

EL ESTUDIO DE CASO COMO RECURSO METODOLÓGICO APROPIADO A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES

*Wilmar Peña Collazos**

FECHA RECEPCIÓN

22 de septiembre de 2009

FECHA ACEPTACIÓN

19 de octubre de 2009

PALABRAS CLAVE

Estudio de casos, casos de estudio, problemas sociales, realidad, categorías lógicas, indicadores, variables, estructura.

RESUMEN

Aquí se presenta el método del estudio de caso como herramienta de investigación en las ciencias sociales, al igual que los parámetros del caso de estudio como un instrumento didáctico adecuado para implementar en las aulas de clase, como recurso pedagógico que fomenta el aprendizaje autónomo. Desde el diseño hasta la presentación de sus resultados, el método está estrechamente vinculado con la teoría. Aquí se ofrece una indagación por la teoría, que encierra un mecanismo causal. El artículo realiza algunas consideraciones epistemológicas y explica la lógica - propia del estudio de casos - de la generalización hacia la teoría. También presenta la perspectiva convencional de la validación de los estudios empíricos, junto a una concepción heterodoxa de la validación. Para facilitar esta tarea, incluye una serie de recomendaciones sobre cómo facilitar la construcción de casos, a partir de la interpretación de la realidad.

* Candidato a Doctorado en Filosofía – Pontificia Universidad Javeriana.



KEY WORDS

Study case, cases of study, social problems, reality, logical categories, reality, index, variable, and structure.

ABSTRACT

Here is the method of the case study, as a tool of research investigation in social sciences appears, like the parameters of the case of study like a didactic instrument adapted to implement in the class classrooms, like pedagogical resource that foment

the independent learning. From the design to the presentation of its results, the method is closely tied with the theory. Here an investigation by the theory, that is offered it locks up a causal mechanism. The article realises some epistemological considerations and explains the logic - own of the study of cases - of the generalization towards the theory. Also it presents/displays the conventional perspective of the validation of the empirical studies, next to a heterodox conception of the validation. In order to facilitate this task, it includes a series of recommendations exceeds how to facilitate the construction of cases, from the interpretation of the reality.

INTRODUCCIÓN

Los primeros hitos

En realidad, mucho se ha escrito acerca del origen del *Estudio de Casos* como método de indagación sociocultural, me atrevería a afirmar que con toda justicia habría que reconocer los primeros hitos de esta forma de trabajo a los pensadores de la Grecia clásica, a los gestores del pensamiento occidental. Sin lugar a dudas, describir el carácter y cualidades intrínsecas de los objetos observados era en otro tiempo, un objetivo habitual que se podría tomar como indicios clave para la configuración del *Estudio de Casos* que se consolidó como método en el siglo XIX; aunque a decir verdad, el Estudio de Casos se aplica con rigor más que a los objetos, a las situaciones, relaciones y comportamientos sociales. Aristóteles, por ejemplo: reclamó la ingente primacía de los sentidos sobre las cosas y las situaciones privadas y públicas; él pensaba que “nada hay en el entendimiento que antes no haya pasado primero por los sentidos” y así la experiencia de los fenómenos y casos, se convirtió en el primer elemento de la indagación investigativa.

Afirmaba Aristóteles: “Debemos hacer un esfuerzo por encontrar, por medio de la teoría y del razonamiento, en todas estas cuestiones, la verdad, cuya demostración apoyaremos con el testimonio de los hechos y con ejemplos (...). Sucede más de una vez que lo que parece demostrado por el simple razonamiento es verdadero, pero que

sin embargo, no lo es mediante la causa en que se apoya este razonamiento porque se puede demostrar lo verdadero por lo falso...”¹. Aristóteles no sólo observaba los objetos, también las situaciones políticas, los distintos casos de relacionarse el hombre como “animal político” y todos sus pormenores:

... Más aún, las sediciones pueden dirigirse contra un elemento del sistema político, como crear o dirigir una magistratura, como en Lacedemonia refieren algunos que Lisandro trató de abolir la realeza y el rey Pausanias el eforado. También en Epidamno la politeia cambió parcialmente (en vez de los filarcas crearon un bule, pero aún hoy en Atenas de todos los que constituyen el politeuma, se obliga sólo a los gobernantes a asistir a Helieo, cuando hay que votar un nombramiento para una vacante, y es así mismo oligárquico el único arconte que existe en esta politeia. En todas partes la revolución se debe a una desigualdad, que no se da si a los desiguales se distribuye en proporción a los propios méritos².

Para Aristóteles, la ciencia enuncia juicios sobre la realidad que no puede ser de otra manera³; sus enunciados son de carácter necesario. Para Aristóteles, el concepto de ciencia estaba ligado al de política, pues son consustanciales, es decir, “Aristóteles trata de hacer ver que la ciudad griega, oligárquica y fuertemente jerarquizada, es justa porque está construida a imagen de la naturaleza. Lo cual supone, evidentemente, que él empezó a construir la naturaleza a imagen de la

1. Aristóteles. *Moral a Eudemo*. Buenos Aires: Ameghino, 1950.

2. Aristóteles de Estagira. *Politeia*. Libro V, 1301b, 2-10. Traductor Manuel Briceño Jáuregui. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo, 1989.

3. El marco epistemológico de Aristóteles se ha aplicado a la administración (por ejemplo: Tom Morris, *If Aristotle Ran General Motors* (H. Holt & Co., New York, 1997), incluso para dar fundamentos a la metodología del caso. Estudiar las empresas es misión de las ciencias prácticas, están asociadas con hechos de la experiencia. Dentro de las ciencias prácticas, el método del caso constituye una herramienta de enseñanza idónea.

ciudad... y no es por cierto cosa fácil distinguir históricamente lo que en la política proviene de la ciencia y lo que en la ciencia proviene de la política”⁴. Es claro que Aristóteles conoció y usó, si bien aún no sistemáticamente, el análisis de algunos casos políticos de la vida pública y también se refirió a su naturaleza, con lo cual enriqueció la ciencia política y confirmó a quienes hoy utilizan un método semejante, la utilidad vital de su destino. Así pues, encontraba que los ricos y pobres son los géneros más frecuentes dentro de la sociedad, y que por ese hecho, se encuentran más a menudo oligarquías y democracias, que aristocracias o monarquías. Sin embargo, una democracia difiere de otra, porque el pueblo no es idéntico en toda sociedad⁵. La observación sobre tales diferencias las constató Aristóteles al comparar distintos casos de democracia.

También aparecieron monografías sobre gente eminente, historias de vida que también influyeron luego en la configuración metodológica del *Estudio de Caso*, por ejemplo: los escritos de Plutarco y Suetonio. Para ser más precisos, las primeras descripciones monográficas de artistas fueron las *Vite de piu eccellenti architetti, pittori e scultori* escritas por Vasari (1568), y la autobiografía de Cellini (1569). Estas monografías fueron estudios de la vida práctica de reconocidos hombres del mundo artístico.

Además, un autor incuestionable por los primeros aportes a la configuración del estudio basado en la experiencia de la naturaleza y del comportamiento humano fue Francis Bacon. En el

Novum Organum, Bacon presenta el plan de una nueva lógica inductiva para dar cuenta del descubrimiento del conocimiento verdadero, partiendo de los datos que da la experiencia:

*Así pues, aun cuando dejo el silogismo y las famosas y tan traídas demostraciones para las artes populares y opinables (pues en esta parte nada altero, sin embargo, en cuanto a la naturaleza de las cosas), hago uso de la inducción para todo, tanto para las proposiciones mayores como para las menores. Pues yo entiendo que la inducción es la forma de demostración que salvaguarda el sentido y domina la naturaleza y está como suspendida sobre las obras y casi se mezcla con ellas. Así, pues, se invierte también completamente el orden de la demostración*⁶.

Con esta nueva propuesta baconiana, se defiende este argumento: la racionalidad científica no se descubre, estudiando la ciencia como un fenómeno aislado, de una manera puramente teórica (sub-specie aeternitatis), sino que se descubre en la experiencia directa al estudiar los casos que brindan las interacciones en su actuar fluido, en el proceso histórico interno de la naturaleza. Bacon propuso un fecundo connubio con la naturaleza, la finalidad de recolectar información de las cosas es un principio de indagación, la finalidad de una colección no es divertir ni suscitar curiosidad, sino que es un medio de estudio y puede llegar a ser un poderoso instrumento de aclaración e investigación, como coleccionista de datos empíricos⁷. Bacon, al ser recordado como el “coleccionista”, estaba haciendo honor a la motivación

4. Lenoble, R. *Origines de la pensée scientifique moderne*. En: Vol. Histoire de la science. Paris: La Pleiade, 1957.

5. Aristóteles. *Politeia*. Op. Cit., p. 355.

6. Bacon, F. *Novum Organum*. Traductor R. Frondizi, 1961.

7. Rossi, Paolo. *Los filósofos y las máquinas, 1400-1700*. Barcelona: Labor, 1966.

de buscar y hallar en los datos de las situaciones concretas, asuntos más elevados.

En el campo de la sociología, fue Herbert Spencer el pionero en utilizar el *Estudio de Caso* como material de indagación casuística social. Él catalogó muchos casos de la vida social de varios episodios en diferentes culturas del mundo. Clasificó y publicó estos casos, pero fue acusado de utilizar tendenciosamente la información para canalizarla dentro de ciertas categorías lógicas de acuerdo con su sistema sociológico, en lugar de comprobar con libertad interpretativa las hipótesis desde la experiencia de algunos casos que contradecían sus argumentos. Así pues, Spencer fue acusado de acumular casos favorables a la descripción de sus teorías⁸.

También Max Weber, apeló al *Estudio de Caso* para dar razón en *La ética protestante y el espíritu del capitalismo* de las distintas relaciones de poder económico del movimiento protestante en el mundo de la vida que explica el origen del capitalismo desde situaciones muy concretas en Alemania. Más aún, Weber consideró un análisis comparado en el cual estudió casos no sólo de Occidente, sino de Oriente, incluyendo la China, la India, Arabia, etc.⁹.

ORIGEN DEL ESTUDIO DE CASO, COMO RECURSO ACADÉMICO E INVESTIGATIVO

Aunque el *Estudio de Caso* hunde sus raíces en los estudios de indagación naturalista en

Occidente, como se pudo constatar con la anterior exposición, se configuró como metodología académica en la aplicación social con el uso de la casuística ética y moral propugnada por la Escolástica durante el Antiguo Régimen¹⁰ y se consolidó como herramienta didáctica y luego como forma de investigación aplicada sólo hasta el siglo XIX, primero en el campo del derecho, la medicina y otras disciplinas. En realidad, en la casuística proveniente de la filosofía escolástica medieval, el *Estudio de Caso* se enfocó a resolver problemas de índole moral y religiosa. En su acepción más estricta, tal como lo conocemos hoy, el *Estudio de Caso* se popularizó en Harvard. Aunque algunos críticos prefieren, más bien, situar en Francia los orígenes del *Estudio de Caso*¹¹. Además de Harvard, esta metodología en los Estados Unidos estaba relacionada más estrechamente con la Universidad de Chicago, desde 1900 hasta 1935. Este período se caracterizó por la inmigración a los Estados Unidos de diferentes grupos y fue cuando surgieron estudios de caso sobre cuestiones de la pobreza, el desempleo y otras condiciones derivadas del desplazamiento¹².

El campo de la sociología se asocia fuertemente con la mayoría de estudios de caso de investigación, durante el período previo a 1935, cuando se consideraron varios problemas debido a las profundas crisis económicas y sociales. Además, en la Escuela de Chicago se identificó esta metodología, y se produjeron en la época graves ataques a

8. Cfr. Young, Pauline V. *Scientific Social Surveys and Research*. N. Cork: Prentice Hall, 1939., p. 269.

9. Feagin, Joe, Orum, Anthony y Sjoberg, G. *A case for case study*. Chapel Hill: University of North Carolina Press, 1991., p. 40.

10. En la Escolástica se diseñó el Practicum, y allí se originó el arte de las sumas dogmáticas, que dieron origen a los manuales de las ciencias modernas. En la Disputatio, uno de los episodios educativos, se generaban controversias acerca de la discusión y estudio de diferentes casos, con el fin de afirmar los argumentos sobre bases sólidas. La mayor limitación consistía en que era entendible sólo por un reducido grupo de iniciados, y los casos no eran comunicables a la mayoría de la comunidad.

11. Tellis, W. *Introduction to case study* [68 paragraphs]. 1997. The Qualitative Report [On-line serial], 3 (2). Available: <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR3-2/tellis1.html>

12. Zonabend, F. *The monograph in European ethnology*. Current Sociology, 1992., pp. 49-60.

su primacía como método de investigación social. En 1935, hubo una controversia pública entre los profesores de la Universidad de Columbia, que defendían las técnicas y metodologías científicas, y los profesores de la Escuela de Chicago, que defendieron el *Estudio de Caso*. El resultado fue una victoria de la Universidad de Columbia y la consiguiente disminución en el uso de *Estudio de Casos* como metodología de investigación. Esto dio lugar a la denigración del *Estudio de Caso* como metodología válida en el medio académico¹³.

Afirma David A. Garvin que en la Universidad de Harvard se generaron ingentes esfuerzos con el fin de preparar a los estudiantes para el mundo de la práctica y

*la facultad de Derecho fue la que abrió el camino. En 1870, un decano recién nombrado comenzó a enseñar con casos y dio así un giro diametral a una larga historia de clases magistrales y ejercicios repetitivos. Consideraba el derecho como una ciencia, y las resoluciones de los tribunales de apelación como los ‘especímenes’ a partir de los cuales podían inducirse principios generales, y compiló un corpus representativo de resoluciones judiciales para crear el repertorio jurídico de casos*¹⁴.

Christopher Columbus Langdell, quien fuera pionero en Harvard al implementar los estudios de casos, trabajó en la universidad como auxiliar de investigación y bibliotecario, gastó mucho tiempo leyendo distintos casos de conflictos y resoluciones judiciales. Fue él quien empezó a preparar a los estudiantes para intervenir en los

litigios, a partir de un profundo cuestionamiento sobre distintos casos.

El *Case System* pretendía que los alumnos del área de leyes buscaran la solución a situaciones problemáticas concretas y defendiera cada uno, su posición con argumentos sólidos. Este método se cristalizó hacia 1935 y se extendió, primero como metodología docente y luego como recurso investigativo, a otros campos disciplinares. La Universidad de Harvard ha sido líder en generar un número considerable de casos, elaborados por los profesores e investigadores, con fines pedagógicos. El *Estudio de Casos* tuvo tanto éxito en un comienzo, tanto en Derecho como en Medicina; en esta última disciplina se ofrecía toda clase de casos para asegurar los mejores diagnósticos, las pruebas y evidencias médicas pertinentes. Luego, el estudio de casos se hizo popular en la escuela de negocios de Harvard, donde se implementó la aplicación del “aprendizaje activo” basado en casos de estudio. La metodología de *Estudio de Casos* consiste en proporcionar una serie de hechos que representen situaciones problemáticas de la vida real para que se analicen y se busquen las soluciones pertinentes bajo un análisis conjunto riguroso.

Plantear estudios de casos en el aula, se constituyó en un buen recurso pedagógico/andragógico, más aún, se configuró como una propuesta significativa, atrayente que implicaba la implementación de algunas habilidades, destrezas y competencias, tanto intelectuales como sociales, para su desarrollo y resolución. Más allá, del recurso pedagógico, andragógico o didáctico, el *Estudio de Caso* contribuye a la investigación científica en muchos órdenes y

13. Cfr. Hamel, J., Dufour, S., & Fortin, D. (1993). *Case study methods*. Hamel, J., Dufour, S., & Fortin, D. (1993). *Case study methods*. Newbury Park, CA: Sage Publications.

14. Garvin, David. *El Método de Casos: la formación de los profesionales para el mundo de la práctica*. Programa para la excelencia académica y la organización del conocimiento - Platón-. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda, 2005., p. 5.

géneros, se aplica al estudio y análisis de situaciones prácticas y a la solución de problemas que afectan la vida diaria de las personas en su ambiente real.

El *Estudio de Caso* como recurso didáctico ha ampliado su panorama de acción pedagógica, ha tenido gran acogida en el ambiente de la administración de negocios con nuevas herramientas, como juegos, simuladores, métodos indagación, de formación y enseñanza interactiva. El propósito es valorizar el uso de este recurso metodológico para coordinar las actividades de negociación, gerencia y coordinación de estructuras organizativas y favorecer la cooperación entre el sector público, la gente de negocios y los profesionales que utilizan métodos interactivos.

Habría que distinguir entre el Caso de Estudio aplicable a la enseñanza y el *Estudio de Caso* propio de la investigación social. Si bien es plausible que los resultados de un caso de investigación se utilicen como *Caso de Estudio* para el aula, como recurso didáctico, el *Estudio de Caso* tiene objetivos que definen su esencia. Al *Estudio de Caso* se aplican estructuras lógicas propias de la ciencia, se describen, analizan y comprenden redes de interacción social, se identifican mecanismos causales, se explican los resultados empíricos a partir de una teoría previa o por el contrario, se determinan teorías desde la experiencia.

El *Estudio de Caso* es un buen recurso investigativo para contrastar varios contextos y generar varias miradas desde distintas disciplinas: ciencias políticas, sociología, antropología, didáctica, comunicación social, administración, psicología, planeación, estudios de gestión y gerencia, estudios

organizacionales, etc.¹⁵. Es así como el *Estudio de Caso* convoca la interdisciplinariedad, la polivalencia y el recurso de la triangulación en cuanto al tratamiento de fuentes, desde distintas ópticas y el tratamiento crítico desde diferentes disciplinas.

El *Estudio de Caso* se puede definir como un recurso metodológico de investigación científica, que eventualmente se puede aplicar con sentido didáctico en las aulas de clase, y especialmente se aplica al análisis científico, tanto con el ejercicio sistemático de descripción, explicación y comprensión de un fenómeno social, que comporta una organización, un rol, un conglomerado o grupo de personas. Por ser el fenómeno social un fenómeno complejo, se requiere así mismo, un tratamiento holístico, integral, que dé cuenta del todo y sus partes, sin descuidar detalle alguno; en él confluyen distintas miradas desde las diferentes disciplinas y ciencias sociales; en él confluyen distintos métodos cualitativos y cuantitativos; en él confluyen distintos saberes y también distintos tratamientos de fuentes de información posibles. En este documento de trabajo, nos concentramos en los aspectos del *Estudio de Caso* de investigación como herramienta indagatoria con mecanismos causales. Una de las características esenciales del estudio de caso es que se tiende hacia una comprensión holística de los sistemas culturales de acción.

Para Robert Yin, el Estudio de Caso es “una estrategia de investigación que comprende todos los métodos con la lógica de la incorporación en el diseño de aproximaciones específicas para la recolección de datos y el análisis de éstos”¹⁶. Así pues, el *Estudio de Caso* es una investigación empírica que se aplica a un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real de la vida social, en donde los

15. Yin, R. *Applications of case study research*. Newbury Park, CA: Sage Publishing, 1994.

16. *Ibid.*, p. 13.

límites entre el fenómeno y el contexto del entorno no son claramente visibles, y en donde se propicia la utilización de distintas fuentes de evidencia, distintas miradas y disciplinas afines.

PROPUESTA DEL ESTUDIO DE CASO COMO RECURSO METODOLÓGICO EN CIENCIAS SOCIALES

El *Estudio de Caso*, cobra fuerza desde la tensión y la dinámica de las relaciones sociales; más aún, en las interacciones, en los nodos y en las redes sociales se revalora con total pertinencia el conocimiento crítico, ya no para ser aprendido, sino para ser referenciado y referenciar, como un conocimiento social válido, como proceso de construcción de saberes y conocimientos de grupos y comunidades. Generalmente, el *Estudio de Caso* perdió vigor y prestigio por la falta de rigor académico, porque siempre se pensó dentro de algún círculo de investigadores mediocres que este recurso metodológico consistía en narrar anécdotas o contar un cuento bien narrado, en hacer el levantamiento de una historia de vida o en contar relatos. Eso no es un *Estudio de Caso*, denota mucho rigor en el análisis crítico de las situaciones para, de verdad, constituirse como tal. La competencia se genera desde el esfuerzo colectivo, cuando todos construimos y aprendemos de todos porque los contextos y culturas plantean imaginarios diferentes que permiten asumir patrones comunes; así mismo, dinámicas de organización y planteamientos colectivos que busquen la transformación de situaciones por una realidad mejor. El *Estudio de Caso*, como recurso investigativo y de aprendizaje permanente, nos enseña que nadie aprende solo, aprendemos en comunidad mediatizados por el recurso de la experiencia, por el contacto directo y la inmersión en el mundo social.

Uno de los esfuerzos primordiales en la elaboración de los *Estudios de Casos* es, precisamente, la

documentación. Documentar es una actividad especial de indagación que hace parte del proceso del *Estudio de Caso* y en este ejercicio se puede hacer análisis de contenido, análisis de discursos, análisis de imágenes (íconos), historias de vida... Documentar llega a ser necesario cuando un objeto cultural está en peligro de perderse en el olvido. La documentación no es tanto analizar el objeto como la simple recolección de datos, de hechos como sea posible, y por esta razón, esta actividad se trata bajo el epígrafe de reunir datos, como un coleccionista. Se podría decir que la documentación es uno de los ejes fundamentales para la elaboración del Estudio de Caso. Documentar es una actividad especial de investigación que hace parte del *Estudio de Caso*, necesaria para registrar los vestigios del objeto de estudio en cuestión. La labor documental permite recolectar tantos datos de los hechos, en determinadas situaciones, como sea posible.

Lo más usual en los estudios de caso es describir el objeto o el fenómeno - no solamente su aspecto externo pero también su estructura interna. Al escoger el método, la cuestión decisiva es, si hay ya modelos que puedan servir como una base o punto de partida. A este respecto, hay dos alternativas: *Estudio de Caso* sobre la base de una teoría anterior, y el Estudio Exploratorio de Caso. Este último no basa su indagación en modelos previamente concebidos o en teorías anteriores, la indagación se constituye en una aventura que abre camino desde el tratamiento del objeto de estudio, desde el ejercicio de interpretación de la realidad, lo cual es generalmente laborioso e incierto. Al escoger previamente un método, la cuestión decisiva es, si hay ya modelos que puedan servir como punto de partida para la indagación.

El estudio exploratorio de caso no basa la indagación en un modelo o teoría previos. En cambio, en el estudio sobre teoría previa, se constata que hoy en día, todos los temas del mundo han sido ya

estudiados por uno o más campos especiales de la investigación. Toda pregunta concebible u objeto de *Estudio de Caso* pueden ahora en consecuencia, haber sido investigados a la luz de teoría previa.

Un *Estudio de Caso* apunta a describir un caso, y no busca conocimiento universalmente válido. Sin embargo, es posible que los resultados de un *Estudio de Caso*, podrían tener alguna validez, en casos cuando no se hayan estudiado, pero esto es generalmente difícil de determinar en el marco de un solo estudio, especialmente de tipo exploratorio. Aunque lo más usual en los estudios de caso es describir el objeto de estudio o el fenómeno en cuestión, no sólo desde sus aspectos externos cuanto en su estructura interna, comporta también una labor explicativa y comprensiva de la realidad.

Por lo general, el *Estudio de Caso* permite la generación teórica que envuelve el surgimiento de nuevas interpretaciones y conceptos o se reexaminan otros nuevos conceptos e interpretaciones de forma innovadora. Es así como el *Estudio de Caso* se convierte en un recurso metodológico que une la teoría con la práctica científica.

El *Estudio de Caso* como recurso metodológico aplicado en las ciencias sociales, se constituye en una valiosa ayuda investigativa que permite identificar prácticas gerenciales, auscultar estructuras organizativas, descubrir sus dinámicas de interacción, su relación con el entorno, etc.¹⁷.

El *Estudio de Caso* como método aplicado en las ciencias sociales y específicamente en administración, gestión y dirección empresarial, se constituye en una valiosa ayuda investigativa que permite identificar

prácticas gerenciales, auscultar estructuras organizativas, descubrir sus dinámicas de interacción, su relación con el entorno, etc. El *Estudio de Caso* se constituye en un estudio que fortalece la formación de gerentes y administradores emprendedores¹⁸.

La discusión y la interpretación de la realidad a partir del *Estudio de Caso*, sirve para adquirir competencias de diagnóstico en un mundo en donde los mercados y las tecnologías cambian permanentemente, pues nuevas situaciones deben ser tratadas con total indagación sobre los detalles y sentido crítico sobre indicadores, categorías y variables. Lo importante es adquirir la destreza de aprender a pensar para tomar decisiones y para ello, es necesaria una proyección bifocal: es decir, adquirir capacidad para evaluar y caracterizar los elementos distintivos, discrepantes y comunes en una problemática de orden empresarial.

El *Estudio de Caso* analiza fenómenos complejos en el tiempo, con escenarios sociales que cambian constantemente, con dinámicas de interacción de difícil interpretación. Así pues, un *Estudio de Caso* no debe ser asumido como un experimento que se aplica en una comunidad y se replica en otra bien distinta. Tampoco debe tomarse como una "muestra" representativa de un determinado fenómeno, cuyos resultados se aplican de igual forma para una población entera. El *Estudio de Caso* permite estudiar los eventos, acciones, relaciones y comportamientos de las redes sociales en sus escenarios propios. Además, por ser un fenómeno holístico, requiere la provisión de varias fuentes de información que permitan cubrir todos los frentes para una mayor comprensión de la realidad. Es así como se genera un acercamiento al análisis, interpretación y comprensión totalizante de las complejas redes sociales, de

17. Ibid.

18. Ibid.

las interacciones de fuerzas múltiples de la acción social, de los eventos y fenómenos humanos.

El *Estudio de Caso* proporciona a los investigadores, un panorama de la compleja vida social, aplicable a un período determinado en el cual se genera un despliegue de patrones, categorías, indicadores y variables.

Uno de los principales peligros con el mal uso del *Estudio de Caso* es la tendencia que asumen algunos investigadores de sacar generalizaciones forzadas, sin tener suficientes evidencias empíricas, para corroborar postulados teóricos previos, bajo condicionamientos hipotéticos. Otro de los errores grandes es hacer del *Estudio de Caso* un informe fortuito o una descripción anecdótica sin precedentes, sin seguir un orden sistemático que obedezca a una lógica argumentativa rigurosa. Se trata de una técnica científica que demanda tiempo y exige la inversión de recursos económicos, pues cada caso debe ser examinado bajo los instrumentos de análisis e interpretación permanente, con el rigor pertinente.

No obstante los alcances epistemológicos y científicos del *Estudio de Caso*, en algunos medios es considerado como un método de investigación débil y carente de precisión, objetividad y rigor, aunque parece que existe un punto de inflexión en esta concepción, de forma que cada vez más se considera como una valiosa herramienta de investigación. El secreto está en el rigor que se aplique y en el orden lógico que se genere sobre los análisis de categorías, indicadores y variables.

Condiciones iniciales

Para tratar el *Estudio de Caso*, se debe considerar tres condiciones¹⁹:

- a. La situación problemática que se busca resolver.
- b. El período de la problemática y su área de influencia.
- c. El control que tenga el investigador sobre el objeto de estudio.

El *Estudio de Caso* es propicio cuando se presentan preguntas del tipo “cómo” o “por qué”, cuando el investigador ejerce poco o ningún control sobre los acontecimientos, de tal forma que su estudio no vicie los resultados de las pruebas, y cuando el tema es un asunto contemporáneo, de tal modo que se pueda constatar de forma inmediata los hechos. Muchas de las preguntas de tipo “¿qué?” son descriptivas y se contestan realizando encuestas o consultando bases de datos; por ejemplo: ¿qué formas de comercialización se utilizan en las empresas? ¿Qué factores están influyendo decisivamente en la contaminación del medio ambiente? Las preguntas “cómo” y “por qué” son más explicativas y conducen a la aplicación del *Estudio de Caso*, a la indagación de orden histórico para documentar mejor el caso y a los experimentos, porque se trata de comprender las cadenas operativas y productivas que adquieren una dinámica propia y se desenvuelven en el tiempo. Así pues, los casos y su historia permiten conectar el rastreo de los procesos operativos y de interacción social²⁰.

El *Estudio de Caso* se ha aplicado a la inferencia de teorías y generalmente es problemático cuando al caso se le cambian los contextos; no es lo mismo un caso en EEUU que en América Latina. Un *Estudio de Caso* apunta a describir un caso, y no busca conocimientos universalmente válidos. Sin embargo, es siempre posible que los resultados de un *Estudio*

19. Ibid., p. 3

20. George, Alexander L. y Andrew Bennett. *Case studies and theory development in the social sciences*. MIT Press, Cambridge, MA, 2005.

de *Caso* podrían tener alguna validez en casos que no se hayan estudiado, pero esto es generalmente difícil de determinar en el marco de un solo *Estudio de Caso*, especialmente de tipo exploratorio. Ignorar las particularidades de esta lógica lleva a confusiones, porque un caso y sus circunstancias particulares no permiten generalizar sus conclusiones a toda una población como si tuviera validez universal. Esta falencia no permitiría generalizar los hallazgos en otros "casos" que no fuera el estudiado, ya sea por razones del pequeño tamaño de la muestra de casos o por la falta de representatividad de los casos elegidos.

El siguiente es un ejemplo de condiciones iniciales para el tratamiento del *Estudio de Caso*, aunque bien es cierto que este orden lógico varía, dependiendo del objeto de estudio o tipo de problema del caso en cuestión:

- Define el objeto del *Estudio de Caso* en cuestión, considerando un problema dentro del sector turístico y hotelero.
- Después de investigar bien y consultar las fuentes, identifica los antecedentes históricos del asunto.
- Identifica los tipos de actores dentro de la organización y establece las categorías de análisis. Elabora una escala según la importancia de los distintos grupos de interés, ya sea en la toma de decisiones o en los efectos de las relaciones y sus consecuencias.
- Identifica otros grupos externos de la organización, ya sean clientes, acreedores, proveedores, etc.
- Corrobora cuál es la misión oficial de la organización estudiada.
- Establece un estudio de la misión histórica de la organización.
- Indaga cuál es la misión, las funciones y acciones de los grupos de interés con respecto a la organización.
- Elabora un diagrama del proceso formal de la toma de decisiones, con el fin de hacerte una idea de la red de fuerzas, tanto interna como externa.
- Identifica el proceso de producción de la cadena productiva.
- Identifica el proceso formal y también el informal en la toma de decisiones.
- Identifica los mecanismos de intervención de los distintos grupos de interés, por ejemplo los competidores, los proveedores, etc.
- Establece el mayor problema y los subsecuentes problemas con sus implicaciones colaterales.
- Identifica planes, programas y tareas estratégicas; así mismo decisiones que necesarias.
- Identifica los distintos factores de riesgo dentro de la cadena de valor.
- Define algunas soluciones opcionales, a modo de hipótesis.
- Escribe un resumen ejecutivo del caso o elabora un mapa de ideas para mostrar los distintos aspectos.
- Delimita el problema, describe el objeto de estudio en cuestión, plantea el problema con toda su estructura lógica. Examina las categorías, los indicadores y variables del estudio.
- Describe la situación, teniendo en cuenta el contexto en su tiempo y espacio.

- Genera los instrumentos de análisis, tanto de orden cuantitativo como cualitativo que se consideren necesarios dentro del estudio.

El anterior fue sólo un ejemplo de estructura secuencial lógica para establecer condiciones iniciales. El *Estudio de Caso* no se constituye en un receptario, en el cual se establece un único orden lógico. En realidad, cada caso y cada problema analizados demandan una manera apropiada de indagar las fuentes de información y aplicar métodos, cuales sean pertinentes. A continuación, se expondrán los componentes del *Estudio de Caso* que aparecen en todo el proceso de investigación.

COMPONENTES DEL PROCESO INVESTIGATIVO

Como diseño de nuestro *Estudio de Caso*, se propone el siguiente proceso lógico:

1. Diseño estructural.
2. Gestión y realización de pruebas.
3. Análisis, interpretación, comprensión de datos y conclusiones.

1. Diseño estructural

En el primer paso, se establece el diseño de la estructura del estudio, se plantea el problema, se muestra la delimitación del objeto de estudio, se describe la problemática con sus causas y efectos, se muestran sus características propias, su área de influencia, el nivel de afectación, el tipo de personas afectadas en diferentes rangos de acuerdo con su implicación con

el problema. Además, se plantean los objetivos del estudio y por último, se realiza un plan de estudio. Así, en este primer paso, se elabora la estructura de la investigación. Es importante determinar que la investigación del *Estudio de Caso* responde a una problemática de predicción, a la generación de teorías, a la interpretación de significados o simplemente, se plantea la necesidad de una guía para la acción.

El investigador debe desarrollar y revisar el protocolo de investigación, bajo los siguientes elementos:

- “Una presentación general del proyecto de estudio de caso que incluya objetivos, beneficios esperados y una revisión de los temas objeto de estudio.
- La determinación de los procedimientos por seguir en el trabajo de campo, las autorizaciones y credenciales para el acceso a la información y a las fuentes y una clara mención de la localización de esas fuentes.
- La determinación de las preguntas de investigación para cada uno de los tópicos objeto de estudio y que el investigador ha de tener en mente durante la etapa de recolección de información.
- El diseño de la guía para la elaboración del reporte del estudio de caso con su respectivo protocolo”²¹.

También se requiere un lugar teórico o la consideración de un marco conceptual amplio sobre el cual verse el análisis de la información, que permita revisar las proposiciones e incluso, repetir el proceso desde el comienzo, esto con el fin de evitar perderse del cauce que oriente el estudio. Aunque no es necesaria la presencia de teoría

21. Ramírez, Luis Germán. Revista *Casos Empresariales*, Serie II, N° 2, Facultad de Administración de Empresas - Universidad Externado de Colombia. Santafé de Bogotá: 1999, p. 22.

previa en los *Estudios de Caso*, ésta encamina mejor el análisis y el diseño del estudio.

En el diseño estructural, se determinan las destrezas requeridas, se desarrolla y revisa el protocolo del plan de investigación.

Un diseño de investigación se compone de cinco componentes:

1. Formulación de preguntas para tratar el estudio.
2. Formulación de proposiciones.
3. Elaboración de unidad de análisis.
4. Determinación lógica que vincule los datos con las proposiciones.
5. Criterio para interpretar pruebas.

A partir de las preguntas de investigación, se buscan los datos y evidencias de modo sistemático antes de sacar conclusiones. Las preguntas, los datos, y las conclusiones están vinculados lógicamente entre sí por el diseño del *Estudio de Caso*. Las proposiciones orientan sobre los objetos que se examinan en el estudio; se analizan las preguntas de tipo "cómo" y "por qué" para determinar el objeto de estudio. Los diseños pueden ser de un caso simple o de múltiples casos y, por otra parte, holísticos o encapsulados, según se utilicen una o varias unidades de análisis. Estos diseños se presentan en una matriz de dos dimensiones. Analicemos sus componentes:

Dimensión vertical: Holístico o encapsulado

La unidad de análisis podría ser un grupo, una compañía, un país... Así pues, la unidad de análisis ayuda a definir el alcance del caso, complementa las

proposiciones y permite direccionar la búsqueda de información. El caso es con frecuencia un proceso, una interacción de fuerzas, el problema de una institución o un evento no muy bien definido. La definición de la unidad de análisis está vinculada con la forma en que se presentan las preguntas de la investigación que determinan la problemática.

Si lo que interesa es examinar la naturaleza general de una empresa o problema, se recomienda la utilización del enfoque holístico. Se procede así verticalmente, cuando no se logra identificar subunidades o sectores diversos o cuando la naturaleza del estudio en sí misma es holística. En cambio, si se examinara sólo una o varias subunidades de una organización o programa, se sugiere utilizar un enfoque que particularice la cuestión, es decir un enfoque de tipo encapsulado.

Dimensión horizontal: Diseños simples o múltiples

Dentro de una dimensión horizontal, se generan diseños simples cuando un caso crítico permite probar una nueva teoría o establecer las circunstancias en las cuales valdrían ciertas proposiciones. Además, un diseño simple se aplica en casos únicos o en un caso que genera chispas de novedad; es decir, cuando es "revelatorio" y muestra un fenómeno no estudiado previamente.

Si se supone que existe un problema común a todos los métodos de investigación, tanto cualitativos como cuantitativos, la evidencia puede ser compatible con un gran número de teorías alternativas. Por tal motivo, un caso crítico puede probar la mejor teoría entre las que compiten; al no haber casos críticos es posible comprobar, si una teoría falla en explicar un caso más probable o explica un caso menos probable. Los diseños múltiples tienen la ventaja de evidencias más convincentes y el estudio resulta más

extenso. Su principal desventaja consiste en que no se muestra el caso revelatorio, raro o crítico, a partir de los casos simples y, además, requiere más recursos financieros para su consecución.

En la experiencia, a medida que cada caso progresa mediante entrevistas, conversatorios y sondeos, los datos se van adecuando a un patrón. De ese modo, la teoría va emergiendo en contraste con la realidad y los datos sucesivos se hacen predecibles a partir de la teoría. Cuando se verifica este fenómeno, que se denomina saturación, puede decirse que el número de casos considerado es suficiente.

2. Gestión y realización de pruebas

En el segundo momento, se propone pasar de la planeación a la acción, aquí se realiza el estudio de campo propiamente dicho, se prepara la actividad de recolección de datos en contacto directo con la experiencia y se recogen las evidencias, con la ayuda o el recurso de todas las fuentes posibles.

Se recomienda aplicar observatorios, diarios de observación, sondeos, conversatorios, encuestas, entrevistas, análisis de contenidos, análisis de discursos, revisión de archivos, análisis de imágenes y artefactos físicos, etc.; es decir, todos los instrumentos de investigación que sean pertinentes para analizar la información del objeto de estudio en cuestión. En realidad, los instrumentos se aplican según se requiera desde el tratamiento metodológico planteado. Además, se recomienda elaborar una base de datos propia para el estudio de caso, teniendo en cuenta las múltiples fuentes de información. Por último, se recomienda organizar en orden jerárquico toda la evidencia, según la pertinencia y coherencia con el problema planteado.

En el estudio, se recogen los datos, se distribuyen y organizan los cuestionarios, se conducen las entrevistas, sondeos o encuestas. Una vez definidas las estrategias de análisis, se debe tener en cuenta los indicadores y variables del estudio.

Es importante que el investigador en este punto, interprete muy bien la realidad, practique la escucha activa, se adapte a las diferentes situaciones y se apropie de todos los temas del estudio y evite asumir concepciones preconcebidas, a no ser que el objeto de estudio así lo requiera.

Para probar la validez de un diseño de investigación se aplican por lo general cuatro pruebas básicas²², a saber:

1. La validez de construcción del diseño. Busca determinar la validez de los conceptos operacionales aplicados en el estudio.
2. La validez interna. Establece una relación causal, en donde ciertas condiciones a la vez implicarían otras condiciones; así la validez se encamina a distinguir las relaciones contaminadas de las que no lo están.
3. La validez externa. Establece los dominios en donde se genera cada uno de los hallazgos.
4. La validez instrumental. Establece la confiabilidad de los procedimientos e instrumentos investigativos requeridos en la recolección de la información.

El investigador debe presentar las evidencias y las pruebas, con el uso de varias interpretaciones. En todos los *Estudios de Caso*, por ejemplo: no es indispensable el análisis cuantitativo de tipo

22. Yin, R. Op. Cit., p. 34.

estadístico, pero en su lugar se puede desplegar alternativas, como establecer una matriz de comportamientos o eventos, una tabulación cruzada multivariable, etc. En definitiva, se debe evitar los sesgos al presentar los resultados.

3. Análisis, interpretación, comprensión de datos y conclusiones

En el último paso, se organiza, se estudia, se analiza y se interpreta la evidencia. La forma de vincular los datos de la experiencia con las proposiciones previas es variada y los criterios para interpretar los hallazgos de un estudio no son únicos. Habría que recordar siempre que el *Estudio de Caso* no es una receta única aplicable a todas las prácticas y fenómenos sociales. Se debe asegurar que el análisis que elabore el investigador esté basado en toda la evidencia previa; así mismo, incluir todas las interpretaciones del análisis con el fin de direccionar adecuadamente los aspectos más significativos del *Estudio de Caso*.

Para el desarrollo de esta última fase, es pertinente plasmar una visión global a partir de las anteriores fases del estudio, que integre tanto los elementos del marco conceptual, el planteamiento del problema, las preguntas, proposiciones, plan de acción, estrategias de análisis de la información y los resultados obtenidos.

Cuando el investigador busca explicaciones causales, la dinámica operativa lleva a demostrar la coincidencia de patrones que relacionan diversos tipos de información del mismo caso con alguna proposición teórica. Un ejemplo de esta coincidencia es la existencia de una relación sistemática entre variables. Es posible que la coincidencia de patrones sea causal o simplemente relacional, y el investigador es quien debe responder a este tema, con los criterios más adecuados.

Sólo la integración de los elementos de las distintas fases permite al investigador o al equipo de investigadores, formular las conclusiones del estudio que por lo general, versan sobre el problema formulado inicialmente y a la lógica reconstruida del proceso investigativo.

REFERENCIAS

- ARISTÓTELES. *Moral a Eudemo*. Buenos Aires: Ameghino, 1950.
- ARISTÓTELES DE ESTAGIRA. *Politeia*. Libro V. Traductor Manuel Briceño Jáuregui. Bogotá: Instituto Caro y Cuervo, 1989.
- BACON, F. *Novum Organum*. Traductor R. Frondizi, 1961.
- BARNES, Louis B., C. Roland Christensen, y Abby J. Hansen. *Teaching and the Case Method: Text, Cases, and Readings*. 3 ed. Boston: Harvard Business School Press, 1994.
- BAGOZZI, Richard P. *Causal Models in Marketing*. New York: John Wiley & Sons, 1980.
- BECKER, Howard. *Observación y Estudio de Casos Sociales*. Enciclopedia Internacional de las ciencias sociales. Madrid: Aguilar, 1979.
- COLLER, Xavier. *Estudio de Casos*. Madrid: 2006.
- CRESPO, Ricardo F. *The Epistemological Status of Managerial Knowledge and the Case Method*. En: *Second ISBEE World Congress The Ethical Challenges of Globalization*. Proceedings Latin America, 2006.
- DARKE, PETA, GRAEME SHANKS, Y MARIANNE BROADBENT. *Successfully completing Case Study research: combining rigour, relevance and pragmatism*. Information Systems Journal, Vol. 8, 1998..

- EISENHARDT, Kathleen M. *Building Theories from Case Study Research*. Academy of Management Review, Vol. 4. 1989.
- ----- . *Better Stories and Better Constructs: The Case for Rigor and Comparative Logic*. En: Academy of Management Review, Vol. 3, 1991.
- ELLRAM, Lisa M. *The use of the case study method in logistics research*. En: Journal of Business Logistics, Vol. 17, No. 2, 1996.
- ELSTER, John. *Explaining technical change: A case study in the philosophy of science*. Cambridge University Press, 1983.
- FEAGIN, Joe, ORUM, Anthony y SJOBERG, G. *A case for case study*. Chapel Hill: University of North Carolina Press, 1991.
- GARVIN, David. *El Método de Casos: la formación de los profesionales para el mundo de la práctica. Programa para la excelencia académica y la organización del conocimiento - Platón-*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda, 2005.
- GAY, L. R. Y P. L. DIEHL. *Research Methods for Business and Management*. New York: Macmillan Publishing Company, 1992.
- GEORGE, Alexander L. y BENNET, Andrew. *Case studies and theory development in the social sciences*. MIT Press: 2005.
- Gundermann, Hans. *El método de los Estudios de Caso*. En: María Luisa Tarrés. *Observar, escuchar y comprender*. México: Porrúa, 2005.
- HAMEL, Jacques. *The Case Method*. *New Theoretical and Methodological Issues*. En: *Current Sociology*, N° 40.
- HOWARD, Alexander, ASHOK KOCHHAR y John Dilworth. *Case studies based development of a rule-base for the specification of manufacturing planning and control systems*. En: *International Journal of Production Research*, Vol. 38, No. 12, 2006.
- LENOBLE, R. *Origines de la pensée scientifique moderne*. En: vol. *Histoire de la science*, Paris: La Pleiade, 1957.
- LITTLE, Daniel. *Microfoundations, Method, and Causation*. New Brunswick: Transaction, 1998.
- MINTZBERG, Henry. *Developing Theory about the Development of Theory*. Capítulo de un libro en preparación por Smith y Hitt, *Great Minds in Management*. Oxford University Press, 2006. Downloaded <http://www.mintzberg.org>.
- PERRY, Chad. *Processes of a case study methodology for postgraduate research in marketing*. En: *European Journal of Marketing*, Vol. 32, No. 9/10, 1998.
- ----- . *Case Research in Marketing*. En: *The Marketing Review*, 1, 1998.
- RAMÍREZ, Luis Germán. *Revista Casos Empresariales*. Serie II, N° 2. Facultad de Administración de Empresas - Universidad Externado de Colombia. Santafé de Bogotá: 1999.
- SCANDURA, Terry A. y WILLIAMS, Ethlyn A. *Research methodology in management: Current practices, trends, and implications for future research*. En: *Academy of Management Journal*, Vol. 43, No. 6, 2000.
- RAGIN, Charles. *¿What is a Case?* New York: Cambridge, 1999.
- ROSSI, Paolo. *Los filósofos y las máquinas*. 1400-1700. Barcelona: Labor, 1966.
- SMITH, N. Craig. *The case study: a useful research method for information management*. In: *Journal of Information Technology*. Vol. 5, 2000.
- WOODSIDE, Arch G. y Wilson, Elizabeth J. *Case study research methods for theory building*. In: *Journal of Business & Industrial Marketing*. Vol. 18, No. 6/7, 2003.
- YIN, R. *Applications of case study research*. Newbury Park: Sage Publishing, 1994.
- ----- . *Case Study Research. Design and Methods applied Social Research Methods Series*. Vol. 5. Thousand Oaks: Sage Publications, 1994.
- YOUNG, Pauline V. *Scientific Social Surveys and Research*. N. Cork: Prentice Hall, 1939.