

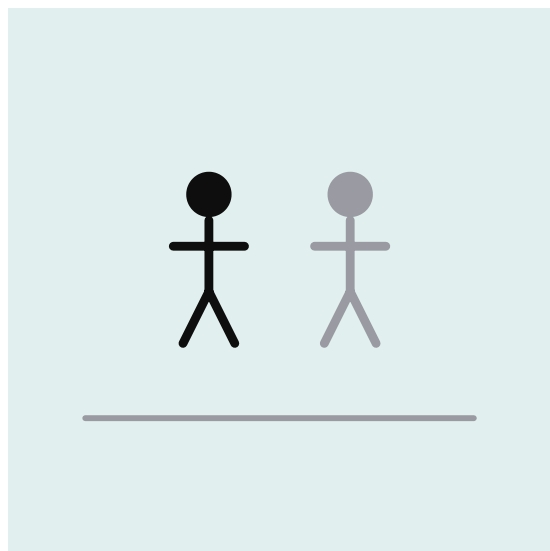
Método

Shadowing

Un método de observación en el que se acompaña a una persona durante un periodo, como su sombra, para ver qué hace, con quién y por qué.

Origen

Investigación organizacional cualitativa (McDonald, 2005)



Para qué sirve

Entender rutinas completas y lo que pasa entre una tarea y otra, que casi nunca se cuenta.

Un ejemplo

Imagina que quieres entender el día de una enfermera.

Una entrevista



10 min

Ella resume su jornada en diez minutos. **Se ve lo principal.**

Un día de shadowing



un turno completo

La acompañas un turno y ves las interrupciones, los paseos y las improvisaciones. **Se ve la jornada real.**

Acompañar durante horas revela lo que la persona no recuerda o no considera importante contar.

Cómo se hace



Se acuerda con la persona cuándo y cuánto tiempo acompañarla.



Se observa y se anota lo que hace, con quién y dónde.



Se pregunta después por lo que no quedó claro.

Aplicaciones en diseño

✓ Úsalo así

Acompaña también al personal de un servicio, no solo a quien lo usa.

✗ Evita

Intervenir o dar opiniones mientras observas: cambia lo que hace la persona.

👁 Para no caer

Pide permiso y explica qué vas a hacer con lo que observes.

Autores y obras

Seonaidh McDonald (2005)

Describió el shadowing como método cualitativo para estudiar acciones en su contexto.

Marc Stickdom y Jakob Schneider (2010)

Lo incluyeron entre las herramientas del diseño de servicios.

Conexiones

Se apoya en

Investigación en diseño de servicios
Especialidad

Lo que dicen y lo que hacen
Concepto

Relacionado con

Acompañamiento
Método

Etnografía
Método

Indagación contextual
Método

Safari de servicio
Método

Fuentes

Fuentes originales

- McDonald, S. (2005). Studying actions in context: A qualitative shadowing method for organizational research. *Qualitative Research*, 5(4), 455–473.
- Stickdorn, M. y Schneider, J. (Eds.) (2010). *This is service design thinking: Basics, tools, cases*. BIS Publishers.

Última revisión: 22 de octubre de 2026

Atlas público de diseño, de Adriana Ojeda. Texto e ilustraciones bajo licencia CC BY 4.0.