

La triangulación metodológica como herramienta para el análisis de las estrategias de comunicación en las webs universitarias latinoamericanas  
*Methodological Triangulation as a Tool for the Analysis of Communication Strategies in Latin American University Websites*

**Rita Magdalena Solórzano Soto.** Universidad de Guayaquil (Ecuador)

Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Profesora de la Facultad de Jurisprudencia de la Universidad de Guayaquil. Investigadora acreditada por la Senescyt (Secretaría, de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación). Doctoranda en la Universidad Complutense de Madrid.  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0081-9123>

Artículo recibido: 06/10/2022 – Aceptado: 20/11/2022

**Resumen:**

Esta investigación se fundamentó en determinar la importancia de la triangulación metodológica para el análisis de las estrategias de comunicación en las webs universitarias latinoamericanas, estableciendo las ventajas de la aplicación de esta técnica y su contribución para el desarrollo de nuevos conocimientos. La metodología utilizada se basó en un análisis mixto, a través de la aplicación de métodos cualitativos y cuantitativos. Se abordó el estudio desde la perspectiva inductiva, empleando la técnica de investigación de análisis de contenido. Los resultados obtenidos permitieron establecer la importancia que tiene la triangulación metodológica para el desarrollo de cualquier investigación, ya que esta se basa en un abordaje metodológico sustentado en el análisis comparativo de distintos métodos para la recolección de información, en el caso específico de este estudio se refiere a la comparación entre la teoría sobre comunicación, aplicación de una ficha de evaluación y puntuación técnica, los resultados de una encuesta y el informe obtenido a través del programa SEO Nibbler.silktide.com. Por lo tanto, se pudo comprobar que la triangulación constituye una herramienta sumamente útil para el desarrollo de este tipo de investigaciones, al permitir el reconocimiento, comprobación y redefinición de los objetivos propuestos, valorar las variables analizadas y su relación con el objeto de estudio, desarrollar una investigación útil, desde el enfoque teórico y práctico, alcanzar una amplia, concreta y

profunda descripción de la temática abordada, acercarnos más a la dinámica del proceso investigativo para finalmente proponer acciones de mejora sobre la realidad estudiada.

**Palabras clave:**

Triangulación Metodológica; Técnicas de investigación; Métodos cualitativos; Métodos cuantitativos; Proceso de investigación.

**Abstract:**

*This research was based on determining the importance of methodological triangulation for the analysis of communication strategies in Latin American university websites, presenting the advantages of applying this technique and its contribution to the development of new knowledge. The methodology used was based on a mixed analysis, through the application of qualitative and quantitative methods. It was approached from the inductive perspective, through the content analysis research study technique. The results obtained allowed us to establish the importance of methodological triangulation for the development of any research, since it is based on a methodological approach based on the comparative analysis of different methods used for data collection, in the specific case of this study. refers to the comparison between the communication theory, application of a scorecard and technical score, the results of a survey and the report obtained through the Nibbler.silktide.com SEO program. Therefore, it was possible to verify that triangulation constitutes an extremely useful tool for the development of this type of research, by allowing the recognition, verification and redefinition of the proposed objectives, assessing the variables analyzed and their relationship with the object of study, develop a useful investigation, from the theoretical and practical approach, achieve a broad, concrete and deep description of the topic addressed, get closer to the dynamics of the investigative process to finally propose improvement actions on the reality studied.*

**Keywords:**

*Methodological Triangulation; Research Technique; Qualitative Methods; Quantitative Methods; Research Process.*

## **1. Introducción**

El proceso investigativo ha experimentado una transformación a lo largo de los años, donde los métodos y técnicas para la obtención de información representan una herramienta fundamental en el desarrollo de estudios científicos e investigaciones que aportan al conocimiento a través de estrategias indagatorias (Fernández *et al.*, 2021).

Es por esto, que, al profundizar sobre la importancia de estas técnicas, la triangulación toma un lugar relevante en la validez de los resultados, aportando mayor confiabilidad, reducción de los sesgos y la visualización de la información obtenida de una manera más amplia.

En la actualidad las investigaciones se realizan con varios instrumentos de recolección de datos, lo que hace que la triangulación tome aún más preponderancia en cuanto a su importancia. La cantidad de datos que una investigación pueda producir en algunos casos hace que el investigador necesite una técnica para analizar los mismos que tenga un grado de confiabilidad y es aquí donde la triangulación juega una función primordial

sobre todo teniendo en cuenta el resultado al cual se desea llegar (Jiménez & García, 2021, p. 70)

Desde el enfoque convencional, la triangulación representa la combinación de múltiples métodos aplicados en un estudio o investigación, cuya interpretación puede darse desde diversos puntos de vistas, pero que engloba todo un procedimiento comparativo para llegar a resultados más explícitos (Velosa & Rodríguez, 2020).

De manera cronológica, se plantea la perspectiva de diversos autores que han conceptualizado la triangulación desde el enfoque metodológico. Al respecto, Denzin (1990), señala que esta técnica se refiere a “la aplicación y combinación de varias metodologías de la investigación en el estudio de un mismo fenómeno” (p. 297).

También es definida por Rodríguez *et al.* (2006) como la “Técnica de confrontación y herramienta de comparación de diferentes tipos de análisis de datos (triangulación analítica) con un mismo objetivo puede contribuir a validar un estudio de encuesta y potenciar las conclusiones que de él se derivan” (p. 1) y para lo cual como lo establece Donolo (2009) “requiere de conocimiento, de tiempo y de recursos para implementarla y luego de gran agudeza para interpretar los resultados en las variadas y a veces contradictorias maneras en que se presentan” (p. 3).

Investigaciones más recientes, como la desarrollada por (Jiménez, 2020, pp. 77-78) destaca que la triangulación se refiere al empleo de múltiples técnicas de recopilación de datos para estudiar un solo problema, y se ha encontrado que es beneficiosa para proporcionar confirmación de los hallazgos, datos más completos, mayor validez y mejor comprensión del fenómeno estudiado. La triangulación se utiliza cuando el campo de estudio es difícil, exigente o polémico y en la investigación se emplea ampliamente en una serie de disciplinas variadas (Samaja, 2018). Esta técnica permite “explorar los resultados de forma más detallada, aclarando el interés y las cuestiones asociadas” (Nascimento *et al.* 2018).

Así mismo, la triangulación representa una estrategia técnica operativa de aplicación del diseño multimétodo más discutida en la literatura especializada, pues se considera la de mayor integración metodológica; ésta es definida como una práctica en la cual ambos enfoques son utilizados en una misma investigación y para un mismo objeto de estudio, obteniendo de esta forma, un panorama más completo de la realidad estudiada. (Blanco & Pirela, 2022, 12).

Por su parte, Feria *et al.* (2019) destaca que la triangulación es considerada como una técnica, toda vez que esta última, para ser diferenciada del método, se le reconoce su carácter más particular, en relación con la globalidad del método, al ser vista como un conjunto de operaciones específicas, relacionadas con los medios que se utilicen, ligado a la fase empírica de la investigación. Si se asumiera esta posición, se estaría absolutizando la subordinación de la triangulación a un único método, además de verla solo como de carácter empírico (p. 139).

Así mismo, dentro de este contexto se plantea la triangulación a través de distintos tipos que permiten su clasificación según de ciertas características. Para esto, gran cantidad de autores coinciden en que la triangulación se presenta de las siguientes formas, como se observa en la Tabla 1.

**Tabla 1**

*Tipos de triangulación*

<b>Tipos de triangulación</b>	<b>Definición</b>	<b>Características</b>
Triangulación de datos	Esta tipología se considera como el uso de múltiples fuentes de datos para obtener diversas visiones acerca de un tópico para el propósito de validación.	Utiliza múltiples fuentes de datos. Tiene 3 subtipos: tiempo, espacio y persona.
Triangulación teórica	Se define como el uso de distintas perspectivas teóricas para analizar un mismo grupo de datos.	Distintas teorías. Se guía por hipótesis. Permite el aporte de críticas y polémicas desde varias perspectivas teóricas. Reformulación de teorías
Triangulación Metodológica	Se trata simplemente del uso de dos o más métodos de investigación y puede ocurrir en el nivel del diseño o en la recolección de datos.	Incluye el uso de dos o más métodos de investigación

*Nota:* Esta tabla muestra la configuración de los distintos tipos de triangulación según las apreciaciones de diversos autores, como Arias (2000), Rodríguez *et al.* (2006), Jiménez & García (2021).

Para efectos de esta investigación, se ha seleccionado la triangulación metodológica, ya que, en el estudio y análisis de las estrategias de comunicación en las webs universitarias en Latinoamérica, se utilizaron diversas técnicas de recolección de datos, tanto cualitativas como cuantitativas, necesarias para optimizar los resultados del estudio.

Se puede argumentar que la triangulación metodológica cobra sentido y condiciones de posibilidad a la luz de lo que conoce como argumentos técnicos del debate cualitativo vs cuantitativo, que adquirieron preminencia luego de una primera fase caracterizada por la centralidad de los argumentos epistemológicos (Parra & Piovani, 2021, p. 159).

En términos generales la triangulación representa una ventaja para el análisis de resultados garantizados y confiables, ya que demuestra que la integración de diversos enfoques, permite alcanzar mayor profundización, precisión y alcance de la investigación.

Por lo tanto, el objetivo principal de este estudio se fundamenta en determinar la importancia de la triangulación metodológica para el análisis de las estrategias de comunicación en las webs universitarias latinoamericanas, estableciendo las ventajas de la aplicación de esta técnica y su contribución para el desarrollo de nuevos conocimientos.

## 2. Metodología

Las nuevas estrategias de comunicación no solo han revolucionado los medios de información, sino también han incidido en las metodologías de análisis y evaluación. “Las investigaciones sobre comunicación se convierten en auditorías, cuando implican procesos sistemáticos y objetivos que revelan con claridad qué tan efectivas son las tácticas empleadas en los canales internos y externos de comunicación” (Segura *et al.*, 2020, p. 264).

De esta manera, la metodología presentada tiene como eje principal la aplicación de la triangulación de datos científicos, que el caso específico de este estudio, tiene como objetivo principal la utilización de técnicas de investigación adaptadas a los diseños mixtos, cuya información se obtiene de la alineación del análisis comparativo.

Por lo que, las metodologías combinadas y sus resultados son un medio para la indagación, desabrimientos y novedades en un área del conocimiento y de aplicación, pero también constituyen un fin en sí mismas, puesto que se sustentan y se unen con referencia a un marco teórico común. Para esto, es indispensable que los campos de estudios sean abiertos y no se opongan a las posibilidades de explorar el potencial decrecimiento que ofrece la complementariedad y la integración teórico-metodológica (Rojas, 2022, p. 79).

En este sentido, se empleó la metodología cualitativa (Figura 1), basada en la revisión de diversas fuentes teóricas, bibliográficas y documentales, incluyendo estudios e investigaciones relacionadas a la temática abordada, cuyos resultados fueron considerados para avalar el análisis planteado.

**Figura 1**

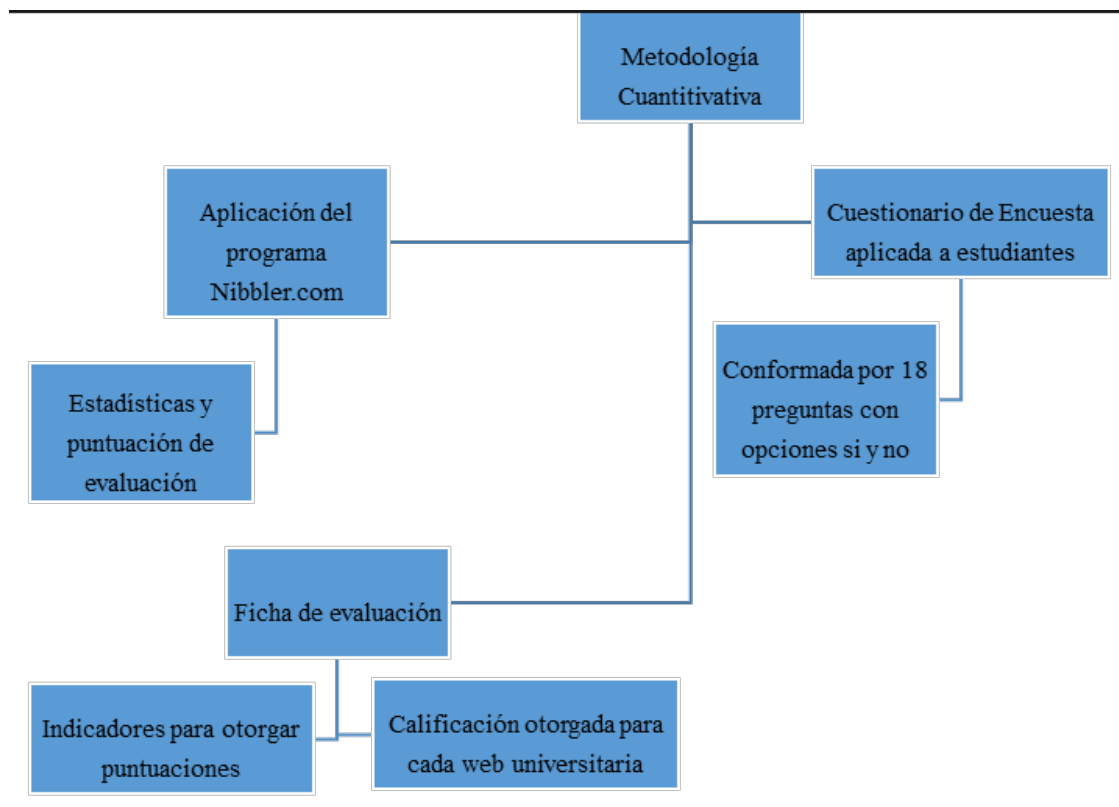
*Metodología cualitativa aplicada*



Desde el enfoque cuantitativo (Figura 2), la triangulación incluye datos obtenidos de la aplicación del programa Nibbler.com el cual arroja estadísticas de evaluación de los sitios webs seleccionados para el estudio. Así mismo, se aplicó una encuesta a una población conformada por estudiantes de comunicación y publicidad, y se diseñó una ficha de análisis, estableciendo una serie de indicadores para medir la efectividad de la comunicación transmitida por las páginas webs universitarias. Para la selección de estos indicadores, se determinaron los elementos comunicativos digitales que conforman los sitios webs, asignándoles una puntuación de 0 cuando no se aprecian estos elementos dentro de la página y de 1 cuando sí se identifican.

**Figura 2**

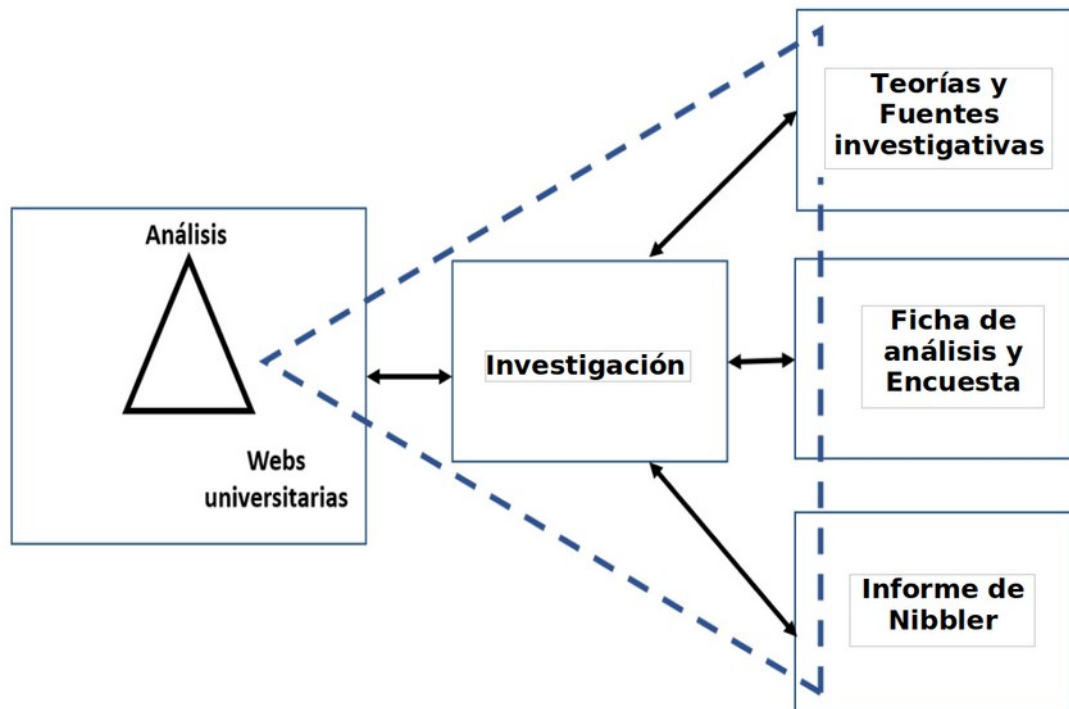
*Metodología cuantitativa aplicada*



Finalmente, para complementar la metodología propuesta, se expone la triangulación de los datos obtenidos a partir de las reflexiones teóricas revisadas, la ficha de análisis, el cuestionario de encuesta y el informe de Nibbler. Para esto se diseñó un diagrama que ilustra el proceso aplicado, a través del cual se sistematizan las técnicas empleadas. Esta triangulación (Figura 3), refleja la combinación de la metodología cualitativa y cuantitativa.

**Figura 3**

*Triangulación metodológica para el análisis de los métodos de recolección de información en el estudio de las webs universitarias*



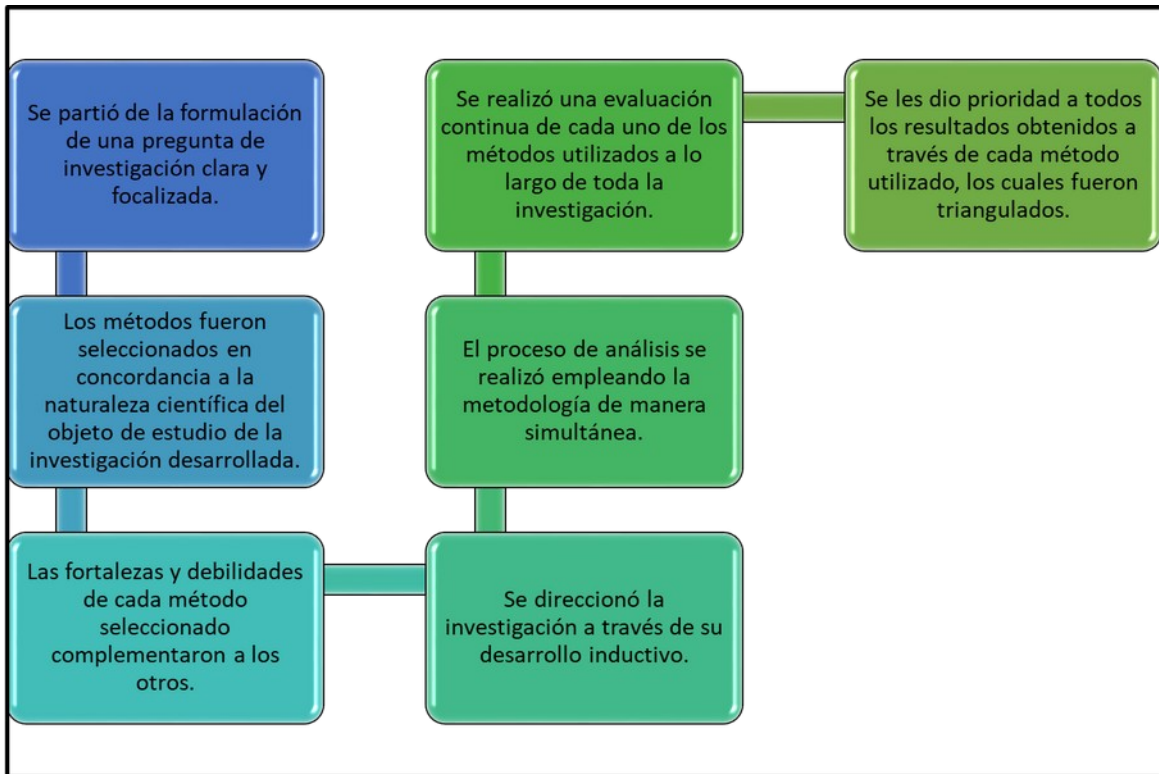
### 3. Resultados

La triangulación aplicada en el análisis de las estrategias de comunicación en las webs universitarias latinoamericanas fue de tipo intramétodos, ya que se basó en la combinación del abordaje metodológico distinto a través del análisis comparativo de la teoría, aplicación de una ficha de evaluación y puntuación técnica y del programa SEO Nibbler.silktide.com el cual permitió alcanzar la ponderación de los puntajes para cada universidad por medio de las herramientas aplicadas en este estudio para el análisis de sus sitios webs.

Este proceso se realizó a través de los siguientes pasos, donde se plasma uno de los principios de la triangulación, es decir, el principio simultáneo, el cual sustenta la investigación referida (Figura 4).

**Figura 4**

*Pasos para el proceso de Triangulación metodológica*



Ahora bien, para algunos autores (Moreno, s/f, Pérez & Fuentes, 2018, Educalingo 2018, entre otros), una de las desventajas que tiene la aplicación de la triangulación es la utilización de muestras inadecuadas, ya que muchas veces el investigador aplica ambos métodos (cualitativo y cuantitativo) a la misma población. Sin embargo, en el caso de nuestra investigación, los métodos utilizados se aplicaron en escenarios diferentes, donde no solo se seleccionó una población de estudio, sino que la investigadora diseñó una ficha de puntuación desde la perspectiva personal y aplicó el programa Nibbler.com, para luego comparar estos resultados con las teorías que sustenta el estudio de la comunicación en las webs universitarias.

Desde estas apreciaciones, se plantea que las triangulaciones presentan beneficios, cuyos principios, según lo establece Charres, *et al.* (2018) fortalecen del uso de varios métodos, los cuales actúan como tamizadores de la realidad seleccionada, propiciando un grado de confianza por el uso diferenciado de métodos, por lo que la subjetividad de la participación y actuación de los actores involucrados queda totalmente minimizada de manera conveniente. Es así como el mismo autor, ratifica que el objetivo de la triangulación no es para engrandecer la fortaleza y disminuir la debilidad de cada método, sino por el contrario, debe ser un método o herramienta que permita obtener hallazgos complementarios fuertes, sea cual sea el tipo de triangulación, de manera que contribuya a las propias teorías (p. 22).

Por lo tanto, la triangulación facilitó el engranaje de las variables analizadas en el estudio, ofreciendo un abordaje conciso y concreto de los aspectos estudiados, donde se complementan las teorías seleccionadas, las técnicas de investigación y la práctica científica, tal y como se evidencia en la Figura 5.

**Figura 5**

*Relación de los métodos de investigación a través de la Triangulación metodológica*



De manera específica, la triangulación permitió resaltar la importancia de los factores necesarios para lograr el fortalecimiento de la comunicación dentro de las instituciones estudiadas, ya que los niveles de análisis aplicados a través de esta técnica indujeron a la categorización de perspectivas que pueden ser empleadas en otras investigaciones, desechando cualquier dicotomía existente.

Afirmación que coincide con los planteamientos de Denzin (2009, pp. 298-299) quien señala que la triangulada metodológica permite ver cosas, utilizando diferentes lentes. Según su perspectiva, según la utilicemos y la apliquemos, diferentes observaciones serán reveladas. No obtendremos una pintura completa de la realidad, pero si una visión de ella más profunda. Gracias a la combinación de diferentes unidades de observación, podemos alcanzar un entendimiento más preciso acerca de lo que intentamos conocer con más detalle.

Entre otra de las ventajas que tuvo la aplicación de la triangulación en el análisis de las estrategias de comunicación de las webs universitarias, podemos mencionar que este tipo de técnica facilitó la obtención de un producto cohesivo a partir de la unión de los resultados recopilados, donde se pudo comprobar la coherencia existente entre la revisión teórica que sustenta la temática analizada con la realidad estudiada dentro de estas webs.

En concordancia con las teorías a favor de la triangulación, esta técnica promovió la profundización en el análisis de los resultados de la investigación, impulsando la creatividad y flexibilización en el momento de aportar recomendaciones y el diseño de una propuesta para mejorar y optimizar los canales de comunicación en las webs universitarias de Latinoamérica.

Por estas razones, es que la triangulación se convierte en una herramienta indispensable para el estudio de la comunicación, ya que, al indagar sobre esta variable en cualquier escenario, en el caso particular las webs universitarias, intervienen una multiplicidad de factores y actores que integran de forma específica la ciencia comunicativa y que requieren la aplicación de diversos métodos para la recolección de información.

En este sentido, la triangulación metodológica constituye una herramienta de suma utilidad al posibilitar el desarrollo de los siguientes aspectos:

- El reconocimiento, comprobación y redefinición de los objetivos propuestos en la investigación, es decir, valorar las variables analizadas y su relación con el objeto de estudio.
- Desarrollar una investigación útil, desde el enfoque teórico y práctico, enlazando los sustentos de la teoría con los elementos cuantitativos aplicados, logrando una investigación más profunda y con mayores contribuciones sociales.
- Alcanzar una amplia, concreta y profunda descripción de la temática abordada, permitiendo extender los conocimientos sobre el área de comunicación, manejo institucional y aplicación metodológica.
- Acercarnos más a la dinámica del proceso investigativo y ajustándonos a la realidad estudiada.

#### **4. Discusión**

El análisis desarrollado en líneas anteriores ha permitido comprobar la utilidad e importancia que tiene la triangulación metodológica para el desarrollo de cualquier tipo de estudio, ya que técnica direccionó la convergencia de los distintos y múltiples métodos utilizados para la obtención de la información.

De la misma manera, se evidenció que la triangulación genera grandes ventajas, debido a que los niveles de análisis aplicados a través de esta metodología indujeron a la categorización de perspectivas que pueden ser aplicadas en otras investigaciones, desechando cualquier dicotomía existente.

Así mismo, la utilización de esta técnica se dio a través del principio de simultaneidad, propiciando mayor alcance por medio de la combinación de los métodos implementados y en función del problema estudiado, los objetivos de la investigación, la metodología aplicada, la población y la muestra y el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

Por lo tanto, la triangulación metodológica representó una herramienta favorable para el desarrollo de la investigación propuesta, ya que, desde el enfoque teórico y práctico, permitió alcanzar una amplia, concreta y profunda descripción de la temática abordada,

acercándonos más a la dinámica del proceso investigativo, para finalmente proponer acciones de mejora sobre la realidad estudiada en las webs de las universidades latinoamericanas en relación a las estrategias de comunicación.

## 5. Referencias bibliográficas

- Arias, M. (2000). La triangulación metodológica: sus principios, alcances y limitaciones. *Investigación y Educación en Enfermería*, 18(1), 13-26
- Blanco, N., & Pirela, J. (2022). La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social. *Espacios públicos*, 18(45). <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19296>
- Charres, H., Villalaz, L., & Martínez, J. (2018). Triangulación: Una herramienta adecuada para las investigaciones en las ciencias administrativas y contables. *Revista FAECO sapiens*, 1(1), 18-35. [http://200.46.139.234/index.php/faeco\\_sapiens/article/view/575/482](http://200.46.139.234/index.php/faeco_sapiens/article/view/575/482)
- Denzin, N. (1970). *Sociological Methods: a Source Book*. Aldine Publishing Company.
- Denzin, N. (2009). Strategies of Multiple Triangulation, En K. Denzin (ed.) *Theoretical Introduction to Sociological Methods*, (pp. 297-299). The State University of New Jersey.
- Donolo, D. (2009). Triangulación: Procedimiento incorporado a nuevas metodologías de investigación. *Revista Digital Universitaria*, 10(8). <http://www.revista.unam.mx/vol.10/num8/art53/art53.pdf>
- Educalingo (2018). *Significado de la triangulación en el diccionario español*. <https://educalingo.com/es/dic-es/triangulacion>.
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2019). La triangulación metodológica como método de la investigación científica: Apuntes para una conceptualización. *Didasc@ lia: didáctica y educación*, 10(4), 137-146.
- Rodríguez, C., Pozo, T., & Gutiérrez, J. (2006). La triangulación analítica como recurso para la validación de estudios de encuesta recurrentes e investigaciones de réplica en Educación Superior. *RELIEVE. Revista electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 12(2), 289-305.
- Jiménez, V. (2021). Triangulación metodológica cualitativa y cuantitativa. *Revista Sobre Estudios E Investigaciones Del Saber académico*, 14, 76–81. <http://publicaciones.uni.edu.py/index.php/rseisa/article/view/276>
- Jiménez, V., & García, M. (2021). Triangulación metodológica en las investigaciones. *Revista UNIDA Científica*, 5(2), 70-73.
- Moreno, O. (s/f). *Triangulación*. Ministerio de Educación y Formación Profesional – INTEF.
- Nascimento, C., Dos Anjos, M. B., & Vasconcelos, S. (2018). Investigación-acción y triangulación metodológica en la investigación de percepciones de un grupo de alumnos de la educación básica sobre el medio ambiente. *Ensaio Pesquisa em*

*Educação em Ciências (Belo Horizonte)*, 20, e8673.  
<https://doi.org/10.1590/1983-21172018200109>

- Pérez, L., y Fuentes, H. C. (2018). Fundamentos de la gestión de la calidad en los procesos formativos en las universidades. *OPUNTIA BRAVA*, 10(2), 123-129.
- Piovani, J. I., & Saiani, P. P. (2022). Triangulación metodológica y big data. *PRACS: Revista Electrónica de Humanidades do Curso de Ciências Sociais da UNIFAP*, 14(2), 157-167. <https://periodicos.unifap.br/index.php/pracs/article/view/7171>
- Rojas, A. (2022). Propuesta metodológica integradora para investigar la tematización en la comunicación política. *Comunicación y Métodos*, 4(1), 73-90.  
<http://www.comunicacionymetodos.com/index.php/cym/article/view/155>
- Rodríguez, O. (2005). La triangulación como estrategia de investigación en Ciencias Sociales. *Revista de Investigación en Gestión de la Innovación y tecnología*, 31, 1-10.
- Samaja, J. (2018). La triangulación metodológica (pasos para una comprensión dialéctica de la combinación de métodos). *Revista cubana de salud pública*. 44(2), 33-42.
- Velosa, J., & Rodríguez, N. (2020). Utilidad de la triangulación en salud. *Memorias del Instituto de Investigaciones en Ciencias de la Salud*, 18(1).  
<http://archivo.bc.una.py/index.php/RIIC/article/view/1672>

**Conflicto de intereses:** los autores declaran que no existen.

**Traducción al inglés:** aportada por los autores.

#### HOW TO CITE (APA 7ª)

Solórzano-Soto, R. M. (2022). La triangulación metodológica como herramienta para el análisis de las estrategias de comunicación en las webs universitarias latinoamericanas. *Communication & Methods - Comunicación y Métodos*, 4(2), 55-66. <https://doi.org/10.35951/v4i2.169>