

CLASE

1

Integración curricular

La investigación aplicada al contexto profesional:
fundamentos y enfoque cualitativo

Educación de calidad

INTRO DUC CIÓN

DE LA CLASE

GRADO / POSGRADO / TECNOLOGÍAS

Estudia a tu tiempo
son interrupciones

EDUCACIÓN EN LÍNEA DE CALIDAD



La asignatura de Integración Curricular tiene como propósito articular y consolidar los conocimientos, habilidades y actitudes adquiridos a lo largo de la formación técnica en Ventas, mediante el análisis de problemáticas reales del entorno profesional y la resolución de casos integradores. El núcleo metodológico del curso es el estudio de caso desde el enfoque cualitativo, que permite al estudiante investigar con profundidad situaciones complejas del contexto comercial, interpretar datos con rigor académico y proponer soluciones viables y fundamentadas. El proceso incluye la selección del caso, el diseño de instrumentos cualitativos, la recolección y análisis de información, la elaboración del informe y la sustentación oral ante un tribunal evaluador.

A través del desarrollo del proyecto integrador o la preparación para el examen complejo, el estudiante aplica metodologías cualitativas, integra saberes de distintas disciplinas y demuestra pensamiento crítico, ética profesional y capacidad de comunicación académica. Las 10 semanas del curso se organizan en cuatro fases progresivas: fundamentos del enfoque cualitativo y el estudio de caso; diseño metodológico y recolección de información; análisis, interpretación y construcción del informe; y preparación, simulación y sustentación oral definitiva. Cada fase fortalece competencias investigativas, argumentativas y comunicativas que evidencian el perfil profesional del Técnico en Ventas.

En esta primera semana iniciaremos el proceso de Integración Curricular comprendiendo la importancia de la investigación como una herramienta para analizar y resolver problemas del entorno profesional. Conocerás los fundamentos de la investigación científica y los principales enfoques metodológicos, identificando cómo estos contribuyen a generar información confiable para la toma de decisiones. Estos conocimientos serán la base para el desarrollo del proyecto integrador o del Examen Complexivo durante la asignatura.

Además, profundizarás en el enfoque cualitativo, una metodología que permite comprender fenómenos desde la realidad de las personas y las organizaciones. A través de este contenido desarrollarás habilidades para identificar problemas de investigación, diferenciar los tipos de conocimiento y comprender el papel de la investigación aplicada en el contexto profesional del Técnico Superior en Ventas.

1: La investigación aplicada al contexto profesional: fundamentos y enfoque cualitativo.

1.1 ¿Qué es investigar? Concepto y relevancia en el campo profesional

La investigación es un proceso sistemático que permite obtener conocimientos y resolver problemas mediante la recopilación, análisis e interpretación de información (Baena Paz, 2017; Cruz del Castillo & Olivares Orozco, 2014).

A través de la formulación de preguntas y el análisis de evidencias, la investigación facilita la comprensión de fenómenos y apoya la toma de decisiones en contextos académicos y profesionales (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018).

Características principales:

- Sistemática.
- Metódica.
- Objetiva.
- Basada en evidencia.
- Orientada a la resolución de problemas.

Ejemplo práctico

Una empresa registra una caída en las ventas. Mediante una investigación identifica que el problema principal no es el precio, sino la baja disponibilidad de productos. Con esta evidencia implementa mejoras logísticas y recupera sus resultados.

Tabla 1.

Características de la investigación

Característica	Descripción
Sistemática	Sigue etapas organizadas.
Objetiva	Se basa en evidencias.
Metódica	Utiliza procedimientos definidos.
Analítica	Examina la información críticamente.

Nota. Elaboración propia con base en Baena Paz (2017) y Cruz del Castillo y Olivares Orozco (2014).

Figura 1

Proceso general de la investigación científica



Nota. El proceso de investigación comprende etapas como la identificación del problema, la revisión de información, la recolección y análisis de datos, y la formulación de conclusiones para apoyar la toma de decisiones (Hernández Sampieri & Mendoza, 2023).

<https://biblioteca.ucuenca.edu.ec/digital/s/biblioteca-digital/ark:/25654/2140#?c=0&m=0&s=0&cv=0>

1.1.1 Diferencia entre conocimiento empírico y conocimiento científico

El conocimiento es el conjunto de saberes que las personas adquieren mediante la experiencia, la observación, el estudio y la investigación (Baena Paz, 2017; Cruz del Castillo & Olivares Orozco, 2014).

El **conocimiento empírico** surge de las experiencias y vivencias cotidianas, mientras que el **conocimiento científico** se construye a través de métodos sistemáticos que permiten analizar y comprobar la información obtenida (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018; Baena Paz, 2017).

Ambos tipos de conocimiento contribuyen a la comprensión de la realidad: el empírico aporta experiencia práctica y el científico proporciona explicaciones fundamentadas en evidencia (Gregorio Rojas, 2023).

Características principales:

- El conocimiento empírico se basa en la experiencia.
- El conocimiento científico utiliza métodos de investigación.
- El empírico es más subjetivo.
- El científico busca objetividad y verificación.

Ejemplo práctico: Un asesor comercial considera que las promociones de fin de semana generan más ventas debido a su experiencia. Sin embargo, al analizar los reportes comerciales identifica que las mayores ventas ocurren los viernes, demostrando la diferencia entre conocimiento empírico y conocimiento científico. (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018).

Tabla 2.

Diferencias entre conocimiento empírico y científico

Aspecto	Conocimiento empírico	Conocimiento científico
Origen	Experiencia y observación	Investigación sistemática
Método	No sigue un procedimiento formal	Utiliza métodos y técnicas
Verificación	Limitada	Comprobable y verificable
Objetividad	Más subjetivo	Más objetivo
Base	Vivencias personales	Evidencia y análisis

Nota. Elaboración propia con base en Baena Paz (2017), Cruz del Castillo y Olivares Orozco (2014) y Monroy Mejía y Nava Sanchezllanes (2018).

1.1.2. Tipos de investigación: exploratoria, descriptiva, explicativa

Los tipos de investigación se clasifican de acuerdo con el propósito del estudio. Entre los más utilizados se encuentran la investigación exploratoria, descriptiva y explicativa (Baena Paz, 2017; Cruz del Castillo & Olivares Orozco, 2014).

La **investigación exploratoria** se utiliza cuando existe poca información sobre un tema y se busca un primer acercamiento al problema. La **investigación descriptiva** tiene como objetivo identificar y detallar las características de un fenómeno, mientras que la **investigación explicativa** busca determinar las causas o factores que lo originan (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018; Baena Paz, 2017).

Características principales

- La investigación exploratoria estudia temas poco conocidos.
- La investigación descriptiva caracteriza fenómenos.
- La investigación explicativa analiza causas y efectos.
- Los tres tipos pueden complementarse en un mismo estudio.

Ejemplo práctico

Una empresa que desea comercializar productos ecológicos puede realizar una investigación exploratoria para conocer el interés de los consumidores, una descriptiva para identificar las características de los clientes potenciales y una explicativa para determinar los factores que influyen en la decisión de compra.

Tabla 3.

Tipos de investigación

Tipo de investigación	Propósito principal
Exploratoria	Obtener un primer acercamiento al problema.
Descriptiva	Caracterizar y describir un fenómeno.
Explicativa	Identificar causas y relaciones entre factores.

Nota. Elaboración propia con base en Baena Paz (2017), Cruz del Castillo y Olivares Orozco (2014) y Monroy Mejía y Nava Sanchezllanes (2018).

Figura 2

Tipos de Investigación



Gemini. (2026). *Infografía sobre los tipos de investigación (exploratoria, descriptiva y explicativa)* [Imagen generada por IA]. Google. <https://gemini.google.com/>

1.1.3. Investigación básica vs. investigación aplicada en contextos profesionales

La investigación puede clasificarse en **básica** y **aplicada**, según su finalidad. La investigación básica busca generar conocimientos y explicaciones teóricas sobre los fenómenos, mientras que la investigación aplicada utiliza esos conocimientos para resolver problemas específicos de la realidad (Baena Paz, 2017; Cruz del Castillo & Olivares Orozco, 2014).

La investigación básica contribuye al desarrollo del conocimiento científico, mientras que la investigación aplicada se orienta a la búsqueda de soluciones prácticas en organizaciones, empresas o comunidades (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018; Barrón de Olivares & D'Aquino, 2020). Ambas son complementarias, ya que los avances teóricos suelen servir de base para resolver situaciones reales (Gregorio Rojas, 2023).

Características principales

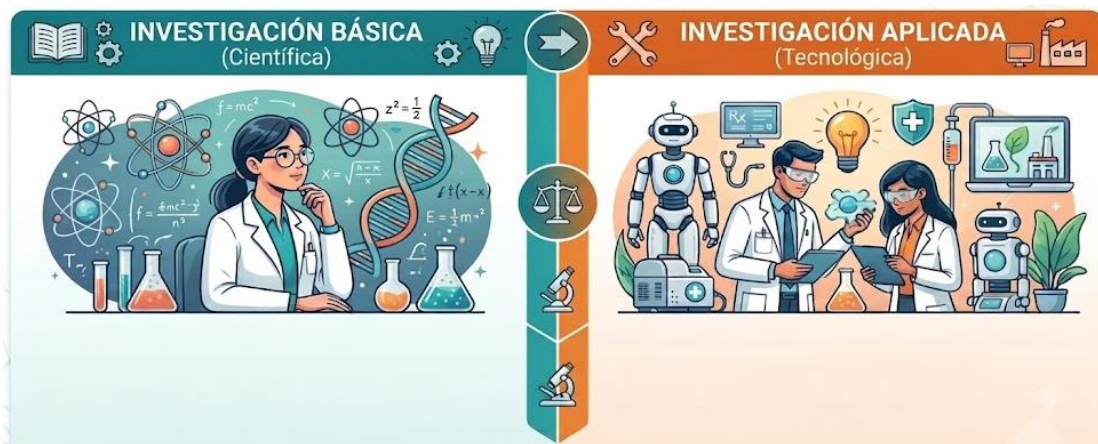
- La investigación básica genera conocimientos y teorías.
- La investigación aplicada busca solucionar problemas concretos.
- La básica tiene un enfoque teórico.
- La aplicada posee una orientación práctica.

Ejemplo práctico

Estudiar las teorías del comportamiento del consumidor corresponde a una investigación básica. En cambio, analizar las causas de la disminución de ventas de un producto para implementar mejoras constituye una investigación aplicada.

Figura 3

Diferencias entre la investigación básica y la investigación aplicada



Gemini. (2026). *Infografía comparativa sobre las diferencias entre la investigación básica y la investigación aplicada* [Imagen generada por IA]. Google. <https://gemini.google.com/> 1.2
Paradigmas de investigación: enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto

1.2.1 Características del enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos para describir, explicar o predecir fenómenos. Para ello utiliza procedimientos sistemáticos e instrumentos estructurados que permiten obtener resultados objetivos y verificables (Baena Paz, 2017; Cruz del Castillo & Olivares Orozco, 2014).

Este enfoque emplea herramientas como encuestas, cuestionarios y registros de datos para medir características específicas de una población o fenómeno. Además, utiliza técnicas estadísticas que facilitan la comparación y el análisis de la información recopilada (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018).

Características principales

- Utiliza datos numéricos.
- Emplea instrumentos estructurados.
- Busca objetividad en los resultados.
- Aplica análisis estadístico.
- Permite medir y comparar variables.

Ejemplo práctico

Una empresa aplica una encuesta a sus clientes para evaluar su nivel de satisfacción con el servicio. Los resultados se analizan mediante porcentajes y promedios para identificar oportunidades de mejora.

Tabla 4.

Características del enfoque cuantitativo

Característica	Descripción
Datos	Numéricos y medibles.
Instrumentos	Encuestas, cuestionarios y registros.
Análisis	Estadístico.
Propósito	Medir y comprobar fenómenos.
Resultados	Objetivos y verificables.

Nota. Elaboración propia con base en Baena Paz (2017), Cruz del Castillo y Olivares Orozco (2014) y Monroy Mejía y Nava Sanchezllanes (2018).

1.2.2 Características del enfoque cualitativo

El enfoque cualitativo busca comprender fenómenos a partir de las experiencias, percepciones y significados que las personas atribuyen a una situación determinada. Su objetivo principal es interpretar la realidad dentro de su contexto (Ruiz Olabuénaga, 2013; Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018).

Este enfoque trabaja con información no numérica, como opiniones, relatos y experiencias. Además, se caracteriza por su flexibilidad, ya que permite adaptar el proceso investigativo conforme surgen nuevos hallazgos o situaciones relevantes durante el estudio (Ruiz Olabuénaga, 2013).

Características principales

- Analiza información no numérica.
- Busca comprender experiencias y significados.
- Considera el contexto del fenómeno estudiado.
- Utiliza técnicas como entrevistas, observación y análisis documental.
- Profundiza en situaciones específicas.

Ejemplo práctico

Una empresa desea conocer las causas de las quejas de sus clientes. Para ello realiza entrevistas que le permiten comprender las experiencias y opiniones de los usuarios, identificando aspectos del servicio que requieren mejoras.

1.2.3 Diferencias clave entre ambos enfoques

Los enfoques cuantitativo y cualitativo son dos formas de investigar la realidad. Ambos buscan generar conocimiento, pero se diferencian en el tipo de información que analizan y en la forma de interpretar los resultados (Baena Paz, 2017; Ruiz Olabuénaga, 2013).

El **enfoque cuantitativo** utiliza datos numéricos y técnicas estadísticas para medir fenómenos y analizar relaciones entre variables. En cambio, el **enfoque cualitativo** se centra en comprender experiencias, opiniones y significados a partir de información descriptiva obtenida en contextos específicos (Baena Paz, 2017; Ruiz Olabuénaga, 2013).

La elección del enfoque depende de los objetivos de la investigación. Mientras el cuantitativo responde preguntas relacionadas con cantidades o frecuencias, el cualitativo permite comprender cómo y por qué ocurren determinados fenómenos (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018).

Características principales

- El enfoque cuantitativo utiliza datos numéricos.
- El enfoque cualitativo trabaja con información descriptiva.
- El cuantitativo emplea análisis estadístico.
- El cualitativo interpreta experiencias y significados.

Ejemplo práctico

Una empresa puede aplicar una encuesta para medir el nivel de satisfacción de sus clientes (enfoque cuantitativo) o realizar entrevistas para conocer sus opiniones y experiencias sobre el servicio recibido (enfoque cualitativo).

Tabla 5

Diferencias entre el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo

Aspecto	Enfoque cuantitativo	Enfoque cualitativo
Objetivo	Medir y comprobar fenómenos.	Comprender e interpretar fenómenos.
Tipo de datos	Numéricos.	Descriptivos (palabras, opiniones y experiencias).
Instrumentos	Encuestas, cuestionarios y pruebas.	Entrevistas, observación y grupos focales.
Análisis	Estadístico.	Interpretativo.
Resultados	Generalizables a una población.	Profundos y contextualizados.
Preguntas frecuentes	¿Cuánto?, ¿con qué frecuencia?	¿Cómo?, ¿por qué?

Nota. Elaboración propia con base en Hernández Sampieri y Mendoza (2023), Bernal (2016) y Yin (2018).

1.2.4 Criterios para seleccionar el enfoque según el problema de investigación

La selección del enfoque depende del problema de investigación, los objetivos del estudio y el tipo de información que se necesita obtener (Baena Paz, 2017; Cruz del Castillo & Olivares Orozco, 2014).

El enfoque **cuantitativo** es adecuado cuando se busca medir variables o analizar datos numéricos. El enfoque **cualitativo** se utiliza cuando se pretende comprender experiencias, opiniones o significados (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018; Ruiz Olabuénaga, 2013).

Ejemplo práctico

Si una empresa quiere conocer cuántos clientes están satisfechos con un servicio, puede aplicar una encuesta. Si busca comprender las razones de esa satisfacción o insatisfacción, puede realizar entrevistas.

Tabla 6.

Criterios para seleccionar el enfoque de investigación

Criterio	Cuantitativo	Cualitativo
Objetivo	Medir y cuantificar	Comprender e interpretar
Tipo de datos	Numéricos	Descriptivos
Instrumentos	Encuestas y cuestionarios	Entrevistas y observación
Resultados	Estadísticos	Interpretativos

Nota. Elaboración propia con base en Baena Paz (2017), Cruz del Castillo y Olivares Orozco (2014), Monroy Mejía y Nava Sanchezllanes (2018) y Ruiz Olabuénaga (2013).

Figura 4

La investigación como proceso para la generación del conocimiento



Nota. Adaptado de *Conceptos y enfoques de metodología de la investigación*, por Nelson Javier Cely Calixto, Wlamyr Palacios Alvarado y Álvaro Jr. Caicedo Rolón, 2023, Editorial Creser S.A.S. Repositorio Institucional de la Universidad Francisco de Paula Santander. 1.3 El enfoque cualitativo en profundidad

[//efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ufps.edu.co/server/api/core/bitstream/7f7338b9-3422-4473-b4f6-509e7e4745bc/content](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ufps.edu.co/server/api/core/bitstream/7f7338b9-3422-4473-b4f6-509e7e4745bc/content)

1.3 El enfoque cualitativo en profundidad

La investigación cualitativa busca comprender cómo las personas perciben, interpretan y experimentan una realidad determinada. Para ello, analiza los fenómenos dentro de su contexto y considera las experiencias de los participantes (Ruiz Olabuénaga, 2013).

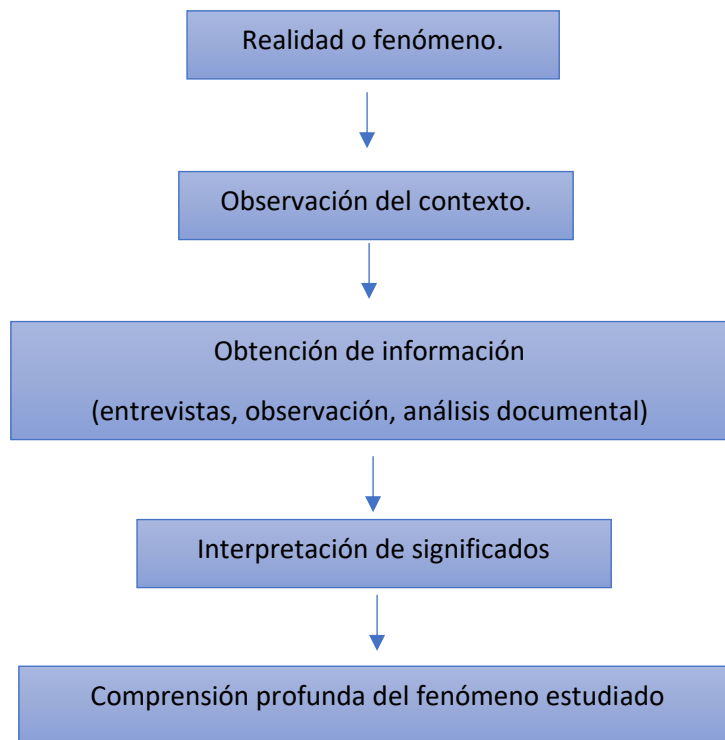
Este enfoque se caracteriza por su flexibilidad, la interacción directa con los participantes y el análisis de opiniones, comportamientos y experiencias (Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018).

Ejemplo práctico

Una empresa identifica una disminución en la fidelidad de sus clientes y realiza entrevistas para conocer sus experiencias. Los resultados permiten comprender aspectos relacionados con la atención y la calidad del servicio.

Figura 5.

Proceso general del enfoque cualitativo



Nota. Elaboración propia con base en Ruiz Olabuénaga (2013) y Monroy Mejía y Nava Sanchezllanes (2018).

1.3.1 Supuestos ontológicos y epistemológicos del enfoque cualitativo.

Los supuestos ontológicos y epistemológicos constituyen la base del enfoque cualitativo. La **ontología** se relaciona con la manera de entender la realidad, mientras que la **epistemología** explica cómo se construye el conocimiento sobre esa realidad (Ruiz Olabuénaga, 2013).

En la investigación cualitativa se reconoce que una misma situación puede ser interpretada de diferentes formas por las personas, dependiendo de sus experiencias y contexto. Asimismo, el conocimiento se construye mediante la interacción entre el investigador y los participantes (Ruiz Olabuénaga, 2013; Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018).

Características principales

- Reconoce múltiples interpretaciones de la realidad.
- Considera la influencia del contexto.
- Valora las experiencias de los participantes.
- Construye conocimiento a través de la interacción.

Ejemplo práctico

Una empresa analiza las causas de la insatisfacción de sus clientes. Mientras algunos consideran que el problema es la atención recibida, otros lo atribuyen a la calidad del producto. Todas estas percepciones son relevantes para comprender la situación estudiada.

Figura 6

Relación entre la ontología y la epistemología en el enfoque cualitativo



Google. (2026). *Relación entre la ontología y la epistemología en el enfoque cualitativo* [Imagen generada por Inteligencia Artificial]. Nombre de archivo: watermarked_img_2950514679660919227.png.

1.3.2 Características del proceso cualitativo: inductivo, flexible e interpretativo.

El proceso de investigación cualitativa es **inductivo, flexible e interpretativo**, ya que busca comprender los fenómenos a partir de las experiencias y percepciones de los participantes (Ruiz Olabuénaga, 2013; Monroy Mejía & Nava Sanchezllanes, 2018).

El investigador construye sus interpretaciones a partir de la información obtenida en el contexto estudiado y puede ajustar el proceso conforme surgen nuevos hallazgos. Además, se interesa por comprender los significados que las personas atribuyen a sus experiencias (Ruiz Olabuénaga, 2013).

Características principales

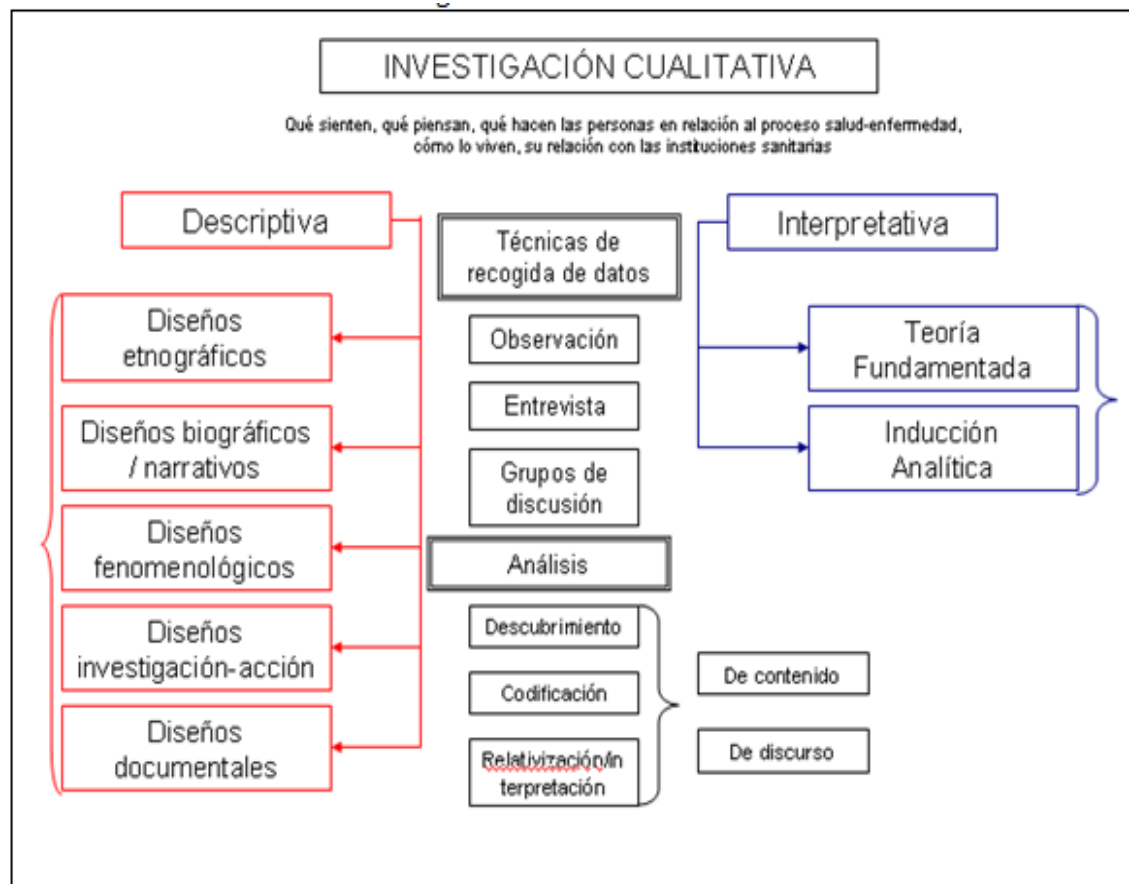
- Genera conocimiento a partir de la realidad observada.
- Se adapta a nuevas situaciones o hallazgos.
- Analiza experiencias y significados.
- Considera el contexto de los participantes.

Ejemplo práctico

Durante entrevistas a clientes, una empresa descubre que las principales quejas están relacionadas con el servicio posventa. Este hallazgo permite profundizar en aspectos que inicialmente no habían sido considerados.

Figura 7

Diseño de investigación cualitativa



Nota. Adaptado de *Ilustración 1. Diseños de investigación cualitativa* [Esquema], por Universidad de Jaén, s.f., Guía para TFG: Enfoque cualitativo (https://web.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html).

1.3.3 Rigor en la investigación cualitativa: credibilidad, transferibilidad, dependencia y confirmabilidad.

El rigor en la investigación cualitativa comprende los criterios que permiten garantizar la calidad y confiabilidad de los resultados obtenidos (Ruiz Olabuénaga, 2013).

Para ello se consideran aspectos como la **credibilidad**, la **transferibilidad**, la **dependencia** y la **confirmabilidad**, los cuales ayudan a asegurar que las conclusiones reflejen adecuadamente la realidad estudiada y estén sustentadas en evidencias (Ruiz Olabuénaga, 2013; Ronquillo Murrieta et al., 2024).

Características principales

- Garantiza la calidad de la investigación.
- Fortalece la confianza en los resultados.
- Promueve la transparencia del proceso.
- Sustenta las conclusiones en evidencias.

Ejemplo práctico

Un estudiante compara la información obtenida en entrevistas con registros de atención al cliente para verificar sus hallazgos y fortalecer la credibilidad de sus conclusiones.

Tabla 7

Criterios de rigor en la investigación cualitativa

Criterio	Descripción
Credibilidad	Garantiza que los resultados reflejen fielmente la realidad y las experiencias de los participantes.
Transferibilidad	Permite valorar si los resultados pueden aplicarse a contextos similares.
Dependencia	Asegura que el proceso de investigación sea consistente, organizado y pueda ser revisado.
Confirmabilidad	Demuestra que las conclusiones se basan en la evidencia recopilada y no en opiniones del investigador.

Nota. Elaboración propia con base en Ruiz Olabuénaga (2013) y Monroy Mejía y Nava Sanchezllanes (2018).

RE FE REN CIAS

Baena Paz, G. M. (2017). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). Grupo Editorial Patria.
<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/40513>

Barrón de Olivares, V., & D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Editorial Maipue. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/160000>

Cruz del Castillo, C., & Olivares Orozco, S. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/39410>

Gregorio Rojas, N. (2023). *Metodología de la investigación para anteproyectos* (1.ª ed.). Universidad Abierta para Adultos (UAPA).
<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/229656>

Monroy Mejía, M. D. L. Á., & Nava Sanchezllanes, N. (2018). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Éxodo.
<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/172512>

Ronquillo Murrieta, V. (Coord.), Castro Ortiz, M. L. (Coord.), & Castro Mora, J. P. (Coord.). (2024). *Metodología de la investigación educativa* (1.ª ed.). Editorial Tecnocientífica Americana. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/253751>



síguenos en:



www.pucevirtual.puce.edu.ec