

# El Marco 2x2 — El mapa esencial para elegir el método de investigación correcto

---

Cómo seleccionar con precisión el método UX ideal según la pregunta, los datos y el contexto del negocio.



# ¿Por qué necesitamos un marco para elegir métodos UX?

---

Elegir un método de investigación no es una cuestión de preferencia, sino de propósito. El marco 2x2 permite al equipo moverse del “qué queremos saber” al “cómo debemos investigarlo”. Evita decisiones basadas en intuición o moda, y orienta cada estudio hacia la generación de evidencia útil para el negocio y el diseño.



# Cualitativo vs. Cuantitativo / Actitudinal vs. Conductual

# Cómo leer la matriz 2x2

---

El eje horizontal distingue lo que las personas dicen o piensan (**actitudinal**) de lo que realmente hacen (**conductual**).  
El eje vertical separa los métodos cualitativos, que buscan profundidad, de los cuantitativos, que buscan validación estadística.  
El poder del 2x2 radica en que posiciona cada técnica dentro de un marco lógico, facilitando decisiones rápidas y argumentadas ante stakeholders.



# Ejemplos prácticos del 2x2



**Entrevistas -**  
Cualitativo /  
Actitudinal



**Pruebas de  
usabilidad -**  
Cualitativo /  
Conductual



**Encuestas -**  
Cuantitativo /  
Actitudinal



**A/B Testing y  
Analítica -**  
Cuantitativo /  
Conductual



Lo que el  
usuario hace >  
lo que dice

# El valor de observar el comportamiento



Observación directa: fuente más confiable de insights.



Declaraciones: aportan contexto, no siempre verdad.



Comportamiento inconsciente: revela fricciones invisibles.



Triangulación: combinar métodos para validar hallazgos.



Datos analíticos: muestran patrones reales de uso.



# Errores frecuentes al elegir métodos

# Cómo traducir una pregunta de negocio en una decisión de investigación

---

Cada método debe responder a una pregunta de investigación bien formulada. Si el negocio pregunta “¿por qué las personas abandonan el carrito?”, la matriz sugiere métodos conductuales y cualitativos como pruebas de usabilidad o mapas de calor. Si pregunta “¿cuántos usuarios lo hacen?”, corresponde un método cuantitativo como analítica o encuestas. La clave está en alinear la intención con la técnica.

# Investigar no es adivinar: es diseñar con evidencia.

---

