

# GUÍA PARA IMPLEMENTAR EL MÉTODO DE ESTUDIO DE CASO EN PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

*Ana M<sup>a</sup> Enrique Jiménez (Universidad Autónoma de Barcelona-España-)*  
*Estrella Barrio Fraile (Universidad Autónoma de Barcelona-España-)*

## I. INTRODUCCIÓN

El investigador que se aventura a utilizar el método de estudio de caso en sus proyectos de investigación suele encontrarse con escasa información existente sobre su utilización, si se compara con otro tipo de métodos, como por ejemplo el experimental o la medición, y es por ello que suele realizarlo con cierta incertidumbre. En este texto pretendemos exponer la valiosa contribución y aplicación del método de estudio de caso en ciencias sociales donde, cada vez más, observamos como estudiantes de grado y postgrado lo utilizan para desarrollar sus proyectos de investigación. Creemos que ahondar en la naturaleza de este método y establecer una serie de procedimientos con el fin de garantizar la fiabilidad y validez del mismo es necesario si queremos aportar nuevo conocimiento a nuestro campo de estudio.

De acuerdo con Coller (2005), investigar significa conocer mejor la realidad que nos rodea, e investigar desde el punto de vista de lo social, consiste en producir representaciones que describan y expliquen la realidad haciendo referencia a fenómenos que sean socialmente relevantes. Para el estudio de estas cuestiones existen dos corrientes filosóficas figuradamente enfrentadas, la cuantitativa y la cualitativa. No obstante, cada vez más, en las investigaciones sociales se opta por combinar estos dos tipos de métodos. Como señala Castro (2010), ambos enfoques pueden formar parte de un mismo estudio o de una misma aplicación de dicho proceso, lo cual se denomina enfoque integrado multimodal y, de esta manera, se consigue enriquecer la investigación.

En la corriente cuantitativa, cuyo máximo representante es Émile Durkheim, se defiende que la única comprobación científica y rigurosa de un fenómeno es a partir de variables medibles y cuantificables utilizando la estadística como la herramienta más fiable. Mientras que

la corriente cualitativa, basada en la postura de Max Weber, se centra en la descripción de las cualidades de un fenómeno, es decir, en el estudio de la acción social. Para los cualitativistas, el método sociológico debe servir para explicar el significado de la acción subjetiva que lleva cabo un actor determinado, ya sea una persona o una organización. Ruiz (1996: 29-31) resume del siguiente modo el contraste teórico entre estos dos estilos, a los que llama cuantitativo positivista y cualitativo interpretativo:

“El método cuantitativo positivista se basa en la teoría positivista del conocimiento, la cual, modelada prácticamente en el esquema de las ciencias naturales, intenta describir y explicar los eventos, procesos y fenómenos del mundo social, de forma que se puedan llegar a formular generalizaciones que existen objetivamente (...) Los métodos cualitativos parten del supuesto básico de que el mundo social es un mundo construido con significados y símbolos, lo que implica la búsqueda de esta construcción y de sus significados”

Para el investigador cualitativo, no existe una realidad única y cada observador crea la realidad desde la subjetividad. El cualitativista examina el proceso completo porque piensa que la realidad es global y no puede ser subdividida. En cambio, el cuantitativista cree que la realidad puede ser dividida en partes que la componen y que el investigador puede llegar a conocer el conjunto mediante el análisis de algunas de sus partes. El investigador cuantitativo trabaja con amplitud y pretende establecer leyes generales de comportamiento y explicar muchos aspectos constantes a lo largo de muchas situaciones. Mientras que el investigador cualitativo trabaja con profundidad, intentando dar una explicación específica sobre una situación particular. (Wimmer y Dominick, 1996).

La disputa entre qué metodología es la más adecuada para investigar la realidad social sigue creando un intenso debate. Durán opina que si bien tradicionalmente ha existido una tendencia hacia la metodología cuantitativa como la más apropiada para este fin teniendo como base el paradigma positivista, desde hace algunos años, la metodología cualitativa ha ido ganando espacio con el reconocimiento de la importancia que tiene para la ciencia que los acontecimientos, las acciones o los valores sean vistos desde la perspectiva de los individuos que están siendo estudiados. El énfasis es puesto en la necesidad de interpretar lo que está pasando y el significado que tiene para sus participantes.

## II. EL ESTUDIO DE CASO COMO MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Yin (1989) nos advierte que la persona que decide hacer un estudio de caso debe saber que según los expertos este tipo de investigación es considerado uno de los más difíciles y complejos por las exigencias que impone sobre el investigador. El mismo autor define el método del estudio de un caso como una “indagación empírica que utiliza múltiples fuentes de conocimiento para investigar un fenómeno actual dentro de su contexto de vida real, y en el que las fronteras entre el fenómeno y su contexto no quedan claramente delimitadas” (En Wimmer y Dominick, 1996: 160). En este sentido, el método de investigación a través del caso es muy apropiado cuando el objetivo es comprender o explicar un fenómeno utilizando cuantas fuentes de información se requieran. En palabras de Díaz, Mendoza y Porras (2011: 21) “la esencia del estudio de caso es la descripción, explicación o comprensión de un inter/sujeto/objeto, una institución, un entorno o una situación única y de una manera lo más intensa y detallada posible”.

El estudio de caso cuenta con una amplia tradición en las ciencias sociales. Los padres fundadores de la Sociología, Durkheim y Weber, utilizaron los estudios de casos en la configuración del conocimiento sociológico y de la consolidación de la disciplina. Durkheim en su obra *Las formas de la vida religiosa* (1912), analizó la tribu de *los Arunta* para explicar el origen social del sentimiento religioso. Por otro lado, Weber publicó *La ética protestante y el espíritu del capitalismo* (1904), basado en el estudio del caso *Calvino* y la difusión de sus ideas sobre la salvación. No obstante, a partir de mediados del siglo XX la investigación fundamentada en el método del caso pasa a ser postergada por las corrientes dominantes en sociología. En los años 30, el departamento de sociología de la Universidad de Chicago basaba su investigación en los estudios de casos y en el interés por los problemas sociales. Las universidades elitistas del Este (Harvard, Brown, Yale, Columbia) con el objetivo de aumentar su influencia sobre la profesión, rechazan los estudios de casos por su relación directa con la Escuela de Chicago y se inclinan hacia las técnicas estadísticas de investigación. De este modo la postura de Chicago pierde dominio y los razonamientos cuantitativos de Columbia se convierten en dominantes. (Coller, 2005).

Tal y como señala Ceballos-Herrera (2009) la investigación basada en el estudio de caso pertenece al paradigma cualitativo interpretativo en tanto que la realidad es construida por las personas que están involucradas en la

situación que se estudia. Ciertamente es que el estudio de caso no es un método que permite producir generalizaciones, ya que se centra en el estudio de un único caso o, como mucho, de algunos y por tanto no es representativo estadísticamente hablando. A pesar de ello, cuenta con una serie de rasgos ventajosos que aportan al investigador una profusa información sobre su tema de estudio. El estudio de caso se centra en una situación particular, proporcionando una excelente vía de análisis de problemas de la vida real y ayudando a comprender el fenómeno que se somete a estudio, siempre formando parte de sus objetivos la obtención de nuevas perspectivas e interpretaciones.

Martínez (2006) nos habla, a grandes rasgos, de dos grandes tipos de investigaciones realizadas a través del método de estudio de caso. Por un lado, señala que pueden ser descriptivas, si lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado, o bien, exploratorias, si lo que se pretende es conseguir aproximarnos a las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio.

Yin (2003) nos presenta otra taxonomía en función de la cantidad de casos y el diseño implementado en el estudio. Clasifica los estudios de caso de la siguiente manera:

- a) Caso simple: el estudio se desarrolla sobre un solo objeto, proceso o acontecimiento, utilizando una única unidad de análisis (diseño holístico) o con más unidades de análisis (diseño incrustado).
- b) Múltiples casos: se replican los resultados repitiendo el mismo estudio sobre casos diferentes para mejorar la validez de estos resultados, utilizando una única unidad de análisis (diseño holístico) o con más unidades de análisis (diseño incrustado).

Tal y como dice Ceballos-Herrera (2009) el enfoque de investigación con estudio de casos implica descripción, explicación y juicio. Además percibe el caso, los propósitos de la investigación, el diseño metodológico y las conclusiones desde una perspectiva particular. Es por este punto de vista subjetivo que esta metodología no está exenta de detractores. Coller (2005) identifica las principales críticas proyectadas sobre el estudio de caso y nos argumenta las respuestas que las contrarrestan. El primer problema que se plantea a la hora de utilizar el estudio de caso es la falta de representatividad. Sin embargo, hay que tener en cuenta que existen dos tipos de representatividad: la estadística y la analítica. Es cierto, que un estudio de caso, no es representativo estadísticamente, pero sí lo es analíticamente, entendiendo que las conclusiones a las que se llega “no se

pueden extrapolar a un universo, sino a un conjunto de teorías”, es decir, el estudio de caso permite alcanzar una generalización analítica “en la medida en que el caso es pertinente teóricamente (es decir, relevante), se puede relacionar las conclusiones de un estudio con una teoría o conjunto de ellas” (Coller, 2005: 68). El segundo problema planteado es la falta de rigor en la recopilación de materiales, análisis y elaboración de conclusiones. El antídoto contra estos problemas es “un buen diseño de la investigación en combinación con un anclaje teórico sólido” (Coller, 2005: 56) aplicando, como veremos en el siguiente punto, la triangulación, la búsqueda de explicaciones alternativas o la repetición y revisión de las observaciones que reducen la probabilidad de una interpretación errónea de los datos. El tercer problema es la introducción de sesgos personales en el estudio, aunque existen formas de sortearlos, como la anteriormente citada triangulación. De esta manera, al evitar basarse en una fuente de información única, se pueden comprobar las informaciones recibidas de diferentes sujetos o documentos, lo que permite un contraste de opiniones que ayuda a detectar inclinaciones personales, errores de interpretación e incoherencias, que en última instancia afectan a la calidad de la investigación. La última de las críticas es el provincianismo o etnocentrismo, en la medida en que los estudios de caso dependen de la interpretación de la realidad que hace el investigador. Para mitigar estos sesgos, es necesario que el investigador presente una mentalidad abierta y sensible a las diferencias y la capacidad de adoptar el punto de vista de otras personas.

A pesar de los problemas que suscita este método poniendo en duda incluso su rigurosidad, consideramos que el estudio de caso puede ser de gran utilidad para plantear un tipo de investigación que no pretende producir generalizaciones y sí conocer de manera exhaustiva el por qué y el cómo se produce un fenómeno. Como indica Chetty (1996), el método de estudio de caso es una metodología que permite estudiar al detalle un tema determinado y desde múltiples perspectivas, lo que favorece la aparición de nuevas informaciones sobre los temas que se tratan.

### III. CÓMO GARANTIZAR LA VALIDEZ Y FIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN BASADA EN EL ESTUDIO DE CASO

Cuántas veces nos hemos preguntado al revisar una investigación, si los resultados obtenidos son veraces o cuál es el grado de confianza que podemos depositar en ellos. Pues bien, de estas dos cuestiones emergen los conceptos de validez y fiabilidad. Martínez (2006: 176-177) define el

concepto de validez como “el grado en que un instrumento de medida mide lo que realmente pretende o quiere medir; es decir, lo que en ocasiones se denomina exactitud”. Por otro lado, al hablar de la fiabilidad se está refiriendo a cómo de consistente es la medida, “si ésta se halla libre de errores aleatorios y, en consecuencia, proporciona resultados estables”. La mayoría de métodos utilizados para medir criterios de validez se basan por lo general en técnicas cuantitativas, lo cual a priori puede resultar un hándicap para métodos como el estudio de caso, de carácter más cualitativo, donde el investigador juega un papel importante, ya que es él quien especifica el fenómeno a estudiar, selecciona las fuentes y su correspondiente relevancia y establece la conexión causal entre los hechos. Sin embargo, como hemos comentado en el punto anterior, autores defensores de la utilización de este método han intentado superar las críticas sobre posibles sesgos por parte del investigador y han buscado fórmulas y procedimientos para dotar de validez y fiabilidad las investigaciones basadas en el mismo.

Como exponíamos más arriba, el estudio de caso procede de la rama metodológica cualitativa, lo cual nos obliga a tener muy claro que nunca los resultados de la investigación representarán a una muestra de una población o universo, nunca podremos realizar generalizaciones estadísticas o de frecuencias, pero sí que podremos extrapolar los resultados a un conjunto de teorías, lo que nos permitirá efectuar generalizaciones analíticas. En este sentido, el principio de la triangulación se presenta como la clave que nos permitirá alcanzar la generalización analítica buscada. Según Yin (1989) este principio consiste en utilizar múltiples fuentes de datos y verificar si los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes de información convergen y guardan relación entre sí. Cumplir con el principio de triangulación significa, por un lado, utilizar múltiples fuentes de información secundaria (base de datos, internet, documentos, evidencias estadísticas,...) y por otro, la aplicación de diversos instrumentos de recolección de información primaria como son las entrevistas personales estructuradas o no estructuradas, cuestionarios, observación directa estructurada o no estructurada, focus group, etc.. Será necesario que el informe final presente todas las citas y referencias a la base de datos donde estará incluida toda la información recogida mediante los procedimientos llevados a cabo.

Easterby, Thorpe y Lowe (1991) también apuestan por la triangulación en la implementación del método del estudio de caso y establecen cuatro tipos de triangulación. En primer lugar, la triangulación teórica que consiste en revisar diferentes modelos teóricos de la misma o diferente disciplina. En

segundo lugar, la triangulación de datos, provenientes de distintas fuentes en el mismo o en diferentes momentos. En tercer lugar, la triangulación de investigadores, donde se requiere la comparación de datos obtenidos por otros investigadores respecto al mismo fenómeno analizado. Y por último, la triangulación metodológica, basada en el uso de diferentes técnicas de recolección de datos.

#### IV. DISEÑO DEL ESTUDIO DE CASO

El primer paso en el proceso de investigación basado en el estudio de caso es el análisis de las principales teorías que abordan nuestro objeto de estudio, un objeto de estudio que por supuesto será el que marque la selección del caso o los casos que serán analizados. Así, se construye un mapa de teorías de referencia que serán confrontadas con los resultados finales de la fase empírica.

De este modo, el marco teórico se presenta como un punto de partida para el investigador, ya que nos ayuda a establecer las preguntas de investigación o proposiciones de estudio y escoger aquellas cuestiones susceptibles de ser estudiadas. Estas cuestiones denominadas *categorías de análisis* y definidas por Sierra (2001: 291) como “cada uno de los elementos singulares que vamos a buscar en la investigación”, representan las bases a partir de las cuales se construyen los ejes temáticos que van a guiar la recolección de datos y la clasificación de la información obtenida.

Establecidas las categorías de análisis, es momento de fijar quiénes serán los que Rodríguez et al. (1996: 73) denomina *informantes* de la investigación, entendiéndose como aquellos que disponen del conocimiento y la experiencia requeridos por el investigador. La información que se obtenga de los agentes informantes elegidos durante el proceso de trabajo de campo, debe dar respuesta a las categorías de análisis previamente establecidas.

El trabajo de campo se inicia tras determinar cuáles serán las técnicas que se van a utilizar para la recolección de datos. En este punto, es el investigador quien decide, bajo su criterio, cuáles son las más adecuadas para obtener la información que se precisa de los sujetos informantes. Algunas de las técnicas más utilizadas son la entrevista, la observación, los grupos de discusión, y por supuesto, la revisión de documentos.

La entrevista es una de las técnicas más utilizadas en la investigación social, dada su capacidad para obtener información sobre acontecimientos y aspectos subjetivos de las personas, como el conocimiento, que de otro

modo no estarían al alcance del investigador, aportando de esta manera, una mayor profundidad y detalle a la metodología cualitativa (Del Rincón et al., 1995). Esta técnica se presenta como una manera de recoger información a través de una conversación profesional, en la que el entrevistador obtiene del entrevistado su definición personal de la situación a investigar (Ruiz, 1996). La entrevista cualitativa, citando a Blanchet (1989: 91), se puede definir empíricamente como “una entrevista entre dos personas, un entrevistador y un entrevistado, dirigida y registrada por el entrevistador; este último tiene como objetivo favorecer la producción de un discurso lineal del entrevistado sobre un tema definido en el marco de la investigación”.

La observación es una técnica de investigación que permite “contemplar sistemática y detenidamente cómo se desarrolla la vida social, sin manipularla ni modificarla, tal como discurre por sí misma” (Ruiz e Ispizua, 1989: 79). En este sentido, el observador busca en el entorno, sin prescindir de él, teniendo en cuenta el contexto, sin dividir la realidad (Guash, 1997). Y es que, a diferencia de otras técnicas, la observación pretende examinar la realidad “tal y como ocurre sin ningún tipo de interferencia, modificación o manipulación” (Ruiz, 1996: 127), en la que, a pesar de toda la complejidad que conlleva, prima la inmediatez y naturalidad del fenómeno estudiado.

Ruiz (1996) determina que el grupo de discusión es una técnica de reunión de datos cualitativos donde el entrevistador/moderador dirige la interacción entre los participantes de manera muy estructurada o desestructurada, dependiendo del propósito de entrevistador. En definitiva, el grupo de discusión debe estar formado por un grupo de personas que comentan y debaten sobre un tema general o sobre aspectos de éste que el moderador va introduciendo a lo largo de la sesión.

Para Yin (2003) la revisión de documentación en un caso de estudio permite corroborar y aumentar las evidencias obtenidas por otras fuentes de información. Según Coller (2005) la revisión de documentos, elaborados por otras personas y que hace referencia al caso estudiado, ya sean artículos de prensa, documentos gráficos, artículos académicos u otros escritos, representa una de las fuentes de información más utilizadas en el método del caso como parte de la estrategia de triangulación de éste, proporcionando coherencia, fiabilidad y solidez a los datos.

Una vez realizada la recogida de datos y extraída la información de fuentes primarias y secundarias llega el momento de analizarla y presentar los resultados en el informe final. La estructura que se le quiera dar al informe dependerá en gran medida del criterio personal de cada



investigador, sin embargo, apuntamos a continuación la estructura presentada por Ceballos-Herrera (2009: 419-420) pues nos parece muy ilustrativa y completa:

1. Introducción
  - a) Identificación y justificación del tema
  - b) Propósitos e interrogantes planteados
  - c) Fundamentos teóricos-metodológicos del proceso de investigación
  - d) Preparación y antecedentes del investigador
2. Procedimiento metodológico
  - a) Selección del caso
  - b) Acceso al campo
  - c) Recolección de datos
  - d) Análisis e interpretación de los datos
  - e) Credibilidad del estudio
  - f) Redacción del informe
3. Hallazgos
  - a) La definición del caso y su contexto
  - b) Asertos

## V. CONSIDERACIONES FINALES

Los investigadores que opten por utilizar el estudio de caso en sus proyectos deben saber que se encuentran ante un doble reto. En primer lugar, deberán argumentar con solidez el porqué de la elección de este método, ya que no está exento de críticas que vienen sobretodo de aquellos investigadores de corte más cuantitativista. Estos últimos ponen en juicio la falta de representatividad y rigor en la recopilación de información y particularmente aluden a los posibles sesgos que pueda introducir el investigador al realizar su propia interpretación de la realidad que estudia. En segundo lugar, es necesario que aquellos que quieren utilizar el estudio de caso en sus investigaciones apliquen un proceso metodológico preciso que permita una construcción científica válida y, por tanto, que los resultados de la investigación sean fiables.

El método del estudio de caso permite adentrarnos al detalle en la explicación y descripción de fenómenos que ayudan a fortalecer y desarrollar teorías ya existentes, o bien, generar nuevas explicaciones o enfoques en el campo científico que se trate. Para ello, es importante aplicar el método con la suficiente rigurosidad científica que se merece y esto

implica realizar un diseño metodológico que tenga como marco de referencia el principio de la triangulación. La triangulación consiste en utilizar múltiples fuentes, tanto primarias como secundarias, que permitan contraponer todos los datos obtenidos, convergiendo y estableciendo relaciones entre sí. El diseño del estudio de caso partirá de la exposición de la literatura existente que aborda nuestro objeto de estudio, y a raíz del cual se seleccionarán el caso o los casos argumentando su pertinencia dada la naturaleza del objeto de estudio. De la revisión de la teoría, surgirán proposiciones de estudio o preguntas de investigación que se concretarán en categorías y subcategorías temáticas de análisis. Un paso importante en el estudio de caso, es la determinación de quiénes serán los agentes informantes de nuestra investigación, así como los instrumentos o técnicas que utilizaremos para la recolección de los datos que obtendremos de los mencionados informantes. Por último, deberán analizarse los datos obtenidos y exponer los resultados.

Todo ello será recogido en un informe final cuya estructura dependerá del criterio propio del investigador que reportará todos los pasos dados, desde la aproximación realizada a nivel teórico, el diseño general de la investigación (incluyendo la identificación de las categorías de análisis, la selección de informantes y herramientas de investigación), hasta finalizar con el análisis y la interpretación de los datos.

## VI. BIBLIOGRAFÍA

Blanchet, A. (1989). Entrevistar. En Blanchet, A. et al. (Coord.) *Técnicas de investigación en ciencias sociales: datos, observación, entrevista, cuestionario*. Madrid: Narcea. (pp. 87-129).

Castro, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas, en *Revista Nacional de Administración*, 1(2), 31-54.

Ceballos-Herrera, F.A. (2009). El informe de investigación con estudio de casos, en *Magis, Revista internacional de investigación en educación*, 2, 413-423.

Chetty, S. (1996). The Case Study Method for Research in Small-and Medium-Sized Firms, en *International Small Business Journal*, 15(1), 73-85.

Coller, X. (2005). *Estudio de casos*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.

Del Rincón, D., Arnal, J., Latorre, A. & Sans, A. (1995). *Técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: Dykinson.

Díaz S., Mendoza V.M. & Porras C.M. (2011). Una guía para la elaboración de estudios de caso, en *Razón y palabra*, 75, Febrero- Abril.

Durán, S. *La metodología cualitativa representada por la etnometodología*. En <http://www.monografias.com/trabajos22/etnometodologia/etnometodologia.shtml>

Easterby, M., Thorpe, R. & Lowe, A. (1991). *Management research: an introduction*. Londres: Sage Publications.

Guash, O. (1997). *Observación participante*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas

Martínez Carazo, P.C. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica, en *Pensamiento & Gestión*, 20, 165-193.

Rodríguez, G., Gil, J. & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibre.

Ruiz, J.I. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Ruiz, J.I. & Ispizua, M.A. (1989). *La descodificación de la vida cotidiana. Métodos de investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Sierra, R. (2001). *Técnicas de Investigación Social. Teoría y ejercicios*. Madrid: Paraninfo.

Wimmer, R.D. & Dominick, J.R. (1996). *La investigación científica de los medios de comunicación: una introducción a sus métodos*. Barcelona: Bosch.

Yin, R. (2003). *Applications of case study research*. Thousand Oaks : Sage.

Yin, R. (1989). *Case Study Research: Design and Methods*. Londres: Sage.

**NÍHIL ÓBSTAT . IMPRIMÁTUR**