



12 mar 2026

Sesión Síncrona IAC

Archivos adjuntos  Sesión Síncrona IAC

Registros de la reunión  Transcripción  Grabación

Resumen

Discusión sobre los enfoques de investigación cuantitativos y cualitativos, se profundizó en la metodología cuasiexperimental y el diseño factorial.

Diseño de Investigación Cuantitativa

El enfoque cuantitativo se basa en la medición numérica de variables para probar hipótesis mediante el método científico. Este enfoque, basado en el positivismo, busca la generalización de resultados y descarta los datos subjetivos.

Diseños Cuasiexperimentales en Consultoría

Se presentó un diseño cuasiexperimental pretest-posttest para evaluar un programa de capacitación, concluyendo que la capacitación mejoró significativamente la satisfacción del cliente. La falta de asignación aleatoria hace que estos diseños sean comunes en consultoría debido a las restricciones operacionales en las organizaciones.

Introducción al Diseño Factorial

Se exploró el diseño factorial 2x2 para estudiar los efectos de 2 o más variables independientes simultáneamente y sus interacciones. El diseño factorial resulta crucial para people analytics y permite identificar combinaciones óptimas de intervención.

Detalles

- **Bienvenida y Asistencia:** Fabiola Castellanos se disculpó por no haber asistido a la sesión anterior debido a compromisos con una certificación, trabajo y una maestría. Edgar Rigoberto Rivera Muñoz dio la bienvenida a Castellanos y a los demás asistentes, mencionando la baja audiencia en la sesión de preguntas y respuestas anterior. Se decidió esperar un par de minutos para que se conectaran otros compañeros antes de comenzar con el tema ([00:00:00](#)).
- **Introducción al Tema de Investigación:** Edgar Rigoberto Rivera Muñoz anunció que el tema del día sería el diseño de investigación cuantitativa y cualitativa, un tema que, aunque parece sencillo, es amplio y se desarrollará a través de una presentación ([00:01:18](#)). Compartió un documento de Word y confirmó que los participantes podían ver la pantalla. Este tema constituye la segunda unidad del curso y se explorarán ejemplos, definiciones y enfoques de investigación, más allá de la simple descripción ([00:07:26](#)).
- **Enfoque de Investigación Cuantitativa:** El enfoque cuantitativo se basa en la recopilación y el análisis de datos numéricos, centrándose en la medición y la comprobación de hipótesis mediante instrumentos estandarizados y análisis estadístico ([00:09:15](#)). Su base filosófica es el positivismo, que sostiene que el conocimiento válido es aquel que se puede medir ([00:17:31](#)). Este enfoque descarta los datos subjetivos o cualitativos ([00:09:15](#)).
- **Principios y Limitaciones del Enfoque Cuantitativo:** Los principios del enfoque cuantitativo incluyen la medición numérica de variables, el uso del método científico (que incluye experimentación y análisis), la generalización de resultados a poblaciones más amplias mediante muestras representativas, y la replicabilidad de los estudios ([00:19:23](#)). El investigador busca no ser un factor de ruido o variabilidad en los experimentos ([00:22:43](#)).
- **Enfoque de Investigación Cualitativa:** El enfoque cualitativo busca la comprensión profunda de los fenómenos sociales, utilizando datos no numéricos de carácter interpretativo y de contexto ([00:11:17](#)). Este enfoque forma parte del paradigma interpretativo o constructivista, que afirma que las personas aprenden a través de su propia experiencia e interpretación del medio ambiente ([00:20:58](#)). Este enfoque contempla la interacción entre investigador y participante ([00:22:43](#)).
- **Principios y Desafíos del Enfoque Cualitativo:** Los principios de este enfoque incluyen la comprensión profunda de significados (entender cómo las personas interpretan su realidad), la contextualización, la flexibilidad metodológica (permitiendo la adaptación del diseño), y la riqueza descriptiva

a través de un lenguaje narrativo ([00:20:58](#)) ([00:26:20](#)). Una diferencia clave con el enfoque cuantitativo es que el investigador se asume como parte del fenómeno ([00:22:43](#)).

- **Diferencias Clave entre Enfoques:** Los propósitos de los enfoques difieren: el cuantitativo busca explicar, predecir y controlar, mientras que el cualitativo busca comprender, explorar y descubrir. Los datos cuantitativos son numéricos (obtenidos de encuestas, experimentos), y los cualitativos son textuales, visuales o narrativos (obtenidos de entrevistas, grupos focales, observación) ([00:27:58](#)). El análisis cuantitativo es estadístico y el cualitativo es interpretativo inductivo, que va de elementos individuales a conclusiones generales ([00:29:05](#)).
- **Selección del Diseño de Investigación:** La elección del diseño depende de factores como la naturaleza del problema, los objetivos de investigación (explicativo, descriptivo, etc.), el tipo de preguntas (cuantitativas: cuánto, con qué frecuencia; o cualitativas: cómo, por qué), la disponibilidad de recursos, y el acceso a los participantes. El proceso de selección implica definir el problema, determinar objetivos, identificar el enfoque metodológico (cuantitativo, cualitativo o mixto), y escoger el tipo de diseño ([00:32:13](#)).
- **Tipos de Diseños de Investigación:** Los tres tipos de diseños presentados son el experimental, el descriptivo y el exploratorio. Los diseños experimentales son cuantitativos, manipulan variables y establecen relaciones causales. Los descriptivos observan y detallan fenómenos sin manipular variables para caracterizar situaciones ([00:13:14](#)) ([00:38:30](#)). Los exploratorios son estudios preliminares en temas poco investigados para generar hipótesis futuras ([00:14:41](#)) ([00:43:06](#)).
- **Diseños Experimentales (Cuantitativos):** Estos diseños establecen relaciones causales entre variables, manipulando una variable independiente para observar su efecto en una dependiente, y requieren grupos de control, aleatorización, y medición antes y después (pretest y postest) ([00:13:14](#)) ([00:35:28](#)). La asignación aleatoria de individuos a los grupos es crucial para la validez interna del experimento ([00:53:46](#)). El ejemplo en consultoría involucró la optimización de la productividad mediante el diseño de espacios ([00:51:14](#)).
- **Desafíos y Ética en Diseños Experimentales:** Las desventajas incluyen el requisito de un control estricto del entorno (lo que puede no ser realista), posibles problemas éticos si los participantes no están informados de que están siendo medidos, y altos costos. Si el entorno se controla demasiado, la artificialidad puede afectar la validez externa de los resultados ([00:36:52](#)). En

consultoría, los diseños experimentales son menos comunes que los cuasi experimentales porque el control total de variables en las empresas es a menudo imposible ([00:58:54](#)).

- **Diseños Descriptivos y Exploratorios (Cualitativos):** El diseño descriptivo se enfoca en caracterizar la situación actual de una organización de manera estructurada y objetiva, sin establecer relaciones causales ([00:38:30](#)). Los diseños exploratorios se utilizan para problemas nuevos o poco definidos, buscando obtener conocimiento preliminar y generar hipótesis iniciales ([00:43:06](#)). Estos últimos no buscan la generalización y son flexibles en su metodología ([00:44:28](#)).
- **Modelo Metodológico y Matriz de Decisión:** Se compartió la estructura general de un modelo metodológico de investigación en consultoría estratégica (Modelo IC) ([00:17:31](#)) ([00:47:03](#)). Una matriz de decisión sugiere el diseño apropiado según el problema: un problema poco claro requiere un diseño exploratorio y cualitativo; la necesidad de un diagnóstico requiere un diseño descriptivo y cuantitativo; y un problema complejo humano requiere un diseño mixto exploratorio y descriptivo ([00:48:17](#)).
- **Propuesta de diseño cuasiexperimental para la capacitación en comunicación con clientes:** Edgar Rigoberto Rivera Muñoz presentó un diseño cuasiexperimental pretest-postest con grupos no equivalentes para evaluar si un programa de capacitación en comunicación con clientes mejora la satisfacción del cliente. Debido a restricciones operacionales, no fue posible la asignación aleatoria, lo que llevó a la designación del Centro Norte como grupo experimental (recibe capacitación) y el Centro Sur como grupo comparativo (no la recibe). La variable independiente fue el programa de capacitación, y la variable dependiente, la satisfacción del cliente, se midió en una escala de 1 a 10 mediante encuestas pos-servicio ([01:00:11](#)).
- **Resultados e interpretación del estudio cuasiexperimental:** La medición inicial mostró niveles de satisfacción similares (Centro Norte 7.1, Centro Sur 7.4), pero después de la capacitación de 16 horas al Centro Norte, la medición posterior registró un aumento en la satisfacción de 7.1 a 8.3, mientras que el Centro Sur solo aumentó de 7.4 a 7.5 ([01:01:23](#)). El consultor concluyó que el programa de capacitación contribuyó significativamente a mejorar la satisfacción del cliente en el centro intervenido, aunque reconocieron la existencia de posibles variables externas debido a la falta de asignación aleatoria, tales como diferencias en la supervisión o el liderazgo de los equipos de trabajo ([01:02:29](#)).

- **Conclusiones y recomendaciones sobre la capacitación:** El consultor sugirió que la capacitación tuvo un impacto positivo en la satisfacción del cliente. Las recomendaciones incluyeron implementar el programa en todas las sucursales, integrarlo al programa anual de capacitación, y medir la satisfacción y realizar seguimiento del impacto cada trimestre y cada seis meses, respectivamente ([01:02:29](#)). Los diseños cuasiexperimentales son comunes en consultoría porque a menudo existen restricciones operativas en las organizaciones que impiden la asignación aleatoria, lo que obliga a usar grupos preexistentes como departamentos o sucursales ([01:03:43](#)).
- **Diseños cuasiexperimentales más utilizados en consultoría:** Los diseños cuasiexperimentales más frecuentes incluyen el pretest-postest con grupo de control, el diseño de Solomon de cuatro grupos y el diseño de solo postest con grupo de control ([01:03:43](#)). El diseño de Solomon de cuatro grupos es considerado uno de los más robustos, ya que permite controlar el posible efecto del pretest en los resultados al incluir grupos que no son medidos inicialmente. El diseño de solo postest es usado cuando hay limitaciones de tiempo o recursos que impiden una medición pretest ([01:04:48](#)).
- **Introducción al diseño factorial de investigación:** Un diseño factorial es un tipo de experimento cuantitativo que permite estudiar simultáneamente el efecto de dos o más variables independientes sobre una variable dependiente, así como sus posibles interacciones. Este diseño es crucial en la consultoría porque los resultados organizacionales rara vez dependen de una única variable ([01:08:47](#)) ([01:11:51](#)). La investigación en consultoría a menudo se centra en una sola variable para simplificar los cálculos y asegurar conclusiones claras, manteniendo las demás condiciones constantes, tal como se hace en la economía ([01:10:22](#)).
- **Estructura y aplicación del diseño factorial 2x2:** El diseño factorial más común es el de 2x2, que implica dos variables independientes, cada una con dos niveles (por ejemplo, con o sin capacitación y con o sin incentivos). Esto genera cuatro condiciones experimentales diferentes, permitiendo analizar el efecto principal de cada variable y la interacción entre ellas ([01:11:51](#)). Un ejemplo aplicado mostró que la combinación de capacitación en ventas y un sistema de incentivos generó el mayor aumento en las ventas promedio mensuales, sugiriendo una interacción positiva entre ambas intervenciones ([01:14:09](#)).
- **Ventajas y uso estratégico del diseño factorial:** Las ventajas de usar un diseño factorial en consultoría estratégica incluyen la posibilidad de analizar múltiples variables a la vez, identificar interacciones entre factores organizacionales, reducir el número de experimentos necesarios y mejorar la

toma de decisiones basada en información ([01:15:01](#)). Este tipo de diseño es valioso para people analytics y experimentos organizacionales avanzados, ayudando a identificar las combinaciones óptimas de intervención ([01:16:21](#)). Edgar Rigoberto Rivera Muñoz instó a revisar el material de la plataforma, el video y las lecturas, y anotar cualquier duda para la sesión de preguntas y respuestas programada para el martes ([01:07:29](#)).

Pasos siguientes recomendados

- Edgar Rigoberto Rivera Muñoz compartirá el material sobre la estructura de un modelo metodológico de investigación en consultoría estratégica y el análisis inductivo, agregando este último en la sesión actual o la siguiente.

Revisa las notas de Gemini para asegurarte de que sean correctas. [Obtén consejos y descubre cómo toma notas Gemini](#)

Danos tu opinión sobre el uso de Gemini para tomar notas en una [breve encuesta](#).