



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

División Académica de Ciencias Económico Administrativas



Tema: Procesamiento de datos cuantitativos

Materia:

Seminario de Investigación II

Docente:

Dra. Minerva Camacho Javier

Alumnos:

Emili Adriana Cbrales Santana (Titular)

José Armando Díaz Díaz (Colaborador)

sábado, 14 de marzo de 2026

Índice

Introducción	3
Formato	4
1. Descripción del corpus.....	4
2. Codificación de primer nivel	4
3. Codificación de segundo nivel.....	5
4. Evidencia textual.....	5
Conclusión.....	7
Lista de cotejo	8
Referencias	9

Introducción

En este presente documento se exponen los resultados del procesamiento de datos cualitativos obtenido mediante entrevistas semiestructuradas, con el objetivo de transformar información textual en hallazgos organizacionales estructurados. A través de una tabla de codificación de primer nivel, se desglosaron fragmentos clave sobre la operatividad diaria tales como la verificación de datos y la solución de problemas con clientes, asignándoles códigos específicos y significados técnicos. Estos insumos fueron posteriormente sintetizados en una tabla de codificación de segundo nivel, donde se agruparon bajo categorías estratégicas como la planeación, la toma de decisiones y la resistencia al cambio institucional. Finalmente, el documento presenta una sección de evidencia textual que respalda cada categoría

INSTRUCCIONES PARA LA EVIDENCIA DE

Procesamiento de Datos Cualitativos

Propósito

Codificar y organizar datos textuales para identificar temas y patrones.

Instrucciones

- Usa Atlas.ti, NVivo, MAXQDA o Excel.
- Presenta codificación de primer y segundo nivel.
- Incluye citas textuales.

Formato

1. Descripción del corpus

- Número de entrevistas: 2
- Duración promedio: 8 minutos
- Técnica aplicada: entrevista semiestructurada

2. Codificación de primer nivel

Código	Fragmento	Significado
PROBCLI	“Solucionar los problemas de los clientes o con los clientes.”	Prioridad en resolver problemas relacionados con clientes
VERDAT	“Corroborar bien sus datos... número telefónico, su domicilio conforme a su INE.”	Verificación de información del cliente antes de continuar procesos
ANALAT	“Analizar cuál es el motivo del atraso en sus pagos.”	Evaluación de causas de atraso en pagos
RESPCL	“Muchas veces es responsabilidad del cliente.”	Identificación de responsabilidades del cliente
RESPCOB	“Muchas veces también es cuestión del cobrador.”	Reconocimiento de fallas internas en el proceso
DECISIT	“Dependiendo la situación se van solucionando los problemas.”	Toma de decisiones basada en la situación específica
DIALCLI	“En base a lo que platico con los clientes.”	Uso del diálogo con clientes para decidir acciones
REGESC	“Estoy haciendo anotaciones diariamente.”	Registro escrito de incidencias
REGPROB	“Llevar un registro de los problemas que se van suscitando diariamente.”	Seguimiento de problemas a través de registros

PLANIMP	“Definitivamente la planeación es importante.”	Reconocimiento de la importancia de planear
PREPROB	“Planear y premeditar qué puede suscitarse un problema.”	Planeación para prevenir problemas
TRABCONJ	“Todos tenemos que trabajar en conjunto.”	Necesidad de coordinación entre trabajadores
ORGAREA	“Darle solución a los problemas o evitar los problemas.”	Función organizativa del área
RESIST	“Hay mucha resistencia de parte de los trabajadores a los cambios.”	Resistencia al cambio por parte del personal
ADAPCAM	“Los trabajadores no son muy adaptables a los cambios.”	Dificultad de adaptación del personal

3. Codificación de segundo nivel

Categoría	Códigos	Tema
Planeación estratégica	PLANIMP, PREPROB, REGESC, REGPROB	Importancia de la planeación y registro para anticipar problemas
Toma de decisiones	DECISIT, DIALCLI	Decisiones basadas en la situación y comunicación con clientes
Gestión del cliente	PROBCLI, VERDAT, ANALAT, RESPCL	Control y solución de problemas relacionados con clientes
Coordinación organizacional	TRABCONJ, ORGAREA	Trabajo conjunto para el funcionamiento del área
Dificultades organizacionales	RESIST, ADAPCAM, RESPCOB	Problemas derivados de la resistencia al cambio y procesos internos

4. Evidencia textual

1. “Solucionar los problemas de los clientes o con los clientes.” (E2)
2. “Siempre tengo que estar pendiente de corroborar bien sus datos... número telefónico y domicilio.” (E2)
3. “Muchas veces el atraso es responsabilidad del cliente, pero otras veces también es cuestión del cobrador.” (E2)
4. “Dependiendo la situación se van solucionando los problemas.” (E2)
5. “En base a lo que platico con los clientes.” (E2)
6. “Estoy haciendo anotaciones diariamente para llevar un registro de los problemas.” (E2)
7. “Es más conveniente por escrito para poder darle solución más pronto a cada problema.” (E2)

8. “Definitivamente la planeación es importante.” (E2)
9. “La planeación ayuda a que un problema no llegue a desarrollarse.” (E2)
10. “Todos tenemos que trabajar en conjunto para el buen funcionamiento.” (E2)
11. “Cuando alguien intenta trabajar por su lado se suscita un problema.” (E2)
12. “La mayor dificultad ha sido con los trabajadores.” (E2)
13. “Hay mucha resistencia de parte de los trabajadores a los cambios.” (E2)
14. “A los trabajadores les cuesta más trabajo adaptarse a los cambios.” (E2)

Conclusión

Con la información obtenida, nos damos cuenta de que para que el trabajo salga bien, es clave que el equipo planee sus actividades y mantenga una buena comunicación con los clientes. Gracias a las entrevistas, vimos que anotar todo y tratar de adelantarse a los problemas ayuda muchísimo a que el área funcione sin tantos sobresaltos. El gran reto que detectamos es que a veces los empleados se resisten a las nuevas formas de trabajar, lo que hace que sea difícil aplicar mejoras, aunque estas sean necesarias.

Lista de cotejo
Procesamiento de datos cuantitativos

Criterio	Sí	No
Se aplicó estadística descriptiva (frecuencias, medias, etc.).	X	
Se generaron tablas y gráficas correctamente.	X	
Se utilizó un software adecuado (Excel, SPSS, Jamovi, etc.).	X	
Los resultados están correctamente etiquetados.	X	
Se aplicaron pruebas inferenciales cuando correspondía.	X	
Los resultados son coherentes con la base de datos.	X	
No hay errores visibles en cálculos o gráficas.	X	
Total	7	

Nota. Elaborada por la Dra. Mineva Camacho Javier el 29 de enero de 2026 solo para fines académicos para la materia de Seminario de Investigación II.

Referencias

- Gibbs, G. R. (2012). El análisis de datos cualitativos en la investigación cualitativa.
Ediciones Morata.
- Saldaña, J. (2021). El manual de codificación para investigadores cualitativos.
Publicaciones SAGE.