

# El estudio de caso como diseño de investigación en las Ciencias Administrativas

## The case study as research design in the Administrative Sciences

**María Luisa Saavedra García<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Maestra y Doctora en Administración por la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Facultad de Contaduría y Administración, México. E-MAIL: [maluisasaavedra@yahoo.com](mailto:maluisasaavedra@yahoo.com)

Recibido junio de 2017 - Aprobado junio 2017.

## RESUMEN

Las investigaciones en Ciencias Administrativas tienen como eje central las organizaciones y los diferentes elementos que las componen, los métodos utilizados para su estudio han sido diversos y han aportado conocimiento científico.

El objetivo de este trabajo es mostrar como el estudio de caso puede ser utilizado para investigar y documentar un hecho sucedido en una organización, aplicando metodología científica, con base en los diferentes autores revisados y en la experiencia del propio autor. Para cumplir este propósito se han desarrollado temas tales como: Conceptualización del estudio de caso, características, ventajas y desventajas, tipos, modalidades y elementos a considerar en la elaboración de un estudio de caso, entre los principales.

Se presenta como resultado un documento que se espera sirva de guía tanto a estudiantes como a investigadores, en la construcción de casos con rigor académico y científico.

**PALABRAS CLAVE:** Método de caso, investigación científica, estudio de caso.

## ABSTRACT

Research in Management Sciences has as central organizations and the different elements that compose them, the methods used for study have been mixed and providing scientific knowledge on this topic.

The aim of this paper is to show how the case study can be used to investigate and document a fact happened in an organization, applying scientific methodology, based on the different authors reviewed and the experience of the author. To fulfill this purpose have been developed topics such as: Definition of case study, characteristics, advantages and disadvantages, types, methods and elements to consider for a study case, the main.

A document that is expected to guide both students and researchers, building cases with academic and scientific rigor occurs as a result.

**KEYWORDS:** Method case, scientific research, case study.

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Villarreal y Landeta (2010) el estudio de caso es un diseño de investigación que permite para aprehender la realidad de un evento ocurrido en una organización y es idóneo para investigar en las ciencias administrativas, dado que sirve para explicar relaciones causales complejas, estudiar los cambios a través del tiempo, elaborar perfiles descriptivos, generar teorías o generalizaciones teóricas, con alcance exploratorio, descriptivo o explicativo, utilizando una perspectiva holística del fenómeno estudiado, entendiendo el contexto real en el que se desarrollaron los hechos. Así pues, el estudio de caso intenta describir y explicar los resultados empíricos a partir de una teoría previa o por el contrario se determinan teorías desde la experiencia (Peña, 2009). Por su parte, Huerta (2005) afirma que es adecuado en el estudio de situaciones específicas en profundidad donde se requiera un análisis minucioso de los sujetos.

Resulta importante considerar que el estudio de caso como diseño de investigación, no debe confundirse con el

estudio de casos como técnica de enseñanza-aprendizaje (más comúnmente conocido como caso práctico o caso de estudio), que tiene como objetivo el análisis de un hecho real sucedido en una organización con el fin de fomentar la discusión y el debate, desarrollando habilidades de análisis de situaciones complejas y toma de decisiones utilizando datos cuantitativos, cualitativos e inferencias (Sánchez, Fuentes y Nuñez, 2015). En cambio, el estudio de caso como diseño de investigación nace de la necesidad de comprender un fenómeno social complejo, permitiendo la comprensión de las características que representan de un modo integrado los eventos y/o fenómenos de la vida real (Escudero, Delfín y Gutiérrez, 2008).

En este sentido, el estudio de caso al ser un método cualitativo de investigación no busca generalizar sus resultados a toda la población que reúna las características del caso estudiado, ni trata de estudiar muestras representativas –probabilísticas y aleatorias-; ni que su metodología sea replicable, buscando obtener los mismos resultados. Sino que, se fundamenta más

en un proceso inductivo –dónde el investigador explora y describe, con el fin de generar perspectivas o generalizaciones teóricas (Castro, 2010).

Dado que el objetivo de este diseño en la investigación consiste en presentar una visión lo más completa y exacta de la realidad, no es posible, ni se justifica, alterar los datos recolectados, siendo trabajo del investigador hacer los mejores esfuerzos para presentar de modo fidedigno la evidencia suficiente para fundamentar los hechos sucedidos (Castro, 2010).

Por otro lado, Martínez (2006) ha señalado que el estudio de caso no busca la comprobación de hipótesis, sin embargo, ofrece hallazgos que posibilitan el fortalecimiento, crecimiento y desarrollo de teorías, en tanto que, los estudios cuantitativos necesariamente contrastan teorías a través de la comprobación de hipótesis, buscando una generalización estadística.

En este sentido, Mariotto, Pinto y Salati (2014) refieren que el interés de realizar estudios de caso para generar y probar teorías ha ganado fuerza

últimamente, especialmente en las ciencias administrativas. Aunque existe una clara predominancia por las encuestas y los métodos estadísticos, típicos de los trabajos positivistas que involucran un gran número de casos, en los estudios que se publican en los *journals* más prestigiosos.

En las Ciencias Administrativas, los estudios de caso pueden ser de mucha utilidad en el ámbito tanto profesional como en el académico científico pues muchos investigadores no han tenido contacto con la práctica real en las organizaciones, en función a esto Daft (1983, citado en Yacuzzi, s.f.) manifiesta que muchos autores de artículos científicos nunca han vivido, ni han presenciado los fenómenos sobre los que escriben, por lo que no son capaces ni tan siquiera de poner un ejemplo sobre algún hecho real. Tienen dificultades para explicar las correlaciones pues no son capaces de interpretar el significado de los coeficientes en función de acciones y procesos organizacionales. Por lo que se limitan a reportar descripciones incompletas de las correlaciones, quedando muy lejos de tener la capacidad de explicar el porqué de estas

y su utilidad en la generación de conocimiento o su aplicación práctica. De ahí la importancia de realizar estudios de caso en esta área.

Por lo anterior, el objetivo de este trabajo es presentar de un modo práctico la manera en que se puede construir un estudio de caso con rigor científico y metodológico, de modo que sea capaz de aportar conocimiento. Para este fin se inicia con el concepto de estudio de caso, tratando de aportar claridad para que no sea confundido con el caso práctico; luego se enuncian las características del estudio de caso, con el fin de que no sea confundido con algún otro diseño de investigación cualitativa; por consiguiente se presentan las ventajas y desventajas del estudio de caso, con el fin de que el investigador al seleccionar esta estrategia de investigación considere estos aspectos, a continuación se realiza un recuento acerca de los tipos de estudio de caso, aportando claridad en su clasificación; posteriormente se explican de manera breve las modalidades del estudio de caso, considerando el objetivo en la realización de cada uno de estos; siguiendo con la presentación de las etapas que debe seguir el investigador

para la construcción del estudio de caso, para luego enunciar y explicar los elementos que se deben considerar para la presentación de un estudio de caso, así también en un afán de brindar la claridad suficiente al momento de elegir el estudio de caso como diseño de investigación se explica la diferencia que existe entre un estudio de caso y una tesis, por último se presentan las conclusiones de este trabajo.

## DESARROLLO

### I. Materiales y Métodos

Se utilizó el método de investigación documental, realizando la recolección de información sobre el estudio de caso, de fuentes primarias y secundarias de información, para posteriormente desarrollar cada uno de los temas que se presentan a continuación.

### II. El estudio de caso

#### 1. Conceptualización del estudio de caso

Yin (1994) señala que un estudio de caso es “una investigación empírica que estudia un fenómeno actual en su contexto real, en el que no están claros los límites entre el fenómeno y el contexto dificultando su análisis, y en el que se usan diversas fuentes de evidencia”.

De acuerdo con Stake (1998) es el estudio de la particularidad y la complejidad de un caso único, con el que se busca comprender su dinamismo en circunstancias específicas.

Villarreal y Landeta (2010) indican que este diseño puede ser utilizado cuando se busca ilustrar, representar, expandir o generalizar una teoría (generalización analítica), y no como sucede en la aplicación de encuestas o experimentos que se limitan a enumerar frecuencias de una muestra (generalización estadística) intentando describir un fenómeno. De este modo, el asunto de la generalización en los estudios cualitativos (entre los que se encuentra el estudio de casos) no se basa en una muestra probabilística seleccionada de una población, con la que se puedan generalizar los resultados,

sino en la generalización de una teoría que puede ser aplicada o transferida a otros casos, que tengan la misma similitud. Por eso algunos autores se refirieron a “transferibilidad”, en vez de “generalización”, cuando se trata de investigación cualitativa. En este mismo sentido, Arzaluz (2005) señala que en la generalización analítica los resultados empíricos del estudio de caso son comparados con la teoría usada como un modelo o esquema que permite contrastar los hallazgos. Así también, la generalización teórica o analítica permite el nacimiento de nuevas interpretaciones y conceptos o la reinterpretación innovadora de los conceptos, que han quedado obsoletos con el paso del tiempo. A decir de Castro (2009), es así como el estudio de caso llega a ser un recurso metodológico capaz de integrar la práctica con la teoría científica.

Los autores (Castro, 2010, Villarreal y Yacuzzi, 2010, Peña, 2009, Cortés, 2008, Escudero, *et al.* 2008, Martínez, 2006) coinciden en que lo que persigue un estudio de caso es obtener una comprensión profunda de fenómenos complejos, describiendo sus particularidades y sus relaciones con su

contexto más amplio, con el fin de contar con un estudio holístico.

En este artículo, se abordará el estudio de caso en el cual el objeto de estudio es una organización o parte de esta. Se debe por lo tanto, considerar que si el objeto de estudio de las Ciencias Administrativas son las organizaciones y todas ellas presentan diferentes situaciones y contextos, el mejor modo de estudiarlas es a través del Estudio de Caso mismo que es propicio cuando las interrogantes que se presentan son: “cómo” o “por qué”, cuando el investigador ejerce poco o ningún control sobre los hechos, 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 (Yin, 1994).

## 2. Características del estudio de caso (Yin, 1994, Monroy, 2009, Stake, 1998, Peña, 2009, Mariotto, *et al.*, 2014):

- Investiga fenómenos en los que se busca conocer cómo y porqué ocurren éstos.

- Es útil para estudiar un tema o múltiples temas, es decir se puede hacer una delimitación temática.
- Es ideal cuando se estudian temas en la que las teorías existentes son inadecuadas.
- Se pueden estudiar los fenómenos usando diversas perspectivas y no con una variable única.
- Ayuda a examinar a profundidad cada fenómeno, ampliando el conocimiento del mismo.
- Se pueden descubrir hechos o procesos que pasarían desapercibidos si se estudian de otro modo.
- Al enfocarse a un solo objeto de estudio, se puede realizar un análisis intenso y profundo, utilizando una gran cantidad de datos pormenorizados.
- No es posible realizar pruebas de hipótesis, pero si pueden sugerir futuras líneas de investigación.
- No realiza su estudio con base en el análisis de una muestra.
- Utiliza la observación como método clave para obtener información, aunque emplea diversas técnicas.
- Es abundante en descripciones, interpretaciones, explicaciones y narraciones del fenómeno, buscando la comprensión más que la medición,

predicción y control científico de los fenómenos, personas, actividades y otros aspectos estudiados.

- No se pueden establecer relaciones de causalidad entre las variables del estudio, pues no se basa en la medición y control de variables; sin embargo, al final del estudio el resultado puede dejar ver la existencia de una relación de causa efecto que puede ser útil como un antecedente para investigaciones futuras.
- Busca la comprensión holística del objeto de estudio.
- Se basa en la triangulación de fuentes de evidencia, buscando evitar falsas percepciones generadas por insuficiente información y llegar a conclusiones erradas.
- Se realiza a través de un plan que contiene objetivos, estrategias y acciones para investigar y desarrollar el caso una vez que se han conocido los hechos.
- Se obtienen nuevos conocimientos a partir del estudio de caso, puesto que el objetivo fundamental es aprender a fondo el fenómeno investigado en su contexto real.
- El objetivo del estudio de caso es la descripción de un evento sucedido en

una organización, no la generación de un conocimiento universal.

- En contraste con los experimentos de laboratorio en el cual el fenómeno está aislado de su medioambiente, el estudio de caso enfatiza en el contexto en el cual ocurre el fenómeno.

### **3. Ventajas y Desventajas del estudio de caso**

El investigador del estudio de caso deberá desde el inicio del mismo considerar cuáles son las ventajas que puede tener el estudiar el tema con este diseño y que puede esperar de los resultados obtenidos, así también, debe que tener presente las desventajas del uso de este diseño y visualizar si cumplirá los objetivos por los que está realizando la investigación.

Tabla 1. *Ventajas y Desventajas del estudio de caso*

Ventajas	Desventajas
Posibilita el estudio de eventos humanos y acciones en su ambiente natural.	La tendencia a generalizar aun cuando la evidencia empírica no sea suficiente.
Suministra información de diversas fuentes y durante un periodo de tiempo para contar con un estudio holístico y fundamentado, logrando plasmar la complejidad de la acción social y sus significados.	Su elaboración puede resultar onerosa en cuanto a tiempo y dinero, ya que todo el caso es investigación de campo que consume tiempo y requiere esfuerzo.
Permite al investigador contar con un panorama de la dinámica social a través del tiempo y el desenvolvimiento de los patrones habituales y sus cambios.	Puede caerse en la subjetividad si el investigador intenta interpretar los hechos y no se basa en los datos que recolecta únicamente.
Admite la generalización teórica que trae como consecuencia el surgimiento de nuevas interpretaciones y conceptos, o mejora de los que ya existen.	Se puede trabajar sólo con un número limitado de casos. No permite la generalización a todos los casos.
Permite establecer una relación de confianza con los copartícipes del caso.	Puede ser necesario desarrollar varios casos para un análisis más apropiado.
Puede utilizar variados métodos y técnicas de recolección y análisis de datos.	Los archivos, listados, memorándums y registros pueden o no representar la realidad.
Resulta ser una oportunidad singular para estudiar grupos a profundidad.	Las preconcepciones del investigador pueden sesgar las interpretaciones.
Puede ajustarse para estudiar situaciones específicas.	Se puede contar con un estudio a profundidad pero muy específico.
Mediante la interacción de los contextos, se puede estudiar la particularidad para entender su complejidad.	No siempre los individuos que proveen la información, lo hacen con ética y parcializan los hechos.
Su enfoque es hacia un individuo o fenómeno (por ejemplo, una empresa o el sistema de control interno), permitiendo el análisis profundo y consciente del mismo; admitiendo una vasta recolección de información.	No proporciona bases para establecer relaciones causa-efecto, entre las variables del fenómeno estudiado.
Mediante la descripción detallada de los acontecimientos, representa el mundo fenomenológico de los participantes.	Se necesita recopilar una amplia cantidad de información en diferentes situaciones.
No utiliza la comprobación de hipótesis; no obstante, sus resultados pueden ser usados como base de estudios futuros.	No pueden darse a conocer los resultados preliminares hasta que el estudio esté concluido.
La imagen que presenta es completa y precisa, describiendo e entorno y la acción.	
Los resultados son totalmente aplicables. El conocimiento de los gerentes referentes al lenguaje, datos y el análisis del caso facilitan la planeación de cualquier intervención. Así también, la riqueza conceptual y descriptiva de los datos ayuda al investigador a decidir la aplicabilidad de los hallazgos a circunstancias particulares.	
Al contar con pocas muestras pueden ser investigadas en profundidad lo que no se podría hacer con una muestra grande de casos.	
El enfoque en un único caso, permite realizar un examen intensivo aun cuando se tengan recursos limitados.	
El objetivo guía la recolección de datos por lo que estos son útiles y relevantes, para la construcción del caso	

Fuente: Elaboración propia con base en: Arzaluz (2005), Huerta (2005), Escudero, *et al.* (2008), Monroy (2009), Jiménez (2012), Kazez (2009), Cortés (2008).

#### 4. Tipos de estudio de caso

##### 4.1. De acuerdo con los objetivos

(Yin, 1994, Hernández y Díaz, 2007)

**a. Exploratorios.** Son útiles cuando el fenómeno o situación son poco conocidos por la falta de un marco teórico totalmente desarrollado y los estudios antecedentes son escasos. Es decir, se usan cuando el campo de investigación es nuevo y se cuenta sólo con piezas y trozos de estudios aislados sin integrarse en un cuerpo de conocimiento capaz de explicar el fenómeno de estudio.

**b. Descriptivos.** Se utilizan cuando el objetivo es analizar cómo acontece un hecho o evento real al interior de una organización. Se limita únicamente a describir un fenómeno, proceso o evento, intentando responder a las preguntas "qué", "quién", "dónde" y "¿Cómo"? Por ejemplo, el proceso de cambio en una organización.

**c. Ilustrativos.** Son los que tienen como objetivo ejemplificar prácticas de gestión empresarial que han resultado exitosas en las empresas más competitivas. Por

ejemplo, el uso del benchmarking en empresas del sector vestido.

**d. Explicativos.** Sirven para proponer o contrastar teorías, por lo que muestran las causas y los efectos de un fenómeno organizacional específico. Se concentran en investigar y explicar cómo, por qué y dónde ocurre el fenómeno estudiado, tratando de encontrar sus interrelaciones, intentando responder a las preguntas "cómo" y "por qué". Aquí la construcción de la teoría con la ayuda del estudio de caso requiere un diseño de investigación que involucra el análisis de uno o más casos para crear constructos teóricos y/o proposiciones de la evidencia empírica proporcionada por el caso (Mariotto, et al., 2014). Un ejemplo de caso explicativo sería, el caso de la quiebra de una empresa.

##### 4.2. De acuerdo con el número de casos involucrados (Yin, 1994, Castro, 2010, Stake, 1998)

**a. Simple.** También conocido como holístico, el investigador trata el caso como una simple unidad de análisis. Esta tipología se usa cuando el caso es especial y reúne las condiciones

necesarias para confirmar, contrastar o ampliar la teoría que le sea aplicable. En este sentido Pettigrew (1990, citado en Castro, 2010) señala que un único caso puede ser adecuado si el suceso presentado se fundamenta con información y datos que permiten darle una generalidad o si la calidad y consistencia de las conclusiones son singulares y contundentes. De acuerdo con Stake (1997) este diseño permite centrarse en un solo caso evitando desviaciones en el proceso de investigación dado que se persigue un solo objetivo, aprender de un caso particular que cuenta con todos los elementos para describir y explicar el fenómeno estudiado.

**b. Múltiple.** El diseño de un estudio de caso múltiple, es apropiado cuando la meta de la investigación es replicar los resultados obtenidos de casos diferentes. Tal replicación puede ser dirigida, a producir resultados análogos (replicación literal) o a producir resultados diferentes por razones que pueden explicarse (replicación teórica) (Yin, 1994). Entonces, mientras que la replicación literal requiere que el investigador seleccione casos que se replican el uno

al otro y producen evidencia coincidente, la replicación teórica requiere que el investigador seleccione casos que cubren diferentes condiciones teóricas o produzcan resultados contrastantes por razones teóricas predecibles. En este tipo de estudio se formulan también las preguntas ¿Cómo? y ¿Por qué? a los distintos casos, comparando las respuestas para llegar a conclusiones relevantes. Los resultados obtenidos en varios casos pueden ser considerados más sólidos y concluyentes, dado que la intención en el estudio de casos múltiple, que busca producir resultados análogos para contar con una replicación literal, es la coincidencia de los resultados de los distintos casos, con el fin de agregar validez a la teoría propuesta (Castro, 2010).

#### **4.3. De acuerdo con el momento de la obtención de los datos** (Jiménez, 2012)

**a. En vivo.** El investigador es solo un observador y recolecta los datos en el momento en que están sucediendo los hechos.

**b. Post facto.** El investigador no interviene y la recolección de datos se obtiene posteriormente a la sucesión de los hechos.

A continuación, se muestra un cuadro para esquematizar los tipos de estudios de caso:

Tabla 2. *Tipos de estudio de caso*

Criterio de clasificación	Tipos de estudio de caso
De acuerdo con los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exploratorios</li> <li>• Descriptivos</li> <li>• Ilustrativos</li> <li>• Explicativos</li> </ul>
De acuerdo con el número de casos involucrados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Simple</li> <li>• Múltiple</li> </ul>
De acuerdo con el momento de la obtención de los datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En vivo</li> <li>• Post facto</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia.

## 5. Modalidades de estudio caso (Stake, 1994)

**5.1. Estudio intrínseco de caso.** Es el estudio del caso en sí mismo, no es seleccionado por el hecho de representar a otros casos o porque revela la particularidad de un problema, sino porque el caso mismo es de interés y resulta relevante para la explicación de un fenómeno.

**5.2. Estudio instrumental de caso.** Se realiza para someter a prueba una teoría o comprender un problema. Es necesario analizar la teoría que se intenta probar para generar conocimientos, con base en preguntas con el fin de desarrollar un cuerpo ordenado de conocimientos basados en hechos reales.

**5.3. Estudio colectivo de caso.** Tiene como objetivo fundamentar la

generalidad de un fenómeno o teoría, los casos seleccionados pueden ser análogos o distintos, dependiendo de lo que se esté buscando, si entender las similitudes o las diferencias.

### **III. Etapas para elaboración del caso**

El diseño de investigación a través del estudio de casos necesita establecer un proceso que inicia con la elección del tema y su delimitación; siguiendo con la formulación de la problemática a resolver con el desarrollo del caso; paso seguido se formulan los objetivos que guiarán la construcción del caso, posteriormente se realiza la elaboración del marco teórico que fundamentará el caso y el diseño metodológico adecuado a la naturaleza del problema (etnografía, estadística, experimentación, observación, entre otras), por último se realiza el contraste de los hallazgos, con preguntas, objetivos y literatura previa (Cortés, 2008).

#### **1. Definición y selección del caso**

Dado que es el investigador el que selecciona el caso, se puede presentar un problema de sesgo o falta de

objetividad, al ser una selección subjetiva y no aleatoria (Arzaluz, 2005), puede resultar sesgado de acuerdo con las ideas preconcebidas del investigador.

En esta etapa, también se deben identificar los ámbitos en los que es importante el estudio, los sujetos, bases de datos públicas o privadas de donde se obtendrá la información, delimitar lo más posible el objeto de estudio e identificar la unidad de análisis.

#### **2. Planteamiento del caso**

Primeramente, será necesario determinar el objetivo del caso, posteriormente preparar una breve reseña del mismo con el fin de buscar información y guiar la recopilación de datos, estableciendo todas las fuentes posibles, necesarias y apropiadas para obtener información bibliográfica, biográfica, sociológica y de opiniones de actitudes y sentimientos sobre los hechos.

#### **3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis es el caso. El “caso” puede ser una persona, como por ejemplo el director de finanzas. De otro lado el “caso” también puede ser un

suceso o una “empresa u organización” la cual puede ser menos definida que un solo individuo. Como una guía general para definir la unidad de análisis (y por lo tanto el caso) debemos relacionar esta con la pregunta inicial de investigación, definida con anterioridad. Por ejemplo: se necesita estudiar como las organizaciones llegan a ser más productivas cuando se reducen los impuestos. La unidad primaria de análisis es la “organización” y para su estudio se necesita desarrollar proposiciones de por qué las organizaciones pueden o no pueden esperar cambiar bajo circunstancias diferentes. Pero si la intención real del estudio es cómo se logra la reducción de ciertos impuestos específicos, la unidad de análisis es diferente. En esta última situación la legislación específica sobre impuestos es la unidad de análisis, y las diferentes leyes (más que las organizaciones) serán considerados como sujetos del estudio.

La definición de la unidad de análisis es necesaria para determinar los términos en que se recolectaran, analizarán e interpretaran los datos.

#### **4. Localización de las fuentes de datos y recopilación de datos**

Es necesario establecer contacto con las fuentes de información programando para ello entrevistas, reuniones, periodos de observación o tiempo para estudiar documentos; se recomienda organizar los datos en orden cronológico. Concerniente al tipo de estudio y sus características, el investigador de estudio de casos puede utilizar simultáneamente diferentes métodos para recolectar los datos, estos pueden ser observación participativa, entrevistas en profundidad, etnografía, grupos focales, entrevistas con expertos, análisis documental, y búsquedas en archivos y en bases de datos.

La entrevista no debe restringir al entrevistado de modo tal que éste sólo proporcione respuestas breves, intentado cumplir con el desarrollo de un cuestionario o guion preparado por el investigador. Sino que se le debe motivar para que se sienta libre de relatar los hechos tal como el los percibió (Barzelay y Cortázar, 2004). Así también, el investigador no debe delimitar el tiempo de la entrevista, sino que debe buscar que el entrevistado detalle lo más

posible las características e implicaciones de los eventos investigados, pues no siempre tendrá la posibilidad de entrevistar a la misma persona dos veces, si le quedan dudas sobre los detalles proporcionados y requiere información adicional. Posteriormente, deberá seleccionar la información relevante para construir el caso, aunque debe ser cuidadoso con todos los registros que realice pues la información que no parece relevante al momento de hacer una entrevista, puede resultar significativa cuando se refine la narración y reconstrucción de los hechos del caso.

En este punto deben considerarse los dos principios básicos de recolección de datos para un estudio de caso (Villarreal, 2010, Yin, 1994):

- a) Uso de múltiples fuentes de evidencia: Permite la aplicación de la triangulación de datos, al recolectar e integrar la evidencia relativa al caso a partir de una variedad de métodos y fuentes de información que se complementan intentando cubrir lo más posible los hechos y datos que fundamentan el caso. Denzin (1984, citado en Villarreal, 2010) describe
- b) Mantenimiento de la cadena de evidencia: la construcción del caso es tan clara que, con los datos y metodología aplicada, otros investigadores pueden reconstruir el caso, haciéndolo confiable; siguiendo la secuencia metodológica establecida en el caso: evidencia, preguntas, desarrollo y conclusiones. Además, hace posible la

cuatro tipos de triangulación: 1) triangulación de fuentes de datos, cuando se comprueba la veracidad de la información a través de la evidencia obtenida de una fuente, por medio del uso de otras fuentes; 2) triangulación de investigadores, se obtiene cuando se encuentra que varios investigadores han examinado el mismo fenómeno coincidiendo en los hallazgos; 3) triangulación teórica, cuando se llega a los mismos resultados aún y cuando se utilicen diferentes perspectivas y enfoques teóricos; y 4) triangulación metodológica, los resultados obtenidos son corroborados utilizando metodologías distintas que son aplicables al fenómeno estudiado.

recomposición del contexto en el que fue obtenida la evidencia y valida los criterios y técnicas utilizados para su recolección y uso en el caso.

### **5. Elaboración de una lista de preguntas.**

Deben garantizar la obtención de la evidencia que se requiere para responder a las proposiciones teóricas planteadas en el caso (Martínez, 2006). Se debe verificar que puedan ser contestadas con la información que se obtendrá de varias fuentes, con las que se puede realizar un proceso de triangulación para darle validez a la información.

### **6. Proposiciones**

Las proposiciones centran su atención a lo que debe ser examinado de acuerdo con el alcance del estudio (Yin, 1994). No se formulan hipótesis ya que las mismas nos llevan a comprobaciones empíricas, lo que se busca con el caso no es comprobar, sino obtener información relevante acerca de hechos reales.

### **7. Desarrollo del marco teórico**

El desarrollo de la teoría tiene como propósito permitir la observación, así como clarificar y profundizar los temas empíricos que se desarrollan en el caso, la recolección de datos y su interpretación. El desarrollo teórico puede iniciar con un bosquejo inicial que se va cristalizando y profundizando a medida que se desarrolla el caso hasta que concluye. El desarrollo de la teoría se debe realizar antes de la recolección de datos y según Yin (1994) esto es lo que diferencia al estudio de caso de otros métodos cualitativos como el etnográfico donde deliberadamente se evita realizar proposiciones teóricas al inicio de la investigación, lo que se puede prestar a confusión entre los estudiantes que piensan que por haber seleccionado el estudio de caso pueden proceder rápidamente a recolectar los datos para construir el mismo, sin comprender que esto dependerá de la comprensión de la teoría que se está estudiando. El desarrollo de la teoría para fundamentar el estudio de caso no cuenta con la formalidad rigurosa de las investigaciones en ciencias sociales, pues el objetivo es contar con

un marco suficiente para su estudio, que proporcione orientación para la recolección, análisis de los datos e interpretación de los hallazgos.

### 8. Bosquejo del caso

Al realizar el bosquejo se debe utilizar un estilo narrativo tratando de que este sea objetivo, claro y que atraiga el interés del lector.

### 9. Informe final del caso

Se debe redactar de manera cronológica, describiendo detalladamente los eventos que interesa destacar y que son relevantes para comprender el caso. Además, debe quedar claro cómo se ha recopilado la información para la construcción del caso.

A continuación, se presenta en forma esquemática este proceso:

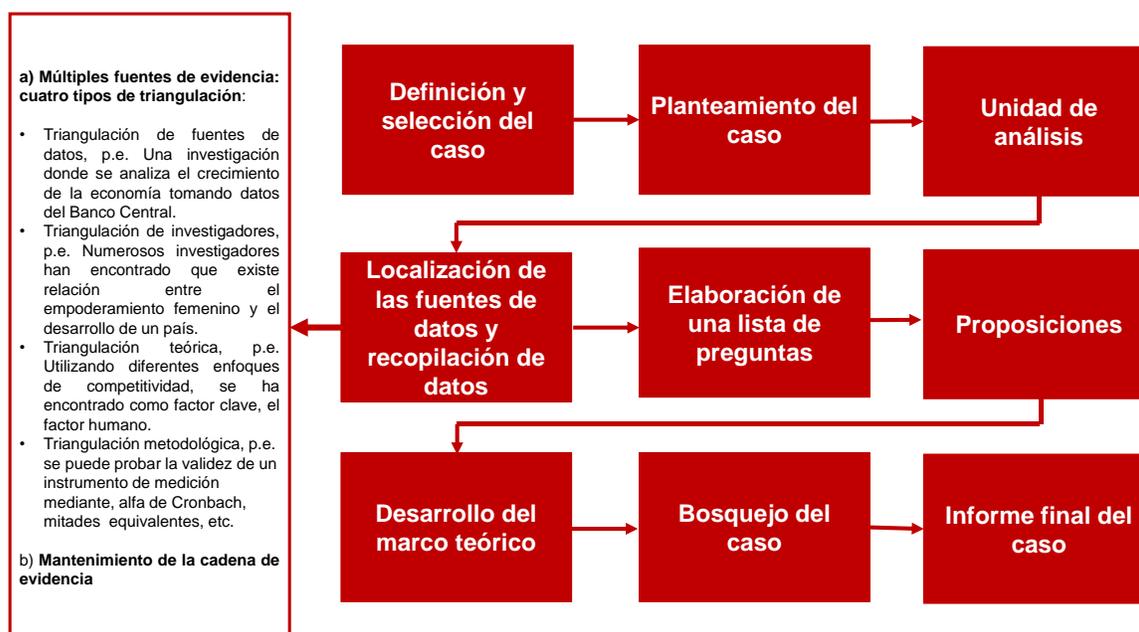


Figura 1. Etapas para la elaboración de un estudio de caso

Fuente: Elaboración propia.

#### **IV. Elementos que se deben de considerar para la presentación de un estudio de caso**

A continuación, se enuncian y explican brevemente los elementos que no deben faltar en la presentación de un estudio de caso.

**1.Nombre del Caso.** Es la identificación del caso, se recomienda poner el nombre del caso, manejando un nombre que refleje la descripción de la situación y hechos que particularicen el caso.

**2.Objetivo del Caso.** Todo caso debe tener un objetivo central pudiendo también tener objetivos secundarios, se recomienda poner ambos en términos generales. Principalmente los objetivos se redactan para orientar a las personas que desean emplear el caso como estudio y tengan una orientación, respecto a los conocimientos y habilidades se pueden aprender estudiando el caso.

**3.Resumen del Caso.** Es el conjunto de elementos sintetizados que integran el caso, el mismo debe contener de manera breve, el objetivo, el método y el hallazgo principal.

**4.Marco Teórico** (Conceptos, principios, teorías, métodos, etc.). Se refiere a los temas abordados que fundamentan tanto la problemática como la solución del caso.

**5.Desarrollo o Problemática del Caso.** Es la descripción completa y detallada del caso, donde se incluyen todos los elementos del mismo, deben incluirse los hechos y consecuencias. Se deben describir los antecedentes del problema hasta llegar a la situación en que se debe implementar una solución.

**6.Preguntas del caso.** Se plantean preguntas pertinentes para guiar a la solución del caso, es decir las preguntas deben ser respondidas con la solución del caso.

**7.Solución del caso.** Se realiza una breve recapitulación del caso y se esquematiza todos los pasos, procesos o procedimientos seguidos para la solución del caso, de tal modo que debe quedar claro cómo se respondieron a las preguntas que se realizaron en el planteamiento del caso.

**8.Análisis de la solución.** En este apartado se deben aportar datos que permitan visualizar el cambio que sufrió la organización como efecto de haber logrado solucionar el problema. Este

análisis debe basarse en toda la evidencia previa e incluir todas las interpretaciones del análisis con el fin de resaltar los aspectos más significativos del estudio de caso.

**9. Conclusiones.** Se bosquejan los principales hallazgos del caso contrastando los resultados empíricos con la teoría previa, desarrollada en el marco teórico. Se muestran las limitaciones del estudio y las líneas futuras de investigación.

**10. Bibliografía.** Se presenta la relación de todos los documentos utilizados como fuentes de información para la construcción del caso, se recomienda utilizar el modo APA.

**11. Anexos.** En ocasiones es importante incluir algún tipo de

estadística u otro tipo de datos numéricos o de otro tipo, que si no son mostrados pertinentemente puede desorientar el análisis del caso.

## **V. Diferencia entre un estudio de caso y una tesis**

En muchas ocasiones surge la interrogante ¿Cuál es la diferencia entre un estudio de caso y una tesis, en el cuadro siguiente se realiza una comparación de los elementos más importantes de ambos documentos en un intento por responder a la referida pregunta.

Tabla 3.  
Estudio de Caso vs. Tesis

Tesis	Estudio de Caso
<p><b>Concepto</b></p> <p>Es un reporte de investigación teórica o empírica misma que ha sido desarrollada con base en el método científico, donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se plantea y comprueba una hipótesis</li> <li>Se realiza una revisión exhaustiva de la literatura</li> <li>Puede concluir presentando un método o modelo o una propuesta de solución a la problemática estudiada.</li> <li>Intenta responder a las preguntas de investigación comprobando las hipótesis planteadas.</li> </ul>	<p><b>Concepto:</b></p> <p>Un estudio de caso es una investigación empírica que (Yin, 1994, p. 19):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Investiga fenómenos contemporáneos en su propio contexto real, específicamente cuando</li> <li>No resulta fácil encontrar los límites entre el fenómeno y el contexto.</li> <li>Intenta responder a las preguntas ¿cómo? y ¿por qué?</li> </ul>
<p><b>Marco Teórico</b></p> <p>Según Sampieri (1998; p. 22), "implica analizar y exponer las teorías, los enfoques teóricos, las investigaciones y los antecedentes en general que se consideren válidos para el correcto encuadre de la investigación".</p> <p>El marco teórico de una investigación se construye con la revisión exhaustiva de la literatura de las teorías que fundamenta el problema y la propuesta de la tesis.</p>	<p><b>Marco Teórico</b></p> <p>De acuerdo con Yin (1994, p. 35), el marco teórico del caso es la construcción de la teoría relativa al tópic de estudio. El desarrollo previo de la teoría es usado como un patrón con el cual se compara el resultado empírico del estudio de caso. El marco teórico del caso debe ser construido con base en los autores que desarrollan el enfoque que se necesita como fundamento del caso y su solución.</p>
<p><b>Planteamiento del Problema</b></p> <p>De acuerdo con Tamayo (1999; p. 86), el planteamiento del problema se divide en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Descripción del problema, donde se desarrollan los antecedentes, las teorías básicas y los supuestos en los que se fundamenta el problema.</li> <li>Elementos del problema, consiste en precisar el enfoque y alcance del problema, se requiere reunir datos que se relacionen con el problema y expliquen el mismo.</li> <li>Formulación del problema, consiste en plantear el problema de modo concreto y explícito, en forma de pregunta.</li> </ol>	<p><b>Problemática y preguntas del caso</b></p> <p>Es la narración del suceso motivo del estudio de caso, planteando concreta y objetivamente los hechos antecedentes hasta llegar a la situación actual, así como consecuencias resultantes.</p> <p>Yin (1994; p. 20) indica que el caso se plantea cuando el investigador se encuentra con las preguntas ¿cómo? y ¿por qué?</p> <p>Las preguntas del caso orientan a la solución y deben ser respondidas en la misma.</p>
<p><b>Hipótesis</b></p> <p>Sampieri (1998; p. 74) señala que "las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de las relaciones entre dos o más variables y se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados".</p> <p>En otras palabras, las hipótesis son las respuestas tentativas a las preguntas de la investigación.</p>	<p><b>Proposiciones</b></p> <p>Los estudios de caso comparados con los experimentos, se pueden generalizar como proposiciones teóricas, específicas a los casos que se desarrollen y no a poblaciones. (Yin 1994, p. 45).</p> <p>Cada proposición se desarrolla de acuerdo con los temas que se deberán abordar para darle solución al caso.</p>
<p><b>Unidad de Análisis</b></p> <p>n.a.</p>	<p><b>Unidad de Análisis</b></p> <p>Yin (1994, p. 23) la conceptualiza como el fenómeno a ser estudiado.</p>
<p><b>Objetivos de la Investigación</b></p> <p>Méndez (1994; p. 49) señala que los objetivos son los propósitos por los que se hace la investigación.</p>	<p><b>Objetivos del caso</b></p> <p>Szalay (1988; p. 56) señala que los objetivos del caso sirven para orientar a los usuarios acerca de los conocimientos y habilidades que podrían ejercitar mediante su análisis. También, se puede agregar que el objetivo del caso es ejemplificar con un caso real la aplicación o contrastación de una o varias teorías.</p>
<p><b>Metodología</b></p> <p>De acuerdo con Méndez (1994; p. 87), los aspectos metodológicos de la investigación deber reunir los siguientes puntos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Tipo de estudio (exploratorio, descriptivo, correlacional, explicativo).</li> <li>Método de investigación (inducción, deducción, análisis y síntesis)</li> <li>Técnicas para la recolección de la información (fuentes primarias, fuentes secundarias, entrevistas, observación, etc.)</li> <li>Tratamiento de la información (codificación y tabulación, tratamiento estadístico, etc.)</li> </ol>	<p><b>Metodología</b></p> <p>Se puede recurrir a una gran cantidad de métodos para recolectar y analizar los datos. Es necesario considerar que el caso está basado en la investigación directa realizada por el investigador, con la colaboración y autorización de la organización en la que se sitúa el caso (Hernández y Díaz, 2007).</p> <p>Estrategias para la recolección de datos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Documentación</li> <li>Archivos de datos</li> <li>Entrevistas</li> <li>Observaciones directas</li> <li>Observación participante</li> <li>Artefacto físico</li> </ol>
<p><b>Resultados y Propuesta</b></p> <p>Generalmente las tesis aportan una propuesta para solucionar la problemática planteada, misma que está fundamentada en la recolección y análisis de los datos. Es decir, con base en los resultados se generan las propuestas de solución al problema planteado.</p>	<p><b>Solución del caso y evaluación de Resultados</b></p> <p>Se presenta la solución del caso la cual debe contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Recapitulación del caso</li> <li>Estrategias aplicadas para la solución del problema.</li> <li>Datos necesarios para evaluar el impacto de la decisión tomada para resolver el problema.</li> </ol> <p>Se presenta la evaluación de los resultados la cual debe incorporar una análisis comparativo de la situación del ente antes y después de solucionado el problema.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en los autores citados.

## **VI. Contenido del estudio de caso**

A modo de ejemplo a continuación se presenta un bosquejo que es enunciativo más no limitativo acerca de los apartados que debe contener el documento del estudio de caso.

### **1. Título.**

Indica con claridad el tema principal del trabajo

### **2. Descripción de la organización.**

Define a la empresa con claridad desarrollando brevemente los siguientes puntos:

- Tipo de empresa. Razón social, sector, giro, tamaño.
- Ubicación de la empresa
- Misión, Visión estrategias
- Principales clientes
- Principales proveedores
- Descripción del producto o servicio
- Organigrama

### **3. Problemática del Caso**

\* Describe los antecedentes del caso y los sucesos que ocasionaron el problema.

\* Presenta datos objetivos que permitan analizar el caso, describe la situación en que se encontraba la empresa antes de implementar la solución.

\* Establece coherentemente la relación causa efecto entre los datos y los factores, variables o elementos del caso.

\* Se debe cuidar que haya congruencia en la información presentada.

### **4. Preguntas del caso**

\* Enuncia las preguntas de tal manera que puedan ser respondidas con la solución del caso.

### **5. Marco teórico**

\* Define los conceptos clave usados en el caso

\* Los conceptos están sustentados en las teorías

\* Utiliza citas textuales, referencias teóricas

\* Las teorías desarrolladas fundamentan el problema y la solución del caso

### **6. Solución del caso**

- \* Se hace la recapitulación del caso.
- \* Se describen los pasos o etapas que se siguieron para resolver el caso.
- \* Se realiza un análisis de la solución y se intenta determinar el efecto de la solución.

## 7. Conclusiones

- \* Se presenta una síntesis de la problemática y los aspectos más relevantes de la solución.
- \* Se describen los principales hallazgos del trabajo.

El contenido del caso deberá contar con la información suficiente para entender tanto la problemática como la solución del caso, no se deben incorporar descripciones ni datos que no sean necesarios para la comprensión y análisis del caso, así como para entender la solución presentada.

### CONCLUSIONES

El estudio de caso como diseño de investigación en las ciencias

Administrativas resulta útil cuando se quiere estudiar a profundidad un fenómeno sucedido en un ente y se cuenta con información suficiente para documentar los hechos. Se trata de un contraste entre los hechos ocurridos en la realidad y la teoría administrativa, donde los acontecimientos empíricos son explicados e interpretados a la luz de la teoría, brindando así al lector un conocimiento significativo de los conceptos aprendidos, con el fin de que al interpretar los resultados se pueda generar más conocimiento.

Una de las principales ventajas del estudio de caso es que estudia el fenómeno en su contexto real seleccionando una unidad de análisis que le permita documentar con precisión los acontecimientos y realizando un estudio a profundidad de los hechos que integran tanto el problema como la solución del caso. La principal desventaja es que los resultados no pueden ser generalizados, aunque ese no es su objetivo.

El estudio de caso resulta ser el diseño más adecuado para realizar estudios en el campo de las ciencias administrativas, donde el objeto de estudio son las organizaciones ya que al

ser los mismos entes totalmente diferenciados deben ser estudiadas en forma individual y no agrupándolas para formar una muestra como si todas fueran homogéneas. Por otro lado, la investigación utilizando el estudio de caso ayuda a los investigadores de gabinete a tener un acercamiento con la realidad y a comprender los procesos administrativo a través de la observación y recolección de datos reales, consiguiendo de este modo mejorar su desempeño en la investigación al momento de interpretar los resultados dado que estos no resultarán abstractos, sino que tendrán un significado que el investigador será capaz de interpretar.

Así también, para el estudiante puede resultar más beneficioso y atractivo realizar un estudio de caso utilizando los datos del ente donde labora, facilitando la recopilación de datos e interpretación de los hallazgos al tratarse de una realidad que conoce. Despertando así el interés para documentar y fundamentar con la teoría hechos reales que suceden en el contexto de una organización. Se recomienda, con el fin de obtener la autorización para realizar el estudio de

casos con los datos de una organización, ofrecer a los directivos, guardar la confidencialidad de los datos de dos modos: 1) Utilizando un nombre ficticio y 2) Multiplicar los datos numéricos por un factor. De este modo será más factible tener acceso a la información real de una organización para documentar el estudio de caso.

## BIBLIODRAFÍA

- Arzaluz, S. (2005). La utilización del estudio de caso en el análisis local. *Región y Sociedad*. XVII (32)107-144.
- Barzelay, M. y Cortázar, J. (2004). *Una guía práctica para la elaboración de estudios de caso sobre buenas prácticas en gerencia social*. Washington: BID-INDES.
- Castro, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de administración*, 1 (2): 31-54.

- Cortés, J. (2008). Método de estudio de casos como estrategia de investigación aplicada en organizaciones experiencia en el grupo de estudios empresariales de la Universidad Pontificia Bolivariana. *Revista Internacional de Investigación y Aplicación del Método de Casos*, XX (1) 93-106.
- Escudero, J., Delfín, L. y Gutiérrez, L. (2008). El estudio de caso como estrategia de -investigación en las ciencias sociales. *Ciencia Administrativa*, 2008-1, 7-10.
- Hernández, R. y Díaz, E. (2007). *El método de caso. Una aproximación desde las EEES*. Memorias del XXI Congreso anual de AEDEM, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España, 6-8 junio.
- Huerta, J. (2005). *Guía para los estudios de caso como técnica de evaluación o de investigación*. Mimeografiado. 1-18.
- Jiménez, V. (2012). El estudio de caso y su implementación en la investigación. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 8 (1) 141-150.
- Kazez, R. (2009). Los estudios de casos y el problema de la selección de la muestra. Aportes del Sistema de Matrices de Datos. *Subjetividad y procesos cognitivos*, 13 (1) 71-89.
- Mariotto, F., Pinto, P. y Salati, G. (2014). What is the use of a Single Case Study in Management Research. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 56 (4) 358-369.
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión* (20)165-193.
- Monroy, S. (2009). Metodología de la Ciencia. *Revista de la Asociación Mexicana de la Ciencia y de la Investigación*. 1 (1) 38-64.
- Peña, W. (2009). El estudio de caso como recurso metodológico apropiado a la investigación en ciencias sociales. *Revista*

- educación y desarrollo social*. 3 (2) 180-195.
- Saavedra, M. (2013). La construcción del marco teórico en la investigación cuantitativa en las ciencias económico administrativas. *Revista científica Investigación en Ciencias Administrativas, Universidad Autónoma de Sinaloa*, 2 (5)119-142.
- Sánchez, S.; Santos, L.; Fuentes, F. y Núñez, J. (2015). Enseñanza-Aprendizaje por competencias en la Educación Superior. La construcción de casos de Empresa. *Educación XX1*, 18(1), 237-258. doi: 10.5944/educXX1.18.1.12319.
- Stake, R. (1994). *Case studies* en Norman K. Dezhnyteín y Yvonna Lincoln, (eds.) *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, Sage Publications, pp. 236-245.
- Villarreal, O. y Landeta, J. (2010). El estudio de casos como metodología de Investigación científica en dirección y economía de la Empresa. Una aplicación a la internacionalización. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16 (3) 31-52.
- Yacuzzi, E. (s.f.). *El estudio de caso como metodología de investigación: Teoría, mecanismos causales, validación*. Universidad del CEMA.
- Yin, R. (1994). *Method case studies research and readings. Applied social research Methods Series*, Newbury Park CA, Sage.
- Méndez, C. (1988). *Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias Económicas, Contables y Administrativas*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Tamayo y Tamayo M. (1999). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa, S.A. de C.V.