplicación práctica? ¿Se podrá establecer un conocimiento nuevo con los resultados? ¿Cuál es la población afectada por el problema?

Sin lecturas o sin amplia información previa, los avances serán mínimos o inexistentes. Ningún tema adecuado se ha obtenido sin leer previamente.

Una vez establecido el tema se puede proponer un título tentativo, que guiará la redacción de los argumentos.

Ilustración 1
 Criterios para la elección del tema

<p>Demasiado amplio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Higiene de los alimentos 	<p>Mejor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impacto de la regulación gubernamental en la seguridad gastronómica de los destinos turísticos
<p>Demasiado estrecho:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tendencias del consumo turístico en bares del centro de Cozumel durante la temporada alta 2015 	<p>Mejor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tendencias del consumo en empresas turísticas de Cozumel

Fuente: elaboración propia, 2017.

1.2 Redactar el título

La función fundamental del título es predecir el contenido de forma simple, concisa, inequívoca y descriptiva, es decir, es un mini-resumen del documento (Hartley, 2005). Según las directrices del *Manual de publicaciones de la American Psychological Association*, 6.ª edición (APA, 2010), la simplicidad y las declaraciones concisas son la mejor fórmula para un título. Por otra parte, las palabras deben reflejar el enfoque de la propuesta y se evitarán aquellas con poco o ningún significado, ya que aumentan la longitud total (Kevin, 2013). Por ejemplo, las frases “Una investigación de...”, “Un estudio de...” o “Un análisis de...” deben ser evitadas.

En 1543, finalizó la redacción de un libro cuyo título original era simplemente *Las revoluciones*, pero el editor creyó que esa lectura inicial podría traer problemas. Entonces decidió hacerlo un poco más específico para aclarar el contenido, y agregó: *De las esferas celestes*. El autor era Nicolás Copérnico (1473-1543), quien cambió la interpretación del Universo y estableció las bases de la astronomía moderna. El editor del libro estaba preocupado porque el título, demasiado corto, no le decía al lector lo que iba a leer o estudiar; eran dos palabras demasiado amplias. Igualmente, una tesis con el título de *Política mexicana* es tan inespecífico que podría ser el título de un libro y podría, lite-

ralmente, examinar cualquier cosa relacionada con la política en México. Un buen título debe proporcionar información sobre el contenido del documento.

En una investigación, tesis o proyecto de titulación, a menudo los títulos se expresan en términos de una relación, porque indica claramente las variables independiente y dependiente, o los atributos del objeto de estudio. Sin embargo, si no es posible, se debe considerar un título informativo, preciso y conciso, pero atractivo, que también predisponga favorablemente a la lectura (Vander *et al.*, 2012). Debe ofrecer precisión sobre las variables (o atributos) centrales del estudio. Sin una longitud excesiva, debe ser conciso y presentar la población que se investiga. Por ejemplo: “Efectos del hospedaje domiciliario Airbnb sobre las empresas de tiempo compartido en Cozumel”.

Al redactar el título, primero se deben colocar las palabras más importantes y no usar abreviaturas (excepto de conocimiento común). Por ejemplo:

Título # 1a: Visitantes canadienses y su preferencia por las actividades acuáticas.

Título# 1b: Actividades acuáticas preferenciales de los visitantes canadienses.

El proyecto con el título # 1a parece estar centrado en los visitantes canadienses y podría sugerir un estudio de perfil.

El proyecto con el título # 1b parece estar centrado en las actividades acuáticas y podría sugerir un estudio de motivos.

Con el título estructurado, se puede iniciar la redacción del problema de estudio, que debe seguir la secuencia lógica de introducción, desarrollo, conclusión.

1.2.1 VERIFICACIÓN DEL TÍTULO

Los aspectos principales que deberían ser considerados en un título son:

Crterios	Sí	No
10 a 15 palabras sustantivas (recomendado)	√	
Mayúscula al inicio y en nombres propios	√	
Palabras más importantes al principio	√	
Sugiere un tema específico	√	
Relación entre variables		
Sin abreviaciones		
Presenta un lugar, caso de estudio o grupo afectado	√	
Vinculado al perfil, área o disciplina profesional del estudiante	√	

1.2.2 AUTOEVALUACIÓN

Se presentan tres ejercicios diseñados para mejorar la capacidad de redactar un buen título de investigación. En cada propuesta se debe elegir el título más adecuado.

Propuesta 1

Título A: En México existen muchos motivos para visitar sus destinos turísticos. _____

Título B: En México los destinos turísticos tienen atractivos naturales y culturales que se combinan. _____

Título C: En México los destinos turísticos más importantes están ubicados con mayor frecuencia en zonas de playa del Caribe mexicano. _____

Propuesta 2

Título A: Prácticas turísticas en países de América del Norte. _____

Título B: Las prácticas turísticas en los países de América del Norte han cambiado drásticamente desde la firma del TLCAN. _____

Título C: Desde la firma del TLCAN, las prácticas turísticas en esos países han cambiado más en los campos de marketing y servicio al cliente, reflejando los cambios en el gobierno y la filosofía política. _____

Propuesta 3

Título A: Las políticas de México en materia de turismo se han modificado ampliamente durante los últimos veinte años. Este cambio en las políticas ha hecho que los hoteles funcionen actualmente sin regulación adecuada. _____

Título B: Las políticas de México en materia turística difieren mucho de Estados Unidos debido a las diferentes estructuras sociales y económicas que subyacen en el gobierno. _____

Título C: Las políticas gubernamentales de México en materia de atención a los turistas deben cambiarse para reflejar las demandas y preocupaciones actuales de los visitantes. _____

1.2.3 RESPUESTAS EXPLICADAS

Respuesta de Propuesta 1:

Título A: es débil porque es demasiado general.

Título B: es el mejor título. Identifica causas específicas de atraktividad e indica la agrupación y el orden en que serán discutidas en el trabajo de investigación.

Título C: es demasiado específica. Podría probarse con una o dos estadísticas y no invita al análisis acerca del tema.

Respuesta de Propuesta 2:

Título A: realmente no ofrece una perspectiva particular sobre un tema o posición sobre un tema.

Título B: es investigable, pero puede dar demasiada información para ser una buena tesis de trabajo. Las “prácticas turísticas” pueden abarcar muchas cosas, desde la comercialización y el servicio al cliente hasta las filosofías de gestión, los estilos de correspondencia comercial o las experiencias del servicio o atención al turista.

Título C: es el mejor, ya que proporciona más enfoque que el título B, mediante la identificación de las áreas particulares de la práctica turística a ser investigadas.

Respuesta de Propuesta 3

Título A: es la mejor tesis, ya que es la más enfocada y específica. El título A enfoca el argumento sobre los hoteles como empresas sin regulación legal. También implica que el autor explicará cómo la política cambiada ha influido en el sector turístico.

Título B: es demasiado amplio y no puede ser investigado. ¿Cuáles son las políticas mencionadas en la tesis B? Hay bastantes políticas públicas de turismo. El título B tendría que ser enfocado y especificado para ser un trabajo de investigación.

Título C: es demasiado amplio y no puede ser investigado. ¿Quiénes son los visitantes mencionados en el título C? ¿Todos los visitantes extranjeros y

mexicanos? En caso afirmativo, ¿hay evidencia válida que represente todas las preocupaciones de los visitantes? El título C tendría que ser enfocado y especificado para ser un trabajo de investigación.

1.3 Redactar la introducción del problema

En general, la redacción de un problema o de cualquier documento requiere tres partes: introducción, desarrollo, conclusión. Es importante recordar que en el nivel de licenciatura es preferente que el problema tenga vinculación directa con la futura actividad profesional o intereses laborales del estudiante.

1.3.1 LA INTRODUCCIÓN

Es una breve descripción del problema o problemas existentes en el área seleccionada para la investigación. Como tal, la introducción es una explicación de algún problema que prevalece en un sector en particular y que requiere análisis en profundidad, a fin de comprenderlo, explicarlo, resolverlo o aliviarlo (Bryman, 2007; Alvesson & Sandberg, 2011). En general, se describirán los puntos o aspectos negativos de la situación actual, con una descripción breve, el contexto y el grupo social o personas afectadas.

Redactar en tercera persona singular impersonal. Nunca utilizar la conjugación de primera persona singular o plural, porque puede distraer al lector.

1.3.2 COMPONENTES DE LA INTRODUCCIÓN DEL PROBLEMA

Uno de los objetivos más importantes de cualquier introducción al problema es la presentación del problema de manera simple y precisa. Esto permite orientar el alcance del estudio. El párrafo de la introducción del problema debe estar en el rango de 50 a 150 palabras, donde idealmente deben leerse tres segmentos importantes:

1. Contexto: el lugar o caso de estudio y sus características principales.
2. Presentación: el problema, situación y gravedad.

3. Afectación: cómo afecta a una población concreta.
4. Evidencias: en este primer párrafo de introducción no son obligatorias, aunque la necesidad se establece por conveniencia del tema. La evidencia se presenta con datos o estadísticas. Las citas no son evidencia de problema.

Cada estudiante debe ser capaz de aplicar las cinco W (*Who, What, Where, When y Why*) a la introducción del problema. A continuación, un ejemplo de Introducción al problema:

Ejemplo 1: (*Contexto*) El bajo promedio de calificaciones de los estudiantes en la Universidad de Quintana Roo está creando preocupación entre profesores y estudiantes de la institución, y esto afecta el proceso de enseñanza-aprendizaje en su conjunto. (*Presentación*) En particular, los estudiantes de la Licenciatura en Tecnologías de Información y Comunicación presentan los promedios más bajos de calificación, (*Afectación*) lo cual los induce a postergar o abandonar sus estudios, por lo que se requiere determinar las razones o motivos clave para dicha situación y, posteriormente, proponer soluciones acordes. (*Evidencia*) Durante el período 2011-2014, aproximadamente el 22% de los estudiantes abandonó sus estudios. Esto afectó su futuro personal y profesional, así como el de la sociedad en su conjunto (*Debe estimular al lector a leer más*). (112 palabras). (Las letras en cursivas son optativas. Pueden o no formar parte del párrafo).

Cuando la evidencia no se incluye en el párrafo de introducción, se presentará en los párrafos de desarrollo, en una amplia descripción y explicación al respecto, para elucidar correctamente el problema. El párrafo de introducción permite presentar el argumento o idea principal del estudiante, por lo cual las citas no son recomendables, ya que se espera leer lo que el tesista piensa sobre algún tema específico. En el caso de los párrafos de desarrollo, las estadísticas o datos podrían compararse con otras empresas o instituciones para mejorar el contexto y comprender mejor la incidencia del problema.

En los párrafos de desarrollo, además de la evidencia presentada en la introducción, deberán presentarse más evidencias para fortalecer o consolidar la importancia del problema. En estos párrafos pueden presentarse citas para demostrar que otros estudios también han identificado el problema, sus causas o efectos.

Ejemplo 2: (*Contexto*) El problema general del hotel Caribe Cozumel es la disminución de la productividad laboral, especialmente con respecto a los empleados de servicio en atención personal con los clientes. (*Presentación*) Debido a que los indicadores laborales del hotel (*Evidencia*) demuestran que el desempeño general de la organización ha disminuido en un 12% durante 2014 y la satisfacción de los clientes también ha descendido en un 8% en el período similar (*Afectación*), por lo cual es necesario determinar las causas del problema, así como verificar si existe alguna relación entre las variables descritas o hay otros aspectos que influyen en los huéspedes. (99 palabras).

El orden de los factores no altera el producto. En el caso de la evidencia, ésta no se presenta íntegramente, sino que se reserva para los párrafos de desarrollo, donde se demostrará ampliamente la necesidad del estudio.

Ejemplo 3: (*Contexto*) La isla de Cozumel es un destino turístico consolidado el cual visitan miles de personas desde la década de 1960 para disfrutar de sus atractivos icónicos: los arrecifes de coral. (*Presentación*) Durante cinco décadas, este destino turístico ha ofrecido los mismos atractivos y servicios, aunque el crecimiento de otros destinos turísticos estatales con tendencias ampliamente superiores a Cozumel podría influir negativamente en la rentabilidad de las empresas aquí constituidas (*Afectación*), por lo cual es conveniente evaluar la oferta turística y diseñar estrategias para reducir las diferencias del crecimiento turístico. (91 palabras).

En problemas cualitativos, las citas son fundamentales, para avalar el problema y también se constituyen en una forma débil de evidencia (razón por la cual se recomiendan múltiples citas en cada ocasión para demostrar acuerdo al respecto). La mejor forma de evidencia son los hechos concretos, las estadísticas y los datos.

Muy a menudo, los estudiantes no son capaces de enmarcar correctamente una introducción al problema en uno u otro componente o se confunden con lo que deben incluir o no. Al identificar los problemas más comunes que se observan, se puede mejorar la capacidad de escribir una buena introducción del problema:

1. No identificar claramente el tema argumentativo o problema de investigación.
2. Confundir la pregunta de investigación del estudio con el tema.

3. El problema no es suficientemente alentador.
4. Sin datos o estadísticas o sin citas que apoyen el argumento.
5. La introducción no está relacionada con el tema de la investigación.
6. Se presenta información general del turismo, el destino, los turistas u otra información sin describir el problema.

1.3.3 LISTA DE VERIFICACIÓN

Algunos aspectos que deben ser considerados o incluidos en un párrafo de introducción al problema:

Crterios	Sí	No
50 a 150 palabras (en párrafo único)	√	
Contexto o descripción general del problema	√	
Presentación o descripción específica del problema	√	
Presentación	√	
Evidencias		
Citas		
Afectación o grupo afectado	√	
Un único problema	√	
No sugerir ni hacer referencias a soluciones	√	
Vinculado al perfil profesional del estudiante	√	

1.4 Redactar el desarrollo del problema

En general, la redacción de un problema o de cualquier documento requiere tres partes: introducción, desarrollo, conclusión. El desarrollo de un problema de investigación no debe presentar proposiciones ambiguas ni criterios personales, no establece cómo hacer algo, no es una proposición ambigua, no presenta valores personales (Bryman, 2007); debe estar vinculado directamente con la principal actividad profesional del estudiante (a nivel licenciatura), y debe contener estadísticas, datos, citas u otras evidencias para demostrar la existencia del problema y apoyar su validez de estudio.

El problema es concreto, reconocible, observable, distinto a la situación ideal y surge del mundo real.

En una tesis, un problema se presenta como un conjunto de párrafos acerca de un área de preocupación, una condición que requiere mejorarse, una condición de insatisfacción o inconformidad, una dificultad a ser eliminada o una pregunta que existe en la literatura científica (Porush, 1995), en la teoría o en la práctica, que indica la necesidad de comprender e investigar algo. Cuando es resentido por algún grupo social o institución que considera una condición social como indeseable e intolerable y quiere corregirla a través de acciones colectivas, se convierte en un problema social.

Los problemas sociales suelen ser muy diversos. Sin embargo, algunos son más comunes que otros: 1) Factores económicos, por lo general en forma de pobreza, desempleo, etc. 2) Factores culturales, por lo general en forma de consumo de alcohol, consumo de cigarrillos, delincuencia juvenil, corrupción, procrastinación, etc. 3) Factores turísticos, por lo general en forma de aprovechamiento insustentable, baja calidad de servicios turísticos, insatisfacción de turistas, nuevas tendencias de mercados, entre otros.

1.4.1 REDACTAR LOS PÁRRAFOS DE DESARROLLO

Uno de los objetivos más importantes de cualquier desarrollo de algún problema es la explicación del problema de manera clara y precisa, con datos, estadísticas, citas u otros tipos de evidencias documentales. Esto permite demostrar que el problema existe y que es necesario hacer algo para solucionarlo, mitigarlo o aliviarlo. Lo ideal sería que la descripción del problema fuera completa pero no aburrida. Se debe ser prudente en la selección de los datos y el uso de lo que dice la mayoría “algunos siglos atrás la tierra era plana”; “hasta 1953, en México, se consideraba correcto que las mujeres no votaran”.

Un problema existe cuando hay una discrepancia entre “lo que es” y “lo que debe ser”, requiere la descripción de los afectados y, además, se podría requerir su percepción. Por lo tanto, el o los problemas deben ser descritos en una forma que ilustren esta discrepancia y se deberán demostrar por medio de hechos, datos, estadísticas o citas.

Luego de la descripción del problema o conjunto de problemas (problemática) se debe identificar el problema central, núcleo o clave y cuantificarlo o describirlo más detalladamente que los demás. Aquí se puede describir la condición social, su distribución, quiénes son afectados, cómo, cuándo, por qué, dónde, de qué forma, etc. El tamaño e intensidad, extensión, severidad y

consecuencias en el grupo social también son importantes de destacar. Si son desconocidos, se debe expresar dicha situación.

Luego de identificar el problema central y los factores influyentes o relacionados, se deben establecer y clarificar las relaciones correspondientes, de forma a comprender mejor toda la situación. Por lo tanto, podría ser necesario presentar la definición de algunos conceptos clave o cruciales para la comprensión adecuada. Si hubo algún intento de solución que fracasó, debe ser explicado para consolidar la existencia y vigencia del problema. Sin embargo, debe recordarse que este apartado no es un marco teórico y no se apoya en tal, excepto cuando el problema es teórico, situación muy rara.

La redacción consiste en un mínimo de dos párrafos a un máximo de seis a ocho párrafos, con un rango de doscientas a cuatrocientas palabras promedio. En estos párrafos, idealmente, deben leerse cuatro (incluso cinco o hasta seis) segmentos importantes:

1. Contexto: descripción amplia del municipio, lugar o caso de estudio y sus características principales, económicas y sociales, con estadísticas (y las citas correspondientes).
2. Demostración: descripción concreta del problema, situación —o sea explicar diferencia entre situación real *versus* ideal—, gravedad, frecuencia, tendencia, con estadísticas (y las citas correspondientes). En palabras simples, son los síntomas o afectación (hechos, datos, estadísticas o situaciones observadas del problema).
3. Factores: se presentan y describen las causas o variables o atributos que contribuyen al problema. Es deseable que las palabras *gravedad*, *magnitud*, *frecuencia*, *tendencia* y *distribución* aparezcan en estos párrafos. Se explica todo aquello vinculado con cualquiera de los factores (o variables o atributos) que ayude a comprender mejor el problema con estadísticas (y las citas correspondientes); las zonas geográficas y los grupos sociales afectados, así como consideraciones económicas, étnicas, entre otros aspectos importantes.
4. Pronóstico: Situaciones que podrán observarse si los síntomas identificados y sus causas no se mitigan o solucionan. El pronóstico puede combinarse con la afectación.
5. Afectación: cómo perjudica o afecta a una población concreta: ¿quiénes son afectados?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿por qué?, ¿dónde?, ¿de

qué forma?, ¿cuánto tiempo?, etc., con estadísticas (y las citas correspondientes).

6. Teoría: ciertos problemas pueden requerir una teoría tentativa para su análisis. En este caso es recomendable una breve introducción de la teoría y sus conceptos esenciales hasta en un máximo de tres a cuatro párrafos.

Los mismos conceptos, palabras y factores que se presentan en la introducción deben ampliarse y evidenciarse en el desarrollo.

Ilustración 2

Esquema de un problema



Fuente: elaboración propia, 2017.

Es importante recordar que este apartado NO es el lugar para proponer la solución, sino todo lo contrario, presenta las bases del problema para que sea reconocido como tal y se avale el estudio (que eventualmente [como resultado de la investigación] puede conducir a una solución o mitigación del problema o que responda mejor a las necesidades identificadas).

Existen dos tipos de datos que pueden ayudar a dar forma al desarrollo del problema: datos cuantitativos y cualitativos. Mientras que los datos cuantitativos se centran en la medición numérica y el análisis entre las variables,

los datos cualitativos examinan los procesos sociales que dan lugar a las relaciones, interacciones y restricciones de la investigación. Puede usarse cualquiera de éstos, o incluso ambos.

A continuación, algunos ejemplos de redacción del desarrollo de problemas. Para facilitar la comprensión, se continúa la elaboración de los ejemplos presentados previamente para el apartado de Introducción, ya que es la base y guía de todo el desarrollo del problema. Cualquier tema que no se haya presentado en este párrafo no debería aparecer en el desarrollo.

Ejemplo 1

(Contexto) El bajo promedio de calificaciones de los estudiantes en la Universidad de Quintana Roo está creando preocupación entre profesores y estudiantes de la institución. Esto afecta el proceso de enseñanza-aprendizaje en su conjunto. *(Presentación)* En particular, los estudiantes de la Licenciatura en Tecnologías de Información y Comunicación presentan los promedios más bajos de calificación, *(Afectación)* lo cual los induce a postergar o abandonar sus estudios, por lo que se requiere determinar las razones o motivos clave para dicha situación y, posteriormente, proponer soluciones acordes. *(Evidencia)* Durante el período 2011-2014 aproximadamente el 22% de los estudiantes abandonó sus estudios, lo que afectó su futuro personal y profesional, así como de la sociedad en su conjunto.

La Universidad de Quintana Roo (UQROO) es la principal universidad pública de Quintana Roo, con sede en la ciudad de Chetumal y unidades académicas de Playa del Carmen, Cancún y la isla de Cozumel. En esta última sede se ofertan cuatro licenciaturas, entre ellas la Licenciatura en Tecnologías de Información y Comunicación, en la cual los estudiantes presentan en promedio el 28% de reprobación en sus calificaciones finales en las generaciones 2011 a 2014 (UQROO, 2016), lo que implica un problema grave y frecuente, con una tendencia de escaso aprovechamiento académico que se está consolidando y perjudica a los estudiantes y a la institución, y en general a toda la sociedad cozumeleña, debido a que su empleabilidad y productividad laboral es menor. Igualmente, la competitividad de la isla en su conjunto disminuye.

A nivel institucional, la UQROO ha implementado varios programas para reducir o mitigar este problema, tales como talleres de aprendizaje estudiantil,

impartidos en 2012 y 2013 (UQROO, 2014), actualización de contenido de las asignaturas de dicha licenciatura (UQROO, 2015), implementación de tecnologías digitales para favorecer el aprendizaje (UQROO, 2015) y capacitación docente permanente; pero los resultados no han sido los esperados, por lo cual el problema se ha consolidado y en la percepción docente es importante de atender. (214 palabras).

Tratar de redactar un problema que no existe en la realidad o del cual no se conoce, podría implicar pérdida de tiempo y frustración personal.

Ejemplo 2

(Contexto) El problema general del Hotel Caribe Cozumel es la disminución de la productividad laboral, especialmente con respecto a los empleados de servicio en atención personal con los clientes. (Presentación) Debido a que los indicadores laborales del hotel (Evidencia) demuestran que el desempeño general de la organización ha disminuido en un 12% durante el año 2014 y la satisfacción de los clientes también ha descendido en un 8% en el período similar (Afectación), por lo cual es necesario determinar las causas del problema, así como verificar si existe alguna relación entre las variables descritas o hay otros aspectos que influyen en los huéspedes.

Cozumel recibió en 2015 a 575,055 turistas (SEDETUR, 2016) que se alojan en cualquiera de las 45 empresas de hospedaje que representan 4098 cuartos (SEDETUR, 2016) y dan empleo de forma directa a más de 6,000 personas en la isla. Entre estas empresas se encuentra el Hotel Caribe Cozumel, de categoría cinco estrellas, con la misión empresarial de brindar un servicio personalizado de excelencia a sus clientes por medio de todas sus instalaciones y empleados de servicio. Sin embargo, esta misión empresarial no se está cumpliendo adecuadamente, según las mediciones realizadas por el Departamento de Calidad al Servicio, durante los años 2012, 2013 y 2014, lo cual afecta a los clientes, empleados y al destino en general.

Factores tales como compensaciones injustas, cargas horarias elevadas de trabajo, la mala gestión de los jefes, la desconexión con la estrategia de la empresa, un clima laboral adverso para la mayoría de los empleados, ausencia de un sistema de gestión de la calidad, ineficiencia gerencial y laboral, des-

perdicios de tiempo y materiales, bajos perfiles de producción, ausentismo, entre otros factores, podrían estar influyendo directamente en la atención a los clientes y afectando seriamente la satisfacción de éstos de acuerdo a los datos recolectados por el Departamento de Talento Humano del hotel.

La frecuencia de este conjunto de problemas se ha vuelto cotidiana en el hotel, mientras que su gravedad es elevada, ya que pone en riesgo la continuidad de la empresa, de los puestos laborales, de la imagen turística y del nivel de competitividad del destino. Zeithaml, Parasuraman y Berry (1994) propusieron el modelo SERVQUAL (*SERVice QUALity*) para evaluar la calidad de servicio por medio de cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, atención, empatía y tangibilidad, para evaluar y analizar las expectativas iniciales contra la percepción final y contrastar ese servicio en las dimensiones referidas, determinando la brecha o discrepancia entre expectativas que el cliente espera del servicio y percepción del servicio, lo cual permitiría establecer vinculación entre productividad laboral y satisfacción de clientes. (350 palabras).

Google Académico y la biblioteca son excelentes sitios de consulta que facilitan ampliamente la redacción del problema.

Ejemplo 3

(Contexto) La isla de Cozumel es un destino turístico consolidado que visitan miles de personas desde la década de 1960 para disfrutar de sus atractivos icónicos: los arrecifes de coral. (Presentación) Durante cinco décadas este destino turístico ha ofrecido los mismos atractivos y servicios, aunque el crecimiento de otros destinos turísticos estatales con tendencias ampliamente superiores a Cozumel podría influir negativamente en la rentabilidad de las empresas aquí constituidas (Afectación), por lo cual es conveniente evaluar la oferta turística y diseñar estrategias para reducir las diferencias del crecimiento turístico.

La isla de Cozumel presenta atractivos destacados, como por ejemplo el sitio arqueológico de San Gervasio, el Parque ecológico Punta Sur, el Parque Nacional Arrecifes de Cozumel (DOF, 1996) y el Parque Chankanaab. Cuenta con una infraestructura turística de tres muelles internacionales para el arribo de cruceros de pasajeros, un aeropuerto internacional, un muelle fiscal de transbordadores de personas, 4,098 cuartos de hotel (SEDETUR, 2016) y compañías opera-

doras turísticas. Los principales segmentos de visitantes son los turistas de buceo o esnórquel y los excursionistas de cruceros y transbordadores.

Durante 2015, Cozumel fue visitado por 575,055 turistas y 3,391,241 excursionistas (SEDETUR 2016). Sin embargo, actualmente presenta un estancamiento en su crecimiento como destino turístico debido a la reducción en el arribo de visitantes (SEDETUR, 2016), por lo cual se requiere implementar nuevos atractivos, complementar o innovar los servicios turísticos con actividades que signifiquen experiencias memorables en los visitantes para lograr un valor añadido y complementar los atractivos naturales que caracterizan a este destino.

El estancamiento en el nivel de visitantes y un menor gasto turístico promedio afecta a la población local, ya que el 63% de sus habitantes depende de esta actividad económica (INEGI, 2015). Igualmente, la tendencia de esta situación se ha mantenido constante durante los años 2011 a 2015, mientras que en el entorno internacional la inestabilidad política, las nuevas tendencias ambientales, la implementación de nuevas tecnologías para los consumidores y los servicios implican competitividad e innovación, por lo cual es conveniente diseñar estrategias para competir adecuadamente en el mercado turístico nacional e internacional.

Las estrategias adecuadas, según Porter (1980), permiten que cualquier organización pueda mejorar su posición competitiva respecto a la competencia. En el caso del destino turístico Cozumel, la creación de valor implica que a los productos y servicios turísticos tradicionales se les deben añadir características innovadoras y diferenciadoras difíciles de imitar por otros destinos turísticos del contexto regional. (317 palabras).

Es importante mencionar que ninguna propuesta está “escrita en piedra”, porque es normal y común que evolucionen a medida que avanza el trabajo, en relación directa con la ampliación del conocimiento del tema, por medio de lecturas o comentarios recibidos por los supervisores (y profesores). Todos los estudiantes que inician su tesis o los investigadores experimentados pueden mejorar o refinar su propuesta inicial. Por lo anterior, es apropiado considerar la propuesta como un esquema inicial en lugar de un “producto final”.

1.4.2 LISTA DE VERIFICACIÓN

Los aspectos principales que deberían ser considerados en los párrafos de desarrollo del problema:

EL PROTOCOLO DE TESIS

Criterios	Sí	No
Contexto general y descripción del problema	√	
Presentación o descripción específica del problema	√	
Presentación de factores, variables o atributos	√	
Evidencias como estadísticas o datos, citas	√	
Demostración de la diferencia entre real e ideal		
Teoría o aspectos teóricos		
Uso de palabras <i>gravedad, tendencia, frecuencia</i>		
Afectación o grupo afectado	√	
No sugerir ni hacer referencias a soluciones	√	
Vinculado al perfil profesional del estudiante	√	

Recuerda que un planteamiento del problema es una descripción de una necesidad, dificultad o carencia que hay que resolver o al menos investigar para determinar si una solución se puede encontrar. También puede ser descrito como una brecha entre lo real y lo deseado o una contradicción entre los principios y la práctica (Robson, 2011; Blaxter, Hughes & Tight, 2006). En términos de la mercadotecnia también se pueden considerar los deseos del consumidor como objeto de investigación.

Es común que el problema se sintetice en forma de pregunta o preguntas.

1.4.3 AUTOEVALUACIÓN

La redacción del problema debe responder satisfactoriamente estas preguntas: ¿cuál es el problema concreto? ¿Qué se pretende medir o evaluar del problema? ¿A quién le ocurre o afecta el problema? ¿Con qué frecuencia ocurre el problema? ¿Qué impactos tiene sobre el municipio, la sociedad o comunidad? ¿Cómo afecta? ¿Dónde sucede el problema o necesidad? ¿Se presenta al menos una evidencia válida del problema? ¿El problema tiene relación directa con el perfil profesional?

1.5 Redactar la conclusión del problema

En las ciencias sociales es común que el problema se sintetice en forma de pregunta o preguntas, que se debe presentar al final del párrafo de cierre o con-

clusión. Como tal, la pregunta idealmente es un “espejo” del título o tema de investigación, por lo tanto debería presentar las mismas palabras o conceptos clave que están presentes en el título.

Una buena pregunta de investigación tiene cuatro características: es clara, significativa, realizable y ética, pero la esencia que determina su validez es la existencia de datos recolectables. No se debe confundir el título con el tema. Este párrafo requiere usar como referencia al título. Así, “el crimen organizado en México” es un tema, “el combate efectivo al crimen organizado, con respecto a los derechos humanos” es un problema. Al respecto, la pregunta que surja de este análisis del tema no deberá ser demasiado amplia o estrecha. Por ejemplo, el crimen organizado tiene varios subtemas: violencia juvenil, narcotráfico, corrupción, entre muchas opciones disponibles, por lo cual se pueden realizar muchas preguntas. A continuación, un ejemplo:

- a) ¿Cuál es la tasa de delincuencia juvenil en México en 2015?
- b) ¿Qué debe hacer la sociedad mexicana para reducir la delincuencia juvenil?
- c) ¿Cómo influye el sistema de educación mexicano en la reducción de la incorporación de los delincuentes juveniles al crimen organizado?

La característica esencial de una pregunta de investigación es que hay algún tipo de información que puede ser recolectada para intentar responder a la pregunta.

Las preguntas no deben ser demasiado amplias ni estrechas. En este caso, la mejor pregunta es “c”. La pregunta “a” es demasiado estrecha, ya que se puede responder con una simple estadística. La pregunta “b” es demasiado amplia; implica que el investigador abarcará todo el país con muchas tácticas que podrían ser utilizadas para reducir la delincuencia juvenil. La pregunta “c” está suficientemente enfocada para investigar con cierta profundidad y no se puede responder con una simple estadística.

Las preguntas se deben redactar de forma enfocada y específica, por ejemplo: ¿los turistas que visitan el destino están satisfechos? No está enfocada ni es específica, ya que no hace referencia al destino ni el nivel de satisfacción, e incluso la nacionalidad o perfil de los turistas. Sería mejor proponer: ¿cuál es el nivel de satisfacción de los turistas canadienses que visitan Cozumel? Si

fuera necesario, se podrían proponer más preguntas específicas con base en la pregunta general.

La pregunta de investigación debe ser redactada de forma tal que pueda proponerse una respuesta tentativa, comprobable y verificable. Estos requisitos implican que puede formularse una hipótesis comprobable mediante un procedimiento (método) que incluye la recolección y análisis de datos (variables o atributos) que deben ser fácilmente identificables. Se deben evitar los juicios valorativos o morales.

En la pregunta planteada anteriormente: ¿cuál es el nivel de satisfacción de los turistas canadienses que visitan Cozumel?, la variable en estudio sería: satisfacción de los turistas (una variable de nivel descriptivo). Cuando la pregunta de investigación presente dos variables (además de la población respectiva), deben establecerse con claridad. Por ejemplo, si la pregunta dice: ¿cuáles son los factores determinantes en la elección de servicios turísticos entre turistas mexicanos y norteamericanos?, las variables a estudiar son: factores, turistas y servicios turísticos (nótese que la pregunta no especifica cuáles factores, situación que se describirá en los objetivos específicos).

Un posible párrafo de conclusión para cada redacción se presenta como ejemplo. Por motivos de espacio sólo se presenta el párrafo final de conclusión con la pregunta.

Ejemplo 1

La sociedad cozumeleña requiere contar con talento humano profesional para apoyar el desarrollo ecológico, social y económico del destino a presente y futuro, por lo que se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿cuáles son los factores más destacados que influyen en el aprendizaje de los estudiantes de la Licenciatura en Tecnologías de Información y Comunicación de la UQROO Cozumel? (60 palabras).

Ejemplo 2

Las empresas de alojamiento representan uno de los ejes centrales de la economía isleña, por lo que es preocupante cualquier situación que afecte su continuidad, ya sea externa o interna, porque afecta los puestos laborales y también a los visitantes y su nivel de satisfacción con el destino. Por lo mismo, es

necesario realizar esta investigación responder a la siguiente pregunta: ¿cuáles son los factores del Hotel Caribe Cozumel que podrían presentar mayor influencia en la satisfacción de sus huéspedes? (80 palabras).

Ejemplo 3

La gran dependencia turística de la población de Cozumel hacia esta actividad económica implica elaborar y mantener estrategias para asegurar el nivel de vida logrado por la comunidad local y evitar que la competencia siga creciendo a expensas de Cozumel. Por estos motivos, este estudio pretende responder la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las estrategias que debe implementar Cozumel para favorecer su competitividad e innovación en el sector turístico? (70 palabras).

A continuación, se presentan otros ejemplos de preguntas con explicación de la redacción.

¿Cómo afectan las actitudes de los consumidores de servicios de esnórquel y buceo al mercado turístico de Cozumel?

Esta pregunta de investigación se dirige a un tema específico, pero es lo suficientemente amplia como para permitir una investigación exhaustiva. Los resultados dependerán de las percepciones y hallazgos dentro del proceso de investigación. La definición de la población es deficiente y el posterior acceso a los informantes clave podría representar una dificultad.

Otros ejemplos:

¿Son las mujeres de 18 a 25 años de edad más inteligentes que los varones de edad similar en la aplicación del examen EXANI I de ingreso a la UQROO Cozumel? La investigación es significativa, presenta variables, producirá datos que pueden ser replicados y socialmente son útiles.

¿Cuál es el nivel de influencia de Facebook y Twitter con respecto a los objetivos empresariales de los hoteles de la Riviera Maya? Esta pregunta especifica los sitios sociales o páginas web (Facebook y Twitter), además del tipo de influencia (objetivos empresariales) en los hoteles. No hay lugar para la ambigüedad y el tema es argumentable. La dificultad podría presentarse en la recolección de datos empresariales, lo cual sugiere cambiar la población objetivo.

¿McDonald's o Burger King hacen la mejor hamburguesa de Playa del Carmen? Esta pregunta no es investigable ya que está redactada sin un sig-

nificado concreto. ¿Qué significa “mejor”? ¿Mejor en términos de nutrición? ¿Mejor en palatabilidad? ¿Mejor en valor económico? ¿Mejor en menos calorías? ¿Mejor para hacer felices a los niños? Esta pregunta podría ser investigable sólo si definen sus términos y existe acceso a la información (niños requieren permiso parental).

¿Una experiencia turística náutica en un área natural protegida es un buen tratamiento para la depresión clínica en ciertos casos? Esta pregunta es investigable, pero éticamente dudosa si no se protege adecuadamente a los sujetos de estudio, ya que existen personas enfermas de por medio y sugiere un experimento. Se tendría que recolectar una gran cantidad de información válida, con el fin de responder a la pregunta de investigación, pero existen variables y suficiente información para analizar.

¿El nivel de educación de los turistas en Playa del Carmen es un indicador del gasto o la estadía promedio por visitante? Esta pregunta es investigable. Se tendría que recolectar una gran cantidad de información válida, muestra representativa y aleatoria, con el fin de responder a la pregunta de investigación y apoyar el argumento, pero existe suficiente información para analizar.

1.5.1 LISTA DE VERIFICACIÓN

Los aspectos principales que deberían ser considerados en un párrafo de conclusión del problema:

Crterios	Sí	No
40 a 100 palabras (en párrafo único)	√	
Síntesis del problema	√	
Redacción en formato interrogativo de la pregunta	√	
Variabes o atributos específicos	√	
Preguntas complementarias o subpreguntas		
Temporalidad y ubicación		
Afectación o grupo afectado	√	
Una pregunta principal	√	
No sugerir ni hacer referencias a soluciones	√	
Vinculado al perfil profesional del estudiante	√	
Clara y simple	√	

En la siguiente tabla se presentan preguntas comentadas (notar cómo algunas modificaciones sencillas cambian su interpretación y valoración).

Tabla 1
Redacción de preguntas de investigación

<p>Muy reducida: ¿cuál es el promedio de ingresos de los prestadores de servicios turísticos de Cozumel?</p> <p>Puede ser respondida con un simple promedio matemático. Las preguntas que se pueden responder con “Sí” o “No” o con una cifra simple deben ser evitadas.</p> <p>No enfocada y muy amplia: ¿cuáles son los efectos del turismo en Cozumel?</p> <p>La pregunta es tan amplia que metodológicamente sería muy difícil y muy amplia para ser analizada en una tesis normal.</p> <p>Muy simple: ¿el programa educativo de la “licenciatura X” de la UQROO está diseñado por competencias?</p> <p>La información puede ser obtenida sin la necesidad de recolectar datos. La pregunta se puede responder con una búsqueda de Internet y no provee oportunidad para el análisis.</p>	<p>Menos reducida: ¿cómo influye el nivel educativo en el promedio de ingresos de los prestadores de servicios turísticos de Cozumel?</p> <p>Esta pregunta demuestra el nivel correcto de especificidad y los resultados podrían ser parte de la demostración de una hipótesis.</p> <p>Más enfocada: ¿cómo se relaciona el turismo con la actividad económica en Cozumel?</p> <p>Esta pregunta tiene un claro enfoque con datos que pueden ser recolectados, analizados y discutidos.</p> <p>Más estructurada: ¿cuáles son las técnicas por competencias que utilizan los profesores de la “licenciatura X” para atender las deficiencias de aprendizaje entre los alumnos de cuarto a octavo ciclos?</p> <p>Esta pregunta es más estructurada y requiere una investigación y evaluación, que guiará a los investigadores a formar un argumento que puede ser analizado y discutido.</p>
---	--

1.6 Redactar una justificación

La justificación es un argumento o conjunto de argumentos que describe o explica los beneficios que trae consigo la investigación, así como su relevancia para la comunidad, sociedad, región, país y para la ciencia. No es suficiente con afirmar que cualquier pregunta requiere una respuesta razonada y educada, porque es parte del proceso de investigación.

Básicamente, este apartado intenta responder a la pregunta: ¿por qué es importante realizar esta investigación?, aunque también atiende a otras preguntas: ¿cuál es la relación entre investigación y las prioridades de la región?, ¿el problema es de actualidad?, ¿tiene relevancia social?, ¿cuáles son las posibles implicaciones prácticas?, ¿cuál es el valor teórico o utilidad metodológica? Se apoya en estadísticas o datos actuales que demuestren que el problema existe y es importante de investigar. La ausencia de estadísticas sugiere una investigación de tipo cualitativo, por lo cual se requerirá de citas para apoyar las afirmaciones que se realicen en este apartado. Una página es generalmente suficiente para justificar un estudio.

Hay varios criterios generales que pueden usarse para evaluar la justificación de la investigación. Los siguientes son los más usuales y aceptados en la práctica: beneficio social, beneficio económico, beneficio técnico, beneficio científico y beneficio académico. La justificación debe presentar argumentos convincentes de que el conocimiento generado será útil y aplicable dentro del contexto regional. Otra justificación adecuada es el nivel de afectación que presenta el problema, es decir, cuántas personas son afectadas negativamente por el problema o necesidad y las consecuencias que resultan de esta situación (Given, 2008).

Al nivel de posgrado (maestría o doctorado), parte importante de la justificación es la contribución al conocimiento que podrá surgir del proyecto. Por lo mismo es necesario demostrar que la pregunta es original y no ha sido investigada previamente o que las investigaciones previas han tenido otros enfoques, mientras la investigación actual tendrá un enfoque novedoso (Given, 2008). Para esta demostración se requiere una revisión sintética del estado del conocimiento (que se ampliará en el desarrollo de la tesis) por medio de búsqueda en bases de datos de revistas científicas internacionales en español e inglés.

Perry (1998) sugiere que la investigación puede justificarse con cuatro criterios principales:

- 1) El tamaño de la población, industria, área involucrada.
- 2) Las lagunas en la literatura que requieren atención.
- 3) La metodología inusual o mejorada que será utilizada.
- 4) Los beneficios en términos de política y práctica (Perry, 1998).

La revisión de la literatura científica es muy útil para este apartado y es muy probable encontrar excelentes argumentos en la lectura de artículos científicos de Google Académico. Por ejemplo, de la revisión, puede surgir que los métodos aplicados en estudios anteriores no explican adecuadamente el fenómeno; puede ser que el nuevo método en otro campo de estudios pueda contradecir el conocimiento existente sobre el fenómeno y ofrecer una nueva visión; puede ser que el problema analizado en la sociedad local tenga otro resultado con el mismo método de estudio. Al hacer una revisión exhaustiva, cualquiera de los puntos antes mencionados saldrá y ayudará a proporcionar una buena justificación para su investigación.

Los tres aspectos esenciales que debería responder un apartado de justificación son los siguientes:

- 1) Justificación social: ayudar a resolver, aliviar o mitigar un problema. Beneficiar directamente a una comunidad o grupo de personas.
- 2) Justificación económica: lograr ahorros, mejorar la eficiencia o eficacia de algún proceso, mejorar la operación de alguna empresa o negocio.
- 3) Justificación teórica: confrontar una teoría, generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente. También puede ser crear un nuevo instrumento o técnica metodológica de evaluación para generar conocimiento válido y confiable. En las tesis de nivel licenciatura este aspecto puede ser omitido y se reemplazará por un argumento disciplinar (turístico).

Usar la pregunta de investigación como guía de la justificación es recomendable. Por ejemplo, si se hace la pregunta: ¿qué impactos ha tenido la desregulación de las líneas aéreas comerciales mexicanas en el destino turístico de Quintana Roo?”, entonces la contribución de la investigación probablemente sería un análisis de las políticas públicas, leyes y reglamentos (de acuerdo a cuáles hayan sido evaluadas) que pueden ayudar a los tomadores de decisiones públicas a mejorar en diversos aspectos. La investigación demostrará que ciertas políticas o reglamentos son adecuadas o inadecuadas y por qué lo

son. En consecuencia, podrían modificarse las políticas públicas o incluso las leyes y los beneficiarios finales serían los usuarios de las líneas aéreas.

Cualquier fenómeno social requiere información no sólo del objeto de investigación, sino también del contexto en el cual sucede. De esta forma se facilita ampliamente su comprensión. Entonces, la justificación tiene características de interés social. La cantidad de personas afectadas por el problema es una justificación fundamental para cualquier tipo de estudio, así como la cantidad de recursos económicos que se requiere para atender el problema o para aliviarlo o mitigarlo. Igualmente, se pueden presentar las consecuencias negativas del problema a nivel social.

Otra forma de justificación es el desarrollo o la comprobación de teorías que pueden verificarse empíricamente o que pueden ser útiles en relación a otras intervenciones sociales de alivio o atenuación de algún problema. Este aspecto es especialmente importante en los niveles de posgrado, donde se requiere presentar el estado del conocimiento y exponer argumentos convincentes para demostrar que existen condiciones para ampliar el conocimiento sobre un tema determinado.

A continuación, un ejemplo de redacción del apartado de justificación.

Justificación

El turismo ha tenido gran desarrollo en Quintana Roo, lo cual ha generado una amplia demanda de servicios y productos, que, junto con los beneficios económicos, está ocasionando impactos negativos al ambiente. Por lo tanto se requiere establecer límites al uso de los recursos naturales y culturales de uso turístico para proteger los atractivos utilizados y, de forma paralela, apoyar el desarrollo sustentable con un modelo de aprovechamiento sustentable como el propuesto en esta investigación.

Al año 2017, el estado de Quintana Roo no posee un análisis de las políticas de protección aplicadas en las zonas turísticas, lo cual impide diseñar estrategias públicas apropiadas para la protección de los ecosistemas de uso turístico, como factor importante en la gestión turística de dichas áreas y con ello alcanzar el desarrollo territorial sustentable. Por otra parte, un estudio de protección al ambiente en zonas turísticas permitirá orientar la conservación y utilización adecuada de los recursos naturales desde una perspectiva integradora (sociedad con naturaleza) y preventiva con base en el principio de precaución. Así se fomentará el desarrollo de las acciones de manejo y aprovechamiento de los ecosistemas.

Desde la normatividad legal, la Ley General del Equilibrio Ecológico y Protección al Ambiente (LGEEPA), en su reglamento del año 2004, establece la obligatoriedad de realizar estudios de capacidad de carga turística o de límites de cambios aceptables para todas las actividades recreativas en ámbitos naturales protegidos por la citada ley, aunque ésta no determina un método o procedimiento específico para su cumplimiento. Sin embargo, la obligatoriedad del cumplimiento persiste, y desde el análisis de la práctica turística se requiere implementar dicha medida de protección, debido a la masificación del turismo a nivel estatal.

En el aspecto académico, éste es un campo de análisis que implica oportunidades de aplicación directa en la sociedad y de producción teórica con impacto internacional, ya que, teóricamente, si se determina el límite de uso correcto de los recursos naturales se estaría operacionalizando el concepto de desarrollo sustentable. Al respecto se puede mencionar a Watson y Kopochevsky (1996: 177), quienes afirman: “El hecho de que no consigamos inventar herramientas con las que medir la capacidad de carga de ninguna manera nos da derecho a desestimarlo del debate”.

Finalmente, Quintana Roo es líder nacional en la recepción de turistas y “esperar y ver qué pasa” se considera inapropiado para la sustentabilidad de los destinos turísticos estatales, por lo que se requiere establecer estrategias proactivas (principio de precaución) para el desarrollo sustentable y este estudio contribuye a dicho propósito.

1.6.1 LISTA DE VERIFICACIÓN

Los aspectos principales que deberían ser considerados en los párrafos de justificación de una investigación son:

Criterios	Sí	No
Ayudar a la región, grupo social o empresa	√	
Vinculado a la pregunta de investigación	√	
Se presentan cifras del grupo afectado		
Evidencias como estadísticas o datos, citas	√	
Hay utilidad teórica o metodológica		
Presenta estadísticas, datos o citas		
Atiende un aspecto o requisito legal		
Genera algún beneficio económico		
Genera algún beneficio técnico		

1.7 Redactar la hipótesis

La hipótesis de investigación es una conjetura, suposición o respuesta tentativa a la pregunta de investigación, que considera al menos una variable; también puede ser una predicción de una relación entre dos o más variables (Farrugia *et al.*, 2010). Por ejemplo, un proyecto de investigación podría suponer que un mayor consumo de alcohol (variable independiente) se asocia con más incidentes de violencia de pareja (variable dependiente). Los datos se recogerían y analizarían (estadísticamente o con otras técnicas) para ver si los resultados apoyan la hipótesis y se pueden establecer relaciones entre los hechos, variables o atributos analizados.

Existen diversas definiciones, de acuerdo al paradigma científico, rama de las ciencias (sociales o naturales) que apoya la generación del conocimiento. Así, para Creswell (2007) es “una declaración formal que presenta la relación esperada entre una variable independiente y dependiente” que propone un sistema de pensamiento “duro” o basado en datos numéricos comprobables. Por otra parte, para Sarantakos (1993) es “una explicación tentativa del problema de investigación, un posible resultado de la investigación o una suposición fundada acerca del resultado de la investigación”, que propone un sistema de pensamiento flexible. Ningún sistema de pensamiento es superior a otro, sino que debe elegirse el que apoye mejor la verificación empírica. Con respecto a los niveles de investigación, sólo la exploratoria no utiliza o no requiere el planteamiento de hipótesis. Los demás tipos de investigación (descriptiva, correlacional, explicativa) en general presentan cuando menos una hipótesis.

Cualquier hipótesis se presenta en forma de párrafo o proposición alternativa y negativa, con el fin de reducir el sesgo del investigador (esto es, la preferencia personal por alguno de los resultados). Se recomienda presentar ambas propuestas, tanto la negativa como la positiva, ya que los estudiantes por lo general intentan tratar de demostrar su hipótesis positiva, lo cual puede implicar sesgos. Al presentar ambas opciones, el sesgo vinculado disminuye. Algunos profesores piden sólo una hipótesis, ya sea positiva o negativa, en el entendido tácito de que la otra opción está implícita en la formulación de la hipótesis, lo cual también puede ser válido, pero por motivos del sesgo podría ser mejor presentar todas las opciones posibles. En cualquier caso, una vez formulada o propuesta la hipótesis, se requiere su verificación empírica.

La hipótesis alternativa es lo que el investigador piensa o cree que es cierto o espera probar (afirmación).

Es importante señalar que, incluso si una hipótesis de investigación es apoyada por el análisis estadístico, no necesariamente confirma que la variable independiente (por ejemplo, consumo de alcohol más alto) causa las diferencias observadas en la variable dependiente (por ejemplo, violencia de pareja). Establecer la causalidad requiere diseños de investigación rigurosos (tales como experimentos) y más de un estudio.

Las características relevantes en la redacción de la hipótesis son las siguientes:

1. No debe contener variables o atributos ambiguos (las variables más importantes se definen en el apartado del problema).
2. Las variables o atributos deben ser operacionalizables. Esto es, tendrán correspondencia empírica (hechos, experimentos, observación, guion de entrevista o cuestionario de encuesta).
3. Debe ser una proposición simple, afirmativa o negativa, comprobable (Navaja de Ockham).
4. Debe estar enfocada a algo concreto (no es lanzar anzuelo sin carnada a ver qué se pesca).
5. Debe excluir tautologías (sinónimos).
6. Debe contribuir a la producción de conocimiento nuevo (para el nivel posgrado).

En la investigación cualitativa se puede hacer referencia a supuestos o conjeturas, y no a hipótesis, aunque prácticamente implican lo mismo.

De acuerdo a la cantidad de variables a medir, las hipótesis pueden ser:

De constatación: una variable, investigación descriptiva.

De causalidad: dos variables, investigación correlacional.

De relación estadística: dos variables, investigación correlacional.

La causalidad y la relación estadística son más difíciles de demostrar.

El grado de dificultad dependerá del tipo de problema y su importancia. El resultado tendrá dos posibilidades:

- 1) Nada pasa con la hipótesis nula (H_0).

2) Algo sucede en la hipótesis alternativa (H₁).

Un ejemplo de hipótesis:

Hipótesis negativa o nula: el mayor consumo de alcohol no se asocia con más incidentes de violencia de pareja.

Hipótesis alternativa: el mayor consumo de alcohol se asocia con más incidentes de violencia de pareja.

Al plantear una hipótesis se aplica el principio de parsimonia conocido también como la ley de simplicidad, principio de economía, o “navaja de Ockham”. Tal principio se refiere a que las hipótesis serán tan simples como sea posible. Nótese que simple no es sinónimo de fácil. La frase en latín permanece hasta la actualidad: “*Pluralitas non est ponenda sine neccesitate*” (la pluralidad no se debe postular sin necesidad) aunque popularmente se hace referencia a “*make it simple*”. Tal vez el ejemplo más emblemático sea $E = MC^2$, parsimonia y complejidad. Otros ejemplos muy comunes: un grupo de estudiantes obtiene una baja calificación en un examen de estadísticas, de las posibles explicaciones: a) el examen estaba muy difícil y b) los estudiantes no estudiaron suficiente, la explicación “b” es la más probable. La navaja de Ockham no garantiza que el resultado será necesariamente el más lógico o esperado, pero es útil para orientar la hipótesis hacia una respuesta con mayor probabilidad. La recolección de datos y el análisis de los hechos determinarán el resultado.

1.7.1 AUTOEVALUACIÓN

Algunas preguntas sobre la elaboración de hipótesis.

1) ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre hipótesis científicas es falsa?

- A) Sus consecuencias pueden ser probadas por diferentes investigadores.
- B) Pueden ser utilizados para hacer predicciones.
- C) No siempre son correctas.
- D) Son lo mismo que las teorías.
- E) Se construyen a partir de observaciones.

2) Usted está llevando a cabo un experimento para probar la hipótesis de que las vacas lecheras darán más leche si escuchan música clásica mientras son ordeñadas (grupo A). Sus veinte vacas experimentales escuchan música clásica durante el ordeño. Usted recoge toda su leche y mide cuánto hay. También tiene otras veinte vacas de control (grupo B) que deben tener todas las condiciones experimentales idénticas a las de las vacas de experimentación excepto que:

- A) Deben escuchar música clásica a un volumen más alto.
- B) Deben escuchar música clásica todo el tiempo, no sólo durante el ordeño.
- C) Deben escuchar un tipo de música diferente, como la ranchera.
- D) No deben escuchar ninguna música.
- E) No deben ser ordeñadas.

3) ¿Cuál de las siguientes es una hipótesis alternativa?

- A) Los turistas individuales reportan niveles de satisfacción que no son diferentes de los reportados por los turistas con pareja o familia.
- B) Los turistas individuales gastan la misma cantidad por persona en comer fuera del hotel que los turistas con pareja o familia.
- C) Los turistas individuales no gastan más en las compras de *souvenirs*, que los turistas con pareja o familia.
- D) Un porcentaje similar de turistas individuales y turistas con pareja o familia adquieren servicios turísticos náuticos.
- E) La adquisición de alojamiento de tiempo compartido está relacionada con el estado civil, por lo tanto, los turistas con pareja o familia tienen más probabilidades de ser consumidores.

Respuestas

- 1) A Los experimentos están diseñados para eliminar hipótesis alternativas.
- 2) D Sólo debe existir una diferencia o variable entre ambos grupos para tener certeza en la conclusión.
- 3) E Una hipótesis alternativa establece o indica una diferencia respecto a un parámetro de población u objeto de estudio.

1.8 Redactar objetivos de investigación

Mientras que la formulación de un problema sirve para describir el objeto de investigación, los objetivos proporcionan una descripción precisa de las acciones específicas que usted realizará para proponer una solución. Al igual que con la formulación de la pregunta, el objetivo general debe ser enmarcado en una sola oración. Cuanto más precisos sean los objetivos específicos, más simple será definir el tipo de estudio y los métodos que utilizará en la investigación.

El objetivo general y los específicos deben establecerse después de una pregunta de investigación, ya que deben explicar la forma en que tal pregunta va a ser contestada. Un objetivo general debe tener una palabra encabezada por un verbo infinitivo, tal como revelar, descubrir, evaluar, analizar, entre otros.

Los objetivos tienen mejor especificidad, claridad y comprensión cuando son definidos después del desarrollo del marco teórico (que puede presentarse en el apartado del problema de forma resumida). De esta forma la vinculación entre pregunta central, hipótesis y objetivo general es coherente. Además, los objetivos específicos son la operacionalización de la investigación.

El Objetivo General (OG) debe especificar qué tipo de conocimiento se obtendrá como resultado final del estudio. Por otra parte, los Objetivos Específicos (OE) son la desagregación del OG en etapas lógicas y consecuentes. Por ejemplo:

OG: Verificar las diferencias en la duración del tiempo de estadía entre los turistas mexicanos, norteamericanos y canadienses en empresas de alojamiento compartido de Cozumel.

OE1: Determinar diferencias estadísticamente significativas entre los grupos de turistas.

OE2: Analizar los factores que influyen en las diferencias entre los turistas y el tiempo de estadía.

El objetivo general, al igual que la hipótesis, surge de la pregunta de investigación —que es la síntesis del problema—. Por ejemplo, para la siguiente pregunta: “¿El nivel de conocimiento de los buceadores acerca de las buenas prácticas ambientales está relacionado con el estado de salud de los arrecifes coralinos en el Parque Nacional Arrecifes de Cozumel?”, el objetivo general correspondiente debe escribirse como una oración infinitiva, por ejemplo: “Revelar la asociación entre el conocimiento de los buceadores acerca de las buenas prácticas ambientales y el estado de salud de los arrecifes coralinos en el Parque Nacional Arrecifes de Cozumel”.

Se hace notar que las palabras utilizadas en ambas oraciones —pregunta y objetivo general— son prácticamente similares.

Aquí se observa de forma muy clara y concreta que el objetivo general establece exactamente cómo se piensa abordar el problema, a través de los objetivos específicos: “Quiero encontrar la respuesta al problema A, realizando la acción B”. A continuación se debe explicar o detallar la acción B, a través de un conjunto de objetivos específicos (normalmente entre dos y tres).

Los objetivos específicos indican con más detalle los temas o cuestiones que se pretende investigar, basados en el objetivo general, y con un orden jerárquico y cronológico. Normalmente se establecen dos o tres objetivos de investigación, en forma de una lista numerada. Las palabras comunes que se utilizan para los objetivos específicos son las siguientes: identificar, establecer, describir, determinar, comparar, analizar. Cada objetivo específico consiste en una oración infinitiva y debe ser redactado de tal manera que permita obtener una conclusión documental dentro del alcance de la tesis.

La taxonomía de Bloom (1956) propone que el aprendizaje tiene seis niveles jerárquicos desde el más básico o más sencillo hasta el más avanzado o más complejo, por medio de seis niveles. Cualquier persona, para ascender de nivel, debe adquirir nuevos conocimientos y habilidades. En el caso de los estudiantes, se recomienda presentar los objetivos con base en dicha taxonomía o escala, actualizada por Anderson & Krathwohl (2001), según los verbos de la siguiente Ilustración 3.

Según esta taxonomía, un estudiante de licenciatura debería usar como mínimo los niveles de “Aplicar” y “Analizar” en la redacción de los objetivos específicos, aunque también podría ser necesario utilizar las demás jerarquías.

Aquí hay un ejemplo de un conjunto de objetivos de investigación:

OE1: Determinar el nivel de conocimiento entre los buceadores del Parque Nacional Arrecifes de Cozumel (PNAC) sobre las buenas prácticas ambientales recomendadas durante el buceo de deriva.

OE2: Analizar la asociación estadística entre el nivel de conocimientos de buenas prácticas ambientales y el estado de salud de los arrecifes coralinos en el Parque Nacional Arrecifes de Cozumel (PNAC).

OE3: Evaluar el estado de salud de los arrecifes de coral en el Parque Nacional Arrecifes de Cozumel (PNAC).

Ilustración 3
Taxonomía de Bloom actualizada



Fuente: Pickard, 2007.

En ocasiones, algunos estudiantes tienen dificultades para avanzar del objetivo general a los específicos. Para esto, simplemente se debe aplicar algunas preguntas guía: ¿qué quiero decir con esto? ¿Cuáles son algunas maneras de saber si se logró este objetivo general? ¿Qué productos podrían resultar del logro del objetivo general? ¿Puedo dividir esta idea en detalles hasta llegar a los más simples? (ver Tabla 2).

Un error frecuente es presentar la información sobre el objetivo general de investigación de un proyecto con dos verbos en infinitivo en un sólo párrafo. Esto dificulta que los lectores puedan distinguir el objetivo general de investigación del proyecto. La meta de una tesis es la demostración de la hipótesis, por lo cual no deben incluirse metas en el objetivo general. Otro error muy común y de los más frecuentes es la formulación de objetivos de tal manera que su significado sea vago o ambiguo. Esta situación aumenta el potencial de malentendidos o malas interpretaciones de los lectores y el consecuente rechazo de la propuesta de investigación.

Tabla 2
Conceptos básicos del protocolo de investigación

Concepto	Definición
Pregunta de investigación	Una síntesis del problema de investigación que incorpora al menos una variable o atributo a medir. El requisito fundamental es la existencia de datos recolectables.
Hipótesis de investigación	Una predicción o respuesta tentativa a la pregunta, que incorpora al menos una variable. También puede ser una relación entre dos o más variables para predecir el efecto de una variable independiente en una variable dependiente.
Objetivo general	Una declaración que indica el objetivo general o el propósito de un proyecto de investigación. Por lo general, un proyecto de investigación sólo tendrá un objetivo general.
Objetivos específicos	Declaraciones específicas en las que se indican las acciones que deben realizarse en una investigación
Variable	Algo que varía y que puede ser medido o registrado de alguna forma. Ejemplo: sexo, edad, peso, satisfacción, etc.

Tal vez el error más frecuente sea confundir los “objetivos de investigación” con los “objetivos metodológicos”. Para diferenciarlos, los primeros se refieren a las áreas de conocimiento que el proyecto pretende construir o avanzar (debe recordarse que es una investigación). Por otra parte, los segundos o los objetivos metodológicos son las acciones prácticas necesarias para llevar a cabo el trabajo del proyecto. Ejemplos de objetivos metodológicos incluyen revisar artículos científicos, documentos públicos, modelos o teorías (es conocimiento existente), realizar entrevistas dentro de un marco de tiempo programado, escribir un informe del proyecto, aplicar cuestionarios en algún lugar concreto, entre otras actividades.

No todas las investigaciones requieren una hipótesis para su verificación empírica. Sin embargo, todas las investigaciones deben presentar objetivo general y específicos.

Para evaluar la redacción de los Objetivos Específicos (OE) se aplican estas preguntas: ¿incluye un verbo en infinitivo al inicio? ¿Es observable o medible? ¿Sugiere evidencia de forma documental? ¿Es significativo, operacionalizable? ¿Es realizable con los recursos disponibles? aunque la verificación central es comprobar que el cumplimiento de todos los OE permite responder satisfactoriamente a la pregunta de investigación.

1.8.1 AUTOEVALUACIÓN

Se presenta un ejercicio de redacción de objetivos específicos.

1) Realizar una revisión teórica de los conceptos del problema detectado, según diversos autores postmodernos.

_____Inadecuado _____Adecuado.

2) Si el objetivo general es: “Evaluar los efectos de la cultura organizacional de la cadena de hoteles Intercontinental de México S. A. de C. V. en el nivel de satisfacción de los huéspedes”.

2a) ¿Considera que el siguiente objetivo específico es adecuado?: “Identificar las características principales de la cultura organizacional de la cadena de hoteles Intercontinental de México S. A. de C. V. para el último mes del año en curso.

_____Inadecuado _____Adecuado

2b) ¿Considera que el siguiente objetivo específico es adecuado?: “Describir los factores que influyen en la cultura organizacional de la cadena de hoteles Intercontinental de México S. A. de C. V. para el último mes del año en curso”.

_____Inadecuado _____Adecuado

2c) ¿Considera que el siguiente objetivo específico es adecuado?: “Analizar los impactos de la cultura organizacional de la cadena de hoteles Intercontinental de México S. A. de C. V. en el nivel de satisfacción de los huéspedes, para el último mes del año en curso”.

_____Inadecuado _____Adecuado

2d) ¿Considera que el siguiente objetivo específico es adecuado?: “Presentar recomendaciones a la gerencia general de la cadena de hoteles Intercontinental

de México S. A. de C. V. con respecto a la cultura organizacional y el nivel de satisfacción de los huéspedes, para el último mes del año en curso”.

_____Inadecuado

_____Adecuado

Respuestas

1) El objetivo específico es inadecuado para una tesis. Aunque la revisión de la literatura es muy útil y recomendada, no genera conocimientos nuevos, por lo tanto, sólo corresponde a un objetivo metodológico o un objetivo de monografía.

2a) El objetivo específico es adecuado. La taxonomía de Bloom establece que el verbo “identificar” es de menor jerarquía que los demás, y por lo tanto es el más sencillo de realizar. Hay al menos una variable que medir y un tiempo límite para realizar la acción. La medición tendría un carácter nominal.

2b) El objetivo específico es adecuado. Cualquier investigación de cualquier tipo (exploratoria, descriptiva, correlacional, explicativa) requiere describir su objeto de estudio. Se podría criticar la falta de especificidad de los factores (¿cuáles?) pero se parte del supuesto de que la investigación los desconoce.

2c) El objetivo específico es adecuado. Sin embargo, no se especifica la forma en que se analizará, pero podría complementarse con algún procedimiento específico a presentar en el método.

2d) El objetivo específico es adecuado. La taxonomía de Bloom (Pickard, 2007) establece que el nivel más elevado del pensamiento es la “creación” y presentar recomendaciones se encuentra en dicha categoría.

1.9 Redactar el método de un protocolo

Este apartado responde a las preguntas: ¿qué?, ¿cómo?, ¿cuándo?, ¿por qué?, ¿para qué?, ¿dónde?, con base en la pregunta guía de: ¿cómo se lograrán los objetivos específicos? Por lo tanto, el método o procedimiento metodológico explica los procedimientos que se utilizarán para lograr los objetivos específicos. Es necesario describir con detalles los procedimientos, definición operativa de las variables utilizadas, formas de medición, pruebas estadísticas o formas de análisis de datos.

Se debe comenzar explicando la profundidad o alcance de la investigación que se va realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional, explicativa (según

la clasificación de Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Generalmente, a nivel licenciatura, se realiza un estudio descriptivo, aunque se debe aclarar que el tiempo, los recursos financieros, las consideraciones éticas y otros aspectos influyen en la elección. Cualquier estudio de tesis reúne los cuatro tipos de investigación, aunque alguno de ellos debe ser dominante. Las explicaciones amplias de estos tipos de investigación se encuentran fácilmente en Internet.

Igualmente se debe explicar si la tesis es de carácter básico o aplicado. Para la actividad turística, a nivel licenciatura, una tesis casi siempre corresponde al carácter aplicado. Es esencial identificar el tipo de dato a ser recolectado, que puede ser cuantitativo o cualitativo. Al recolectar datos cuantitativos se reúnen números, mientras que los datos cualitativos implican palabras, imágenes o similares, pero no hay números involucrados o la recolección de números es simple y limitada. También se debe explicar si el estudio es transversal (es decir en una sola vez o tiempo de semanas o meses) o longitudinal (que se va prolongar o repetir en el tiempo). La tesis más sencilla debería ser transversal.

Luego de presentar y justificar la profundidad, el carácter, tipo de dato recolectado y la temporalidad, se redactarán los párrafos respectivos para explicar cómo se realizará cada objetivo específico, paso a paso, con la fundamentación lógica del método seleccionado (tipo y alcance), identificación de la población que participará, explicación detallada de los procedimientos, instrumentos y técnicas, y la explicación de las pruebas estadísticas o inductivas que se usarán para analizar los datos obtenidos.

Se describirá el instrumento(s) de recolección de datos y la técnica respectiva: encuesta, entrevista, observación, dinámica de grupos focales, entre otros. ¿Cuál y por qué? ¿Cuántas categorías o dimensiones? ¿Cuántas preguntas o ítems? ¿Cuántas opciones de respuestas en las preguntas o ítems? Por otra parte, la operacionalización de las variables implica explicar de forma detallada qué se va incluir y excluir de la medición del objeto de interés. Si no se presentan variables o no se operacionalizan en el protocolo, se debe explicar cómo se generarán las definiciones respectivas o justificar su ausencia.

La población y muestra debe explicarse y justificarse con criterios de inclusión y exclusión, es decir, a quién se va encuestar o entrevistar y por qué. Esto es lo primero que debe considerarse en términos prácticos: definir la unidad de análisis, es decir “quiénes van a ser medidos” o “quienes van a dar la información”. El tamaño de la muestra probabilística o no probabilística debe presentarse con datos estadísticos actuales y la fórmula respectiva debe presen-

tarse con el desarrollo correspondiente. En caso de que no se pueda realizar una muestra según un tamaño identificado, debe explicarse y justificarse en este apartado. Cuando la muestra es no probabilística (de conveniencia o discriminante) se deben especificar claramente los criterios de selección y procedimientos utilizados en la recolección de los datos.

El uso de datos secundarios o la revisión de la literatura científica puede ser parte de alguno de los objetivos específicos iniciales, por lo que se deberán describir las fuentes y su calidad, contenido tentativo y cantidad aproximada de documentos a revisar (también el idioma). Asimismo podría ser necesario indicar las técnicas de recolección de datos (o metadatos, si fuese el caso de análisis).

El proceso de explicar u observar una variable abstracta en la realidad o práctica cotidiana se denomina “operacionalización”.

Los aspectos éticos siempre se deben considerar y, cuando sea necesario, se deberán explicar a detalle en el apartado. La recolección de datos puede implicar otorgar garantía de confidencialidad y anonimato, tanto en los informantes participantes como en los datos recolectados. En casos donde se recolecte información personal de los sujetos de estudio o informantes, explicar a detalle cómo se mantendrá la confidencialidad de la información y cómo se entregarán los resultados o hallazgos de la investigación a las partes interesadas. El sesgo de género debe evitarse con un equilibrio adecuado entre ambos sexos. En caso de ser necesario, explicar cómo se evitará la discriminación por motivos de género, ya sean entrevistas o cuestionarios.

Ejemplo 1

Los siguientes párrafos constituyen parte del apartado del “Método del protocolo” de Víctor Manuel González Damas (2017). Se presentan algunos párrafos aleatorios no vinculados entre sí.

La investigación realizada es de carácter descriptivo y cuantitativo, ya que se recolectan datos sobre un fenómeno actual, por medio de un instrumento de cuestionario y técnica de encuesta. Presenta un enfoque transversal y se realiza en el ANP Parque Nacional Arrecifes de Cozumel, ubicado en la isla de Cozumel, Quintana Roo (González, 2017).

Se eligió una muestra representativa aleatoria, conformada por turistas y excursionistas que visitan Cozumel y que hacen uso de los servicios de buceo y esnórquel dentro del PNAC. El tamaño de la muestra fue de 385 personas con un nivel de confianza de 95% y margen de error máximo de 5%. El tipo de muestreo es no probabilístico, por conveniencia, ya que se considera a todas aquellas personas que hagan uso de los servicios de esnórquel y buceo y que zarpen desde los muelles ubicados en la Av. Rafael Melgar, colonia Centro. La aplicación del instrumento se realizó unos minutos después de haber terminado de hacer uso del servicio, en el muelle de desembarco. La encuesta está dirigida a personas que visitan Cozumel (turistas o excursionistas) y que contratan el servicio turístico de buceo o esnórquel. No se consideran los residentes de la isla de Cozumel (González, 2017).

Para lograr el objetivo específico 2, que es “analizar los resultados de la investigación, en cuanto a la conducta y actitud que tiene los visitantes del ANP” los datos recolectados se analizan en el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para determinar el tipo de conducta y actitud que tiene los visitantes del ANP, por medio de un análisis factorial exploratorio (AFE) (González, 2017).

Ejemplo 2

Los siguientes párrafos constituyen parte del apartado del “Método del protocolo” de Raymundo Gerardo Villanueva Cen (2017). Se presentan algunos párrafos aleatorios no vinculados entre sí.

Es un estudio aplicado, ya que se menciona sobre la principal fuente de ingresos que son las actividades turísticas y debido a la importancia económica y social que esto representa; el tipo de recolección de datos será de modo cuantitativo, ya que se necesita recoger datos reales, con seguridad y precisión definida sobre variables cuantitativas. El método es descriptivo por la mención de actividades comunes y demandadas en Cozumel y se registrarán estos datos de manera observable, y será de manera transversal porque está delimitado al 2016 (Villanueva, 2017).

Para lograr el primer objetivo, que consiste en identificar el principal servicio o producto turístico demandado en Cozumel, fue necesario la aplicación de cues-

tionarios en los meses de junio y julio de 2016, de forma aleatoria en edad y sexo, en fechas pronosticadas de llegadas de turistas, a turistas que desearon cooperar, en horarios de salida de las embarcaciones, en muelles de crucero donde se genera la mayor concentración de excursionistas (Villanueva, 2017).

Las variables consideradas fueron las siguientes: consideración de regreso, gustos, artesanías, joyería, ropa, recuerdos, restaurantes y café, renta de vehículos, buceo/ esnórquel, comida, entretenimiento, otros, gasto esperado, tours, número de personas, residencia, edad, cantidad de viajes (Villanueva, 2017).

1.9.1 LISTA DE VERIFICACIÓN

Los aspectos principales que deberían ser considerados en los párrafos del método para el protocolo de una investigación:

Criterios	Sí	No
Se presenta una explicación del tipo de método y diseño a ser utilizado	√	
La técnica e instrumento de recolección de datos se describen a detalle	√	
Se presenta y describe la población o caso de estudio	√	
Se explica el procedimiento de muestreo	√	
Se presentan las definiciones operacionales (cuantitativa)		
Se presentan y describen las pruebas estadísticas (cuantitativa)		
Se presentan y describen los procedimientos de análisis (cualitativa)		
Se establecen los criterios éticos de la investigación	√	
Se identifica el ¿qué, quién, cuándo, dónde, cómo?, en la recolección de datos	√	
Se describe requerimiento de algún equipo especial		
Se describen los obstáculos que podrían presentarse en la recolección de datos	√	
Se garantiza el anonimato y confidencialidad de los informantes		
El procedimiento metodológico permite responder a la pregunta	√	

1.10 Elaborar el contenido tentativo

La lista de contenido tentativo es una propuesta básica a redactar sobre el tema que se investigará. Debe contener, como mínimo, los siguientes apartados y subapartados, aunque es importante mencionar que cada tesis tendrá un énfasis diferente y único en ciertas secciones.

Los agradecimientos, dedicatoria, lista de tablas, lista de figuras, resumen deben presentarse en este orden (se utilizan números romanos en minúsculas cuando la tesis finalice, pero en el contenido tentativo no se presentan ningún tipo de números, ya que se desconoce la numeración final).

Los agradecimientos y la dedicatoria son opcionales. Por otra parte, la lista de tablas y lista de figuras sólo se presentan cuando sea aplicable. Lo mismo sucedería con otras listas, tales como lista de definiciones, lista de ecuaciones, entre otras. Inmediatamente después del resumen, se presenta el contenido principal de la tesis. Aquí se utilizarán números arábigos, una vez que la tesis haya finalizado. Mientras sea contenido tentativo no se presenta numeración:

Ejemplo:

Agradecimientos (voluntario, pero muy recomendado)

Dedicatoria (voluntario, pero muy recomendado)

Lista de tablas

Lista de figuras

Resumen

Introducción

Capítulo 1 (Título del tema)

Marco conceptual

Concepto 1

Concepto 2

Concepto n

Marco referencial (*)

Investigación 1

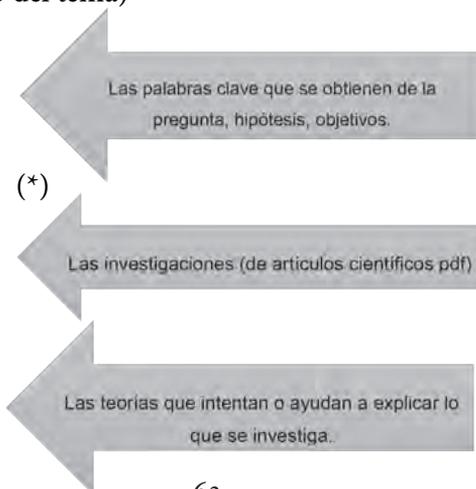
Investigación 2

Investigación 3

Marco teórico

Teoría 1

Teoría 2



Capítulo II Metodología

2.1 Marco geográfico (o área de estudio o unidad de estudio)

2.2 Método

2.3 Población y muestra

2.4 Instrumento

2.5 Pruebas estadísticas < > objetividad, validez y confirmabilidad (**)

2.6 Alcances y limitaciones

Capítulo III Resultados

3.1 Objetivo 1

3.2 Objetivo 2

3.n Objetivo n

Discusión

Conclusión

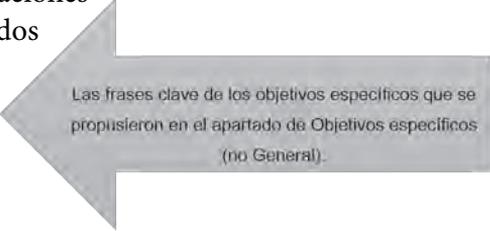
Bibliografía

Apéndices (Anexos cuando corresponda)

A Cuestionario

B Transcripción (cuando corresponda)

C Fotos



Las frases clave de los objetivos específicos que se propusieron en el apartado de Objetivos específicos (no General).

(*): A nivel de posgrado también se denomina “estado del conocimiento” y no presenta subapartados, sólo el título presentado.

(**): Depende de un método cuantitativo o cualitativo. Sólo es uno, no ambos.

Cada objetivo específico del protocolo debe sintetizarse para constituirse como subtítulo en el apartado de resultados,

Los apéndices corresponden a documentos propios del autor de la tesis, mientras que los anexos corresponden a documentos que no son del autor de la tesis. En ningún caso llevan paginación, ya que su numeración o registro se presenta en el título de cada documento o ilustración.

Al final de la tesis, el protocolo se convertirá en el apartado de introducción (al cual se le deberán retirar los apartados de contenido tentativo, cronograma tentativo, bibliografía, una vez que la tesis finalice) y se le deberán agregar algunos párrafos descriptivos de cada capítulo de la tesis finalizada.

El cronograma de actividades es exactamente igual a la lista de contenido tentativo, pero se presenta en formato de tabla (Excel) y se agregan las columnas de actividad y meses (abajo representados por las iniciales correspondientes) (ver cronograma).

Se debe observar que el contenido tentativo y el cronograma tentativo contienen exactamente los mismos apartados y subapartados.

1.10.1 LISTA DE VERIFICACIÓN

Los aspectos principales que deberían ser considerados en el cronograma para el protocolo de una investigación:

Crterios	Sí	No
Los tiempos son realistas	√	
La secuencia de actividades es lógica	√	
El tiempo máximo es similar al tiempo de la carrera	√	
El contenido tentativo y el cronograma son similares en apartados	√	

No se debe terminar cualquier explicación de la elaboración del protocolo sin mencionar un aspecto fundamental en todo el proceso, la evaluación y reorientación permanente de todo el proceso de argumentación y redacción. No hay una receta para escribir, y, conforme se presentan argumentos y evidencias, podría ser necesario verificar todos los apartados previos de un protocolo, iniciando desde el problema. Así, cuando se redacta el problema se postula una pregunta de investigación, luego una hipótesis, un objetivo general y específicos, con un método y procedimientos correspondientes, los cuales deben estar totalmente en congruencia entre sí.

Así, por ejemplo, si un tesista redacta un método que refleja y explica mejor lo que desea investigar, es necesario volver a verificar la coherencia entre la pregunta de investigación, hipótesis, objetivo general y específicos, y el método (ver Ilustración 4), para que presenten la misma lógica y variables o atributos. En síntesis, el proceso de investigación no es lineal, incluso con un patrón de redacción de lo general a lo particular, ya que algunas particularidades (por ejemplo, variables o atributos) pueden determinar o pueden explicar mejor la investigación, aunque siempre debe presentar un marco lógico demostrativo.

Ejemplo de cronograma tentativo

Apartados	Subapartados	Actividad
	Agradecimientos Dedicatoria	Redacción
	Lista de tablas Lista de figuras Resumen Introducción	Redacción Verificación del director de tesis
Capítulo I	(Título)	
1.1 Marco conceptual		Selección de bibliografía. Redacción
	Concepto 1	
	Concepto 2	
	Concepto n	
1.2 Marco referencial		Selección de bibliografía. Redacción
	Investigación 1	
	Investigación 2	
	Investigación 3	
1.3 Marco teórico		Selección de bibliografía. Redacción
	Teoría 1	
	Teoría 2	
Capítulo II	Metodología	Selección de bibliografía. Redacción
	Marco geográfico	Selección de bibliografía. Redacción
	Método	Selección de bibliografía. Redacción
	Población y muestra	Selección de bibliografía. Redacción
	Instrumento	Aplicación en campo. Carga de datos en <i>software</i>
	Pruebas estadísticas	Selección de pruebas, verificación. Ejecución

EL PROTOCOLO DE TESIS

2018													
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
		X											
		X											
		X											
		X											
		X											
			X	X	X								
				X	X								
						X							
						X							
						X	X	X					
						X	X	X					
									X	X			
									X	X			
									X	X			
										X			
										X			
										X	X		

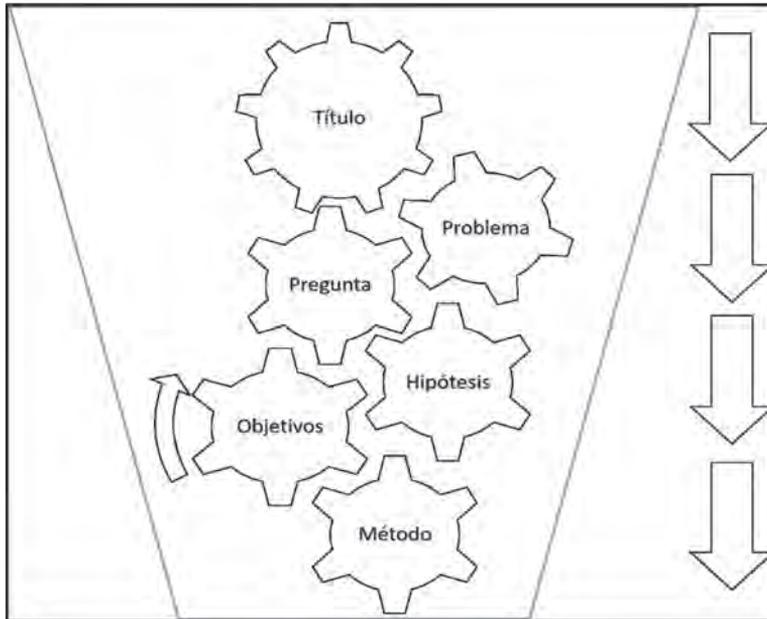
REDACCIÓN DE TESIS

Apartados	Subapartados	Actividad
	Alcances y limitaciones	Redacción
Capítulo III	Resultados	
	Objetivo 1	Redacción
	Objetivo 2	Redacción
	Objetivo n	Redacción
Discusión		Selección de bibliografía. Redacción
Conclusión		Redacción
Referencias		Redacción
Apéndice		Redacción

EL PROTOCOLO DE TESIS

		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
											X		
												X	
												X	
												X	
													X
													X
		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
												X	X

Ilustración 4
Proceso de la redacción de tesis



Fuente: elaboración propia, 2017.

2. LA TESIS

Una vez aprobado el protocolo de tesis se debe iniciar la redacción, que requiere un argumento. Esto es proponer una idea acerca de algún tema o problema social o empresarial, entre otros. No se trata de presentar o informar acerca de los hechos, porque esta acción la realizan diariamente los periódicos y noticieros, sino que se trata de argumentar, solucionar, demostrar o probar algo vinculado a un problema, necesidad o deseo social, por medio de hechos, datos, estadísticas y citas. Justamente, la palabra tesis significa: “Conclusión, proposición que se mantiene con razonamientos” (RAE, 2017), que a nivel universitario se presenta como un argumento extendido.

La tesis argumentativa implica presentar —de forma escrita— las evidencias, razones, explicaciones, motivos que prueban o demuestran la afirmación o proposición inicial que origina la investigación. Por lo tanto, un requisito de la tesis es que otra explicación o interpretación sea posible antes de iniciar el estudio (Murray, 2006), de forma tal que se demostrará cuál de las posibles opciones es la correcta, pertinente, más adecuada o responde mejor a la pregunta de investigación.

A nivel licenciatura, la formación está dirigida al ejercicio profesional, mientras que, a nivel posgrado, hacia la generación de conocimientos. En todos los casos, en las ciencias sociales, disciplina de turismo, se otorga preferencia a las situaciones en las cuales se pueden recolectar evidencias, hechos, datos, estadísticas, que se acompaña de la lógica y el pensamiento crítico para analizar, interpretar, explicar, sintetizar y proponer soluciones. Estos requisitos pueden implicar diversidad de apartados y subapartados, de acuerdo a cada disciplina o corriente del pensamiento científico, aunque, en general, todas las tesis presentan un marco teórico, conceptual, metodológico, resultados, discusión, conclusiones y la bibliografía correspondiente.

2.1 Redactar el marco teórico

Un marco teórico guía la investigación, determinando qué cosas se medirán y qué datos, palabras, categorías o relaciones estadísticas se buscarán. A diferencia del marco conceptual, donde el análisis es separador (valga la redundancia), el marco teórico es una colección de conceptos interrelacionados

(variables o atributos clave de la investigación). Por lo tanto es sintetizador e integrador, ya que presenta, establece, describe y explica las relaciones entre los conceptos aislados. Además, idealmente debe generalizar (Swanson, 2013).

Es imposible que un ser humano no tenga nociones preconcebidas, aunque sean de naturaleza muy general. Por ejemplo, algunas personas creen que la gente es básicamente perezosa y poco confiable. Estas creencias fundamentales sobre la naturaleza humana afectan la forma en que se analizan las cosas cuando se hace la investigación (Pannucci & Wilkins, 2010). En este sentido, cualquier persona siempre está siendo guiada por un marco teórico para explicar, predecir y comprender los fenómenos, pero no lo identifica como tal, aunque conoce los fundamentos (descripción o causas) y las consecuencias (explicación o efectos). Por lo tanto tiene una teoría al respecto.

No establecer un marco teórico puede constituirse en una deficiencia importante, ya que tiende a guiar lo que cualquier investigador observa y lo que no observa. Nunca se puede evitar por completo este problema, pero es posible reducirlo considerablemente haciendo explícito el marco teórico implícito, porque se pueden considerar deliberadamente otras teorías e intentar ver la situación a través de diferentes perspectivas (Swanson, 2013). Por lo tanto, no existe un marco teórico correcto o incorrecto para usar cuando se examina un tema o acontecimiento real. Sin embargo, existen teorías o marcos teóricos que podrían explicar mejor la realidad, cuestionar o ampliar el conocimiento existente, adecuarse mejor, tener mayor facilidad de aplicación o mejor poder explicativo hacia la pregunta realizada.

El marco teórico se construye con una propuesta de teoría(s) vinculada al problema de investigación que está siendo investigando. Sirve como guía sobre la cual construir y apoyar su estudio, y también proporciona la estructura para definir cómo se abordará filosófica, epistemológica, metodológica y analíticamente la disertación como un todo. Lederman & Lederman (2015) explican que un marco teórico es como una guía del pensamiento aplicada a la investigación, con los aspectos y relaciones más relevantes. Estos mismos autores también critican el uso indiscriminado de los marcos teóricos, con la demostración de que los experimentos no requieren un marco teórico para descubrir conocimiento nuevo. Sin embargo, considerando que en las ciencias sociales a menudo no es posible experimentar con el mundo real, el marco teórico es útil.

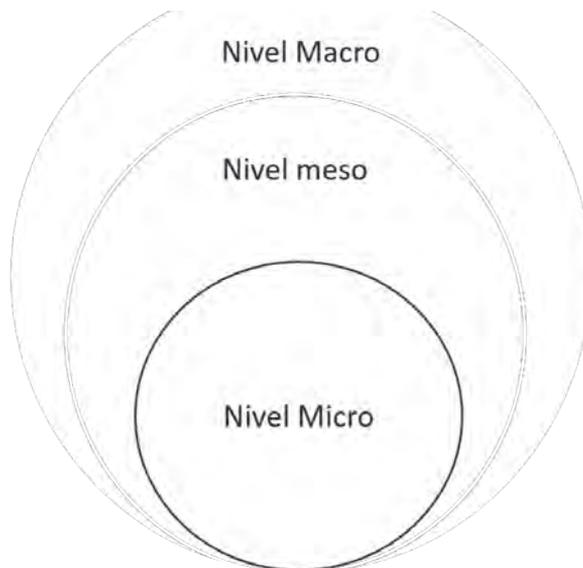
Un aspecto importante a destacar es que, en las ciencias sociales, existen tres niveles de teorías: 1) macro, 2) meso, 3) micro (Ilustración 5) (Collins, 1988;

Archer, 1988). Cada nivel teórico implica un nivel correspondiente de método para analizar la realidad (Gerstein, 1994). Por ejemplo, el análisis de una empresa turística (hotel, restaurante, entre otros) o de una comunidad u organización turística (ejido, cooperativa, entre otros), la relación entre visitantes y anfitriones, podría realizarse con una teoría micro o macro, aunque es más probable que una teoría micro pueda explicar mejor la realidad del nivel local o las interacciones personales. Para una industria, servicio, destino o región, aplica el nivel meso, aunque el nivel macro también podría ser aplicable. Finalmente, el estado de Quintana Roo o México, entre otros (que tienen un conjunto de destinos turísticos), requieren un nivel macro.

Las corrientes micro, meso, macro observan y analizan los mismos fenómenos, pero de distintas formas. Así, la teoría micro aplica entrevistas, observación participante, enfoque grupal a grupos pequeños, mientras que la teoría macro generalmente utiliza censos, encuestas aleatorias y representativas, documentación histórica o análisis longitudinales. Ambas corrientes pueden llegar a resultados similares o disímiles sobre un mismo objeto de estudio.

Ilustración 5

Niveles teóricos de análisis



Fuente: Collins 1988; Archer, 1988.

El nivel micro se podría sustentar con evidencias como observación directa y entrevistas, ya que analizan la interacción social a escala reducida y se pretende profundidad explicativa, no generalización. Por ejemplo, las relaciones entre prestadores de servicios turísticos y turistas, que es un comportamiento cotidiano, podría ser la base para este nivel teórico. En contraparte, el nivel macro se enfoca a estructuras sociales estables o también a la abstracción teórica. En este nivel las estadísticas son muy aplicadas, aunque se debe recordar que siempre será el objeto de estudio el que determine el nivel teórico a requerir y el tipo de análisis a utilizar.

Según los paradigmas de investigación, la tesis cuantitativa se debe redactar con una perspectiva realista, mientras que, una tesis cualitativa, con una perspectiva idealista (Bogdan & Biklen, 1982). Sin embargo, a nivel de licenciatura, un marco teórico requiere una perspectiva mucho más específica y localizada, en relación directa a dos reflexiones básicas:

1. ¿Cuál es el problema o pregunta de investigación?
2. ¿El enfoque para resolver el problema o responder a la pregunta es factible con esta teoría?

Es importante mencionar que la teoría más adecuada para el problema postulado es aquella que combina conceptos y proposiciones que intentan responder la pregunta.

El marco teórico no presenta el método ni los instrumentos de recolección de datos, pero los condiciona.

Si bien no es necesario utilizar un marco teórico para examinar cada tema, puede ayudar a enfocar una tesis en un aspecto específico de su tema y puede dirigir su análisis de ese tema, ofreciendo nuevas ideas o interpretaciones. Como la palabra *marco* implica, el marco teórico debe marcar o informar cada aspecto de su documento.

Cuando se utiliza un marco teórico para examinar un tema es importante ser explícito acerca de:

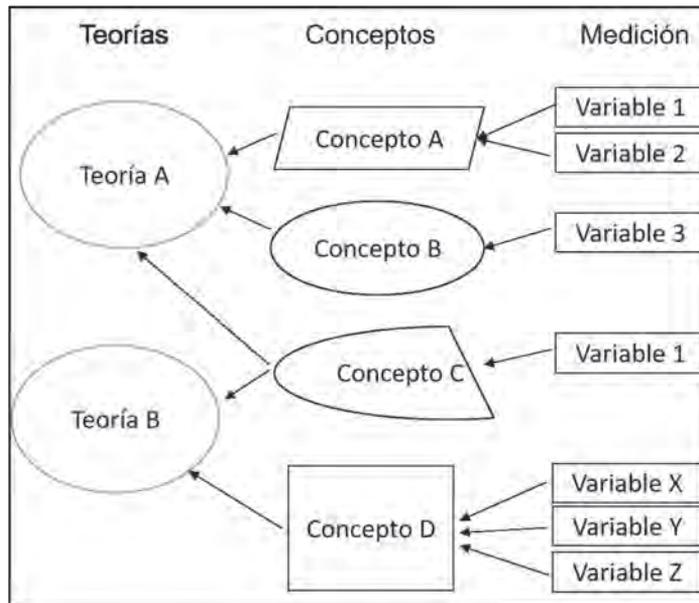
1. A quien se le atribuye la elaboración de la teoría original (incluyendo otras personas notables [ampliamente citadas] que modificaron o ampliaron la teoría),

2. Cualquier cambio que se está haciendo a la teoría,
3. Establecer claramente la conexión explícita entre el marco teórico y el tema (idealmente en el primer párrafo del apartado).

No se deber confundir el marco teórico con el marco conceptual, ya que el primero realiza una explicación general del conjunto de variables o proporciona una representación general de las relaciones entre las cosas (objetos, sujetos, observaciones, variables, atributos, etc.), en un fenómeno dado. Por otra parte, el marco conceptual es una dirección específica para la investigación que se realiza, porque describe cada variable identificada en el estudio y sugiere el tipo de tratamiento (cuantitativo o cualitativo) que debe utilizarse para analizar la relación. En resumen, el marco conceptual permite comprender y medir, mientras que el marco teórico permite explicar y predecir (idealmente).

Ilustración 6

Integración de conceptos y teorías



Fuente: elaboración propia, 2017.

A continuación, un ejemplo extraído de la tesis de Osana María Peñaloza Ceballos (2012): *Motivos de viaje del turista que elige Cozumel como destino vacacional*.

Modelo teórico de John Crompton

La teoría “Motivaciones de empuje y atracción” (Push and Pull) explica la motivación de los turistas a través de la definición del término de la fuerza impulsora que hace que la gente viaje. La fuerza o factor se divide en dos grupos: factores de empuje (fuerzas internas) y los factores de atracción (fuerzas externas). De acuerdo con la teoría de empuje y de atracción, los turistas son impulsados por motivaciones de empuje en la toma de decisiones de viaje y son atraídos por las características de destinos (Kim, 2010) (Peñaloza, 2012).

La motivación de empuje se explica por el deseo de escape, descanso, relajación, prestigio, salud y estado físico, la aventura, la interacción social, la unión familiar y la emoción. En contraste, la motivación de atracción se determina por los atributos del destino, por ejemplo, playas, museos nacionales, o la cultura tradicional (Kim, 2010) (Peñaloza, 2012).

No confundir teoría con paradigma. El desarrollo sustentable es un paradigma.

2.2 Redactar el estado del conocimiento

La Revisión de la Literatura científica (RL), también denominada estado del conocimiento o estado del arte, consiste en realizar una revisión crítica y constructiva, concisa y eficaz, de la investigación previa y el estado actual del conocimiento (revisión del *statu quo* [Noguchi, 2006]), sobre un tema de investigación específico, por medio de técnicas de resumen, clasificación, análisis y comparación de la información relevante para aclarar las cuestiones científicas pendientes (las lagunas del conocimiento —lo que se desconoce del tema) en un ámbito de investigación determinado.

Una revisión de la literatura integra y evalúa los argumentos de libros y artículos científicos pertinentes a un tema particular, área de investigación o teoría en particular para proporcionar una descripción general, resumen y evaluación crítica de estos trabajos en relación con el problema investigado,

identificando las similitudes y diferencias, consistencias e inconsistencias y controversias. El objetivo de la revisión es demostrar a los lectores cómo encaja la investigación dentro de un campo de estudio más amplio en torno al progreso del conocimiento hacia la clarificación, solución o mitigación de cierto problema (American Psychological Association [APA], 2009). Es el punto de partida para cualquier investigación útil a la sociedad.

Una revisión considera principalmente la investigación más actual en un área o tema dado. A menudo resume tendencias turísticas actuales y emergentes, prioridades de investigación y estandarización en un campo de interés particular. El objetivo es proporcionar un estudio crítico de la extensa literatura producida en la última década, una síntesis del pensamiento actual en el campo. Puede ofrecer nuevas perspectivas sobre un tema o señalar un área que necesita más investigación.

Según Fink (2014) y Ridley (2012), los propósitos principales de una revisión de la literatura son:

1. Dar una nueva interpretación de material antiguo o combinar nuevas con interpretaciones antiguas.
2. Rastrear la progresión intelectual del campo, incluyendo los grandes debates.
3. Determinar las investigaciones más pertinentes o relevantes.
4. Identificar lagunas de la literatura acerca de un problema que se ha investigado.
5. Describir la relación de cada obra con las otras que se consideran.
6. Identificar nuevas formas de interpretar investigaciones previas.
7. Resolver conflictos entre estudios previos (aparentemente) contradictorios.
8. Identificar áreas previas de investigaciones para evitar la duplicación de esfuerzos.
9. Señalar el camino para satisfacer una necesidad de investigación adicional.
10. Establecer la propia investigación en el contexto de la literatura existente [muy importante].

En las ciencias sociales, una Revisión de la Literatura (RL) o “estado del conocimiento” generalmente tiene un patrón de organización en secciones con un

orden por relación más que por cronología (APA, 2010) y combina tanto el resumen como la síntesis en categorías conceptuales específicas. Un resumen es una recapitulación de información importante, pero una síntesis es una reorganización de esa información de una manera que informa ilustrativamente (Lang & Ridley, 2008).

La estructura de una RL debería incluir lo siguiente:

1. Un párrafo de introducción general del tema, tema o teoría bajo consideración, junto con los objetivos de la revisión bibliográfica. Este párrafo implica identificar las relaciones entre las ideas y la práctica.
2. El desarrollo del tema, con la clasificación de las obras objeto de evaluación en temas o categorías (por ejemplo, obras que apoyen una posición particular, las que estén en contra y las que ofrezcan enfoques totalmente alternativos). El desarrollo de la RL puede iniciar con un contexto histórico o metodológico, para mostrar familiaridad con desarrollos de última generación.
3. Una explicación de cómo ciertos artículos científicos son similares y cómo varían entre sí: por ejemplo métodos y técnicas, variables más importantes. Se deben identificar patrones y tendencias en la literatura científica.
4. Las conclusiones en cuanto a qué obras se consideran mejor en su argumentación, cuáles son las más convincentes y aportan la mayor contribución al entendimiento y desarrollo de su área de investigación. Además, se debe presentar una nueva perspectiva con el análisis integrador realizado, diferenciando lo que se ha hecho de lo que falta hacer o lo que se debe hacer en la investigación.

El número de citas o fuentes depende principalmente del interés que el tema elegido haya generado entre los investigadores, pero en cualquier situación es probable que cualquier estudiante tenga que leer por lo menos tres docenas de artículos científicos, ya sea en inglés o español. Sin embargo, no se deben citar todas las fuentes relevantes encontradas, sino sólo las más representativas e informativas. En caso de duda, debe considerarse siempre a los lectores —no está escribiendo para mostrarles cuántos estudios ha leído, sino para darles un resumen informativo y completo del tema—. Por ejemplo, si hay dos fuentes que cubren esencialmente el mismo contenido sin ofrecer una

perspectiva diferente, puede considerar omitir una de ellas (excepto cuando se requiere demostrar consenso en cierta corriente del pensamiento, en cuyo caso se citarán los autores identificados).

Cuando se realiza la investigación bibliográfica sobre algún tema, las fuentes seleccionadas o citadas deben estar lo más actualizadas posible. Los lectores no comprenderán mucho el problema, resumiendo el estado en que se encontraba el conocimiento del tema hace tres décadas (Bem, 1995; Jesson, 2011; Hart, 1998). Por supuesto, esto no significa ignorar por completo las obras más antiguas, sino tratar de centrarse en las más recientes.

Todos los artículos científicos y capítulos de libros se deben examinar críticamente. Un documento publicado NO significa que presente conclusiones confiables.

A partir de la RL se pueden asumir y desarrollar nuevas propuestas teóricas o se pueden analizar teorías existentes, señalando fallas o demostrando la superioridad de una corriente del pensamiento científico sobre otra. La información empírica se presenta sólo cuando afecta a cuestiones teóricas.

Al leer la literatura sobre su tema, no se debe asimilar pasivamente la información; hay que analizarla críticamente y detectar posibles inconsistencias como problemas teóricos, defectos metodológicos, tamaño de la muestra y generalizaciones. Una buena revisión bibliográfica no sólo resumirá la información, sino que también señalará las debilidades en los procedimientos, así como posibles deficiencias teóricas.

La evaluación crítica de cada trabajo debe considerar:

Procedencia: ¿están los argumentos del autor sustentados en pruebas (por ejemplo: material primario, estudios de caso, narrativas, estadísticas, hallazgos científicos recientes?)

Metodología: ¿fueron apropiadas las técnicas utilizadas para identificar, recopilar y analizar los datos? ¿Era apropiado el tamaño de la muestra? ¿Se interpretaron adecuadamente los resultados?

Objetividad: ¿la perspectiva del autor es imparcial o perjudicial? ¿Se consideran datos contrarios o se ignora cierta información pertinente para probar el argumento del autor?

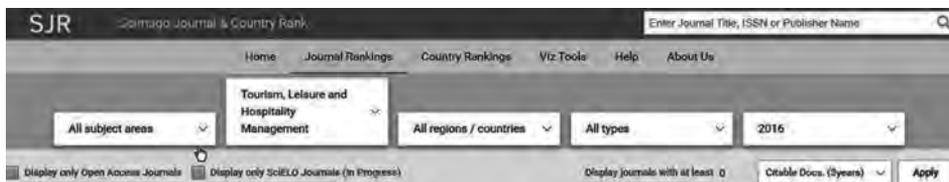
Valor: ¿cuáles son los puntos fuertes y débiles de la investigación? ¿Contribuye el trabajo de manera significativa a la comprensión del tema?

Una evaluación crítica implica un análisis imparcial, completo y libre de prejuicios. Preguntas como: ¿hay alguna debilidad de mi perspectiva? ¿Analice estudios contrarios? ¿Hay explicaciones alternativas del fenómeno que se está revisando?, son una guía para evaluar las fortalezas y debilidades de cada artículo científico. Es natural que se considere cierta teoría como una mejor explicación del problema en comparación con otras, pero también se deberían considerar diferentes perspectivas teóricas. Por otra parte, los revisores de trabajo de tesis esperan leer una revisión de la literatura pertinente, crítica; no sesgada.

2.2.1 BASE DE DATOS PARA LA REVISIÓN DE LA LITERATURA

En la disciplina de turismo, la mejor técnica para encontrar las bases de datos más actuales es explorar el portal web Scimago Journal & Country Rank, elegir la opción Journal Ranking y utilizar las palabras All subject areas > (Tourism, Leisure and Hospitality Management), All regions/countries, All types, y el último año disponible (2016), como se observa en la siguiente ilustración.

Ilustración 7
Búsqueda en base de datos



Fuente: obtenido de Scimago Journal & Country Rank, 2017.

Allí se podrá observar el título de cada revista científica y su orden de importancia en la materia. En general se deben revisar exhaustivamente las cinco primeras en la página web correspondiente. Debe considerarse que es probable que no haya acceso libre a todas las bases de datos, es decir, que algunas de ellas requieren una cuota o pago de acceso, por lo cual la revisión sistemática de las cinco primeras no necesariamente implica que sean aquellas cinco primeras, sino las cinco a las cuales se tenga acceso. En las páginas web de

cuota se debe aplicar un filtro de acceso libre (*open access*) para descargar y leer aquellos artículos científicos que sean gratuitos. Los documentos descargados así no deben considerarse dentro de las bases de datos revisadas, ya que existe un sesgo por restricción de acceso. Sin embargo, deben ser contabilizados y reportados como artículos leídos. A continuación se presenta un ejemplo de resultados del proceso descrito.

Ilustración 8
Resultados de búsqueda de base de datos

Title	Type	4 SJR	H Index	Total Docs. (2016)	Total Docs. (years)	Total Refs.	Total Cites (years)	Diffable Docs. (years)	Cites / Doc. (years)	Ref. / Doc.
1 Journal of Travel Research	Journal	3.040 01	94	57	191	4408	785	189	3.28	77.33
2 Tourism Management	Journal	2.580 01	130	186	904	14699	2765	499	5.10	78.01
3 Annals of Tourism Research	Journal	2.205 01	123	121	288	5510	1007	204	3.16	45.54
4 Cornell Hospitality Quarterly	Journal	1.996 01	53	24	135	1675	399	117	1.99	69.79
5 International Journal of Hospitality Management	Journal	1.956 01	75	124	470	8102	1624	446	3.12	65.54

Fuente: obtenido de Scimago Journal & Country Rank, 2017.

Una vez que se haya seleccionado una base de datos se debe ejecutar una búsqueda según palabras clave que describen mejor la investigación. Si la búsqueda resulta en miles de resultados, esto significa que se necesita reducir el tema un poco más, agregando otra palabra clave. Es común que las bases de datos sugieran maneras de enfocar el tema proporcionando listas de subtemas. También se puede limitar un tema a un período de tiempo, área geográfica, población o criterio en particular. Si después de probar todos estos filtros de búsqueda todavía hay miles de resultados, pida ayuda a su profesor.

El orden de las palabras clave puede modificar los resultados de búsqueda.

Por lo general, las bases de datos de artículos científicos se agrupan en editoriales, en el caso de disciplina turística, ScienceDirect.com es la página web donde se debe realizar la búsqueda correspondiente, como se observa a continuación.

Ilustración 9

Ejemplo de enlace de editorial científica

Tourism Management - ScienceDirect.com

<https://www.sciencedirect.com/science/journal/02615177%20> - Traducir esta página

The online version of **Tourism Management** at ScienceDirect.com, the world's leading platform for high quality peer-reviewed full-text journals.

Con el enlace de Internet correcto, se deberá observar una página web como se presenta a continuación, aunque se debe recordar que estas páginas se actualizan constantemente.

Ilustración 10

Portada de revista de artículos científicos



Fuente: obtenido de la página web Tourism Management, 2018.

Se debe ser muy específico en cualquier búsqueda que se haya realizado (y debe citarse cuál o cuáles fueron las bases de datos utilizadas). Hay que incluir las palabras clave utilizadas y las formas en que se afinó la búsqueda, si fuese necesario. Por ejemplo: “Una búsqueda de las palabras clave *contribución económica turismo* produjo 1026 referencias que se redujeron a 769 cuando se limitó la búsqueda a los años de 2005 a 2015. La búsqueda se restringió aún más cuando se seleccionaron sólo aquellos artículos cuyas palabras clave tuvieran relación con áreas naturales, con un resultado de 62 documentos. De este resultado, se revisaron 49 artículos completos. Los demás se obtuvieron únicamente de forma abstracta o resumida”.

Para las ciencias sociales, las bases de datos científicas más importantes y reconocidas están en idioma inglés. En consecuencia, la búsqueda con pala-

bras clave debe realizarse en dicho idioma. En idioma español, la mejor base de datos es SciELO (www.scielo.org), que permite búsquedas en idioma español.

Es muy recomendable realizar una tabla en Excel, como se presenta a continuación, para la revisión bibliográfica de los resultados de las bases de datos.

Tabla 3
Ejemplo de tabla en Excel

Criterios de evaluación	Literatura 1	Literatura 2	Literatura n...
Autor	<i>Smith et al.</i>		
Año	2015		
Problema	<i>Insatisfacción</i>		
Paradigma	<i>Calidad</i>		
Teorías	<i>Desconfirmación</i>		
Método	<i>Encuesta</i>		
Variables o atributos	<i>SERVQUAL</i>		
Recolección de datos	<i>En salida de hoteles, no explica temporadas</i>		
Población	<i>Turistas que visitaron Cozumel al menos dos días</i>		
Resultados	<i>Teoría parcialmente confirmada, satisfacción elevada</i>		
Fortalezas	<i>Muestra aleatoria</i>		
Debilidades	<i>Muestra no representativa</i>		
Hallazgo	<i>La nacionalidad influye</i>		
Otros aspectos	<i>No se describe satisfactoriamente el instrumento</i>		

2.2.2 REDACCIÓN DE LA REVISIÓN DE LA LITERATURA

Como cualquier apartado de un documento de tesis, una revisión de la literatura tiene tres secciones principales: 1) introducción, 2) desarrollo, 3) conclusión. En la introducción se debe definir o identificar el tema general, tema o área de interés. También se deben enumerar cuántas publicaciones se han evaluado (por ejemplo, 51 artículos científicos) y cómo se han encontrado (por ejemplo, una búsqueda en la base de datos ScienceDirect y la revista *Journal of Tourism Management*, que corresponde al área del turismo, con las siguientes palabras clave...)

Luego, dependiendo del tema, se pueden señalar los hallazgos. Por ejemplo, se han identificado cuatro temas: 1) tendencias generales que se han publicado sobre el tema; 2) nuevas perspectivas de interés; 3) conflictos en la teoría, metodología, evidencia y conclusiones; 4) aspectos conocidos y desconocidos o vacíos en la investigación.

En general, a nivel licenciatura, es probable encontrar temas similares por investigaciones previas que tendrán variaciones notorias en calidad. La falta de análisis de datos, la omisión de explicaciones en apartados del método, mala organización del análisis, falta de pensamiento crítico, entre otros aspectos, podrán encontrarse en esta revisión.

Una organización temática facilita el examen de perspectivas, enfoques, metodologías, hallazgos, cronologías, etc., contrastantes, así como el análisis de las fortalezas y debilidades de la investigación previa, señalando los vacíos existentes. Éste es el corazón de lo que se trata en una revisión de la literatura. Pero, sea lo que fuere que se redacte, se deberá proporcionar una visión crítica del estado actual de los esfuerzos de investigación (Noguchi, 2006; Jesson, 2011; Ridley, 2012).

La revisión de la literatura puede implicar un orden cronológico sobre cómo evolucionó el área de estudio con el tiempo. Por ejemplo: “Una revisión de la literatura de los últimos diez años muestra que la investigación sobre la motivación turística se ha dirigido de un enfoque psicológico al social, ambiental y actualmente al político”.

La revisión de literatura temática se puede organizar en torno a un tema en particular. Por ejemplo: “Aunque la revisión de la literatura sugiere que existe consenso entre los investigadores sobre el estado psicológico de la mayoría de los turistas antes de realizar su elección del destino turístico, parece existir poco acuerdo sobre el perfil psicológico, la intención y la elección del destino potencial”.

Por otra parte, un enfoque metodológico se centra en el análisis de métodos, técnicas y procedimientos que los autores dan al tema. Por ejemplo: “En el esfuerzo por entender las motivaciones turísticas, los investigadores han aplicado varios enfoques. Algunos han analizado documentos científicos vinculados a la psicología; otros han realizado encuestas pre y post experiencias; otros han utilizado las herramientas etnográficas de la entrevista y observación. No existe un consenso o una tendencia predominante entre las corrientes científicas con respecto a las mediciones y resultados”.

Algunos de los errores más comunes al realizar la RL son los siguientes:

1. No describir los procedimientos de búsqueda que se utilizaron para identificar la literatura revisada.
2. Las fuentes en la revisión de la literatura no se relacionan claramente con el problema de la investigación.
3. Revisar documentos individuales en lugar de conceptos.
4. No usar el tiempo suficiente para definir e identificar las fuentes más relevantes a utilizar en la revisión bibliográfica.
5. Usar exclusivamente fuentes analíticas secundarias (otras revisiones ya publicadas) en lugar de incluir estudios relevantes de investigación primaria.
6. La revisión es descriptiva, no crítica.
7. Aceptar sin crítica los hallazgos e interpretaciones de otro investigador como válidos, en lugar de examinar críticamente todos los aspectos del diseño y análisis de la investigación.
8. Sólo incluir la investigación que valida las suposiciones y no considerar hallazgos contrarios o interpretaciones alternativas encontradas en la literatura.

La revisión de la literatura NO es resumir, es evaluar críticamente.

Existen varios tipos de revisión del estado del conocimiento, con sus principales características y objetivos. Según Cronin, Ryan & Coughlan (2008). Las más usuales son las siguientes:

- 1) Revisión sistemática: presenta criterios de inclusión precisos, una selección de la literatura con énfasis en la calidad, con una síntesis cri-

tica de resultados. Este tipo de revisión se considera el más adecuado para una tesis.

- 2) Meta-análisis: utiliza la estadística para analizar los hallazgos de otras investigaciones y comprender mejor los resultados. “El objetivo básico del meta-análisis es explicar por qué se han presentado diferentes resultados en diferentes estudios” (Roberts & Ilardi, 2003: 197).
- 3) Meta-síntesis: es un tipo de estudio cualitativo que utiliza como datos los hallazgos de otros estudios cualitativos vinculados por el mismo tema u objeto de estudio para convertirlos en nuevas categorías o conceptos.

Por otra parte, a nivel licenciatura, se acepta la revisión tradicional, que consiste en describir el estado actual sobre un tema y ofrecer un análisis y resumen amplio de la literatura revisada, según objetivos, fortalezas y debilidades, métodos aplicados y vacíos. Los artículos son seleccionados de forma subjetiva y no sistemática (Ressing Blettner & Klug, 2009).

Como ejemplo de apartado de revisión de la literatura, los siguientes párrafos fueron extraídos de la tesis de Cecilia Paloma López Solís (s. f.)

Se revisaron en los meses de diciembre de 2017 y enero de 2018 las bases de datos de cada una de las revistas científicas seleccionadas, empleando las palabras claves: “economic contribution”, “tourism” y “national park”, aplicando el filtro de búsqueda del año 2000 hasta el año 2017. Una vez finalizada la búsqueda, se complementó la información con los mismos filtros en las bases de datos en idioma español Redalyc y Scielo, empleando las palabras claves “contribución económica”, “turismo” y “parque nacional”; sin embargo, al aplicar este filtro de búsqueda se obtuvieron resultados nulos (o), por lo que se procedió a realizar una segunda búsqueda de comparación con las palabras claves de “contribución económica”, “turismo” y “valoración económica”, en la que se obtuvieron nueve resultados.

Como resultado se obtuvieron 25 artículos (16 artículos de Scimago, 6 de Redalyc y 3 de Scielo), de los cuales se decidió descartar seis documentos (1 de Journal of Travel Research [Dwyer & Spurr, 2009], 2 de Journal of Sustainable Tourism [Laing et al., 2009; Espiner & Becken, 2014] y 3 de Current issues in Tourism [Strickland-Munro, Allison & Moore, 2010; Dickinson et al., 2014; Guttentag, 2015]), debido a que no presentaban relación con los objetivos de la presente investigación. Por lo tanto, diecinueve artículos científicos reúnen los requisitos previamente descritos y fueron leídos en su extensión total; no sólo en resumen.

2.3 Redactar el marco conceptual

El marco conceptual de una investigación es el sistema de conceptos, hipótesis, constructos, atributos y variables que apoyan e informan acerca de la investigación y representan una parte clave del diseño del método (Miles & Huberman, 1994; Robson, 2011). Miles y Huberman (1994) definieron un marco conceptual como un producto escrito, que “explica, ya sea gráficamente o en forma narrativa, las principales cosas a estudiar —los factores clave, conceptos o variables, y las presuntas relaciones entre ellos”.

En cualquier trabajo de investigación es necesario presentar las definiciones a los conceptos, constructos, términos (palabras clave) o variables que se van a utilizar. Cualquier científico hace esto antes de ejecutar su método. El propósito de una definición es explicar el significado de cualquier término o concepto que puede ser oscuro o difícil de comprender, mediante el uso de palabras que son comúnmente entendidos y cuyo significado es claro (Учебное, 2011).

En la práctica, el marco conceptual es, en términos generales, un conjunto de conceptos básicos que surgen del título de la tesis, la pregunta de investigación, la hipótesis y el objetivo general, y permite comprender el fenómeno y describir detalladamente las características más importantes del problema específico y de las variables objeto de estudio. No es necesario realizar un marco conceptual de aquellas palabras o variables que son de dominio público general, aunque podría ser adecuado precisar el significado que se aplicará para la investigación en particular. Es importante mencionar que las variables no siempre aparecen en el título, pero al estar presentes en los objetivos específicos podría ser necesario que también aparecieran en el marco conceptual.

A menudo se requiere seleccionar y adaptar los conceptos hacia el problema investigado. En la práctica, las definiciones o explicaciones operacionales más comunes se obtienen de Google Académico, donde se buscan los artículos científicos (en formato PDF) y se parafrasean y citan las definiciones que se necesitan para cada concepto. Siempre se debe citar, ya que la citas dan más realce e importancia al párrafo. Es un error pensar que no citar es lo mejor. Para estos casos lo mejor es citar tanto como se pueda, aunque sin abusar. No todo está en Google Académico. La biblioteca también tiene excelente material y, en muchas ocasiones, tendrá lo que no aparece en Internet, especialmente en la sección de enciclopedias científicas.

Por ejemplo, se define la palabra *concepto*: un concepto es la “idea que concibe o forma el entendimiento” (RAE, 2017) y que se redacta para lograr definición, distinción o claridad.

Tradicionalmente se han dado ciertas reglas para redactar un concepto: se deben establecer los atributos esenciales de la cosa definida y evitar la circularidad, es decir, la definición de un término no debe consistir en palabras que sean sinónimos del concepto. La definición no debe ser demasiado amplia o demasiado estrecha (Учебное, 2011). Además, una definición no debe ser negativa cuando puede ser positiva. Por ejemplo, no se debe definir la sabiduría como la ausencia de ignorancia, o calidad, como lo que no tiene quejas. Sin embargo, en ocasiones esto es inevitable (Учебное, 2011).

Inmediatamente después de definir la definición conceptual, debería presentarse la definición operativa (demostrar lo abstracto de forma empírica), que explica la forma de medir el concepto, constructo, variable o atributo. Por ejemplo, la definición conceptual de destino turístico podría ser: “una zona, espacio o área geográfica con atractivos naturales o culturales e infraestructura de apoyo, que recibe visitación frecuente”, y la definición operativa es la cantidad de visitantes (turistas y excursionistas) que recibe anualmente el destino. Otro ejemplo muy citado es la inteligencia: “aptitud o capacidad de entender o comprender” (RAE, 2018), que se mide con una prueba de inteligencia (operacionalización del constructo) que otorga un nivel de Cociente Intelectual (CI) (medida o definición operativa de inteligencia). Si bien esta definición de inteligencia podría ser discutible, en virtud de su operacionalización, la definición conceptual restringe la discusión a una cierta interpretación establecida por el investigador.

A continuación, un ejemplo de un concepto de la tesis de nivel licenciatura de Raymundo Gerardo Villanueva Cen (2017):

Excursionista

DataTur (2011) describe a los excursionistas o visitantes de día como las personas que no pernoctan en un destino turístico. De forma similar, la Organización Mundial del Turismo (2001) explica que un visitante se clasifica como turista si el viaje incluye una pernoctación, o, como visitante del día (excursionista), cuando no existe pernoctación. El Sistema de Cuentas Nacionales de México Cuenta satélite del turismo de México Fuentes y metodologías (INEGI,

2013), hace una mención sobre excursionista y lo describe como visitante que se desplaza “fuera de su entorno habitual retornando el mismo día”. En resumen, para esta investigación, un excursionista es aquella persona que visita un sitio de día para estudio o recreo y no pernocta en el destino, como es el caso de los turistas de crucero, que regresan cada noche a su embarcación. Por lo tanto, la operacionalización de la variable se realiza con el conteo de personas que visitan y no pernoctan en el destino.

2.4 Redactar el método

El tema de estudio determina qué apartados presentará el método de una tesis, aunque algunos contenidos generales son comunes a cualquier tema: área de estudio, método, población y muestra, instrumento y recolección de datos, datos recolectados, validación de datos, consideraciones éticas, mientras que otros apartados (e. g. triangulación) pueden ser requeridos debido al tipo de método aplicado.

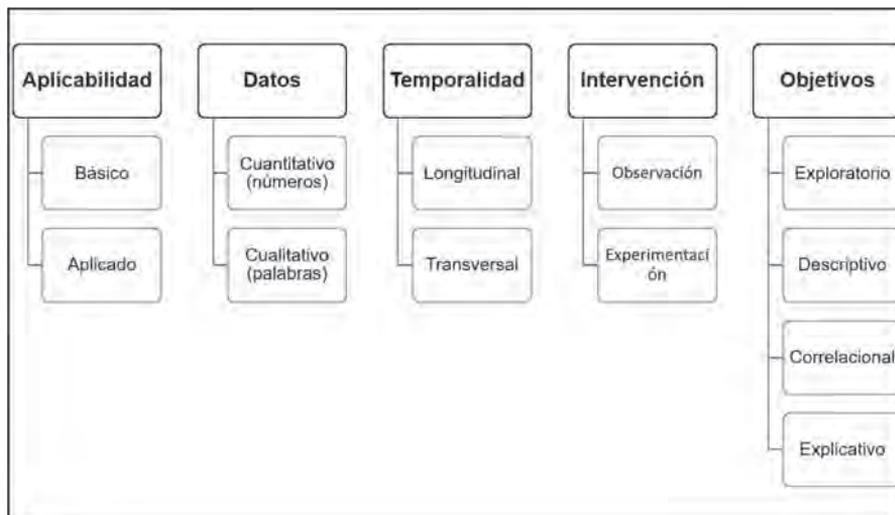
ÁREA DE ESTUDIO

Se deben presentar, en un máximo de cuatro a ocho párrafos, las principales características geográficas, ecológicas, sociales, económicas y atractivos turísticos. De acuerdo a cada tema desarrollado, se puede agregar otro tipo de información. También se podría presentar un mapa que integre al estado o destino turístico, en relación a la zona de estudio.

MÉTODO

En los dos primeros párrafos se debe presentar el tipo de estudio (exploratorio, descriptivo, correlacional, explicativo) y fundamentar el motivo por el cual fue seleccionado; presentar el tipo de datos a ser recolectado (cualitativo o cuantitativo) justificando la elección correspondiente. También explicar si el estudio será básico o aplicado, así como si habrá intervención del investigador (experimentación) o no (observación) y fundamentar el motivo de la elección. Finalmente se debe establecer la temporalidad (longitudinal o transversal) con la explicación correspondiente.

Ilustración 11
Tipos de investigación



Fuente: adaptado de Hernández, Fernández & Baptista, 2014.

Se debe explicar cuál es la tendencia en la medición del tema que está siendo investigado, es decir, cómo lo están midiendo otros investigadores y cuáles son las ventajas en la elección que se realizó; también cómo favorece el cumplimiento del objetivo general. Si el método requiere fórmulas específicas, deben presentarse en este apartado.

Un aspecto importante a considerar es el tipo de muestro a realizar: probabilístico o no probabilístico. Los objetivos de la investigación deciden cuál será el tipo de muestreo. Por ejemplo, si la intención es medir el gasto promedio de los turistas franceses adultos mayores que visitan la Riviera Maya anualmente (nicho de mercado), sólo deberán considerarse aquellos visitantes que reúnan dichas características, por lo que habrá necesidad de buscarlos, ya que no son turistas comunes. La variabilidad es el gran enemigo de la representatividad, y siempre debe considerarse en cualquier tipo de muestreo.

Tabla 4
Características generales de muestreos

Probabilísticos	No probabilísticos
Los participantes presentan igual probabilidad de participar en la muestra	Los participantes NO presentan igual probabilidad de participar en la muestra
La elección de cada participante de la muestra es independiente de los demás	La elección de cada participante de la muestra NO es independiente de los demás. Implica riesgo de sesgos
Se puede determinar el error muestral	No se puede determinar el error muestral
Poblaciones amplias y de fácil acceso.	Poblaciones difíciles

POBLACIÓN Y MUESTRA

La muestra es el número de sujetos de estudio (unidades, personas, informantes, observaciones, casos) a incluir en la muestra. Existen varios factores que influyen en la cantidad final, tales como el tiempo y recursos disponibles, el tipo de muestreo, las pruebas estadísticas a aplicar, la variabilidad poblacional y el nivel de confianza.

Se debe explicar cómo se seleccionó la población y la muestra respectiva, qué tipo de muestra es —probabilístico (aleatorio, estratificado, sistemático o por conglomerados) o no probabilístico (cuotas, conveniencia, accidental, bola de nieve, discrecional)— y fundamentar adecuadamente la elección (ver Ilustración 12).

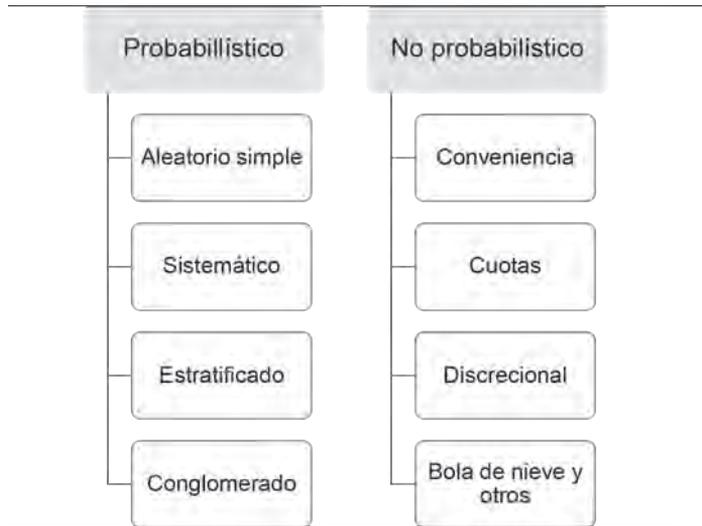
MUESTREO PROBABILÍSTICO

Este tipo de muestreo implica la disponibilidad de un marco muestral en una población determinada, que permite aleatoriedad y una probabilidad mayor a cero para cada individuo considerado en la selección. Implica cuatro tipos de muestreos: 1) aleatorio simple, 2) sistemático, 3) estratificado, 4) conglomerado.

En el muestreo aleatorio simple se requiere algún origen para la elección aleatoria y un identificador para cada miembro de la población, lo cual implica tener un listado poblacional completo (por ejemplo: una guía telefónica, un listado de empleados, un plano catastral con números de casas, un listado de votantes con el número de identificación personal, entre otros) (ver Ilustración 13).

Ilustración 12

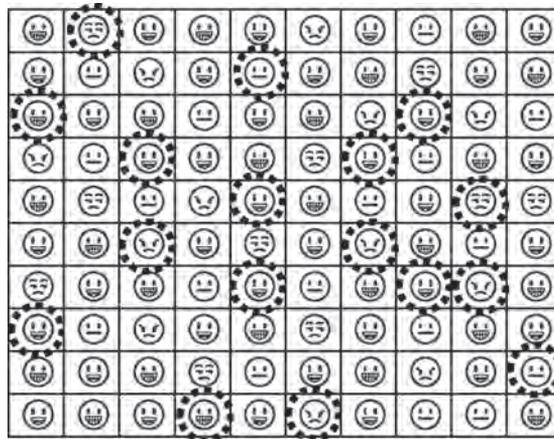
Tipos de muestreo



Fuente: Casal & Mateu, 2003.

Ilustración 13

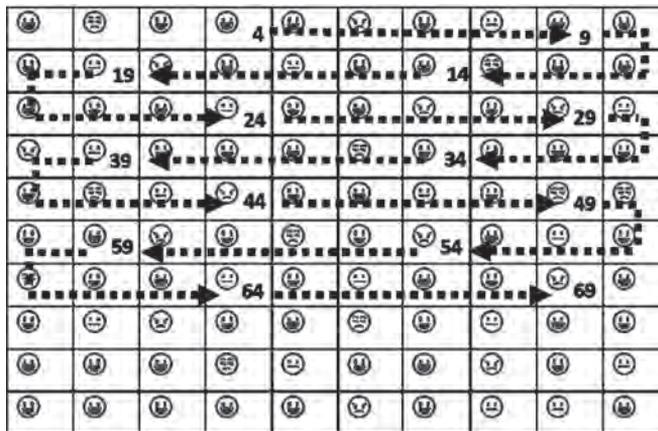
Muestreo aleatorio simple



Fuente: elaboración propia, 2018.

Una opción más sencilla y menos costosa es el muestreo aleatorio sistemático, donde sólo la primera observación de la muestra se elige al azar (i) y los demás elementos que integran la muestra ocupan los lugares $i+k$, $i+2k$, $i+3k$... En resumen, se eligen los individuos según un patrón o intervalo k , siendo k el resultado de dividir el tamaño de la población entre el tamaño de la muestra: $k = N/n$. Por ejemplo, se necesita aplicar veinte cuestionarios de satisfacción turística a las personas que van a abordar un avión de 100 pasajeros, se elige aleatoriamente al primer informante (4 para este ejemplo), mientras que $k = N/n$, es igual a $100/20 = 5$. Por lo tanto, se elegirá a la persona número 4 en subir al avión y a continuación a cada 5 personas (9, 14, 19, 24...) y así sucesivamente hasta llegar a la última).

Ilustración 14
Muestreo aleatorio sistemático

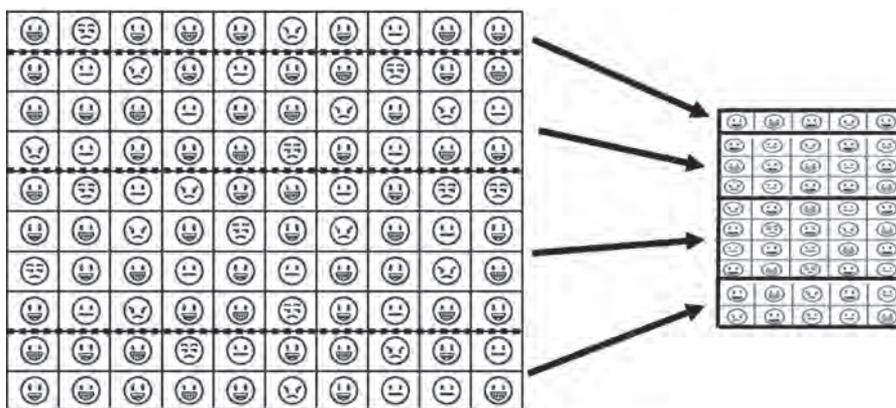


Fuente: elaboración propia, 2018.

En el muestreo aleatorio estratificado se pretende garantizar la representatividad equitativa de los estratos (para lograr segmentos poblacionales homogéneos con características similares). En cada estrato o subconjunto se requiere utilizar técnicas de muestreo representativo. Por ejemplo, se desea información de las preferencias de los turistas sobre el uso de páginas web de información turística. Se podría realizar una muestra aleatoria simple, pero se establece el supuesto de que los hombres y las mujeres buscan experiencias distintas. Por lo tanto, el comporta-

miento no es homogéneo. En consecuencia, se divide la población en dos estratos: hombres (60%) y mujeres (40%), en relación al total anual de llegadas al destino.

Ilustración 15
Muestreo aleatorio estratificado



Fuente: elaboración propia, 2018.

Los tamaños de cada estrato o subgrupo social pueden ser iguales (afijación simple), relativos (proporcional) o por la heterogeneidad de los estratos (óptima) —esta última opción casi no se utiliza, debido a que es común desconocer la desviación—. Por ejemplo, para recolectar datos de satisfacción de turistas norteamericanos y canadienses que llegaron al parque ecológico Eco-Park Occidente durante 2017 se consideró el total de visitantes (117,682, de los cuales 58,679 fueron norteamericanos, 35,237 canadienses y 23,766 europeos) y se aplicó un criterio proporcional, según una muestra al 95% de confianza. Se desconoce el nivel estimado de satisfacción, por lo tanto, $p = q$ (ver Tabla 5).

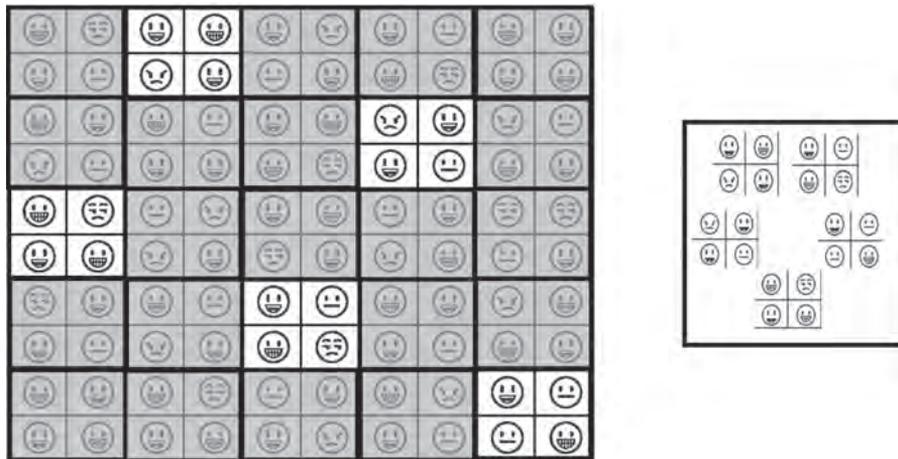
En el muestreo aleatorio por conglomerados se considera un grupo de elementos de la población que forman un agrupamiento, que contiene representantes de toda la población. Los barrios, colonias, supermanzanas, universidades, hospitales, hoteles, edificios habitacionales, cruceros, etc., son conglomerados naturales. Por ejemplo, para determinar el nivel de aceptación de las nuevas políticas turísticas en un destino se divide la ciudad por barrios o colonias. Luego, en las unidades habitacionales que forman la muestra, se establece el criterio de informante clave (jefe de familia) para elegir a los individuos que serán encuestados.

Tabla 5
Tamaño del muestreo aleatorio estratificado proporcional

Estrato	N	P	Q	PQ	NPQ	W	ni
Canadienses	35,237	0.5	0.5	0.25	8,809	30%	115
Europeos	23,766	0.5	0.5	0.25	5,942	20%	78
Norteamericanos	58,679	0.5	0.5	0.25	14,670	50%	192
Total	117,682				29,421	100%	384

En la actividad turística, el análisis espacial asociado a los atractivos turísticos, la ubicación del alojamiento o servicios de apoyo, los impactos turísticos percibidos por la población local, son agrupamientos (*cluster* en idioma inglés) donde se aplican con frecuencia este tipo de muestreo, que puede presentar una o múltiples etapas de elección (e. g. primero las colonias, luego las casas, luego los informantes [hombres o mujeres]).

Ilustración 16
Muestreo aleatorio por conglomerados



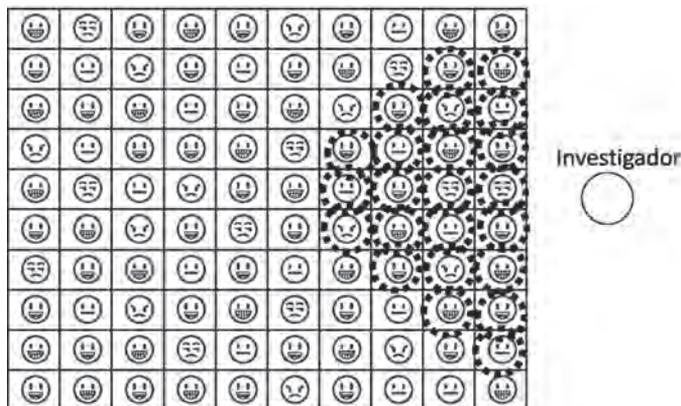
Fuente: elaboración propia, 2018.

MUESTREO NO PROBABILÍSTICO

Este tipo de muestreo se caracteriza porque los resultados no permiten generalización ecológica (a toda la población) y se aplica cuando es muy difícil lograr una muestra probabilística, por razones de tiempo, talento humano, ausencia de marco muestral o dinero. Es conveniente mencionar que, incluso con tiempo y dinero, lograr una muestra aleatoria y representativa auténtica es muy difícil de conseguir en las ciencias sociales.

En el muestreo por conveniencia, la muestra es seleccionada porque existe facilidad, cercanía o accesibilidad para el investigador —no por criterios estadísticos—. Los sujetos son elegidos porque están a disposición, son fáciles de reclutar o desean participar, porque son estudiantes, son amigos, son habitantes de cercanías, están disponibles al momento del estudio, entre otros motivos. El ejemplo más común son los estudiantes universitarios voluntarios. Otro ejemplo son los turistas que esperan su viaje en los aeropuertos, ya que están disponibles para el investigador (con los permisos de seguridad correspondientes). Esta técnica es de amplia aplicación como prueba piloto (pre test) para probar el funcionamiento del instrumento y asegurar la validez de la encuesta.

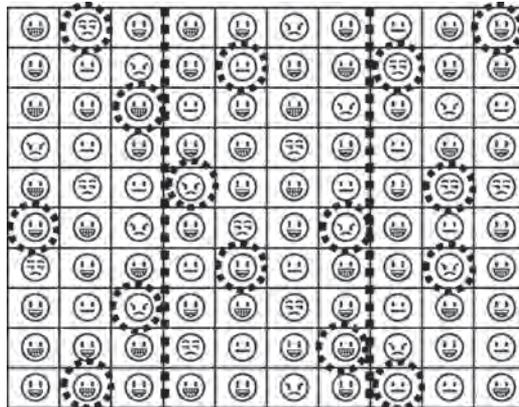
Ilustración 17
Muestreo por conveniencia



Fuente: elaboración propia, 2018.

En el muestreo por cuotas, la población se divide en subgrupos definidos por variables conocidas y se procede a calcular el tamaño de cada subgrupo siguiendo el mismo procedimiento que un muestreo probabilístico estratificado (proporcional). Sin embargo, el entrevistador es libre de escoger a quienes forman parte de cada estrato (cuota). Por ejemplo, un investigador quiere comparar la satisfacción turística de connacionales de diferentes estados de la república, su relación con el nivel educativo e ingresos económicos, para lo cual se identifican los subgrupos (características o variables del estudio). Luego se clasifica a la población según los criterios deseados, se establecen las proporciones de cada subgrupo y, a continuación, se realiza el muestreo correspondiente.

Ilustración 18
Muestreo por cuotas

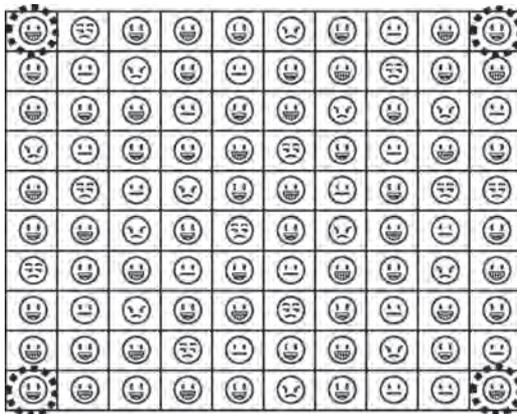


Fuente: elaboración propia, 2018.

El muestreo discrecional también es denominado muestreo intencional, ya que los informantes son elegidos porque el investigador cree que son más adecuados que otros. También se denomina muestreo estratégico, propositivo, intencional, por juicios o de expertos, ya que está a criterio del investigador. Por ejemplo, en un estudio en el que un investigador quiere determinar qué emociones experimentan aquellos buceadores que realizan su primera inmersión al arrecife, las personas que podrán dar la mejor información serán aquellas que hayan realizado la experiencia en el pasado cercano. Con un grupo con características tan específicas y limitadas, el investigador debe utilizar el muestreo discrecional.

Ilustración 19

Muestreo discrecional



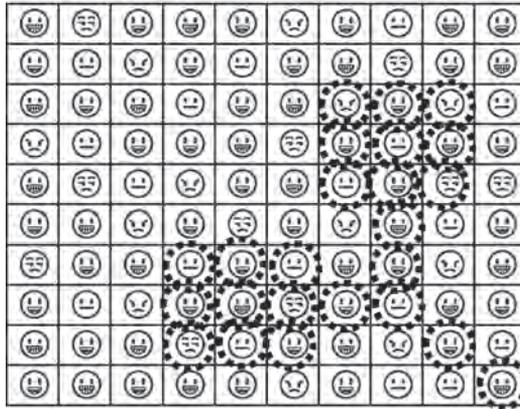
Fuente: elaboración propia, 2018.

Otra forma de muestreo es “bola de nieve”, también denominado muestreo “por recomendación”. Se aplica cuando se evalúa alguna población o grupo social cuyos integrantes son difíciles de encuestar o entrevistar, porque tienden a ocultar su identidad por motivos morales, ideológicos, legales, políticos o presentan alguna característica particular de difícil acceso para una muestra aleatoria. A partir de algunos informantes —quienes recomiendan hablar con otros informantes potenciales—, el entrevistador recolecta los datos necesarios. Por ejemplo, una estudiante realizó una tesis sobre recetas mayas tradicionales, para lo cual contactó a un par de ancianas mayas, quienes a su vez la recomendaron a otras ancianas.

Esta técnica está asociada directamente a las redes sociales, y debe considerarse el problema de sesgo asociado con la selección inicial de los informantes clave, ya que se podría afectar todo el proceso de recolección de datos. Los criterios de inclusión y exclusión deben establecerse claramente (ver Ilustración 20).

En cualquier caso de muestra de encuesta probabilística se debe presentar la fórmula matemática para poblaciones finitas o infinitas, con todo el proceso y los datos correspondientes. La confiabilidad de la muestra debe ser del 95%, y el margen de error del 5%. Otros porcentajes se pueden aplicar bajo asesoría del director.

Ilustración 2o
Muestreo “bola de nieve”



Fuente: elaboración propia, 2018.

Se debe especificar si son hombres o mujeres, o ambos, el rango de edad, características sociodemográficas, lugar de procedencia o residencia, de modo que los resultados obtenidos se puedan generalizar a toda la población que representan (si fuera el caso).

INSTRUMENTO Y RECOLECCIÓN DE DATOS

En zona turística o para turistas se podrían requerir dos o más idiomas (e. g. español e inglés). Se debe especificar y explicar tipos de preguntas (abiertas, selección múltiple, etc.), tiempo de aplicación del cuestionario, cuál es el tema central del instrumento, cuántas dimensiones o categorías tiene, cuántas variables o atributos tiene, cuántas preguntas o ítems presenta. ¿El instrumento es anónimo y confidencial? ¿Se utiliza escala de Likert, Guttman, Thurstone, Osgood o propia? ¿Se explica el diseño de la escala?

¿Cuándo se recolectaron los datos. ¿En qué fechas y meses? ¿Dónde se recolectaron los datos? ¿Se requirió permiso de alguien o de alguna institución pública o privada? ¿Las personas, informantes o turistas querían participar? ¿El instrumento fue de diseño propio o se utilizó uno de Internet?

DATOS RECOLECTADOS

En la investigación cuantitativa (cuestionario de encuesta por lo general), los datos son recolectados con un procedimiento estandarizado para disminuir los sesgos de selección u opinión, y se registran en algún *software* de procesamiento estadístico de datos. Los datos definitivos deben cargarse en el archivo correspondiente, verificarse y proceder a evaluar los resultados en términos descriptivos e inferenciales (significancia estadística).

En la investigación cualitativa (entrevistas por lo general), el procedimiento estándar comprende el *verbatim* o transcripción, la selección de palabras claves o frases, la reducción y codificación a categorías. Cuando se ha recopilado gran cantidad de datos se puede realizar el recuento y la obtención de distribuciones de frecuencias. Sin embargo, el análisis más importante está relacionado con la significación de contenido de las categorías.

VALIDACIÓN DE DATOS

La validación de datos implica la demostración de los procedimientos de recolección de datos y su aptitud cumplen con los requisitos para las aplicaciones analíticas previstas para el propósito indicado. Las cualidades deseables en los datos son: exactitud, precisión, robustez y especificidad. Sin embargo, en las ciencias sociales es muy difícil lograr estos requisitos, por lo cual se aplica una combinación de criterios para disminuir al mínimo el margen de error asociado. La Tabla 6 presenta una forma sencilla de entender lo que se espera que un apartado metodológico de tesis explique y demuestre al respecto.

Estos cuatro aspectos deben describirse y explicarse, según corresponda:

Veracidad

Para una encuesta, la forma más fácil de describir la validez interna es la confianza que existe en la relación pregunta de investigación, objetivos específicos, preguntas o ítems del cuestionario. Se intenta responder esta pregunta: ¿es posible excluir todas las demás explicaciones alternativas de los resultados? Se debe eliminar la discusión que puede surgir del dilema “el huevo y la gallina”, explicando cualquier situación necesaria para aclarar dudas o cuestiones importantes. Este proceso de eliminación de otras causas probables es la forma más fácil de probar una validez interna alta.

Tabla 6
Criterios de validez de datos

Aspectos	Cuantitativo (positivista)	Cualitativo (interpretativo)
Veracidad	Validez interna	Credibilidad
Aplicabilidad	Validez externa	Transferibilidad
Consistencia	Confiabilidad (fiabilidad interna)	Dependencia
Neutralidad	Objetividad (fiabilidad externa)	Confirmabilidad

Fuente: Guba & Lincoln (1985).

Para una entrevista, se refiere a cómo los resultados de un estudio son verdaderos para las personas que fueron estudiadas, es decir, que refleja su realidad. Para determinar la credibilidad se pueden presentar alguna o varias de las siguientes evidencias: verificación de la información recibida, de manera que se compruebe por otro medio (triangulación). Por lo general implica: 1) Notas de campo durante la investigación, 2) Transcripciones textuales de las entrevistas, 3) Fotos e imágenes (triangulación), 4) Trabajo durante periodos prolongados de tiempo.

Aplicabilidad

La validez externa se refiere a la generalización a diferentes sujetos, poblaciones, lugares, experimentadores, etc. Se intenta responder la pregunta: ¿estos resultados son válidos para otras poblaciones? (técnicamente se denomina generalización ecológica). Según la RAE (2017), “generalizar” es “abstraer lo que es común y esencial a muchas cosas, para formar un concepto general que las comprenda todas”. En la estadística implica ampliar las conclusiones de una muestra aleatoria y representativa (requisitos fundamentales) a poblaciones (generalización poblacional) o incluso a otras situaciones, contextos y ambientes (generalización ecológica). Si no lo es, existe un sesgo de validez poblacional, ya que representa un estudio de conveniencia, lo cual es muy válido, pero debe especificarse en este apartado.

Se deben realizar pruebas estadísticas, como por ejemplo T de Student, ANOVA, Análisis factorial exploratorio, X², entre las más conocidas. Se debe fundamentar por qué se eligió tal prueba y en qué consiste.

Para una medición cualitativa, la transferibilidad o aplicabilidad es la probabilidad de aplicar los resultados del estudio a otras poblaciones o contextos similares. Se demuestra por medio de: 1) la identificación clara de los informantes (en caso de anonimato y confidencialidad, se requieren seudónimos) y 2) representatividad de los datos.

Algunos métodos o protocolos de investigación son más adecuados que otros (Wills, Forness & Kavale, 1998). Las conclusiones más fiables son las obtenidas en experimentos de ensayos controlados aleatorios doble ciego, con una muestra representativa de tamaño adecuado. Sin embargo, en las ciencias sociales, los experimentos no son comunes. En contraparte, los hallazgos más débiles son los estudios de caso. En medio se encuentran las encuestas, que por lo general presentan la deficiencia de falta de aleatoriedad y representatividad.

La forma en que se recolectaron los datos es una cuestión importante. Se puede confiar en generalizar los resultados cuando la muestra fue seleccionada al azar y es representativa de la población, con una baja proporción de rechazos o abandonos (<30%). Los estudios de caso no deben generalizarse.

La forma de recopilar los datos influye y puede afectar en los resultados. Los métodos cualitativos, en los cuales el investigador entrevista (cuestionario o guion de entrevista) a los sujetos sin utilizar instrumentos psicométricos formales, tienen mayor probabilidad de deficiencias y críticas por la incertidumbre de la precisión. En contraparte se encuentran los métodos cuantitativos, en los que las variables actitudinales o conductuales se miden con instrumentos o técnicas de validez y fiabilidad conocidas.

La evaluación cualitativa requiere bastante tiempo y generalmente implica dedicación directa del investigador, por lo que las muestras suelen ser de tamaño pequeño (<30) y no representativas, que limita las conclusiones sobre una población y aumenta la probabilidad de sesgos por los prejuicios del investigador-entrevistador. La recolección de datos cuantitativos es más objetiva, pero en algunos estudios podrían omitirse cuestiones importantes que surgirían en las entrevistas. No se puede evaluar la investigación cuantitativa sin una buena comprensión de los términos efecto, nivel de confianza y significado estadístico.

Consistencia

Para la confiabilidad de los resultados de una encuesta se puede realizar la prueba estadística Alfa de Cronbach (también denominada coeficiente alfa) para atender la consistencia interna del cuestionario (si un cuestionario de múltiples preguntas con respuestas en escala Likert es confiable). Por ejemplo, un hotel desea realizar una encuesta de calidad en el servicio a los huéspedes y diseña un cuestionario con quince preguntas para medir la calidad. Luego de aplicar el cuestionario a la muestra aleatoria y representativa, se obtiene el coeficiente alfa (un número entre 0 y 1), y un resultado cercano a 1 implica alta confiabilidad, mientras que un resultado menor a 0.7 sugiere baja confiabilidad (mientras más cercano a cero significa menor confiabilidad).

En otro ejemplo, si un encuestado se expresó favorablemente con el ítem “Me gusta andar en bicicleta” y “He disfrutado haciendo ciclismo en el pasado”, y en desacuerdo con el ítem “Odio las bicicletas”, entonces hay consistencia en las respuestas de los informantes.

Una regla comúnmente aceptada es que menos de 0.7 es dudoso, mientras que valores por encima de 0.7 y a medida que se acercan al 1 son indicativos de una mayor consistencia interna del instrumento (Cortina, 1993). Mientras menos sea la confiabilidad, es más probable que el cuestionario no mida lo que se desea medir (en este caso la calidad) o tal vez incluso no mida nada en absoluto (las preguntas no tienen consistencia entre sí).

Tabla 7
Regla empírica Alfa de Cronbach

Coeficiente alfa (α)	Consistencia interna
$\alpha \geq 0.9$	Excelente
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Muy bueno
$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Bueno
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Dudoso
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Deficiente
$0.5 > \alpha$	Inaceptable

Fuente: adaptado de Cortina, 1993.

La confiabilidad cuantitativa también incluye otras preguntas que se deben responder como: ¿se hizo prueba piloto, una o más? ¿El cuestionario fue revisado previamente por expertos o por los profesores? Si en la prueba piloto se descubrieron errores, deben presentarse y explicarse, luego mencionar cómo se corrigieron.

Por otra parte, la dependencia implica la consistencia lógica de los resultados, es decir, que varios investigadores que no tengan relación personal, deberán repetir la aplicación del instrumento con los mismos informantes, en igual contexto, y repetir o converger a resultados similares o cercanos. Para evitar los sesgos personales (muy frecuentes en este tipo de investigación) se debe especificar el diseño de los instrumentos de recolección de datos, el contexto (dónde y cómo se aplicaron los instrumentos). También se deberá probar que la recolección de datos fue llevada con rigor y coherencia. Igualmente, explicar con claridad los criterios de selección de participantes (inclusión y exclusión).

Neutralidad

El investigador no debe influir ningún resultado. En la práctica, la objetividad cuantitativa implica que los resultados de un cuestionario se verifican con los resultados del mismo cuestionario en otra ocasión (tres o seis meses, un año, etc.) Si esto ocurre, hay un alto grado de confiabilidad externa. Esto implica que los resultados no están sesgados por prejuicios, motivaciones o intereses personales. Además de esta demostración, que puede conllevar una carga de trabajo amplia y tiempo no disponible, también es posible demostrar objetividad por medio de las referencias o citas a otros autores que hayan utilizado el mismo cuestionario en distintas ocasiones y que hayan reconocido y verificado su validez.

La confirmabilidad implica la repetición de los resultados (no exactos, pero sí muy cercanos) cuando se realizan investigaciones con los mismos sujetos en igual contexto. La triangulación es fundamental en este apartado y la calidad de los datos es fundamental.

Triangulación

La triangulación merece un apartado especial —como éste— ya que es una técnica cualitativa para facilitar la validación de datos a través del cruce de

dos o más fuentes de datos. También se puede referir a ésta como la aplicación y combinación de varios métodos de investigación en el estudio del mismo fenómeno. La idea es aprovechar las ventajas que ofrecen diversos métodos o técnicas para que los resultados sean más precisos y confiables.

La triangulación tiene sus bases en la geometría, donde un famoso teorema establece que, conociendo dos puntos del cualquier triángulo, se puede determinar el tercer punto (Hales, 2010). Como proceso de investigación, Denzin (1978, citado por Hales, 2010) estableció este enfoque como la combinación de dos o más teorías, dos o más métodos de investigación, dos o más investigadores, dos o más fuentes de datos, en el estudio de un fenómeno singular, para medir un mismo atributo o categoría (la observación o fotografías y guion de entrevista), es una triangulación. Por ejemplo, los datos de observaciones de campo y entrevistas a informantes clave se codifican y analizan por separado, luego se comparan y validan para establecer los resultados.

En el apartado del método no se presentan resultados; sólo se explica qué, cómo, dónde, por qué y cuándo se hizo.

En todas las investigaciones, cualquiera que sea la técnica e instrumento, se debe mencionar —y se debe cumplir— que se respetaron todos los derechos de los informantes, que la participación fue libre y voluntaria, que no participaron niños ni personas con algún tipo de discapacidad mental, entre otros aspectos importantes.

Luego de la explicación del método, se debe realizar el análisis correspondiente y presentar los resultados en un apartado exclusivo para tal efecto.

2.4.1 PRUEBAS ESTADÍSTICAS

Cuando la pregunta de investigación implica una recolección de datos cuantitativos y análisis de variables, es muy probable que se requiera aplicar una prueba o test estadístico para analizar los datos y realizar inferencias, esto es, generalizar los resultados a una población. Una o múltiples pruebas estadísticas no requieren conocimiento previo de estadística o matemáticas —aunque es deseable—; sólo se necesita conocimiento de cómo seleccionar la prueba o test estadístico, para lo cual se aplican unas directrices muy sencillas, ya que no existen normas o reglas aplicables a los datos recolectados —cualquier con-

junto de datos puede ser analizado de múltiples formas—, para ayudar con la decisión respecto a la validez de la hipótesis nula, por medio de la cuantificación estadística.

La prueba o test debe ayudar a responder la pregunta de investigación. Generalmente, los tesisistas realizan un estudio descriptivo, con un grupo de turistas o anfitriones. Por lo tanto son muy pocas las pruebas aplicables. Si fuera el caso de comparaciones entre grupos o una posible relación entre variables, entonces hay más opciones disponibles. Una encuesta a un grupo podría convertirse en una comparación entre grupos, si consideramos grupos de edad, nacionalidades, géneros, etc. Sin embargo, se requiere cumplir algunos requisitos sencillos para que los grupos tengan validez estadística, por ejemplo: que cada grupo tenga al menos un mínimo de 100 individuos o que la cantidad de participantes que haya respondido sea al menos del doble del total de preguntas del cuestionario. Lo mejor es conversar esta situación con el profesor.

El diseño de recolección de datos: transversal (encuesta de ocasión) o longitudinal (encuesta se repite en el tiempo), puede requerir pruebas distintas. En la mayoría de las ocasiones, los estudiantes realizan un estudio transversal, lo cual simplifica las opciones posibles.

Las características de las variables determinan varios tipos de pruebas estadísticas. Así, una variable que recolecta palabras (categóricas: nominal u ordinal) requiere una prueba no paramétrica, mientras que una variable que recolecta números (escala: intervalo o ratio) requiere una prueba paramétrica. La escala de Likert, que presenta opciones de respuestas en forma de palabras, pero que pueden ser organizadas como números, puede realizar una prueba paramétrica cuando hay siete o más opciones de respuesta en cada ítem, mientras que al presentar cinco opciones de respuesta debe considerarse no paramétrica (es una regla empírica), aunque es mejor consultar esta situación. En el caso de las pruebas inferenciales, cuando la encuesta es representativa y aleatoria, se requiere iniciar con una prueba de normalidad y de homogeneidad de varianzas para establecer si corresponde a una prueba paramétrica o no paramétrica.

El valor p o la probabilidad de que algún resultado presente significancia estadística se establece al nivel de confianza del 95%, por lo tanto, $p \leq 0.05$. Se recuerda que lograr significancia estadística no implica que exista situación similar en la realidad. Se requieren estudios más profundos y detallados, con experimentos, para confirmar esta situación. Cuando la recolección de datos

se realizó de forma representativa y aleatoria, con todo el rigor metodológico requerido, los resultados pueden ser generalizados a una o más poblaciones, en cuyo caso se denomina “generalización ecológica”.

2.4.1 AUTOEVALUACIÓN

A continuación, una serie de preguntas de autoevaluación para evaluar la calidad del apartado metodológico, extraída de Palacios y Sánchez (2012).

¿El método describe tipo de datos recolectados, temporalidad, alcance, aplicabilidad?

¿El diseño, técnica e instrumento son apropiados para responder a la pregunta de la investigación?

¿Se indica mes y año de inicio y final del estudio?

¿La muestra seleccionada cumple los criterios de pertinencia para los objetivos de la investigación?

¿Se explica el motivo por el cual se seleccionó dicha muestra?

¿Se explica cómo fueron seleccionados o excluidos los participantes

¿Se presenta un conteo o registro de los seleccionados que rehusaron participar y por qué?

¿El contexto socioecológico y los informantes están convenientemente descritos?

¿Se consiguió la saturación de la información? (Sólo datos cualitativos).

¿Están satisfactoriamente descritas las técnicas de recogida de información?

¿Las técnicas utilizadas fueron las adecuadas para el tema investigado?

¿La estrategia de análisis está convenientemente descrita?

¿Cómo han surgido las categorías desde los datos? (Sólo datos cualitativos).

¿Toda la información obtenida se ha tenido en cuenta en el análisis?

¿Qué técnicas se han utilizado para asegurar la fiabilidad de los resultados?

¿Se describe el método con el suficiente detalle para reproducir el estudio de forma independiente?

2.5 Redactar resultados de tesis

En este apartado o sección se presentan los resultados del estudio, con base en la observación de campo, encuesta, entrevista, experimento, meta-análisis

(no confundir con estado del conocimiento) y otras formas de recolección de datos que pudieran realizarse. Los resultados deben presentarse en una secuencia lógica, a partir de los objetivos del estudio. No se interpretan ni se presentan explicaciones sobre éstos, ya que el apartado de discusión es el lugar adecuado para dicho efecto (Annesley, 2010).

Un lenguaje claro, conciso, simple es la mejor combinación para la redacción de resultados, ya que será comprendido de forma fácil por todos los lectores. Cada párrafo debe desarrollar una idea o resultado único. Aquellos párrafos que tratan sobre temas similares o resultados muy vinculados entre sí deben redactarse uno a continuación del otro, considerando la sintaxis y el principio de comprensión lectora.

Los errores gramaticales, frases coloquiales y signos gramaticales mal aplicados distraen y dañan la credibilidad de los resultados.

Como todos los capítulos de una tesis, aquí también se aplica la lógica de introducción, desarrollo, conclusión. El párrafo de introducción (uno o máximo dos) debe hacer referencia o recordar el problema y objetivo general de investigación para ayudar al lector, quien acaba de leer el apartado del método y pudo olvidar algunos detalles de capítulos previos.

Cómo todos los demás apartados o capítulos de una tesis, no existe un mínimo o máximo de extensión, sino que se presenta el texto necesario para la mejor comprensión posible del tema objeto de estudio. Las tablas y figuras son comunes en este apartado, mientras que las citas prácticamente no deben aparecer, ya que se reportan resultados propios. Aquellos datos que no son esenciales para responder la pregunta de investigación, verificar la hipótesis o demostrar el cumplimiento de los objetivos específicos, deben ser evitados.

En el caso de resultados cualitativos, se aceptan transcripciones de entrevistas, aunque sin abusar, ya que la situación ideal es sintetizar resultados en categorías, con base en los atributos, nodos o datos. En general, la transcripción literal de cada entrevista debe presentarse en el apéndice, con un código por informante y asignación de números a los párrafos transcritos. De esta forma se hace referencia al informante.

Las cifras sin tratamiento analítico deben ser evitadas. Por ejemplo, es muy común que los programas estadísticos ofrezcan tablas con listados de edad, listados de respuestas o similares, que deben ser evitadas, ya que sólo deben

presentarse resúmenes de datos, tales como porcentajes, porcentajes acumulados, sumas totales o subtotales.

Cuando se presentan porcentajes como parte de algún resultado también deben presentarse las cifras enteras. Los lectores no deben realizar ningún cálculo. Cuando se presentan resultados de una encuesta que tiene una muestra menor al 90% de confianza (por lo general son muestras de 70 o menos observaciones) se deben evitar los porcentajes (Annesley, 2010).

Los resultados se redactan en tiempo pasado, la recolección y análisis de datos ya se realizaron.

Cuando se reporta un promedio o media aritmética también se debe presentar la desviación estándar promedio correspondiente, ya que representa y explica el contexto del número central. Por ejemplo, una tienda deportiva que en promedio abre doce horas por día no informa que la tienda permanece cerrada los domingos, ya que la operación matemática es $14 \times 6/7$, donde 14 es el número de horas reales por día, 6 la cantidad de días que permanece abierta la tienda y 7, el total de días de una semana. Sin embargo, el lector entenderá que la empresa atiende todos los días durante doce horas.

Los resultados pueden presentarse de forma descriptiva, inferencial, una combinación de ambos o sólo inferencial. Una forma sencilla de explicar la diferencia entre la estadística descriptiva y la inferencial es que la primera tiene un carácter práctico, mientras que la segunda es teórica, aunque ambas son útiles, pero en diversos contextos. En caso de la estadística descriptiva, no es necesario presentar intervalos de confianza, incluso si se están comparando grupos o subgrupos de una o varias muestras. Sin embargo, es recomendable presentar intervalos de confianza cuando se comparan resultados entre grupos o dentro de un mismo grupo en el cual se analizan variables que pueden contrastar.

Cuando se realizan resultados con estadística inferencial, el intervalo de confianza aceptado es del 95%. Esto significa que los grupos o subgrupos sólo serán distintos entre sí cuando el resultado supere el 95% (e. g. 95.001 o superior). Al superar este valor, se expresa como “presenta significancia estadística” y mientras más se acerque al 100%, mayor significancia estadística tendrá. En cualquier caso, recordar que cifras con resultados diferentes no tienen significancia estadística si no superan el 95%. Esto quiere decir que, si

un grupo presenta resultados distintos en ciertas preguntas o condiciones, no habrá diferencia al no alcanzar el % referido (e. g. al preguntar a un grupo de turistas europeos acerca de sus experiencias turísticas, el 90% respondió que eran excelentes y regresarían a repetirlos. Por otra parte, la misma pregunta a turistas norteamericanos resultó con el 80% de respuestas excelentes. Por lo tanto, aunque parezca que hay diferencia entre grupos, realmente no existe tal, ya que no se alcanzó el 95% para establecer una diferencia inferencial).

Como norma de presentación de datos estadísticos inferenciales, sólo deben usarse dos dígitos para presentar resultados (e. g. 3.78, no 3.78141524; 14.27, no 14.27905166); cuando se trata de porcentajes, se acepta omitir los dígitos decimales (e. g. 90%, no 90.3%). Estas normas tienen excepciones, según las áreas y objetos de estudio.

La estadística inferencial siempre debe acompañar sus resultados con el margen de Error Estándar (EE: estimación de la variación del valor de la media) permite verificar la confiabilidad del dato presentado, que se verifica por medio del Error Estándar Relativo (EER), que se expresa en términos relativos (porcentajes o fracción), no absolutos, en función de porcentajes. Así, un error estándar relativo de hasta 20% o 25% (regla empírica) es permisible, pero un EER superior al 50% sugiere una discrepancia importante y debe evitar presentarse en el reporte.

Es importante mencionar que un resultado estadísticamente significativo o con porcentaje superior al 95% no prueba nada y no significa necesariamente que en la realidad práctica sucederá lo mismo. La significancia estadística sólo sirve para aceptar o rechazar la hipótesis nula, pero para verificar una relación o causalidad se requiere un análisis lógico y cuando menos una prueba experimental diseñada expofeso.

En caso de notar alguna relación o correlación entre variables, el apartado de resultados no es el lugar para analizar esta situación, sino el apartado de discusión. Sin embargo, se debe señalar el detalle entre variables en resultados y mencionar que se analizará en una sección posterior. Como resultado, sólo se presenta y explica el número o cifra, sin redactar especulaciones o discusiones al respecto.

No confundir observación con interpretación. Al mirar un vaso con agua hasta la mitad, el resultado es vaso con agua a la mitad, mientras que la interpretación puede ser vaso semivacio, vaso semilleno, vaso a la mitad, persona con poca sed, entre otras opciones.

Además de las tablas, las figuras, fotos, mapas son recomendables para ilustrar resultados o hallazgos. En ocasiones es mejor presentar alguna figura tipo pastel o de barras, antes que una tabla, ya que facilita la comprensión de los lectores, al sintetizar varios datos de forma visualmente agradable (Bavdekar & Sneha, 2015). En el caso de las entrevistas, el verbatim o transcripción literal debe presentarse en el apéndice, aunque algunos párrafos pueden presentarse como resultados.

Antes de finalizar el apartado de resultados se debe realizar la comprobación de la hipótesis (en caso de existir una o más) y se deben presentar resultados favorables o desfavorables. En ningún caso se ignoran u omiten. Los datos o resultados contrarios a la hipótesis deben presentarse como cualquier resultado normal. En el apartado de discusión se explicará o intentará explicar cualquier situación contradictoria o negativa.

En la conclusión de resultados se redacta el párrafo que sintetiza los hallazgos más importantes del estudio, especialmente aquellos que serán discutidos en el siguiente apartado. Este párrafo también permite la transición entre capítulos.

2.5.1 LISTA DE VERIFICACIÓN

Los aspectos principales que deberían ser considerados en resultados son:

Criterios	Sí	No
Discutir o interpretar resultados		√
Ignorar resultados negativos		√
Incluir datos no analizados o no procesados		√
Presentar algunas figuras o fotos	√	
Usar datos con precisión	√	
Párrafo inicial presenta síntesis del problema y objetivos	√	
Repetir resultados más importantes en el párrafo final	√	
Todas las tablas y figuras con número de orden y título	√	
Los resultados cubren todos los objetivos específicos	√	

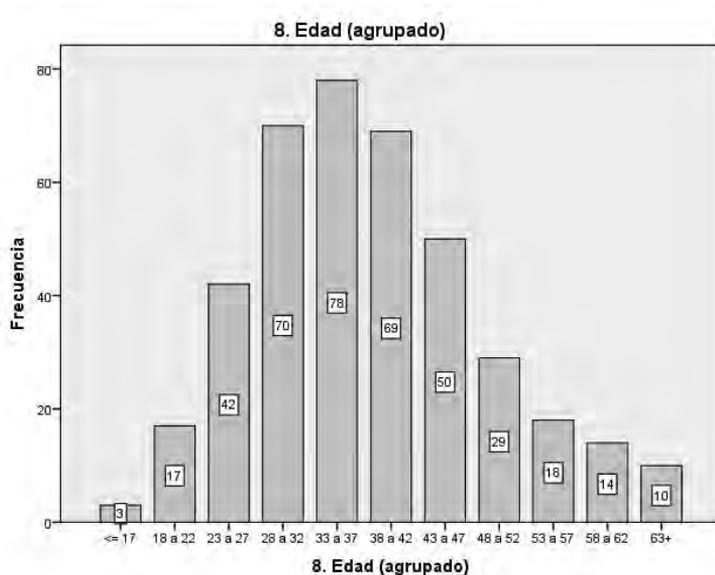
A continuación, un ejemplo extraído de la tesis de Raymundo Villanueva Cen (2017).

La mayoría de las personas que realizó el viaje, lo hizo en grupos de dos personas o parejas (32.5%), otro grupo importante lo fue de cuatro personas que se podría

considerar una familia o dos parejas de amigos (25.3%). Un grupo importante, pero en menor cantidad fue de tres personas (13%), que en su mayoría eran jóvenes (observación de campo, 2016). En la siguiente ilustración se presenta de manera gráfica esta diferencia entre las edades más frecuentes de los visitantes.

Ilustración 21

Ejemplo de ilustración tipo barras



La mayoría de turistas procede de los EUA (93%), seguidos por dos países europeos como Polonia con cuatro personas (3%) e Inglaterra con tres (0.8%), los demás países con un representante y 12 personas que no contestaron (3%).

En lo que refiere a artesanías, con un total de 400 cuestionarios aplicados para conocer en que gastan y la cantidad, se encontró que aproximadamente la mitad de encuestados, 195 (48%) no gastó nada en este rubro, 88 personas (21.5%) gastaron de 1 a 20 dólares y 60 personas (15%) realizaron compras entre los 21 y 40 dólares (ver siguiente tabla).

Tabla 8
Ejemplo de resultado en tabla

Rango de gasto	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<= 0 dólares	195	48.8	48.8	48.8
De 1 a 20 dólares	86	21.5	21.5	70.3
De 21 a 40 dólares	60	15.0	15.0	85.3
De 41 a 60 dólares	32	8.0	8.0	93.3
De 61 a 80 dólares	12	3.0	3.0	96.3
De 81 a 100 dólares	12	3.0	3.0	99.3
141 - 160	1	.3	.3	99.5
181+	2	.5	.5	100.0
Total	400	100.0	100.0	

La hipótesis planteada fue la siguiente: el principal servicio turístico contratado por los turistas de crucero en Cozumel es el buceo. Esta hipótesis se considera rechazada, pues los resultados indicaron todo lo contrario, posicionando en último lugar del listado este producto o servicio turístico, con la suma de 72 repeticiones solamente. Los recuerdos son el rubro que más repeticiones obtuvo, muy arriba de la mitad total de cuestionarios aplicados, con un total de 299 de 400 posibles. Es decir, los recuerdos son el principal servicio turístico contratado por los turistas de crucero (ver siguiente tabla).

Tabla 9
Ejemplo de resultado descriptivo

Producto o servicio	N	Suma	Media
Recuerdos clientes	400	299	.75
Restaurantes clientes	400	235	.59
Ropa clientes	400	223	.56
Tours clientes	400	205	.51
Artesanías clientes	400	205	.51
Comida no restaurantes clientes	400	183	.46

Otros clientes	400	164	.41
Renta de vehículos a clientes	400	140	.35
Entretenimiento clientes	400	124	.31
Joyería clientes	400	118	.29
Buceo clientes	400	72	.18
N válido (por lista)	400		

Para el ítem analizado “¿Cuánto gastaron en artesanías por estado?”, se realizó el análisis de varianza (ver siguiente tabla) y se observa que los resultados no son significativos al 95% de confianza. Esto implica que no hay diferencias entre grupos de excursionistas.

Tabla 10
Ejemplo de comprobación de hipótesis

	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Entre grupos	9867,484	8	1233,436	1,719	,094
Dentro de grupos	210256,752	293	717,600		
Total	220124,236	301			

2.6 Redactar la discusión

El apartado de discusión responde a la pregunta: ¿qué significan los resultados? El propósito es explicar, interpretar y describir la significancia de los hallazgos acerca del problema investigado. Este apartado está vinculado directamente con la introducción por medio de la hipótesis o la pregunta de investigación (Annesley, 2010b). La discusión no sólo trata de reportar objetivamente los resultados, sino también de interpretarlos.

Este apartado o sección se considera el más importante de cualquier documento científico, porque:

1. Demuestra la habilidad para pensar críticamente sobre un tema.
2. Presenta una síntesis lógica a los problemas.
3. Logra una comprensión más profunda del problema de investigación.
4. Establece las posibles implicaciones para otras áreas de estudio y se exploran mejoras para nuevas investigaciones.
5. Demuestra la importancia del estudio y las lagunas del conocimiento que se atienden o que se han encontrado de forma posterior a los resultados o que no han sido descritas adecuadamente de forma previa.

En general, la interpretación y discusión debe seguir la misma lógica de presentación de resultados del apartado correspondiente, usando el tiempo presente (ya son hechos establecidos), mientras que las referencias a trabajos específicos (que se presentaron en el marco referencial) se redactan en tiempo pasado.

En referencia a los estudios previos (marco referencial) se deben comparar los resultados propios (no repetir ni presentar nuevos resultados en “discusión”) con los hallazgos de otros estudios o usar esos estudios para apoyar los resultados propios. Si algún estudio es muy importante, entonces hay que darle un mayor destaque y describir el contexto; de preferencia, utilizar fuentes o autores de años recientes. Si algún estudio citado presenta resultados diferentes a los hallazgos propios, no se debe ignorarlo; simplemente se deben explicar las diferencias.

La discusión se organiza vinculando los hallazgos propios a la literatura científica existente, luego a la teoría, luego a la práctica (si fuese apropiado). Generalmente, no debe exceder de dos cuartillas u ocho párrafos. Este apartado puede ser clasificado en cuatro secciones: 1) hipótesis con hallazgos, 2) interpretación, 3) limitaciones, 4) equilibrio.

Siempre se usan las mismas palabras clave. No se presentan nuevas excepto que sea absolutamente necesario, debido al hallazgo imprevisto realizado.

Se puede iniciar el primer párrafo presentando el problema o pregunta de investigación o la hipótesis y la respuesta correspondiente, luego los hallazgos y por qué son importantes (éste debe ser el primer párrafo y no debe incluir datos o referencia al método), luego vincular o citar los trabajos de estudios similares (marco referencial). Esta secuencia es importante. Si fuera apropiado, referir al lector a alguna tabla o gráfico de los resultados, que ayude a

comprender mejor la interpretación que se realiza de los datos. El orden de interpretación debe ser el mismo que se presenta en el apartado de resultados.

Por ejemplo: “El resultado confirma que las conductas de los turistas en la temporada alta están significativamente vinculados con el ingreso económico, el tiempo promedio de estancia y la temperatura.” Esto establece claramente el hallazgo principal del estudio. Otro ejemplo: “El hallazgo sugiere que la imagen de la Isla no tiene efecto estadístico significativo en los turistas para determinar su estancia promedio o su gasto turístico”. El hallazgo se presenta de forma directa, declarativa y resumida (Williams, 2003).

La siguiente parte de la discusión debe estar dirigida a interpretar los resultados, mencionando las implicaciones de los hallazgos, lo cual se hace comparando y contrastando los hallazgos con otros resultados relevantes de otros estudios similares. Sin embargo, no se debe hacer una revisión detallada de otros autores. Las diferencias entre investigaciones pueden ser explicadas por muchos motivos, tales como poblaciones distintas, variables extrañas, objetivos de investigación, etc. (Williams, 2003).

Al final del apartado se deben incluir fortalezas, potenciales, limitaciones y debilidades (Williams, 2003). Entre las fortalezas, el autor puede mencionar cómo el estudio es único o diferente a los demás, las características de los participantes o cómo se hizo el estudio. Tal vez fue una población más adecuada, o la temporada precisa, o una población mayor, una tasa de respuesta muy elevada, un sesgo muy reducido, entre otros aspectos que se pueden mencionar.

Una buena discusión puede incluir el análisis de hallazgos inesperados, con la explicación correspondiente del motivo, si fuera necesario, su posible significado en el estudio. Es conveniente recordar que es muy fácil —sesgo de apreciación— que los datos pueden ser inflados por una interpretación sesgada. Un vaso puede contener agua a la mitad. Establecer que está medio lleno o medio vacío es la interpretación.

Un aspecto muy importante de la discusión es la capacidad de proponer o considerar explicaciones alternativas a los hallazgos realizados. Se debe recordar que el objetivo fundamental de cualquier investigación es descubrir o revelar; no probar. Por este motivo se debe considerar cualquier posible explicación para los resultados; no sólo aquellas que encajan con la hipótesis, los objetivos presentados o con los sesgos o supuestos personales. Esto es especialmente importante cuando hay hallazgos inesperados.

Entre las limitaciones se debería comentar cómo podrían afectar la validez del resultado general o de los hallazgos realizados, pero se debe evitar usar la exageración o apología; sin embargo se debe ser honesto y autocrítico. Aunque es difícil de aceptar para quienes se inician en la investigación, es mejor identificar y reconocer las limitaciones del estudio antes que la señale cualquier otra persona (si el tesista no lo hace, seguro lo hará el director o terceros, y será más fuerte). No se deben ofrecer recomendaciones que se encuentran dentro del propio estudio, porque esto podría sugerir que los datos se han examinado de forma errónea o superficial (Sauaia *et al.*, 2013). Siempre se debe recordar que incluso los mejores y más costosos estudios de las revistas científicas más prestigiosas tienen limitaciones.

Después de presentar todos los resultados y el análisis de otras investigaciones similares, en términos de fortalezas y limitaciones, el autor debe presentar una interpretación balanceada del estudio, mencionando qué conocimiento se añade y cómo mejora la comprensión del tema, así como evaluar la generalización (validez y aplicación) de los hallazgos y su aplicación para la práctica o las políticas públicas (Sauaia *et al.*, 2013).

En general, ningún estudio es tan novedoso como para que no tenga algún antecedente o relación con estudios previos. Esta situación es muy difícil en las ciencias sociales. Comparar y contrastar los hallazgos con otros estudios similares o relacionados ayuda a evaluar la importancia general de la propia investigación. En ocasiones, algún hallazgo “significativo” podría ser debido a que no se realizó una buena revisión de la literatura (marco referencial).

En ocasiones, el estudio o investigación parece no tener una gran importancia teórica o práctica, pero se puede hacer una contribución muy importante al sugerir investigaciones futuras que se pueden realizar con respecto a preguntas sin respuestas o temas ocultos que se revelaron como resultado del presente estudio. La mejor forma es hacer sugerencias, por ejemplo: en futuros estudios, el instrumento de encuesta debe incluir más preguntas que atiendan o midan algún aspecto en específico que hasta el presente haya sido desatendido (Sauaia *et al.*, 2013).

Aunque los datos no se presentan en la discusión, el enfoque central son los datos del estudio que representan a una población y no se debe especular en torno a los mismos ni sobre otras poblaciones. Teorizar con lógica y creatividad puede generar nuevas líneas y oportunidades de investigación.

Tabla 11
Comparación entre introducción y discusión

Motivo	Introducción	Discusión
Propósito	Ayudar al lector a comprender la necesidad de la investigación	Ayudar al lector a interpretar los resultados y comprender las implicaciones de los hallazgos
Pregunta de investigación	Inicia con la hipótesis y los objetivos, finaliza con la pregunta	Inicia con la respuesta a la pregunta y establece si los hallazgos apoyan la hipótesis
Contenido	Se presenta información sobre el estado actual del conocimiento del tema, enlistando lo que se desconoce sobre él	Resumen de hallazgos con la explicación correspondiente, comparación con la evidencia disponible, enlistar fortalezas y limitaciones, discutir la validez externa, impactos de hallazgos para práctica empírica y políticas públicas, recomendaciones para nuevos estudios
Organización	De la información general a los objetivos específicos	De los hallazgos específicos a las implicaciones para la población relevante

Fuente: Bavdekar, 2015b.

2.6.1 LISTA DE VERIFICACIÓN

Los aspectos principales que deberían ser considerados en el apartado de discusión son:

Criterios	Sí	No
Seis a ocho párrafos como máximo	√	
Evidencias propias redactadas en tiempo presente	√	
Evidencias de terceros redactadas en tiempo pasado	√	

LA TESIS

Párrafo de hipótesis con hallazgos (resumen de hallazgos con respuesta y contribución)	√	
Párrafo de interpretación de hallazgos (con implicaciones teóricas y prácticas)	√	
Comparar si el hallazgo personal concuerda o contrasta con otros autores (con contexto)	√	
Hallazgos inesperados		
Párrafo de fortalezas y limitaciones	√	
Párrafo final de interpretación balanceada	√	
Redacción en tercera persona impersonal	√	
Repetir resultados (se deben discutir)		√
Hacer comparaciones teóricas sin fundamento		√

EJEMPLO

Un apartado de discusión, con las explicaciones correspondientes. Se omiten algunos detalles por motivos de comprensión y didáctica.

Discusión	Explicación
<p>Primer párrafo: Los destinos turísticos sobreexplotados, presentan múltiples impactos negativos a largo plazo y tienen una mayor tendencia a generar problemas sociales crónicos. Las tendencias de la planificación turística se dirigen específicamente hacia la conservación del entorno ecológico, prioridad social congruente con las preocupaciones respectivas. Sin embargo, los datos revelaron que, incluso con planificación, eventualmente se desarrollan problemas vinculados con la sobrecarga turística. Los fundamentos por los cuales ciertos espacios turísticos, públicos o paisajísticos, son sobreutilizados siguen siendo poco claros y no es posible explicarlos con las teorías vigentes. La identificación de los mecanismos que influyen en esta conducta social facilitará el desarrollo de nuevos reglamentos, normas y técnicas que apoyen la sustentabilidad en términos operacionales.</p>	<p>Comenzar con la importancia del estudio y la pregunta de investigación o la hipótesis, y cuánto, sus hallazgos “responden” a la pregunta. Éstas deben ser las dos primeras piezas de información que el lector encuentre.</p>

<p>Segundo párrafo: A pesar del desorden local, existen principios de organización a gran escala. Al examinar grupos y aglomeraciones, se observó una tendencia a una conducta similar. Por lo tanto, parece que la heterogeneidad individual es menor en el orden a gran escala. A pesar de la organización heterogénea, que se manifiesta como una falta de organización, los visitantes tienden a tener una correlación de conducta similar durante actividades en curso y activadas posteriores.</p> <p>En un primer momento, estos datos parecen difíciles de conciliar con varios estudios que muestran una desorganización a gran escala (por ejemplo, véase Gregor & Martínez, 2013; Standdler <i>et al.</i>, 2012). De hecho, éste ha sido un tema polémico durante algunas décadas y sigue sin resolverse hasta la fecha. Sin embargo, este estudio demostró que la señalización y las estrategias informativas reducen los impactos negativos y generan un estímulo importante en los visitantes, que podría sugerir una relación entre ambos.</p>	<p>Relacionar los hallazgos más importantes con los temas planteados en la introducción. Anotar similitudes, diferencias, tendencias comunes o diferentes. Mostrar cómo su estudio corrobora, extiende, refina o contradice los hallazgos anteriores.</p>
<p>Cuarto párrafo: El hallazgo principal consiste en conductas turísticas individuales heterogéneas con comportamientos relativamente similares en situaciones grupales con influencia directa e indirecta cercana por parte de monitores o informadores. No se identificó algún modelo que pueda explicar estos resultados, ni siquiera parcialmente, aunque los datos recolectados imponen restricciones al diseño del modelo. Específicamente, a distancias cortas, la conducta es aleatoria e imprevisible, mientras está ausente a mayores distancias.</p>	<p>Redactar el análisis crítico de los hallazgos más importantes del estudio. Se debe resaltar explícitamente la contribución más importante. Otros resultados menores o inesperados pueden describirse en los siguientes párrafos. No se deben repetir resultados detallados que se presentaron en el apartado de resultados, excepto que mejoren la discusión. Una ilustración clara y resumida del modelo propuesto podría ser útil.</p>

<p>Quinto párrafo: Los datos describen una fuerte correlación entre ruido durante la actividad recreativa o turística en curso y la idea de que la distribución de los grupos según escalas de tiempo modifica la conducta individual y grupal. Aunque estos datos parecen encajar mejor con el modelo de sensibilización previa, es sólo una interpretación de los resultados. Se requieren diferentes procedimientos experimentales para revelar esta conducta.</p>	<p>Si existen hallazgos inesperados, tratar de interpretarlos en términos de método, interpretación, incluso una hipótesis reestructurada. En casos extremos puede que tenga que volver a escribir su introducción. Se debe ser honesto acerca de las limitaciones del estudio y la interpretación respectiva, por ejemplo: ¿la representatividad del modelo? ¿El tamaño de la muestra? ¿La calidad de los datos?</p> <p>Si algún hallazgo es contrario a la revisión de la literatura, reconocerlo y ofrecer explicaciones basadas en el estudio. Discutir las implicaciones del estudio para investigaciones futuras y los próximos pasos lógicos para futuros investigadores.</p>
<p>Sexto párrafo: Se concluye que la educación ambiental, combinada con técnicas de monitoreo y control que se realizan a distancias cercanas a los grupos, influyen en la conducta durante todo el recorrido por los senderos y espacios interpretativos.</p>	<p>Indicar las principales conclusiones del estudio y presentar las implicaciones teóricas y prácticas. ¿Cuál es el principal mensaje del estudio? ¿Cuál es la principal contribución del estudio?</p>

EJERCICIO

Responde a las siguientes preguntas con falso (F) o verdadero (V), como proceso de autoevaluación de esta lectura.

_____ Los párrafos deben redactarse únicamente en tiempo presente o pasado.

_____ Lo más importante de la discusión son los resultados.

- _____ No se deben mencionar las debilidades o limitaciones del estudio.
- _____ Los sesgos pueden influir en el apartado de discusión.
- _____ Otras explicaciones alternativas podrían presentarse para ayudar a comprender los hallazgos.
- _____ El primer párrafo de la discusión debe estar vinculado a la hipótesis, pregunta u objetivos del estudio.
- _____ Se debe intentar generalizar los hallazgos cuando sea posible.
- _____ Hay que presentar implicaciones teóricas o prácticas como parte de la discusión.
- _____ Las recomendaciones para futuras investigaciones deben ser específicas.
- _____ Los hallazgos del estudio deben compararse con los hallazgos de otros estudios presentados en el marco referencial.

2.7 Redactar conclusiones

El apartado de conclusión debe ayudar al lector a entender mejor todo el estudio y su importancia. Por lo tanto, no es simplemente un resumen de los temas principales, sino una síntesis de los puntos clave. Para la mayoría de los casos, una cuartilla debe ser más que suficiente. La conclusión debe ser concisa e ir directo al tema. No se presentan aspectos de metodología ni resultados ni información innecesaria (Green & Norton, 2003).

No hay una forma única o mejor de redactar las conclusiones, pero hay algunas buenas prácticas o recomendaciones que se pueden realizar para mejorar las fortalezas de este apartado: 1) recordar el argumento principal con hipótesis u objetivos, 2) enfatizar el hallazgo más importante, 3) demostrar el cumplimiento de los objetivos específicos, 4) sugerir recomendaciones para futuras investigaciones, 5) finalizar con una reflexión adecuada. Se debe recordar que en la conclusión se regresa de lo específico a lo general (inverso a la introducción) (ver Ilustración 22).

La conclusión debe recuperar el argumento principal en forma de síntesis y reiterar las evidencias que existen para apoyarlo y cómo convergieron para lograr los objetivos establecidos. Se debe explicar cómo se llenó la laguna del conocimiento que se había identificado en la introducción. También se pueden presentar los impactos o la significancia de los hallazgos. En ningún caso se

debe introducir nueva información. El dato estadístico más importante o la imagen visual más impactante pueden presentarse aquí para enfatizar el argumento que se apoya (Bunton, 2005).

Ilustración 22
Esquema de conclusiones



Fuente: elaboración propia, 2017.

En la conclusión debe quedar explícito si la hipótesis planteada es válida. Para ello conviene enunciarla de nuevo y enumerar todos los aspectos que se corroboran y todos los que se rechazan. Cabe mencionar que en aquellos casos en los que no se logró demostrar o negar la hipótesis, se deben explicar las razones por las que fue imposible encontrar solución al problema planteado (Bunton, 2005). La implicación más importante del hallazgo realizado debe estar dentro de un párrafo.

Se presupone el cumplimiento de los objetivos específicos, por lo cual es necesario realizar una conclusión por cada objetivo propuesto. Es decir, si la investigación presenta cinco objetivos específicos se deben elaborar cinco conclusiones (si fuera necesario, un párrafo para cada objetivo).

Se debería recomendar alguna acción o estrategia específica para algún problema práctico que no fue atendido o el desarrollo de nuevo conocimiento o nueva comprensión sobre un tema determinado (Green & Norton, 2003).

Finalmente, se debe elaborar una conclusión general que debe actuar a manera de cierre a las ideas antes desarrolladas y explicar el objetivo general

en el contexto más amplio del conocimiento. Es aconsejable citar alguna frase de algún autor muy reconocido para apoyar y dar autoridad a la recomendación que se realiza.

Los párrafos de conclusión se redactan en tiempo presente, mientras que el párrafo de recomendaciones puede ser en tiempo presente o futuro.

EJEMPLO

La presente investigación analizó la demanda de alojamiento en los hoteles turísticos y las empresas de “tiempo compartido”, y se logró demostrar que en los últimos diez años hubo una disminución del 28% en la venta de habitaciones de hoteles por varias cuestiones que van más allá del incremento en su valor. Se observó que de forma casi simultánea al auge hotelero surgió la alternativa u oferta de alojamiento denominado “tiempo compartido”, que hizo que menos turistas demandaran habitaciones de hoteles, pero siga viniendo al destino. Además, las páginas web y los *e-mails* con ofertas promocionales, donde los interesados pueden obtener información sobre el alojamiento compartido, también han influido en esta tendencia. Por otra parte, las empresas promotoras han impulsado ampliamente las promociones por Internet y las ventas por comisiones, por lo cual más personas han demandado este tipo de servicio. También, cada vez es mayor el número de comisionistas que ofrecen el tiempo compartido, así como la cantidad de empresas que ofrecen este tipo de alojamiento. Estas cuatro razones han impulsado una baja en la venta de habitaciones de hoteles en este destino.

Si bien el presente trabajo abordó la relación entre hoteles y “tiempos compartidos”, la publicidad no se ha tenido en cuenta, por lo cual se recomienda evaluar en alguna investigación futura sobre los motivos que poseen los turistas para alojarse en dicho tipo de concepto empresarial, que es la tendencia.

Finalmente, es conveniente recordar que las empresas de alojamiento compartido han ampliado el mercado de alojamiento y se han consolidado como oferta de producto turístico. Se podría teorizar que esta tendencia, así como otras nuevas formas de alojamiento, están transformando el mercado turístico de la Isla, lo cual sugiere el diseño o adaptación de las estrategias turísticas de este destino para mantener los niveles de atraktividad. Al respecto, según Confucio “el éxito depende de la preparación previa, y sin ella llega el fracaso”.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvesson, Mats & Jörgen Sandberg. (2011). Generating Research Questions Through Problematization. *Academy of Management Review* 36. Abril 2011: 247-271.
- American Psychological Association APA. (2010). Manual de publicaciones de la American Psychological Association. Versión abreviada. Segunda edición traducida de la sexta edición en inglés. México, Editorial El Manual Moderno.
- Anderson, L. & Krathwohl, D. (2001). A Taxonomy for learning teaching and assessing: A revision of Bloom's taxonomy of educational objectives [Abridged]. New York: Addison Wesley Longman, Inc.
- Annesley, Thomas. (2010). Show your cards: The results section and the poker game. *Clinical Chemistry* 56. Julio, 1066-1070.
- Annesley, Thomas M. (2010b). The discussion section: Your closing argument. *Clinical Chemistry* 56. Noviembre, 1671-1674.
- Archer, Margaret. (1988). *Culture and Agency: the Place of Culture in Social Theory*. Cambridge, Cambridge University Press.
- Bavdekar, Sandeep & Sneha, Chandak. (2015). Results: Unraveling the findings. *Journal of the Association of Physicians of India*. Septiembre, 63: 44-46.
- Bavdekar, Sandeep. (2015b). Writing the discussion section: Describing the significance of the study findings. *Journal of the Association of Physicians of India*. Vol. 63.
- Bem, D. (1995). Writing a review article for *Psychological Bulletin*. *Psychological Bulletin* 118 (2): 172-177.
- Blaxter, Loraine; Hughes, Christina & Tight, Malcolm. (2006). *How to Research*. Tercera edición. McGraw-Hill Education.
- Bloom, B. (1956). *Taxonomy of Educational Objectives: The Classification of Educational Goals: Handbook I, Cognitive Domain*. New York, Longmans, Green.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Bryman, Alan. (2007). "The research question in social research: What its role?" *International Journal of Social Research Methodology* 10: 5-20.
- Bunton, David. (2005). The structure of PhD conclusion chapters. *Journal of English for Academic Purposes*. 4: 207-224.

BIBLIOGRAFÍA

- Casal, J. & Mateu, E. (2003). Tipos de muestreo. *Revista de Epidemiología y Medicina Preventiva*.
- Collins, R. (1988). Network Theories. En R. Collins (ed.), *Theoretical Sociology* (pp. 411-448). San Diego: Harcourt Brace Jovanovich Publishers.
- Concepto. (2017). Diccionario de la lengua española. Edición del Tricentenario. <http://dle.rae.es/?id=A7Kk6Zz>.
- Cortina, J. (1993). What is coefficient alpha: an examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, pp. 78: 98-104.
- Creswell, John. (2007). *Qualitative Inquiry & Research Design. Choosing Among Five Approaches*. Segunda edición. Sage Publications. California, USA.
- Cronin, Patricia; Ryan, Frances & Coughlan, Michael. (2008). Undertaking a literature review: a step-by-step approach. *British Journal of Nursing*. Vol. 17. Núm. 1.
- Farrugia, Patricia; Petrisor, Bradley; Farrokhyar, Forough & Bhandari, Mohit. (2010). Research questions, hypotheses and objectives. *Can. J. Surg*. Vol. 53. Núm. 4. Agosto. pp. 287-281.
- Fink, Arlene. (2014). *Conducting Research Literature Reviews: From the Internet to Paper*. Fourth edition. Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Generalizar. (2017). Diccionario de la lengua española. Edición del Tricentenario. <http://dle.rae.es/?id=J3yUWHw>.
- Gerstein, Dean. (1994). Desbrozar lo micro y lo macro: vincular lo pequeño con lo grande y la parte con el todo. En Jeffrey C. Alexander *et al.* (comps.), *El vínculo macro-micro*, Universidad de Guadalajara.
- Given, Lisa. (2008). *The SAGE Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. California, USA.
- González, Víctor. (2017). *El nuevo paradigma ambiental en la percepción de los visitantes de un área natural protegida de Cozumel con uso turístico*. Tesis de licenciatura. Universidad de Quintana Roo, Cozumel, México.
- Green, Brian & Norton, Sarah. (2003). "Writing introductions and conclusions." *Essay Essentials with Readings*. Tercera edición. Scarborough: Thompson Nelson: 97-108.
- Guba, E. & Lincoln, Y. (1985). *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills, CA: SAGE.
- Hales, David. (2010). *An Introduction to Triangulation*. UNAIDS. Ginebra.
- Hart, Chris. (1998). *Doing a Literature Review: Releasing the Social Science Research Imagination*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

BIBLIOGRAFÍA

- Hartley, James. (2005). To attract or to inform: What are titles for? *Journal of Technical Writing and Communication* 35: 203-213.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. McGraw-Hill. México.
- Inteligencia. (2017). *Diccionario de la lengua española*. Edición del Tri-centenario. <http://dle.rae.es/?id=LqtyoaQ>.
- Jesson, Jill. (2011). *Doing Your Literature Review: Traditional and Systematic Techniques*. Los Angeles, CA: SAGE.
- Kerlinger, F. (1988). *Investigación del comportamiento*. Tercera edición (pp. 458-491). México: McGraw-Hill. 36.
- Kevin, Eva. (2013). "Titles, abstracts, and authors." En *How to Write a Paper*. George M. Hall, editor. Quinta edición. Oxford: John Wiley and Sons, pp. 33-41.
- Krathwohl, David. (2005). *How to Prepare a Dissertation Proposal: Suggestions for Students in Education and the Social and Behavioral Sciences*. Syracuse, NY: Syracuse University Press.
- Lang, P. & Ridley, D. (2008). *The Literature Review—a Step-by-Step Guide for Students*. Sage Publications, London.
- Lederman, Norman & Lederman, Judith. (2015). What is a theoretical framework? A practical answer. *J. Sci. Teacher Educ.* 26: 593–597. Springer.
- Miles, M. & Huberman, A. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Segunda edición. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Murray, Rowena. (2006). *How to Write a Thesis*. Second Edition. McGraw-Hill Education.
- Noguchi, J. (2006). The science review article—An opportune genre in the construction of science. *Linguistic Insights*. Volume 17.
- Palacios, B. & Sánchez, M. (2012). Evaluar la calidad en la investigación cualitativa. Guías o checklists. En *Actas del II Congreso Nacional sobre Metodología de la Investigación en Comunicación y del Simposio Internacional sobre Política Científica en Comunicación*. Segovia, España.
- Pannucci, Christopher & Wilkins, Edwin. (2010). Identifying and Avoiding bias in research. *Plast Reconstr Surg*. Agosto. 126 (2): 619–625.
- Peñaloza Ceballos, Osana María. (2012). *Motivos de viaje del turista que elige Cozumel como destino vacacional*. Tesis de licenciatura. Universidad de Quintana Roo, Cozumel, México.
- Perry, C. (1998). A structured approach for presenting research theses. *Australasian Marketing Journal*. Vol. 6. Núm. 1, pp. 63-86.

BIBLIOGRAFÍA

- Pickard, Mary. (2007). The new Bloom's taxonomy: an overview for family and consumer sciences. *Journal of Family and Consumer Sciences Education*, Vol. 25, No. 1, Spring/Summer 2007, pp 45-55.
- Porush, David. (1995). *A Short Guide to Writing about Science*. New York: Harper Collins.
- Ressing, Meike; Blettner, Maria & Klug, Stefanie. (2009). Systematic literature reviews and meta-analyses. *Deutsches Ärzteblatt International~Dtsch Arztebl Int*, 106(27): 456-63.
- Ridley, Diana. (2012). *The Literature Review: A Step-by-Step Guide for Students*. Segunda edición. Los Angeles, CA: SAGE.
- Robson, C. (2011). *Real World Research*. Chichester, UK: Wiley-Blackwell.
- Roberts, M. & Ilardi, S. (2003). *Handbook of Research Methods in Clinical Psychology*. Malden, MA: Blackwell Pub.
- Sarantakos, S. (1993). *Social Research*. MacMillan Education Australia, Brisbane.
- Sauaia, A., Moore, E., Crebs, J., Maier, R., Hoyt, D. & Shackford, S. (2013). The anatomy of an article: The discussion section: "How does the article I read today change what I will recommend to my patients tomorrow?" *The Journal of Trauma and Acute Care Surgery* 74. Junio 2013: 1599-1602.
- Tesis. (2017). *Diccionario de la lengua española*. Edición del Tricentenario. <http://dle.rae.es/?id=ZeE19CB>.
- Vander, Randall; Meyer, Verne; Rys, John & Sebranek, Pat. (2012). *The College Writer: A Guide to Thinking, Writing, and Researching*. Cuarta edición. Cengage Learning. Boston, USA.
- Villanueva, Raymundo. (2016). *Servicios turísticos más demandados por los visitantes de cruceros en Cozumel*. Tesis de licenciatura. Universidad de Quintana Roo, Cozumel, México.
- Williams, Malcom. (2003). *Making Sense of Social Research*. London: SAGE Publications.
- Wills, John; Forness, Steven & Kavale, Kenneth. (1998). Some Methods are More Effective than Others. *Intervention in School and Clinic*. Vol. 33. Núm 4. Marzo, pp. 195-200). SAGE.
- Учебное пособие. (2011). *Insights into Scientific Research in the Sphere of Tourism*. Казанцева.

Redacción de tesis
se terminó de imprimir en el mes de julio de 2018 en:

Editorial Fénix
Avenida Río Magdalena 101-10, Colonia San Ángel, Delegación Álvaro
Obregón, Ciudad de México, C. P. 01000.

El tiraje consta de 100 ejemplares.



