

El estudio de caso y su implementación en la investigación

Viviana Elizabeth Jiménez Chaves^{1,2}

Resumen: *En el artículo se intenta proporcionar una definición operativa, también se presentan algunos condicionantes que nos ayudan a seleccionar al estudio de caso como la estrategia de investigación, en cualquier ámbito, dando así un lugar de importancia en el mundo científico. Cuando un fenómeno como investigadores nos lleva a realizar un estudio profundo del mismo uno de los métodos ideales que se adapta, a este criterio es el estudio de caso. Es un método en el cual se encontrará la forma más profunda de llegar a la esencia de fenómeno, dando a la luz todo cuanto encontremos del mismo dando así un panorama real del objeto o situación que estamos investigando. En este material damos a conocer como es el proceso de este método del estudio de caso como ir implementando de forma gradual y teniendo en cuenta la rigurosidad que ella representa.*

Palabras clave: *Estudio de caso, método de investigación, implementación, proceso.*

The case study and its implementation in research

Abstract: *The article attempts to provide an operational definition, also are some conditions that help us select the case study as research strategy, in any area, thus giving an important place in the scientific world. When a phenomenon as researchers leads us to make a thorough study of it one of the ideal methods to fit, this criterion is the case study. It is a method in which you will find the deepest form of getting to the essence of phenomenon, giving light all that we find the same giving a true picture of the object or situation we are investigating. In this material we present how the process of this case study method as implemented gradually go and taking into account the rigor it represents.*

Keywords: *Case study, research methodology, implementation, process.*

INTRODUCCIÓN

El estudio de caso es una nueva tendencia que esta implementándose en los trabajos de investigación en la actualidad en todos los niveles, tanto en grado y postgrado de cualquier área, siendo muy cuestionado en algunos aspectos que en

1. Directora de Metodología de la Investigación. Universidad Autónoma de Asunción. Paraguay.

2. Doctoranda en la Universidad Autónoma de Asunción. Master en Gestión y Educación por la Universidad Nacional de Itapúa. Licenciada en Pedagogía por la Universidad Católica Nuestra Señora de la Asunción. Profesora en la cátedra Metodología de la Investigación en la Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Derecho. Especialista en Metodología de la Investigación por la Universidad Nacional de Asunción, Facultad de Ciencias Económicas.

Correspondencia: MSc. Viviana Jiménez Chaves. E-mail: vmonges0212@hotmail.com

Recibido: 30/04/2012. Aceptado: 22/05/2012.

ocasiones no están argumentados en forma científica. Lo que implica, que se cree un prejuicio por este tipo de método, que utilizándolo correctamente y con cientificidad, constituye un cúmulo de derivaciones muy ricos en resultados, que llega a ser muy precisos en cuanto al caso investigado y sirve de esta manera como precedentes para futuros casos iguales o similares, dando así un panorama de la realidad investigada.

Yin (1989), uno de los más renombrados investigadores, manifestó sobre el estudio de casos en la metodología de investigación como “una investigación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo en su contexto real, donde los límites entre el fenómeno y el contexto no se muestran de forma precisa, y en el, que múltiples fuentes de evidencia son utilizadas”. Este sería uno de los conceptos más fáciles de comprender sobre lo que implica este tipo de estudio, que a pasos seguros va abarcando cada vez más el ámbito de las investigaciones.

Siguiendo al mismo autor, el estudio de caso permite analizar el fenómeno objeto de estudio en su contexto real, utilizando múltiples fuentes de evidencia, cuantitativas y/o cualitativas simultáneamente. Por otra parte, esto conlleva el empleo de abundante información subjetiva, la imposibilidad de aplicar la inferencia estadística y una elevada influencia del juicio subjetivo del investigador en la selección e interpretación de la información. Es, por tanto, una metodología de investigación cualitativa que tiene como principal debilidad la falta de confiabilidad de sus resultados y en la generalización de sus conclusiones; lo que la enfrenta a los cánones científicos más tradicionales y lo que, de alguna manera, la ha marginado frente a otras metodologías más cuantitativas y objetivas como metodología científica de investigación empírica.

Sin embargo, estos métodos cuantitativos también presentan fuertes limitaciones para el estudio de realidades complejas y cambiantes. Ello generó un resurgimiento en los años sesenta de un debate a favor de los métodos cualitativos, tanto en la Rand Corporation (Helmer y Rescher, 1959; Landeta, 1999) como en la segunda Escuela de Chicago, donde cristaliza en lo que se conoce como nueva o segunda escuela de Chicago, representada por Glasser y Strauss (1967), autores de la Teoría de Campo (Grounded Theory).

En este contexto llegan en los años ochentas, una serie de importantes contribuciones metodológicas, que dan lugar al estudio de casos contemporáneo, encabezadas por Yin (1989, 1993, 1994, 1998), junto con Eisenhardt (1989, 1991), y que tienen una continuidad en los trabajos de Patton (1990), Stoeker (1991), Hamel (1992), Hamel et-al. (1993), Stake (1994), Maxwell (1996, 1998) y Fong (2002, 2005). Este impulso metodológico ha situado de nuevo a esta metodología cualitativa dentro del elenco de los métodos científicos, y aunque su utilización sigue siendo minoritaria en comparación con la de otros métodos cuantitativos, investigaciones realizadas mediante el estudio de casos son publicadas regularmente en las más prestigiosas revistas científicas.

Los estudios de casos, cada vez más se consideran como una valiosa herramienta de investigación (Gummesson, 2000). Hay algunas causas que dan sustento a este cambio fundamental de tendencia.

Es así, cómo se puede resumir, que el estudio de casos es uno de los métodos más apropiados para aprender la realidad de una situación, en los que se requiere explicar relaciones causales complejas, realizar descripciones de perfil detallado, generar teorías o aceptar posturas teóricas exploratorias o explicativas, analizar procesos de cambio longitudinales y estudiar un fenómeno que sea, esencialmente, ambiguo, complejo e incierto (Villareal y Landeta, 2007).

En este mismo sentido, el uso de la estrategia del estudio de casos como metodología de investigación presenta grandes posibilidades en la explicación de fenómenos contemporáneos ubicados en su entorno real (Yin, 1989; Eisenhardt, 1989). Como lo entenderíamos en el ámbito directo de una investigación por ejemplo en el ámbito educativo, cuando estamos realizando una investigación de ciertas características propias de un determinado lugar en este caso podría ser una institución educativa, donde dichas características son tan notables que no podríamos relacionarlas con otras y es así como generamos posturas teóricas nuevas que ayudarán a posibles soluciones, cuando se planteen situaciones similares. Es por ello que el estudio de casos es tan rico en cuanto a información adquirida por el investigador.

La investigación con estudio de casos es particularmente apropiada para ciertos tipos de problemas (Bonoma, 1985), donde la investigación y la teoría se hallan en sus fases preliminares y para problemas prácticos delicados donde las experiencias de los participantes son importantes y el contexto de la situación es fundamental.

Existen tres razones por las que la investigación mediante estudios de casos es un modo de investigación viable: el investigador puede estudiar el fenómeno objetivo, permite responder el cómo y el porqué, tema poco desarrollado o sin ningún estudio anterior (**Figura 1**).

Las funciones del estudio de caso pueden ser varias de acuerdo a lo que él investigador quiere desarrollar. Yin (2009) distingue tres finalidades distintas para las que los estudios de caso se pueden emplear:

- Los estudios descriptivos de casos, pretende describir un fenómeno puramente. Por ejemplo, un proceso o evento, para responder a "qué", "quién", "dónde" y "¿Cómo (muchos)" preguntas.
- Los estudios de caso explicativos tienen la intención de investigar y explicar las características del fenómeno con mayor profundidad, por ejemplo, sus interrelaciones, al preguntar "cómo" y "por qué".

- Los estudios exploratorios de casos se aplican a explorar campos totalmente nuevos de la investigación cuando el investigador sólo tiene pocos antecedentes o no (por ejemplo, los marcos, la teoría), como para explicar el fenómeno focalizado.

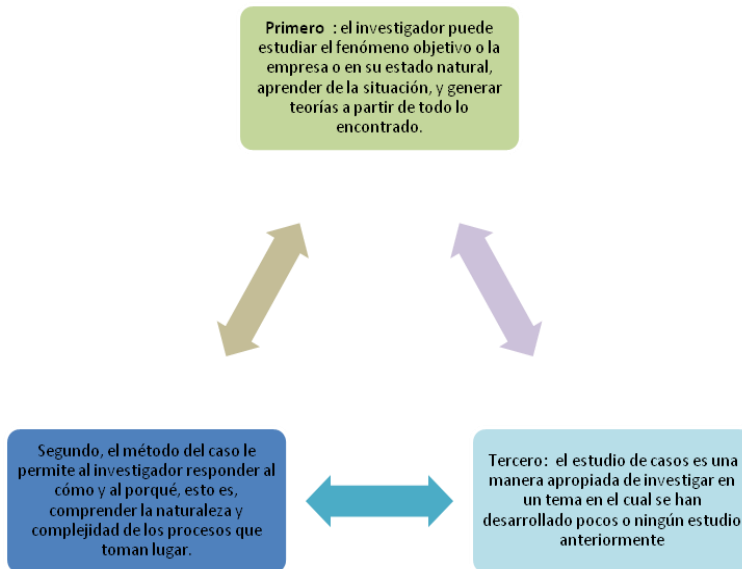


Figura 1. Criterios para utilizar el estudio de caso como método de investigación.

Otra forma de especificar el uso de estudios de caso es con respecto a la lógica del razonamiento científico por ejemplo, Barratt et-al (2011), manifestó:

- Los estudios de casos inductivos se llevan a cabo para ampliar, desarrollar y construir la teoría, porque la teoría existente es incompleta. La teoría generada se deriva directamente de los datos del investigador para llenar un vacío en la literatura.
- Los estudios de casos deductivos utilizan la teoría existente para investigar un fenómeno enfocado. En el curso del estudio de caso la teoría existente se prueba y puede ser confirmada o rechazada.

En cuanto a la relación de las dos lógicas Eisenhardt y Graebner (2007, 25) señalan que son "espejos uno del otro, con la construcción de teoría inductiva de los casos producen la nueva teoría de los datos y las pruebas de la teoría deductiva

que completan el ciclo mediante el uso de datos para probar la teoría. El documento citado con frecuencia de Eisenhardt (1989, 532) se centra explícitamente en el proceso de inducción de la teoría de los estudios de caso, en oposición a la investigación de pruebas de hipótesis. Es difícil decir de qué tipo de uso, por ejemplo, inductivo o deductivo, donde los estudios de casos son más utilizados, sin embargo, Barrat et-al. (2011) cuenta que la mayoría de los estudios de casos publicados entre 1992 y 2007 en el ámbito de la Dirección de Operaciones son piezas de la investigación inductiva. Si un estudio de caso se lleva a cabo para el uso deductivo es para confirmar o desmentir la teoría. La investigación debe comenzar con una teoría existente (Johnston et-al., 1999).

En todo este cúmulo de manifestaciones sobre como emplear el estudio de casos, también se debe tener en cuenta que la calidad de la Investigación juega un papel muy importante en cuanto a saber; cómo un investigador al elegir un estudio de caso puede medir o percibir si su investigación tiene calidad. Es allí donde Yin (2009) nos manifiesta:

- La validez de constructo se refiere a la calidad de la conceptualización (relación entre el constructo propuesto y los objetivos del estudio), y la calidad de la puesta en marcha de la investigación y la construcción (medidas de las variables de constructo). La validez de constructo se puede mejorar mediante el uso de múltiples fuentes de evidencia (triangulación) y el establecimiento de una clara cadena de evidencia.
- La validez interna se refiere a las relaciones (correctamente formulada) causales entre las variables y los resultados y se puede mejorar mediante el uso de técnicas analíticas claras, como por ejemplo la coincidencia de patrones, la creación de una explicación, frente a las explicaciones rivales, y el uso de modelos lógicos.
- La validez externa se refiere a la medida en que los resultados pueden ser generalizados y puede mejorarse mediante técnicas de coincidencia de patrones. La afirmación de la generalización proviene de la lógica subyacente de replicación que es fundamental para la construcción de la teoría de los casos (Eisenhardt y Graebner, 2007).
- La fiabilidad se refiere al requisito de que el estudio de caso se lleva a cabo sin errores o por lo menos con un mínimo de error y/o sesgos). La fiabilidad se puede mejorar mediante el mantenimiento de una buena documentación y una base de datos del estudio de caso.

También debemos mencionar los casos especiales donde los investigadores que

utilizan el estudio de caso se enfrentan a un par de desafíos:

- Pequeño tamaño de la muestra / no-representatividad: El tamaño de muestra relativamente pequeña plantea la cuestión de si cubre todo el ámbito de la pregunta de investigación. Sin embargo, Eisenhardt y Graebner (2007) afirman que "el supuesto de que los casos deben ser representante de alguna población, al igual que en la investigación a gran escala de hipótesis, es falsa. De hecho, es una ventaja importante de la investigación de estudio de casos que las pocas muestras elegidas pueden ser investigadas en profundidad que no sería posible con una muestra grande de casos. En cuanto a la investigación, el estudio de un caso único, Siggelkow (2007) señala que "puede ser un ejemplo muy poderoso".
- La simplificación excesiva frente a la sobre determinación: Al analizar los datos, o, eventualmente, la construcción de la teoría, el investigador debe encontrar un equilibrio entre la simplificación y la especificación de sus ideas conceptuales (Siggelkow, 2007).
- Obviedad ex post: En retrospectiva, el investigador puede encontrar que las ideas y los resultados del estudio de caso son evidentes o no del todo sorprendente y, por tanto, no contribuyen a la literatura. La selección de los casos con cuidado, desde luego no al azar, puede ayudar a evitar esta trampa (Siggelkow, 2007).
- Presentación de la evidencia: Debido a la gran cantidad de datos que se acumula durante una investigación de estudio de caso, la presentación de la evidencia empírica en cuanto a su estructura debe ser presentada con la mayor claridad posible. Eisenhardt y Graebner (2007) afirman que no existe una norma estricta de presentación de los resultados, especialmente en el deductivo (de gran escala), y por lo tanto la producción de un artículo publicable resulta difícil.

Stake (1998) señala que por sus características, el estudio de caso es difícil de estructurar con unos pasos delimitados pero la propuesta de Montero y León (2002) desarrolla este método en cinco fases (**Figura 2**).

En función del momento en que se realiza la recogida y el análisis de los datos, podemos ver en dos momentos:

En vivo: el investigador no interviene sobre el caso a estudiar y la recogida de datos se obtiene de un diseño en vivo.

Post facto: el investigador no interviene sobre el caso a estudiar y la recogida de datos se obtiene posterior a que los hechos se hayan presentado. (Ejemplo: después del programa).

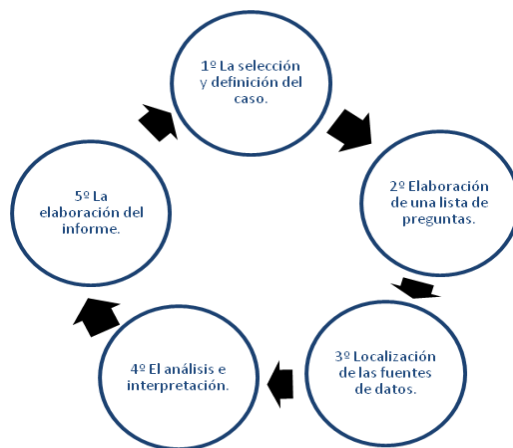


Figura 2. Fases para desarrollar el método.

A continuación se presenta cada paso del proceso de un **estudio de caso**:

- 1. La selección y definición del caso:** Se trata de seleccionar el caso apropiado y además definirlo. Se deben identificar los ámbitos en los que es relevante el estudio, los sujetos que pueden ser fuentes de información, el problema y los objetivos de investigación.
- 2. Elaboración de una lista de preguntas:** Después de identificar el problema, es fundamental realizar un conjunto de preguntas para guiar al investigador. Tras los primeros contactos con el caso, es conveniente realizar una pregunta global y desglosarla en preguntas más variadas, para orientar la recogida de datos.
- 3. Localización de las fuentes de datos:** Los datos se obtienen mirando, preguntando o examinando. En este apartado se seleccionan las estrategias para la obtención de los datos, es decir, los sujetos a examinar, las entrevistas, el estudio de documentos personales y la observación, entre otras. Todo ello desde la perspectiva del investigador y la del caso.
- 4. Análisis e interpretación:** Se sigue la lógica de los análisis cualitativos. Se trata de la etapa más delicada del estudio de caso. El objetivo es tratar la información recopilada durante la fase de terreno y establecer relaciones causa-efecto tanto como sea posible respecto de lo observado. Contrariamente a las fases de diseño y de recopilación de datos, este análisis está menos sujeto a metodologías de trabajo, lo que de hecho constituye su relativa dificultad. Tras establecer una correlación entre los contenidos y los

personajes, tareas, situaciones, etc., de nuestro análisis; cabe la posibilidad de plantearse su generalización o su exportación a otros casos.

5. Elaboración del informe: Se debe contar de manera cronológica, con descripciones minuciosas de los eventos y situaciones más relevantes. Además se debe explicar como se ha conseguido toda la información (recogida de datos, elaboración de las preguntas, etc.). Todo ello para trasladar al lector a la situación que se cuenta y provocar su reflexión sobre el caso.

Como enfocar la validez, la confiabilidad y generalización

Entre las alternativas encontramos la **triangulación**: Usar una variedad de fuentes de datos en lugar de confiar únicamente en la observación. Un ejemplo de este tipo de verificación de los datos sería lo que McClintock, Brannon, y Maynard (1985) se refieren como un "método de casos de agrupaciones", es decir, cuando una sola unidad dentro de una caja más grande que se muestra al azar, y que los datos tratados cuantitativamente.

Realizar verificación de miembros: Iniciar y mantener una corroboración activa en la interpretación de los datos entre el investigador y los que proporcionan los datos. En otras palabras, hablar con sus súbditos.

Reunir los materiales referenciales: Complementar el archivo de los materiales del sitio real, con el apoyo de documentos adicionales. Por ejemplo, Emig (1971) mantiene a sus propuestas iniciales con los relatos históricos de escritores como TS Eliot, James Joyce y DH Lawrence. Emig también cita ejemplos de la investigación teórica con respecto al hecho del proceso creativo, así como ejemplos de la investigación empírica frente a la redacción de los adolescentes. Se presta especial atención a continuación, la descripción en cuatro etapas del proceso de composición definida por Hellmoltz, Wallas, y Cowley, ya que sirve como punto focal en este estudio.

Participar en consulta con colegas: Antes de redactar el borrador final del informe, los investigadores deben consultar con sus colegas con el fin de establecer la validez mediante el juicio combinado.

Las técnicas que se pueden utilizar en los estudios de casos son:

Observación etnográfica: "Desde el punto de vista teórico y temático, la observación etnográfica sirve de instrumento principal a investigaciones que se refieren a la cultura del grupo estudiado" Briones, Guillermo (1989)

Entrevista etnográfica: Las entrevista etnográfica puede ser denominada 'en profundidad' cuando se establecen "reiterados encuentros cara a cara entre la persona investigadora y los/las informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas,

experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista" (Taylor y Bogdan 1986, 101).

Documentación: "Los documentos pueden ser tratados como una fuente de datos en su propio derecho –en efecto, una alternativa a los cuestionarios, las entrevistas, o la observación–. En las ciencias sociales, la investigación basada en la biblioteca, investigación de escritorio, investigación caligráfica e investigación de archivos todas son tipos de investigación en la cual los datos provienen de los documentos de un tipo u otro." (Descombe, 2003: 212).

Diario de campo: Se clasifica como un instrumento de registro no sistematizado de carácter personal en el que registra la conducta de la experiencia del observador o de otros individuos.

Las anotaciones permiten al observador registrar y reseñar sus emociones. Los sentimientos y las percepciones que le han surgido durante el desarrollo de la observación. El tratamiento de los datos del Diario de Campo requiere de otras herramientas que aporten datos para su reflexión y análisis.

EN CONCLUSIÓN

La realización de un estudio de caso requiere una amplia preparación en conocimiento y talento, así como una organización excelente por parte del investigador. Las dificultades asociadas con este método de investigación se refleja en el número relativamente bajo de las publicaciones (Barratt et al., 2011). Sin embargo, a la hora de elegir el estudio de caso, el investigador debe proporcionar una buena justificación porque eligió este método e indicar, porque es adecuado para abordar el tema de investigación (Eisenhardt y Graebner, 2007), resultado que en la mayoría de las ocasiones es excelente, que termina por lo general con el convencimiento de aquellos que antes cuestionaron este método. Los estudios de casos ofrecen perspectivas interesantes, extraen directamente de la esencia de los temas estudiados que pueden ser de gran beneficio para los académicos y profesionales. Se constituye en un camino difícil de tomar en lo referente al investigador, un desafío teniendo en cuenta que ante todo el conocimiento y la capacidad de ser objetivos en cuanto a los resultados subjetivos deben ser evidenciados en todo lo natural del contexto y no incidir en los resultados.

REFERENCIAS

Barratt, M., Choi, T.Y., Mei, L. (2011). Qualitative case studies in operations management: trends, research outcomes, and future research implications. *J Opt Managt.* 29(4),329-42.

- Bonoma, T. (1985). Case Research in Marketing: opportunities, Problems, and a Process. *Journal of Marketing Research*, 22(2), 199-208.
- Eisenhardt, K.M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review*, 14(4), 532-550.
- Glasser, B.Y., Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: strategies for Qualitative Research*, Adine Publishing Company, Chicago, Ill.
- Gummesson, E. (1991). *Qualitative Methods in Management Research*. Sage Publications, Newbury Park, California.
- Helmer, O., Rescher, N. (1989). *On the epistemology of inexact sciences*. Management Science.
- Johnston, W.J., Leach, M.P., Liu, A.H. (1999). Theory testing using case studies in business-to-business research. *Industrial Marketing Management*. 28 (4), 201-213.
- Montero, I. y León, O. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2, 505-510.
- Park, CA. Yin, R. (1994). *Case Study Research: design and Methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Patton, M.Q. (1990). *Qualitative Evaluation and Research Methods*, Newbury Park, CA, Sage.
- Siggelkow, N. (2007). Persuasion with case studies. *Academy of Management Journal*, 50 (1), 20-24.
- Villarreal, O. (2007). La Estrategia de Internacionalización de la Empresa. Un Estudio de Casos de Multinacionales Vascas, Tesis Doctoral, Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea, Bilbao. Premio Extraordinario de Doctorado de la UPV/EHU.
- Yin, R. (1981). *The case study crisis: Some answers*. *Administrative Science Quarterly* (6(1), 58-65). En Yin, R. *Case Study Research: design and Methods*. Newbury: Ed. Sage.
- Yin, R.K. (1984/1989). *Case Study Research: design and Methods, Applied social research Methods Series*, Newbury Park CA: Sage.