

OBSERVACIÓN

- **Observación en investigación empresarial con enfoque de consultoría**
- La **observación** es una técnica de recolección de información que consiste en registrar de manera intencional, sistemática y estructurada hechos, conductas, interacciones, condiciones de trabajo, secuencias operativas o situaciones organizacionales tal como ocurren en la realidad. En consultoría, su valor radica en que permite contrastar lo que la organización dice que sucede con lo que realmente ocurre en la práctica.

Qué aporta la observación en consultoría

- La observación aporta algo que muchas veces otros instrumentos no alcanzan a mostrar con suficiente claridad: la diferencia entre el procedimiento formal y la práctica real. En una empresa, es común que las personas describan los procesos de una manera, pero que al observar la operación se detecten ajustes informales, omisiones, improvisaciones, duplicidades, demoras, dependencias mal resueltas o prácticas no documentadas.
- Por eso, observar no significa únicamente “ver qué pasa”. Significa registrar con criterio metodológico aquello que resulta relevante para explicar un problema organizacional.

Cuándo conviene utilizar la observación

- En consultoría, la observación resulta muy útil cuando se busca analizar:
- **cumplimiento real de procesos,**
flujo operativo entre áreas,
interacción entre personal y supervisión,
uso de formatos, registros o sistemas,
condiciones físicas del entorno de trabajo,
tiempos de espera o de ejecución,
manejo de materiales, documentos o recursos,
aplicación de protocolos,
orden, secuencia y control de actividades,
puntos de falla visibles en la operación.
- **Es especialmente recomendable cuando el problema investigado tiene una manifestación observable en la dinámica cotidiana de la organización.**

Tipos de observación más útiles en investigación empresarial

- **Observación estructurada**

- Se realiza con una guía previamente diseñada, con categorías, criterios e indicadores definidos. Es la más recomendable en consultoría porque permite registrar de forma ordenada y comparar hallazgos entre áreas, turnos, procesos o momentos.

- **Observación no estructurada**

- Es más abierta y flexible. Puede servir en fases exploratorias, cuando todavía no se conoce bien el fenómeno. Sin embargo, por sí sola puede resultar demasiado dispersa para un diagnóstico empresarial formal.

- **Observación participante**

- El investigador se integra temporalmente al contexto observado. Puede ser útil en algunos estudios, aunque en consultoría organizacional no siempre es viable ni conveniente.

- **Observación no participante**

- El investigador observa sin intervenir directamente en el desarrollo de las actividades. Suele ser la modalidad más utilizada en empresas, porque permite registrar la dinámica real con menor alteración del entorno.

Metodología profesional para realizar observación

- **1. Precisar qué problema se quiere observar**
- La observación no se diseña de forma general. Debe partir del problema de investigación. El consultor debe responder con claridad: ¿qué necesito verificar en la realidad operativa?
- Por ejemplo, si el problema es el retraso en la liberación de autorizaciones internas, observar podría servir para identificar tiempos muertos, secuencia real del flujo, transferencias entre áreas, acumulación de pendientes o incumplimiento de validaciones.
- La observación siempre debe tener un propósito concreto.

2. Delimitar el objeto de observación

- Aquí se define exactamente qué será observado. No se observa “la empresa” en abstracto, sino elementos específicos como:
 - Un proceso,
 - Una actividad crítica,
 - Un punto de control,
 - La interacción entre áreas,
 - Un turno de trabajo,
 - Una reunión operativa,
 - El uso de un sistema,
 - El cumplimiento de un protocolo.
- Mientras más delimitado esté el objeto de observación, más precisa será la guía.

3. Definir dimensiones, categorías y criterios

- Antes de construir la guía, conviene organizar el fenómeno en dimensiones observables. Esto evita registros improvisados o poco útiles.
- Por ejemplo, si se va a observar el cumplimiento de un proceso administrativo, las dimensiones podrían ser:

1. **inicio del proceso,**
2. secuencia de actividades,
3. **roles y responsables,**
4. uso de formatos,
5. **comunicación entre áreas,**
6. tiempos de respuesta,
7. **incidencias detectadas,**
8. controles y validaciones,
9. **cierre del proceso.**

- Estas dimensiones se convierten después en apartados concretos dentro de la guía de observación.

4. Diseñar la guía de observación

- Este es el punto más importante. La guía de observación es el instrumento que traduce el objetivo metodológico en elementos verificables. Debe ayudar a registrar hechos, no opiniones sueltas del observador.
- Una buena guía debe contener:
 - **DATOS DE IDENTIFICACIÓN,**
 - OBJETIVO DE LA OBSERVACIÓN,
 - **PROCESO O SITUACIÓN OBSERVADA,**
 - DIMENSIONES O CATEGORÍAS,
 - **ÍTEMS O CRITERIOS VERIFICABLES,**
 - ESPACIO PARA MARCA DE CUMPLIMIENTO,
 - **EVIDENCIAS OBSERVADAS,**
 - COMENTARIOS CUALITATIVOS,
 - **INCIDENCIAS O HALLAZGOS RELEVANTES.**
- En consultoría, la guía puede combinar estructura tipo checklist con espacio descriptivo. Esto es muy valioso porque permite mantener orden y, al mismo tiempo, capturar detalles contextuales.

5. Preparar condiciones de observación

- Antes de observar, hay que definir:
 - lugar,
 - fecha,
 - duración,
 - momento del proceso,
 - personas involucradas,
 - nivel de acceso del observador,
 - restricciones operativas,
 - condiciones éticas o de autorización.
- En empresas, conviene aclarar que la observación no busca evaluar personas de forma individual, sino analizar procesos y dinámicas organizacionales. Esto reduce resistencia y favorece un entorno más natural.

6. Realizar la observación con objetividad

- Durante la observación, el consultor debe registrar hechos visibles y verificables. Debe evitar interpretar demasiado pronto o emitir juicios inmediatos.
- **NO CONVIENE** anotar “**el área trabaja mal**” o “**hay desorden**”, sino registrar hechos como: “**el formato fue entregado incompleto**”, “**la actividad se detuvo 18 minutos por falta de autorización**”, “**el responsable consultó a tres personas antes de continuar**”, “no se utilizó el registro establecido”.
- La observación profesional describe con precisión y luego interpreta con criterio.

7. Sistematizar la información

- Después de observar, hay que organizar la información por categorías, turnos, áreas o momentos del proceso. Esto permite identificar patrones y construir evidencia comparativa.
- La observación aislada puede ser útil, pero la sistematización le da fuerza analítica. A partir de ella pueden detectarse recurrencias, puntos críticos y desviaciones.

8. Interpretar hallazgos en relación con el problema

- El valor de la observación está en conectar lo visto con el problema de investigación. No se trata solo de describir actividades, sino de explicar qué muestran respecto del fenómeno analizado.
- Por ejemplo, si se observó que distintos responsables omiten una validación antes de enviar documentación, eso puede interpretarse como una falla de control, de claridad en el procedimiento o de disciplina operativa, dependiendo del resto de la evidencia.

9. Integrar la observación al diagnóstico

- La observación rara vez debe usarse sola. Su mayor fortaleza aparece cuando se articula con entrevistas, grupos focales, documentos o encuestas.
- Así, lo observado puede confirmar, ampliar o cuestionar lo que otros instrumentos muestran.

Tecnología aplicada a la observación

- Aquí también podemos darle un sentido mucho más actual y práctico.
- **1. Formularios digitales de observación**
- La guía de observación puede levantarse en Google Forms, Microsoft Forms, Airtable o aplicaciones móviles. Esto permite registrar hallazgos en tiempo real, estandarizar criterios y centralizar la información.
- **2. Tableros y matrices de seguimiento**
- Una vez capturados los datos, pueden organizarse en hojas de cálculo, dashboards o tableros visuales para detectar recurrencias, áreas críticas, frecuencia de incumplimientos o puntos de congestión del proceso.
- **3. Evidencia visual o documental**
- Cuando el contexto lo permite y existe autorización, la observación puede complementarse con fotografías de formatos, pantallas, diagramas de flujo reales, registros físicos o capturas de incidencias. Esto fortalece mucho la evidencia del diagnóstico.
- **4. Sellos de tiempo y trazabilidad**
- Si la observación se realiza mediante herramientas digitales, puede incorporarse fecha, hora, ubicación, proceso observado y responsable del registro. Esto ayuda a documentar con mayor rigor.

5. Uso de IA como apoyo a la sistematización

- La inteligencia artificial puede utilizarse para:
 - **transformar notas de observación en categorías,**
 - proponer matrices de análisis,
 - **resumir patrones detectados,**
 - comparar observaciones de distintas áreas,
 - **ayudar a redactar hallazgos con lenguaje técnico,**
 - convertir registros extensos en síntesis diagnósticas.
-
- La IA ayuda a ordenar y analizar, pero no sustituye la capacidad del consultor para interpretar el contexto.

Ejemplos de prompts útiles con IA para observación

- **1. Prompt para convertir un problema en guía de observación**
- Actúa como especialista en investigación cualitativa aplicada a la consultoría organizacional. Diseña una guía de observación estructurada a partir de la siguiente situación organizacional:
- **Problema, proceso o situación a observar:**
[Inserta aquí el problema, proceso, actividad o fenómeno organizacional]
- **Contexto de la organización o del área:**
[Inserta aquí información relevante del área, operación, empresa o entorno]
- **Objetivo de la observación:**
[Inserta aquí qué se busca verificar, identificar o documentar]
- Con base en esta información, construye una guía de observación con enfoque de investigación empresarial y diagnóstico organizacional. Incluye dimensiones observables, criterios o ítems verificables, formato tipo checklist, espacio para evidencias o notas descriptivas y una estructura metodológicamente útil para el análisis posterior. Evita cualquier orientación hacia investigación de mercados.

2. Prompt para analizar registros de observación

- Actúa como analista cualitativo con experiencia en consultoría organizacional. Examina los siguientes registros o notas de observación y desarrolla un análisis estructurado orientado al diagnóstico empresarial.
- **Problema o situación observada:**
[Inserta aquí el problema, proceso o fenómeno observado]
- **Contexto de observación:**
[Inserta aquí el área, proceso, turno, unidad o entorno observado]
- **Objetivo del análisis:**
[Inserta aquí qué se desea identificar, contrastar o diagnosticar]
- **Registros o notas de observación:**
[Inserta aquí las notas, evidencias, descripciones o registros obtenidos]
- Con base en esta información, organiza los datos por categorías, identifica patrones, desviaciones respecto al proceso esperado, incidencias recurrentes, condiciones críticas y posibles hallazgos para el diagnóstico organizacional. Distingue con claridad entre hechos directamente observados e interpretación analítica derivada del registro. No agregues información no sustentada.

- **3. Prompt para redactar hallazgos a partir de una guía de observación**
- Actúa como consultor especializado en diagnóstico organizacional. A partir de la siguiente información obtenida mediante una guía de observación, redacta hallazgos profesionales con lenguaje técnico y orientación a consultoría.
- **Problema o proceso evaluado:**
[Inserta aquí el problema o proceso]
- **Objetivo de la observación:**
[Inserta aquí el propósito de la observación]
- **Registros, evidencias o resultados observados:**
[Inserta aquí las observaciones, notas o resultados]
- Elabora hallazgos que indiquen de manera clara qué se observó, qué significado tiene para la operación o dinámica organizacional y qué posibles implicaciones presenta para el diagnóstico. Asegúrate de que la redacción sea rigurosa, objetiva, metodológicamente defendible y útil para un informe de consultoría.

**VER EJEMPLO DE GUÍA DE
OBSERVACIÓN**

INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

Investigación por
entrevistas,
cuestionarios y
encuestas.



Definición

- La técnica de encuesta - cuestionario se basa **en el interrogatorio / serie de preguntas / cuestionamientos** de los individuos, a quienes se les plantea una variedad de preguntas con respecto a su comportamiento, intenciones, actitudes, conocimiento, motivaciones, así como características demográficas y de su estilo de vida.

DIFERENCIA ENCUESTA Y CUESTIONARIO

- El **cuestionario** es el **instrumento**: el conjunto de preguntas diseñadas para recolectar información.
- La **encuesta** es la **técnica o proceso de aplicación** de ese cuestionario a una población o muestra.
- Dicho simple:
- **Cuestionario** = el formato de preguntas.
- **Encuesta** = la aplicación de ese formato para obtener datos.
- Por eso, en términos metodológicos, lo más correcto suele ser hablar de **encuesta mediante cuestionario**.

- Estas preguntas se pueden hacer **verbalmente, por escrito**, mediante una **computadora**, y las respuestas se pueden obtener en cualquiera de estas formas.
- El interrogatorio es **estructurado**, lo cual se refiere al grado de estandarización impuesto por el proceso de recolección de datos. En la recolección estructurada de datos se prepara un cuestionario formal, y las preguntas se plantean **en un orden predeterminado**, de manera que el proceso también es directo.

Tipos de datos de los encuestados.

(qué información puede obtenerse a través de una encuesta o entrevista)

- a) **Comportamiento anterior** (predecir comportamiento)
- b) **Actitudes** (AFECTIVO – COGNITIVO – CONATIVO = acción)
- c) **Características del encuestado** (demográfica, geografía, psicografía / conducta)

Métodos de recolección de datos de los encuestados.

a) Método de comunicación:

- Encuesta personal (cara a cara)
- Encuesta telefónica
- Encuesta por correo (tradicional)
- Encuesta por medios digitales

b) Método de observación:

- Observación natural VS observación artificial.
- Observación oculta VS observación no oculta.

Partes de los cuestionarios.

- 1.- Datos de identificación
- 2.- Solicitud de cooperación
- 3.- Las instrucciones
- 4.- La información solicitada



1.- Revisar las consideraciones preliminares.

Definir cuáles son las variables (temas) a investigar y cuál será el perfil del entrevistado

2.- Decidir sobre el contenido de las preguntas.

Definir las sub variables por cada tema

3.- Decidir sobre el formato de respuestas.

Preguntas abiertas – múltiples - dicotómicas

4.- Decidir sobre la redacción de las preguntas.

Uses palabras sencillas, claras, sin doble sentido de respuesta / basarse en el tipo de encuestado / tomar como referencia el contexto / evitar estimativos complicados / evita sugerir la respuesta – condicionar la respuesta

5.- Decidir sobre la secuencia de las preguntas

Cuidar el orden cronológico y la lógica de respuesta / iniciar con preguntas dicotómicas porque son fáciles de responder / las respuestas complicadas colocarlas en medio o al final

6.- Decidir sobre las características físicas.

Decidir tipo de papel / acomodo de la impresión / forma de incluir preguntas (preguntas completas o solo códigos) número de hojas

7.- Llevar a cabo la pre prueba, revisión y borrador final.

<https://www.google.com/intl/es-419/forms/about/>

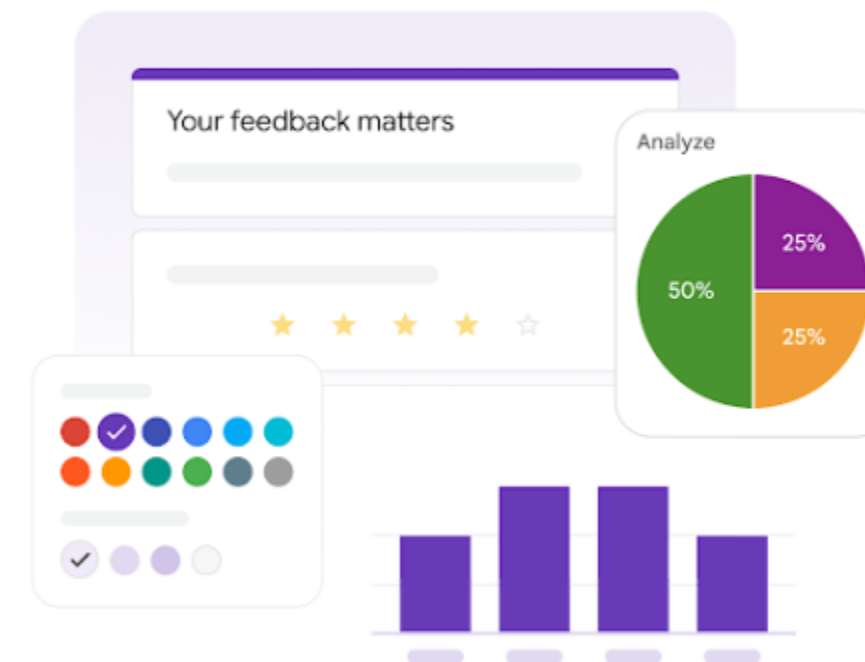
 Google Forms

Formularios en línea para obtener estadísticas rápidamente

Crea fácilmente formularios y encuestas para recopilar datos y obtener estadísticas desde cualquier lugar.

Acceder

Probar Formularios para el trabajo



<https://encuesta.com/inicio/>

encuesta.com

INICIO CÓMO FUNCIONA PLANTILLAS PRECIOS BLOG CONTACTO ACCEDER →

EN

Crea encuestas, sal de dudas.
Con plantillas o desde cero. Potente y fácil de usar.

SUSCRIPCIÓN PROFESIONAL SUSCRIPCIÓN GRATUITA

INFORME DE RESULTADOS
MI ENCUESTA

PREGUNTA 2
¿A qué departamento perteneces?

DEPARTAMENTO	PORCENTAJE	CANTIDAD	ESTADÍSTICAS
Marketing	30.77%	727	Participantes 2300
RRHH	53.85%	1219	Suma 0

7.69% Test de concepto
7.69% Clima laboral
30.77% 360°

LOGO

Valora de 0 a 10 los siguientes aspectos

Calidad
Precio
Atención

¿Necesitas ayuda?
Pregunta a nuestro agente

<https://www.onlineencuesta.com/>

The screenshot shows the website's navigation menu with links for 'Cómo funciona', 'Productos y precios', 'Características', and 'Ejemplos'. A '¡Regístrate gratis!' button is visible in the top right. The main content area features two device mockups displaying a 'Customer Satisfaction Survey' with a 5-point Likert scale. The desktop version shows the full survey with a 'Next' button, while the mobile version shows a simplified, scrollable view. To the right of the mobile mockup, there is a headline 'Cree encuestas en línea profesionales fácilmente' and a sub-headline 'Hacemos que sea muy fácil crear encuestas en línea bonitas y optimizadas para móviles. A sus participantes les encantará y le premiarán con altas tasas de respuesta.' Below this, there are two buttons: '¡Comience ahora gratis!' and 'Registrarse con Facebook'. A vertical sidebar on the right contains icons for search, help, window management, and settings.

¡Más de 500,000 usuarios en todo el mundo se han registrado y adoran nuestro producto!

IDAD

<https://es.surveymonkey.com/>



Producto ▾ Soluciones ▾ Recursos ▾ Enterprise Precios

Contacta a Ventas Iniciar sesión

Suscríbete gratis

ENCUESTAS Y FORMULARIOS PARA TRIUNFAR

Encuestas impulsadas por IA. Perspectivas que propulsan el crecimiento.

Crea encuestas y formularios atractivos que inciten comentarios valiosos y fundamenten decisiones comerciales más inteligentes.

Comienza gratis

Estamos creando tu encuesta con IA...

600 respuestas
EE. UU.
Ingresos: Más de \$75 000
Entre 18 y 65 años

Las mujeres entre 18 y 35 años prefieren este producto

CSAT mensual por línea de productos

Producto	May.	Jun.	Jul.	Sep.	Oct.
Producto 1	75	85	85	90	90
Producto 2	35	75	75	55	75
Producto 3	15	45	55	45	65
Producto 4	10	45	55	45	65

Distribución del NPS®

33

www.encuestafacil.com



The screenshot shows the homepage of encuestafacil.com. The background features a person's hands holding a smartphone. The website header includes the logo 'encuestafacil' and navigation links for 'Idiomas' and 'Entrar'. A registration form is overlaid on the right side of the page, containing the following elements:

- Text: 'Las cuentas básicas siempre son gratis'
- Input field: 'Dirección de correo'
- Input field: 'Contraseña'
- Input field: 'Repetir contraseña'
- Text: 'Acepto las [condiciones de uso](#) y [política de privacidad](#)'
- Green button: 'Empieza ahora'

On the right side of the form, there are four circular social media icons: WhatsApp, Telegram, Messenger, and Email.

Tu encuesta en tres sencillos pasos

https://www.survio.com/es/

survio Producto ▾ Soluciones ▾ Plantillas de encuestas ▾ Recursos ▾ Planes y Precios [Contactar Ventas](#) [Crear cuenta](#) Acceso ES ▾

Crea encuestas online ^{gratis}

Plataforma de encuestas y cuestionarios online para satisfacción del cliente, estudios de opinión e investigación de mercado.

- 100+ plantillas de encuestas
- 19 tipos de preguntas
- 70+ diseños atractivos
- 5+ millones de usuarios en todo el mundo
- Localizado en 26 idiomas
- 100% de privacidad y seguridad de datos

[Crea una encuesta](#) [Contactar Ventas](#)

crozdesk
QUALITY CHOICE
TOP RANKED SOLUTION
2023