

CLASE

4

Integración curricular

Recolección de información en el Estudio de Caso:
técnicas e instrumentos cualitativos

Educación de calidad

INTRO DUC CIÓN

DE LA CLASE

GRADO / POSGRADO / TECNOLOGÍAS

Estudia a tu tiempo
son interrupciones

EDUCACIÓN EN LÍNEA DE CALIDAD



Durante esta semana estudiarás las principales técnicas e instrumentos de recolección de información utilizados en el estudio de caso desde el enfoque cualitativo. Comprenderás cómo obtener información relevante mediante entrevistas, observación, análisis documental y grupos focales, así como los criterios que permiten seleccionar y justificar los instrumentos más adecuados para cada investigación.

Asimismo, analizarás la importancia de diseñar instrumentos válidos y pertinentes para recopilar datos confiables, fortaleciendo la calidad metodológica del estudio de caso. Estos conocimientos constituyen una fase fundamental para el desarrollo del Proyecto Integrador o la preparación del Examen Complexivo, ya que permiten obtener evidencia empírica que sustente el análisis y las conclusiones de la investigación.

4.1. Técnicas de recolección de datos cualitativos

La recolección de datos constituye una de las fases más importantes del estudio de caso, ya que permite obtener información relevante sobre el fenómeno investigado dentro de su contexto real. En la investigación cualitativa, las técnicas de recolección se orientan a comprender experiencias, percepciones, comportamientos y significados construidos por los participantes (Lara-Rodríguez, 2025; Páramo Morales et al., 2020).

Las técnicas cualitativas facilitan la obtención de información profunda y contextualizada mediante la interacción directa con los sujetos de estudio y el análisis de diferentes fuentes de evidencia. Entre las más utilizadas se encuentran la entrevista en profundidad, la observación, el análisis documental y los grupos focales (Martínez & Tawil, 2026).

Características principales

- Permiten comprender fenómenos desde la perspectiva de los participantes.
- Generan información rica y contextualizada.
- Favorecen el análisis interpretativo.
- Utilizan diferentes fuentes de evidencia.

Ejemplo práctico

Una empresa de comercio electrónico desea conocer las razones por las cuales sus clientes abandonan el proceso de compra en línea. Para ello realiza entrevistas, observa la interacción de los usuarios con la plataforma y analiza los reportes de servicio al cliente.

Figura 1

Recolección de Información.



Nota. Elaboración propia con base en Lara-Rodríguez (2025) y Páramo Morales et al. (2020).

4.1.1 La entrevista en profundidad: tipos y guion de entrevista

La **entrevista en profundidad** es una técnica de investigación cualitativa que busca comprender las experiencias, opiniones y percepciones de los participantes mediante preguntas abiertas y una conversación guiada.

Características principales:

- Obtiene información detallada y contextualizada.
- Utiliza preguntas abiertas.
- Permite profundizar en las respuestas.
- Facilita comprender percepciones y experiencias.

Tabla 1.

Tipos de entrevistas cualitativas

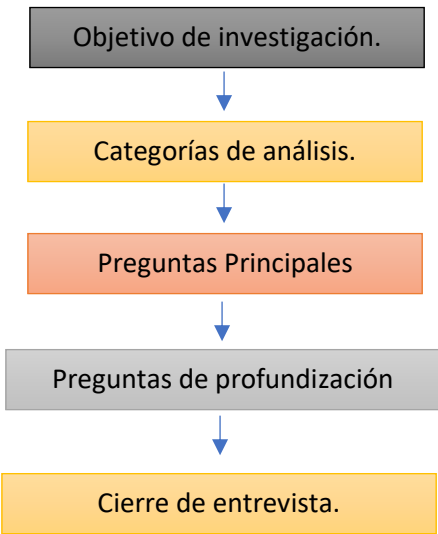
Tipo de entrevista	Características
Estructurada	Sigue preguntas previamente definidas.
Semiestructurada	Combina preguntas planificadas y preguntas emergentes.
No estructurada	Se desarrolla mediante una conversación abierta.

Nota. Elaboración propia con base en Lara-Rodríguez (2025).

La **entrevista semiestructurada** es la más utilizada en estudios de caso porque ofrece un equilibrio entre organización y flexibilidad.

Figura 2.

Estructura básica de un guion de entrevista



Nota. Elaboración propia con base en Lara-Rodríguez (2025).

Ejemplo de aplicación:

En una empresa de ventas virtuales, la entrevista puede explorar aspectos como la experiencia de compra, la navegación en la plataforma, la atención al cliente y la intención de volver a comprar, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

4.1.2 La observación: participante y no participante; registro de campo

La observación es una técnica cualitativa que recopila información mediante la percepción directa de comportamientos y situaciones en su contexto real. Permite comprender mejor los fenómenos estudiados y complementar la información obtenida en entrevistas.

Tipos de observación

- Participante: el investigador se integra y participa en las actividades observadas.
- No participante: el investigador observa sin intervenir.

Características principales

- Registra comportamientos reales.
- Se realiza en el entorno natural.
- Complementa las entrevistas.
- Ayuda a comprender las acciones de los participantes.

Ejemplo práctico

En una tienda virtual, el investigador observa cómo los clientes navegan y realizan compras para identificar dificultades en la búsqueda de productos o en el proceso de pago.

Tabla 2.

Comparación entre observación participante y no participante

Aspecto	Observación participante	Observación no participante
Participación del investigador	Activa	Pasiva
Interacción con los participantes	Directa	Limitada
Nivel de inmersión	Alto	Moderado
Riesgo de influencia en el contexto	Mayor	Menor

Nota. Elaboración propia con base en Páramo Morales et al. (2020).

Durante la observación, la información se registra en **notas o fichas de campo**, donde se documentan de forma organizada los hechos, las interacciones y las reflexiones del investigador, facilitando un análisis riguroso de los datos recopilados.

4.1.3 El análisis documental: fuentes primarias y secundarias

El **análisis documental** es una técnica de investigación cualitativa que consiste en revisar documentos y registros relacionados con el objeto de estudio para obtener información relevante y complementar los datos recopilados con otras técnicas.

Los documentos pueden provenir de diferentes fuentes y sirven como evidencia para contrastar información y fortalecer la validez de los resultados.

Características principales

- Utiliza información previamente registrada.
- Complementa entrevistas y observaciones.
- Facilita la verificación de datos.
- Contribuye a la triangulación de información.

Ejemplo práctico

Una empresa de comercio electrónico analiza sus reportes de ventas y las quejas registradas durante los últimos seis meses para identificar factores relacionados con la disminución de las compras.

Tabla 3.

Fuentes documentales utilizadas en la investigación cualitativa

Fuentes primarias	Fuentes secundarias
Reportes de ventas	Libros especializados
Actas institucionales	Artículos científicos
Registros de clientes	Revisiones bibliográficas
Encuestas internas	Informes técnicos
Bases de datos empresariales	Tesis e investigaciones previas

Nota. Elaboración propia con base en Lara-Rodríguez (2025).

4.1.4 El grupo focal: dinámica, roles y análisis

El grupo focal es una técnica de investigación cualitativa que reúne a un grupo de personas para discutir un tema específico bajo la orientación de un moderador. Su propósito es conocer opiniones, experiencias, percepciones y actitudes mediante la interacción entre los participantes (Martínez & Tawil, 2026).

Esta técnica permite recopilar información valiosa a partir del intercambio de ideas y experiencias, ya que las intervenciones de los participantes estimulan nuevas reflexiones y puntos de vista. En los estudios de caso, el grupo focal es útil para explorar percepciones colectivas sobre una situación o problemática determinada.

En el ámbito de las ventas virtuales, puede emplearse para conocer la opinión de los clientes sobre la experiencia de compra, la navegación en la plataforma, los medios de pago o la calidad del servicio recibido.

Características principales

- Promueve la interacción grupal.
- Permite obtener diversas perspectivas sobre un tema.
- Favorece la generación de ideas y propuestas.

- Complementa la información obtenida mediante entrevistas y observación.

Ejemplo práctico

Una empresa de comercio electrónico organiza un grupo focal con sus clientes frecuentes para identificar fortalezas y debilidades de su plataforma de ventas en línea.

Figura 3.

Roles y dinámica de un grupo focal



Nota. Adaptado de *Focus Group: qué es, características, ejemplos*, por Inesdi, 2024, Inesdi Digital Business School (<https://www.inesdi.com/blog/focus-group-que-es-caracteristicas-ejemplos/>).

4.2 Diseño de instrumentos de recolección

Los **instrumentos de recolección de información** son herramientas que permiten obtener datos pertinentes, claros y organizados, de acuerdo con los objetivos de la investigación. Su adecuado diseño contribuye a la calidad y validez de los resultados.

En los **estudios de caso**, los instrumentos se seleccionan según la técnica de investigación utilizada. Los más comunes son:

- Guion de entrevista.
- Ficha de observación.
- Matriz de análisis documental.

Características principales

- Deben responder a los objetivos de investigación.
- Permiten recopilar información de forma organizada.
- Favorecen la sistematización de datos.
- Contribuyen a la calidad del estudio.

Ejemplo práctico

Una empresa de ventas virtuales diseña una entrevista para conocer la satisfacción de sus clientes y una ficha de observación para registrar el comportamiento de navegación en su plataforma digital.

Figura 4

Instrumentos de recolección



Nota: Adaptado de una inteligencia artificial, 2026, con base en Lara-Rodríguez (2025).

4.2.1 Guion de entrevista semiestructurada: elaboración y validación

El guion de entrevista semiestructurada es un instrumento que organiza los temas y preguntas de la entrevista, permitiendo orientar la conversación sin limitar las respuestas del participante y facilitando la obtención de información relevante para la investigación (Lara-Rodríguez, 2025).

Su elaboración debe basarse en los objetivos de investigación y las categorías de análisis, y es recomendable validarlo mediante una revisión de expertos o una prueba piloto para mejorar la claridad y pertinencia de las preguntas (Lara-Rodríguez, 2025).

Características principales:

- Contiene preguntas abiertas y flexibles.
- Se relaciona con los objetivos del estudio.
- Facilita la obtención de información detallada.
- Puede ajustarse durante el desarrollo de la entrevista

Ejemplo: Diseñar y validar un guion de entrevista para conocer la experiencia de compra de clientes en una tienda virtual mediante una prueba piloto con un grupo reducido de usuarios

Figura 5.

Guión de entrevista: ejemplos, métodos y consejos para su preparación



Nota. IntoTheMinds. (2024). *Cómo elaborar un guion de entrevista cualitativa* [Fotografía]. <https://www.intotheminds.com/blog/es/guion-entrevista/>

4.2.2 Ficha de observación: estructura y criterios de registro

La ficha de observación es un instrumento que permite registrar de forma sistemática los hechos, comportamientos y situaciones observadas, facilitando el análisis posterior y asegurando un registro objetivo de la información (Páramo Morales et al., 2020).

Debe incluir criterios de observación claramente definidos, así como información básica como la fecha, lugar, actores involucrados y la descripción de los acontecimientos observados (Páramo Morales et al., 2020).

Características principales:

- Organiza la información de manera sistemática.
- Facilita el registro de evidencias.
- Contribuye a la objetividad de la observación.
- Permite comparar datos obtenidos en diferentes momentos

Ejemplo: Registrar cómo los usuarios navegan en una tienda virtual, utilizan los filtros de búsqueda y completan el proceso de compra

Tabla 4.

Estructura básica de una ficha de observación

Elemento	Descripción
Fecha y hora	Momento en que se realiza la observación
Lugar o contexto	Espacio donde ocurre la situación observada
Aspecto observado	Comportamiento o hecho a registrar
Descripción	Detalle de lo observado
Observaciones adicionales	Comentarios o reflexiones del investigador

Nota. Elaboración propia con base en Páramo Morales et al. (2020).

4.2.3 Matriz de análisis documental

La matriz de análisis documental es un instrumento que organiza y clasifica la información obtenida de documentos relevantes, facilitando la identificación de datos y hallazgos que contribuyen a comprender el fenómeno de estudio (Lara-Rodríguez, 2025).

Permite sistematizar la información de fuentes primarias y secundarias, comparar e interpretar los datos y respaldar los resultados obtenidos mediante entrevistas y observaciones (Lara-Rodríguez, 2025).

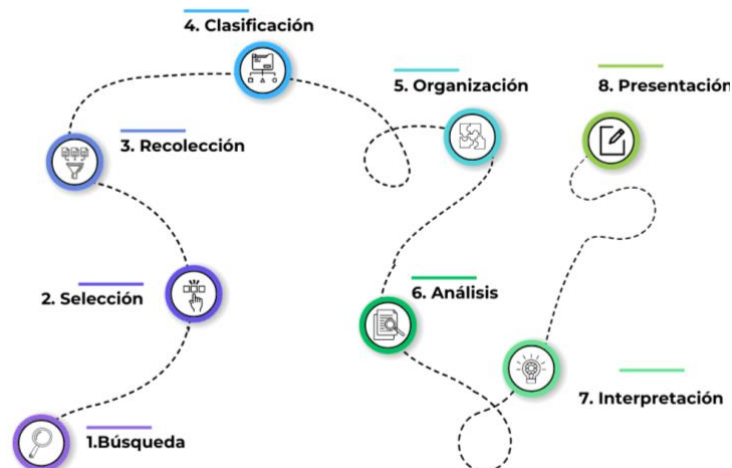
Características principales:

- Organiza la información documental de forma sistemática.
- Facilita la clasificación por categorías de análisis.
- Permite identificar hallazgos relevantes.
- Favorece la triangulación de fuentes

Ejemplo: Analizar reportes de ventas, registros de devoluciones y encuestas de satisfacción para identificar los factores que influyen en la experiencia de compra de los clientes

Figura 6

Análisis documental, un proceso de apropiación del conocimiento - RDU UNAM



Nota. Adaptado de *Análisis documental, un proceso de apropiación del conocimiento*, por Revista Digital Universitaria, 2024, UNAM (https://www.revista.unam.mx/2024v25n6/analisis_documental_un_proceso_de_apropiacion_del_conocimiento/).

4.3 Criterios para la selección y justificación de instrumentos

La selección de instrumentos de recolección de información consiste en elegir las herramientas más adecuadas para obtener datos pertinentes y coherentes con los objetivos de la investigación (Lara-Rodríguez, 2025).

La justificación explica por qué se seleccionan determinados instrumentos según el tipo de información requerida. En los estudios de caso es común combinar varias técnicas para lograr una comprensión más completa del fenómeno estudiado (Lara-Rodríguez, 2025).

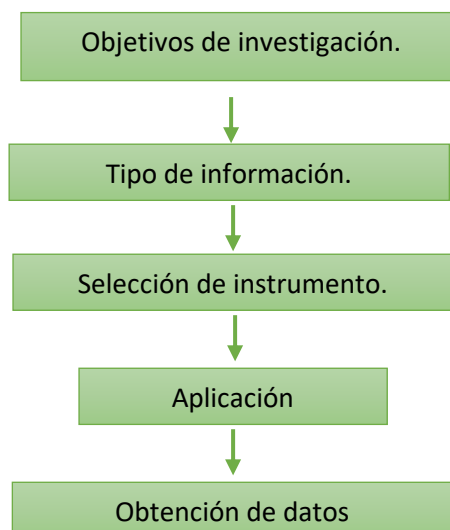
Características principales:

- Se relaciona con los objetivos de investigación.
- Considera el tipo de información requerida.
- Busca garantizar la calidad de los datos.
- Favorece la validez de los hallazgos

Ejemplo: En un estudio sobre la satisfacción de clientes de una tienda virtual, se pueden combinar entrevistas para conocer opiniones, observación para analizar comportamientos y análisis documental para revisar registros de ventas y reclamos.

Figura 7

Criterios para la selección de instrumentos cualitativos



Nota. Elaboración propia con base en Lara-Rodríguez (2025).

4.3.1 Pertinencia del instrumento según el tipo de dato requerido

La pertinencia de un instrumento se refiere a su capacidad para obtener la información necesaria de acuerdo con los objetivos de la investigación y las características del fenómeno estudiado

En la investigación cualitativa, cada instrumento tiene una función específica: las entrevistas recogen opiniones y experiencias, la observación analiza comportamientos, el análisis documental aporta evidencia registrada y los grupos focales exploran percepciones compartidas. Una adecuada selección de instrumentos mejora la calidad y validez de la investigación (Lara-Rodríguez, 2025).

Características principales:

- Responde a los objetivos del estudio.
- Se adapta al tipo de información requerida.
- Favorece la obtención de datos pertinentes.
- Contribuye a la calidad de la investigación

Ejemplo: Si una empresa de ventas virtuales desea conocer la percepción de sus clientes sobre el servicio recibido, la entrevista es el instrumento más pertinente, ya que permite obtener directamente sus opiniones y experiencias

Tabla 5.

Pertinencia de los instrumentos según el tipo de información requerida

Tipo de información	Instrumento más pertinente
Opiniones y experiencias	Entrevista
Comportamientos y acciones	Observación
Registros y antecedentes	Análisis documental
Percepciones grupales	Grupo focal

Nota. Elaboración propia con base en Lara-Rodríguez (2025).

4.3.2 Triangulación de fuentes e instrumentos para fortalecer la validez

La triangulación es una estrategia de investigación cualitativa que consiste en contrastar información obtenida de diferentes fuentes, técnicas o instrumentos para fortalecer la credibilidad y validez de los hallazgos.

En los estudios de caso, permite integrar información de entrevistas, observaciones, análisis documentales y grupos focales, logrando una comprensión más completa del fenómeno, reduciendo sesgos y mejorando la consistencia de los resultados (Molina Azorín, Fàbregues Feijóo & Escalante Barrios, 2024).

Características principales:

- Contrasta información de distintas fuentes.
- Incrementa la credibilidad de los hallazgos.

- Reduce posibles sesgos en la interpretación.
- Fortalece la validez de la investigación

Ejemplo: Una empresa de ventas virtuales confirma problemas de satisfacción de sus clientes mediante entrevistas, observación del comportamiento de navegación y revisión de registros de reclamos, contrastando la información obtenida.

Figura 8

Triangulación de fuentes e instrumentos



Nota. Adaptado de *Triangulación de fuentes e instrumentos*, por [Nombre del canal de YouTube], 2024 (https://www.youtube.com/watch?v=Y6_8St0aRog).

4.3.3 Consideraciones éticas en la recolección de información

La ética en la investigación cualitativa garantiza el respeto, la dignidad y los derechos de los participantes durante la recolección de información. El investigador debe actuar con responsabilidad, informar los objetivos del estudio y asegurar que la participación sea voluntaria.

También debe proteger la confidencialidad y el anonimato de los participantes, fortaleciendo la confianza, la credibilidad y la calidad de la investigación (Lara-Rodríguez, 2025).

Características principales:

- Promueve el respeto hacia los participantes.
- Garantiza la participación voluntaria.
- Protege la confidencialidad de la información.
- Favorece la transparencia del proceso investigativo

Ejemplo: Antes de entrevistar a clientes de una tienda virtual, el investigador explica el propósito del estudio, solicita el consentimiento informado y garantiza que la información será utilizada únicamente con fines académicos

Tabla 7.

Principales consideraciones éticas en la investigación cualitativa

Principio ético	Aplicación en la investigación
Consentimiento informado	El participante acepta colaborar de forma voluntaria.
Confidencialidad	La información obtenida se protege y resguarda.
Anonimato	Se evita revelar la identidad de los participantes.
Respeto	Se garantiza un trato digno y adecuado.
Transparencia	Se informa claramente el propósito del estudio.

Nota. Elaboración propia con base en Lara-Rodríguez (2025) y Páramo Morales et al. (2020).

RE FE REN CIAS

Lara-Rodríguez, J. S. (2025). *El camino de la investigación cualitativa en gestión: guía para su diseño, construcción y difusión* (1.ª ed.). Editorial Universidad del Rosario.

<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/292126>

Martínez, N. (II.), & Tawil, M. (II.). (2026). *Métodos cualitativos en el estudio de las relaciones internacionales* (1.ª ed.). El Colegio de México.

<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/298944>

Molina Azorín, J. F., Fàbregues Feijóo, S., & Escalante Barrios, E. L. (2024). *Métodos mixtos de investigación: integrando métodos cuantitativos y cualitativos* (1.ª ed.). Grupo Anaya–

Ediciones Pirámide. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/300264>

Páramo Morales, D. (Comp.), Campo Sierra, S. (Comp.), & Maestre Matos, L. (Comp.). (2020). *Métodos de investigación cualitativa: fundamentos y aplicaciones*. Editorial Unimagdalena.

<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/174940>



síguenos en:



www.pucevirtual.puce.edu.ec