



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO

División Académica Económico Administrativo



### **Entrevista a profundidad**

*Factores que influyen dentro del proceso de compra del consumidor*

Mercadotecnia

#### **Materia:**

Comportamiento del consumidor

#### **Grupo:**

ESP2

#### **Profesora:**

Minerva Camacho Javier

#### **Alumna**

González Gil Ana Silvia

1/ noviembre /2025

## Introducción

Este documento presenta la estructura de una entrevista a profundidad acerca de los factores que influyen a los consumidores dentro del proceso de compra, como ellos se autoevalúan al comprar y la evaluación que realizan al producto/servicio que está adquiriendo.

Se presenta la estructuración del formato de preguntas cualitativas para llevar a cabo la entrevista, posterior a ello se realizó una entrevista para responder a esta y tener una mejor percepción de la mente del consumidor dentro de sus hábitos de compra y si los factores tienen relevancia en su cotidianidad.

Con el fin de que al finalizar el análisis de su respuesta se pueda comprender tanto la importancia del que conlleva realizar una entrevista a profundidad en el mundo del marketing y se pueda brindar una mejor comprensión sobre los consumidores en el proceso de compra.

## Entrevista (estructura)

**Tema:** "Factores que influyen dentro del proceso de compra del consumidor"

Duración estimada: 30 - 40 minutos

**Introducción:** El propósito de la siguiente entrevista tiene la intención de conocer su experiencia durante el proceso de compra y que factores han influido dentro de esta al momento de su decisiones de compras. No hay respuestas correctas o incorrectas; buscamos conocer sus percepciones de manera abierta y sincera, agradeciendo su participación de esta misma. La información será confidencial y usada solo con fines académicos.

### Datos generales:

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

Lugar de residencia: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

Lea detenidamente las preguntas y conteste a base de su criterio

### Preguntas

1. ¿Qué tipo de necesidades suelen motivar a comprar un producto/servicio?

R=

2. Previo a la compra, ¿suele investigar sobre el producto? ¿Por cual medio suele hacerlo (referencias, internet, redes, tiendas, etc?)

R=

3. ¿Qué tan importante son las opiniones (tanto en línea como en persona) sobre el producto/servicio que desea obtener?

R=

4. ¿Podría relatar alguna compra reciente que haya hecho y qué le impulsó a hacerla?

R=

5. ¿Considera que las promociones y publicidad influyen dentro de su decisión de compra? Justifique

R=

6. ¿Qué lo suele motivar a comprar?

R=

7. ¿Antes de adquirir un producto analiza si es una necesidad básica o solo un deseo?

¿Cree que es importante hacer esta dicha previamente a la compra?

R=

8. ¿Qué tanto te influencian las recomendaciones en redes?

R=

9. Al analizar un producto/servicio ¿que suele ser lo primero en tomar en cuenta (precio, opiniones, presentación, sostenibilidad, etc)?

R=

10. ¿Prefiere marcar reconocidas a marcas que no ha probado aún o son nuevas en el mercado? ¿Por qué?

R=

11. ¿Cuál es el rol de sus emociones al momento de su decisión final de compra?

R=

12. Tomando en cuenta que existen factores internos, (psicológicos, personales, motivación, actitudes) y externos (cultura, sociales, familia, económico) ¿cuáles considera que tienen mayor presencia en su cotidianidad?

R=

13. ¿Al finalizar su compra en base a qué criterios la evalua?

R=

14. ¿Sueles recomendar o compartir tus experiencias de compra con otros? ¿Por qué?

R=

15. ¿Considera que las evaluaciones de compra lo ayudan a poder tomar una mejor decisión final? Justifique

R=

16. ¿Qué podría llegar a desmotivarlo para dejar de consumir un producto o servicio?

R=

Para finalizar, ¿hay algo más que quisieras agregar sobre cómo tomas tus decisiones de compra o qué factores consideras más importantes?

Muchas gracias por tu tiempo y tus respuestas. Tu participación te ayudará a comprender mejor los factores que influyen en el comportamiento del consumidor.

## Entrevista (contestada)

**Tema:** "Factores que influyen dentro del proceso de compra del consumidor"

Duración estimada: 30 - 40 minutos

**Introducción:** El propósito de la siguiente entrevista tiene la intención de conocer su experiencia durante el proceso de compra y que factores han influido dentro de esta al momento de su decisiones de compras. No hay respuestas correctas o incorrectas; buscamos conocer sus percepciones de manera abierta y sincera, agradeciendo su participación de esta misma. La información será confidencial y usada solo con fines académicos.

### Datos generales:

Nombre: Claudia

Edad: 51

Ocupación: Docente

Lugar de residencia: Cunduacán, Tab

Estado civil: Casada

Lea detenidamente las preguntas y conteste a base de su criterio

### Preguntas

1. ¿Qué tipo de necesidades suelen motivar a comprar un producto/servicio?

R= La necesidad de satisfacer mis prioridades básicas como vestir, alimento u otros, así como también algún gusto en especial

2. Previo a la compra, ¿suele investigar sobre el producto? ¿Por cual medio suele hacerlo (referencias, internet, redes, tiendas, etc?)

R= Solo si es compra en línea. Mayormente en tiendas, prefiero hacer compra físicas

3. ¿Qué tan importante son las opiniones (tanto en línea como en persona) sobre el producto/servicio que desea obtener?

R= Para mi son muy importantes

4. ¿Podría relatar alguna compra reciente que haya hecho y qué le impulsó a hacerla?

R= Compré una blusa, la hice en línea, lo que me impulsó fue que gusto la prenda y la adquirí

5. ¿Considera que las promociones y publicidad influyen dentro de su decisión de compra? Justifique

R= Si, puedo decir que a veces aunque se que la publicidad a veces es engañosa, mi compra depende si el producto o servicio es de mi agrado

6. ¿Qué lo suele motivar a comprar?

R= El gusto y la necesidad de algo

7. ¿Antes de adquirir un producto analiza si es una necesidad básica o solo un deseo?

¿Cree que es importante hacer esta dicha previamente a la compra?

R= A veces sí, algunas veces compro por impulso aunque no sea necesario comprarlo. Si es necesario, sobre todo si estás limitado económicoamente

8. ¿Qué tanto te influencian las recomendaciones en redes?

R= No mucho, solo si me agrada me puede influenciar

9. Al analizar un producto/servicio ¿que suele ser lo primero en tomar en cuenta (precio, opiniones, presentación, sostenibilidad, etc)?

R= Primeramente el precio, la presentación y luego las opiniones

10. ¿Prefiere marcar reconocidas a marcas que no ha probado aún o son nuevas en el mercado? ¿Por qué?

R= Prefiero las marcas reconocidas porque ya tienen una referencia, las marcas nuevas es un riesgo al comprarlas

11. ¿Cuál es el rol de sus emociones al momento de su decisión final de compra?

R= Bueno, al comprar cosas que te satisfacen o que te gustan te sientes muy feliz, algunas veces satisfecho por conseguir lo que querías. Así que tienen un rol importante y van de la mano

12. Tomando en cuenta que existen factores internos, (psicológicos, personales, motivación, actitudes) y externos (cultura, sociales, familia, económico) ¿cuáles considera que tienen mayor presencia en su cotidianidad?

R= Ambas tienen la misma presencia

13. ¿Al finalizar su compra en base a qué criterios la evalúa?

R= No suelo hacerlo

14. ¿Suele recomendar o compartir tus experiencias de compra con otros? ¿Por qué?

R= Si, porque fue un buen producto o servicio, porque lo adquirí a buen precio

15. ¿Considera que las evaluaciones de compra lo ayudan a poder tomar una mejor decisión final? Justifique

R= No evalúo mis compras

16. ¿Qué podría llegar a desmotivarlo para dejar de consumir un producto o servicio?

R= Que no sea de mi agrado, que no me satisfaga o una mala experiencia

Para finalizar, ¿hay algo más que quisieras agregar sobre cómo tomas tus decisiones de compra o qué factores consideras más importantes?

No, no hay más que decir

Muchas gracias por tu tiempo y tus respuestas. Tu participación te ayudará a comprender mejor los factores que influyen en el comportamiento del consumidor.

## Conclusión

Realizar entrevistas a profundidad nos permiten un mayor análisis cognitivo de cómo funciona el comportamiento de nuestros consumidores, en específico al segmento al que nos dirigimos, para así tener una mejor apreciación de sus opciones respecto a sus motivos de compras y los factores que influyen en ellos.

Con esto podemos determinar cuales y como funcionan dentro de subconsciente, para así poder tener una conclusión completa de que se esté evaluando respectivamente en nuestra investigación.

Al realizar esta actividad pude notar que este tipo de entrevistas suelen ser más abiertas para así brindarle al encuestado un momento para poder autoanalizarse y con ello establecer análisis claros de lo obtenemos mediante sus respuestas.

## Anexos

### Entrevista

Tema: "Factores que influyen dentro del proceso de compra del consumidor"

Duración estimada: 30 - 40 minutos

**Introducción:** El propósito de la siguiente entrevista tiene la intención de conocer su experiencia durante el proceso de compra y que factores han influido dentro de esta al momento de sus decisiones de compras. No hay respuestas correctas o incorrectas; buscamos conocer sus percepciones de manera abierta y sincera, agradeciendo su participación de esta misma. La información será confidencial y usada solo con fines académicos.

#### Datos generales:

Nombre: Claudia

Edad: 51

Ocupación: Docente

Lugar de residencia: Conducción, Tab.

Estado civil: Casada

Lea detenidamente las preguntas y conteste a base de su criterio

Preguntas: Se le presentan las siguientes preguntas para evaluar su experiencia en el proceso de compra. Por favor, responda de acuerdo a su criterio.

1. ¿Qué tipo de necesidades suelen motivar a comprar un producto/servicio?

R= La necesidad de satisfacer mis prioridades básicas, como ropa, alimento u otros, así como también algún gasto en especial.

2. Previo a la compra, ¿suele investigar sobre el producto? ¿Por cual medio suele hacerlo (referencias, internet, redes, tiendas, etc?)

R= Solo si es compra en linea. Mayormente en tiendas. Prefiero hacer compras físicas

3. ¿Qué tan importante son las opiniones (tanto en linea como en persona) sobre el producto/servicio que desea obtener?

R= Para mi no son muy importantes.

4. ¿Podría relatar alguna compra reciente que haya hecho y qué lo impulsó a hacerla?

R= Compré una blusa, la hice en linea, lo que me impulsó fue que me gustó la prenda y la adquirí.

5. ¿Considera que las promociones y publicidad influyen dentro de su decisión de compra? Justifique

R= Si, puedo decir que a veces aunque sé que la publicidad a veces es engañosa, mi compra siempre depende si el producto o servicio es de mi agrado.

6. ¿Qué lo suele motivar a comprar?

R= El gusto y la necesidad de algo.

7. ¿Antes de adquirir un producto analiza si es una necesidad básica o solo un deseo?

¿Cree que es importante hacer esta dicha previamente a la compra?

R= A veces sí, algunas veces como por impulso aunque no sea necesaria comprarlo.

Si es necesario, sobre todo si estás limitado económicamente.

8. ¿Qué tanto te influyen las recomendaciones en redes?

R= No mucho, solo si me agrado pre puede influenciar.

9. Al analizar un producto/servicio ¿que suele ser lo primero en tomar en cuenta (precio, opiniones, presentación, sostenibilidad, etc)?

R= Primero el precio, la presentación y luego las opiniones

10. ¿Prefiere marcar reconocidas a marcas que no ha probado aún o son nuevas en el mercado? ¿Por qué?

R= Prefiero las marcas reconocidas porque ya tienen una referencia. Las marcas nuevas es un riesgo al comprarlas.

11. ¿Cuál es el rol de sus emociones al momento de su decisión final de compra?

R= Bueno, al comprar cosas que te satisfacen o que te gustan te sientes muy feliz, algunas veces satisfechas por conseguir lo que querías. Así que tienen un rol importante y van de la mano.

12. Tomando en cuenta que existen factores internos, (psicológicos, personales, motivación, actitudes) y externos (cultura, sociales, familia, económico) ¿cuáles considera que tienen mayor presencia en su cotidianidad?

R= Ambos tienen la misma presencia

13. ¿Al finalizar su compra en base a qué criterios la evalúa?

R= No suelo hacer eso.

Para finalizar, ¿hay algo más que quisieras agregar sobre cómo tomas tus decisiones de compra o qué factores consideras más importantes?

No, no hay más que decir.

Muchas gracias por tu tiempo y tus respuestas. Tu participación te ayudará a comprender mejor los factores que influyen en el comportamiento del consumidor.

## References

- Design Thinking. (2024). *Entrevista en profundidad: qué es y cómo puede ayudarte a crear mejores productos y servicios*. designthinkingespaña.com. Retrieved octubre 28, 2025, from  
<https://designthinkingespaña.com/entrevista-en-profundidad-que-es-y-como-hacerla>
- TEMA 5. TEMA 5. EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR Y DE LAS ORGANIZACIONES.** (n.d.).  
[https://www.minervacj2000.com/\\_files/ugd/5b6fb8\\_592611539fec46d38a02dfac620ca465.pdf](https://www.minervacj2000.com/_files/ugd/5b6fb8_592611539fec46d38a02dfac620ca465.pdf)