

# El estudio de caso como estrategia metodológica

## The case study as a methodological strategy

RAMIREZ-SÁNCHEZ, María <sup>1</sup>; RIVAS-TRUJILLO, Edwin <sup>2</sup> y CARDONA-LONDOÑO, Claudia María <sup>3</sup>

Recibido: 20/03/2019 • Aprobado: 18/05/2019 • Publicado 08/07/2019

### Contenido

1. Introducción
  2. Características de la metodología
  3. Tipos de estudio de caso
  4. Conclusiones
- Referencias bibliográficas

#### RESUMEN:

El objetivo principal de este artículo está orientado hacia al desarrollo de los procedimientos y elementos necesarios para la utilización del método de estudio de caso como herramienta metodológica de la investigación científica en cualquier área del conocimiento. Específicamente, se pretende mostrar tanto las características claves como los tipos, las fases, la utilidad práctica del mismo, y la forma como éste ha logrado superar el debate generado alrededor del mismo.

**Palabras clave:** Estudio de caso, estrategia metodológica, fases, tipos

#### ABSTRACT:

The main objective of this article is oriented towards the development of the procedures and elements necessary for the use of the case study method as a methodological tool of scientific research in any area of knowledge. Specifically, it is intended to show both the key characteristics and the types, the phases, the practical utility of it, and the way in which it has managed to overcome the debate generated around it.

**Keywords:** Case study, methodological strategy, phases, types

## 1. Introducción

El estudio de caso como estrategia metodológica es una herramienta útil en la investigación, y su validez radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas incluidas en el fenómeno estudiado, mientras que los métodos cuantitativos sólo se centran en información verbal adquirida a través de encuestas por cuestionarios (Yin, 2014).

Además, en el estudio de caso los datos pueden ser adquiridos desde una diversidad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos (Chetty, 2016).

Desde otra perspectiva, Yin (2014, citado en Chetty (2016) analiza que estudio de caso como estrategia metodológica ha sido una forma imprescindible de investigación en las ciencias sociales y en la gerencia de las organizaciones, así como en las áreas de educación,

políticas de la juventud y desarrollo de la niñez, estudios de familias, negocios internacionales, desarrollo tecnológico e investigaciones sobre problemas sociales.

De manera similar, Chetty (2016) advierte que tradicionalmente el estudio de caso como estrategia metodológica fue considerado apropiado sólo para las investigaciones exploratorias.

Sin embargo, algunos de los más divulgados estudios de caso han sido tanto descriptivos (Whyte's 'Street Corner Society, 1943) como explicativos. En este contexto, Eisenhardt (2015) ha identificado otros usos de este método en la descripción (Flyvbjerg, (2014), en la contrastación de teoría (Rodríguez, et.al, (2016), Merriam, 2017) y en la generación de teoría (Maxwell, 2017; Reyes, 2017).

---

## **2. Características de la metodología**

El estudio de caso como estrategia metodológica es pertinente especialmente para diagnosticar y decidir en el ámbito de los problemas donde las relaciones humanas juegan un papel importante. Alrededor de él se puede:

1. Analizar un problema.
2. Determinar un método de análisis.
3. Adquirir agilidad en determinar alternativas o cursos de acción.
4. Tomar decisiones.

Dentro del enfoque del estudio de casos como estrategia metodológica (Balcázar et.al; 2014), menciona que se pueden considerar en principio tres modelos que se diferencian en razón de los propósitos metodológicos que específicamente se pretenden en cada uno:

1. En primer lugar, se hace referencia al modelo centrado en el análisis de casos (casos que han sido estudiados y solucionados por equipos de especialistas). Este modelo pretende el conocimiento y la comprensión de los procesos de diagnóstico e intervención llevados a cabo, así como de los recursos utilizados, las técnicas empleadas y los resultados obtenidos a través de los programas de intervención propuestos. A través de este modelo, básicamente se pretende que los estudiantes, y/o profesionales en formación, conozcan, analicen y valoren los procesos de intervención elaborados por expertos en la resolución de casos concretos. Complementando, se pueden estudiar soluciones alternativas a la tomada en la situación objeto de estudio.

2. El segundo modelo pretende enseñar a aplicar principios y normas legales establecidas a casos particulares, de forma que los estudiantes se ejerciten en la selección y aplicación de los principios adecuados a cada situación. Se busca desarrollar un pensamiento deductivo, a través de la atención preferente a la norma, a las referencias objetivas y se pretende que se encuentre la respuesta correcta a la situación planteada. Este es el modelo desarrollado usualmente en el campo del derecho.

3. Finalmente, el tercer modelo busca el entrenamiento en la resolución de situaciones que, si bien requieren la consideración de un marco teórico y la aplicación de nuevas formas de pensar, hacer y transmitir la resolución de determinados problemas, exigen que se atienda la particularidad y complejidad de contextos específicos. Se subraya igualmente el respeto a la subjetividad personal y la necesidad de atender a las interacciones que se producen en el escenario que está siendo objeto de estudio. En consecuencia, en las situaciones presentadas (dinámicas, sujetas a cambios) no se da "la respuesta correcta", exigen al docente estar abierto a soluciones diversas.

Cualquiera que sea el modelo empleado, el estudio de casos es, pues, una estrategia metodológica en la que se requiere la implicación de los sujetos que estudian el problema.

---

## **3. Tipos de estudio de caso**

Dentro del modelo de estudio de casos como estrategia metodológica se pueden considerar diversos subtipos establecidos en función de la finalidad metodológica específica que se pretenda en cada situación y, consecuentemente, de las capacidades que se ejerciten.

Existen tres tipos de casos:

### A. Casos centrados en el estudio de descripciones

En estos casos se propone como objetivo específico que los participantes se ejerciten en el análisis, identificación y descripción de los puntos clave constitutivos de una situación dada y tengan la posibilidad de debatir y reflexionar junto a otros, las distintas perspectivas desde las que puede ser abordado un determinado hecho o situación. Finalmente, pretenden la reflexión y el estudio sobre los principales temas teórico-prácticos que se derivan de la situación estudiada. No se pretende, pues, llegar al estudio y al planteamiento de soluciones, se centran en aspectos exclusivamente descriptivos. Este tipo de casos, que tiene entidad propia en cuanto análisis descriptivo, constituye el punto de partida de los subtipos que se considerarán más adelante.

En el estudio de este tipo de casos es necesario como lo expresa Balcázar et.al; (2014) centrar el análisis en dos grupos de variables tal como se muestra en la Tabla 1.

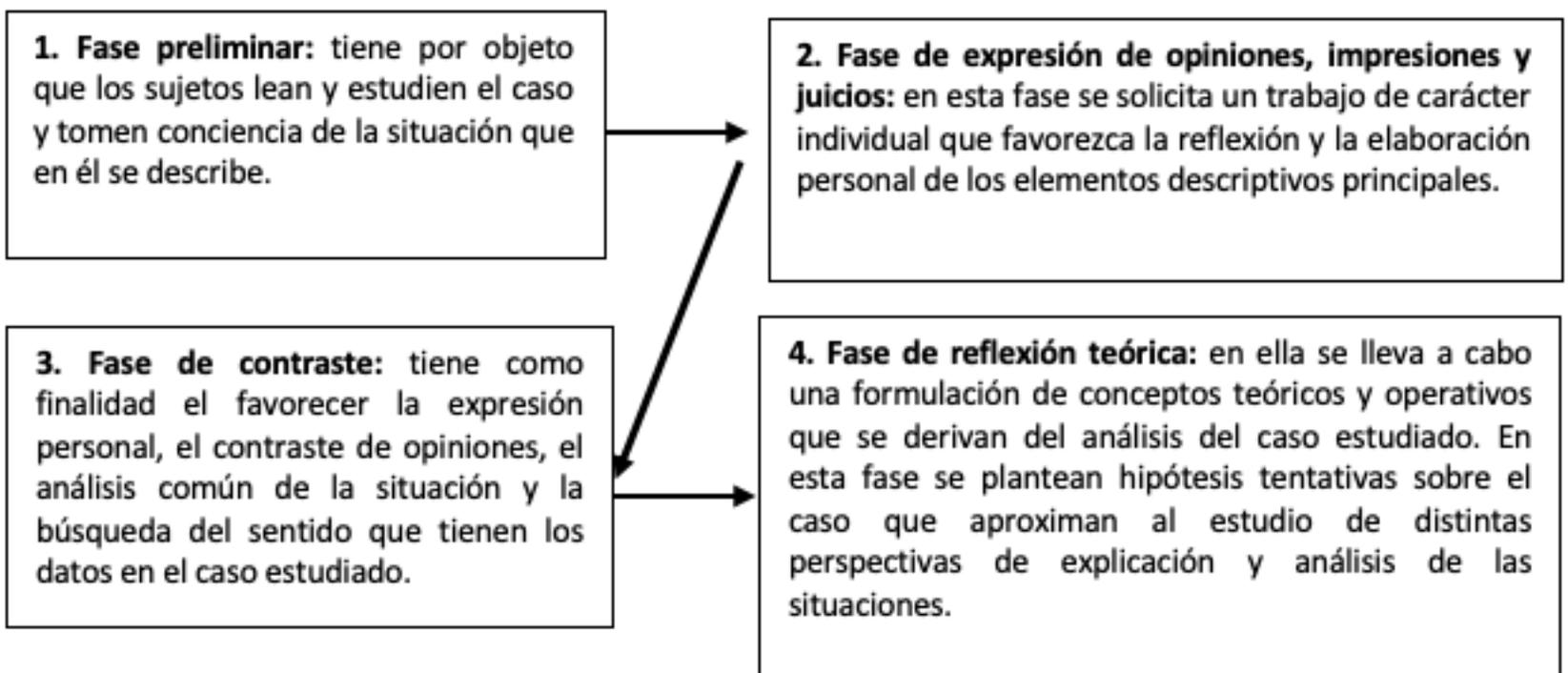
**Tabla 1**  
Casos centrados en el estudio de descripciones

<b>CASOS CENTRADOS EN EL ESTUDIO DE DESCRIPCIONES</b>	
1. Descubrir los hechos clave, tanto estáticos como dinámicos que definen la situación. Para ello se precisa considerar: a. Hechos significativos referidos a las personas implicadas. b. Hechos relacionados con aspectos y variables contextuales. c. Hechos vinculados a las relaciones interpersonales.	2. Descubrir las relaciones significativas que se dan entre los distintos hechos: a. Determinación de los elementos significativos de la situación: Consideración estática. b. Identificación de los momentos y tiempos decisivos de la situación: consideración dinámica.

Fuente: Balcázar Nava, P.; Gonzalez Arratia, N.; Gurrola Peña, M. (2014).  
Investigación cualitativa, Universidad Autónoma del Estado de México, 2ª Edición.

El proceso operativo en estas situaciones se debe centrar en cuatro fases tal como se muestra en el Gráfico1.

**Gráfico 1**  
Fases del estudio de casos



Fuente: Balcázar Nava, P.; Gonzalez Arratia, N.; Gurrola Peña, M. (2014).  
Investigación cualitativa, Universidad Autónoma del Estado de México, 2ª Edición.

## B. Casos de resolución de problemas

El objetivo específico de este tipo de casos se centra en la toma de decisiones que requiere la solución de problemas planteados en la situación que se somete a revisión.

Las situaciones problemáticas han de ser identificadas previamente seleccionadas y jerarquizadas en razón de su importancia o de su urgencia en el contexto en el que tienen lugar.

Dentro de este tipo de casos, se pueden considerar, en función de la finalidad específica pretendida, dos subgrupos:

**Casos centrados en el análisis crítico de toma de decisiones:** esta propuesta metodológica pretende específicamente que los participantes emitan un juicio crítico sobre las decisiones tomadas por otro individuo o grupo para la solución de determinados problemas. En este supuesto, la narración debe presentar de manera detallada el proceso seguido en la situación descrita explicando la secuencia de actividades y estrategias empleadas en la solución del problema que se intenta analizar.

El proceso operativo a seguir se estructura básicamente en torno a tres fases:

1. En la primera, cada uno de los participantes estudia individualmente la toma de decisiones descrita en la narración presentada, toman notas y emiten su opinión sobre el proceso seguido atendiendo a las consecuencias que, desde su punto de vista, implica la decisión tomada al respecto. Es de interés también considerar y valorar las actuaciones que se atribuyen a los distintos personajes que intervienen en el escenario objeto de estudio.
2. La segunda fase del trabajo en equipo tiene como finalidad que los miembros del grupo participen en una sesión en la que tengan la posibilidad de expresar sus aportaciones críticas respecto al proceso presentado, de analizar en común todos los elementos y pasos del proceso de toma de decisiones que se somete al estudio y expresar la valoración del equipo acerca de las acciones emprendidas y las consecuencias que, desde la opinión del grupo, se derivan de la solución planteada al problema.
3. En la fase final se contrastan y debaten las aportaciones de los distintos equipos y personas y se lleva a cabo la propuesta de los temas teóricos que se derivan del análisis de los procesos considerados. A partir de la identificación de los núcleos temáticos se abre un proceso de documentación y estudio de los temas seleccionados.

**Casos centrados en generar propuestas de toma de decisiones:** este grupo de casos pretende el entrenamiento de los participantes en el estudio de situaciones que requieren la resolución de problemas, de manera que se impliquen en el proceso de toma de decisiones que, desde la opinión de los individuos y/o grupo, sea el más adecuado en la situación estudiada.

Este tipo de casos suele ser la estrategia más utilizada metodológicamente, ya que, como fase previa, incluye el estudio descriptivo de la situación en donde se define el problema al que se intenta dar solución.

Respecto al proceso operativo requerido en este tipo de casos, se propone el siguiente decálogo según Gunderman (2014):

1. **Estudiar** el caso planteado situándolo dentro del contexto específico en el que tiene lugar.
2. **Analizar** el caso desde distintas perspectivas tratando de señalar las principales variables que describen la situación planteada.
3. **Identificar** la información adicional que se requiere para conocer el caso en profundidad e indicar los principales datos que será necesario obtener.
4. **Detectar** los puntos fuertes y débiles de la situación, así como las interacciones que se producen entre ellos, los roles más significativos, los planteamientos teóricos e ideológicos desde los que se plantean las intervenciones que entran en juego en el caso. Finalmente, partiendo de estas consideraciones, enumerar los problemas planteados estableciendo una jerarquía en razón de su importancia y/o urgencia.
5. **Estudiar** independientemente cada uno de los problemas, describiendo los principales cambios que es preciso llevar a cabo en cada situación para solucionar los que hayan sido seleccionados.
6. **Generar** diversas alternativas de acción para abordar cada uno de los cambios.
7. **Estudiar** los pros y los contras de cada una y establecer un proceso de selección hasta llegar a un par de decisiones alternativas, eligiendo la que presente mayor coherencia con los fines

- establecidos, sea factible y conlleve el menor número de dificultades y efectos negativos.
8. **Implementar** la decisión tomada señalando las estrategias y recursos necesarios para llevarla a cabo.
  9. **Determinar** el procedimiento con el que se llevará a cabo la evaluación de la decisión adoptada y sus efectos.
  10. **Reflexionar** sobre los temas teóricos que plantea el caso presentado.

### C. Casos centrados en la simulación

En este tipo de casos no sólo se pretende que los sujetos estudien el relato, analicen las variables que caracterizan el ambiente en que se desarrolla la situación, identifiquen los problemas y propongan soluciones examinando imparcial y objetivamente los hechos y acontecimientos narrados, sino que específicamente se busca que los participantes se coloquen dentro de la situación, se involucren y participen activamente en el desarrollo del caso y tomen parte en la dramatización de la situación, representando el papel de los personajes que participan en el relato. Los pasos establecidos en este tipo de casos se centran en tres momentos tal como se muestra en la Tabla 2.

**Tabla 2**  
Pasos establecidos en los casos centrados en la simulación.

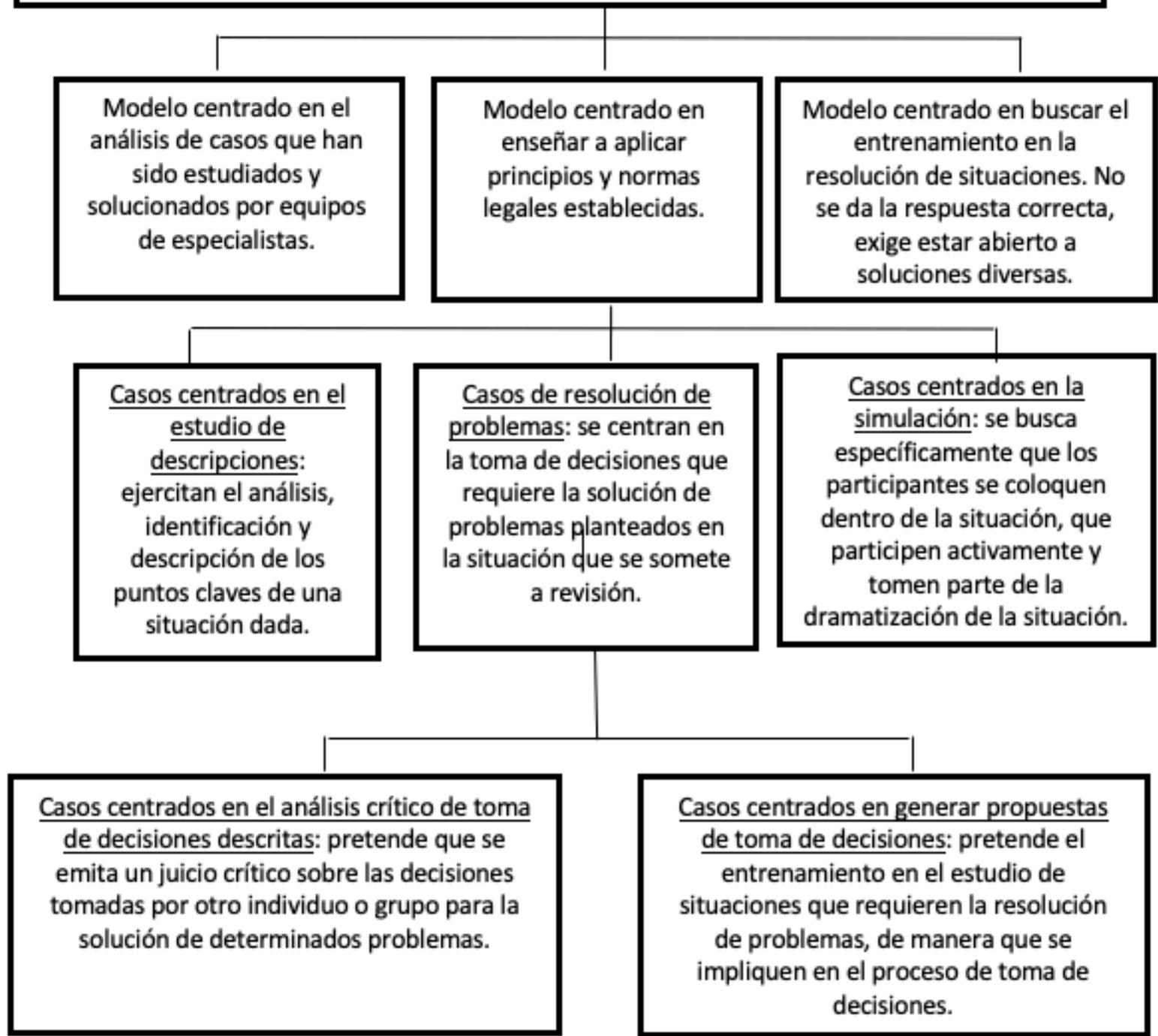
PRIMER MOMENTO	SEGUNDO MOMENTO	TERCER MOMENTO
Estudio de la situación.	Selección de un problema, conflicto o incidente objeto de estudio y propuesta de un ejercicio de representación de papeles.	Reflexión sobre el proceso, la resolución de la situación, los efectos de la toma de decisiones adoptada, la "actuación de los personajes representados" y sobre los temas teóricos implicados y que están en la base de toda la acción.

Fuente: Ramírez-Rivas-Cardona.

En el Gráfico 2 se muestra el mapa conceptual de los modelos metodológicos del estudio de casos.

**Gráfico 2**  
Mapa conceptual de los modelos metodológicos del estudio de casos

Dentro del enfoque de estudio de casos como estrategia metodológica, y dependiendo de los propósitos metodológicos, se tienen 3 modelos:



Fuente: Ramírez-Rivas-Cardona.

## 4. Conclusiones

El diseño de estudio de casos como estrategia metodológica sirve para estudiar organizaciones, grupos o individuos, cuyos resultados son eficientes para desarrollar políticas públicas y proponer recomendaciones y cambios en las mismas; evaluar programas, construir instrumentos de investigación y sirve para fines políticos y científicos. Los hallazgos de la investigación en este tipo de diseño, establecen una formulación teórica sobre la realidad en estudio y en vez de reunir un conjunto de números, o un grupo de temas ligeramente relacionados, debe construirse una teoría que sustente el estudio y que esté adherida a la realidad investigada.

El estudio de casos es uno de los medios más apropiados para aprehender la realidad de una situación estratégica y es eficiente para investigar en estudios de gerencia organizacional, en los que se requiera explicar relaciones causales complejas, analizar estudios de cambio, realizar descripciones de perfil detallado, generar teorías desde el estudio de los factores que intervienen para que surja una realidad, tomando en cuenta el contexto en que se desarrolla una problemática o fenómeno.

El investigador que hace uso de un estudio de caso como estrategia metodológica, debe tomar en cuenta lo referente a la confiabilidad y credibilidad de sus descripciones y conclusiones (Hernández & Fernández & Baptista, 2006) observando los siguientes aspectos:

- Documentar la evidencia de manera sistemática, completa y ofrecer detalles específicos del desarrollo de la investigación.
- Utilizar fuentes múltiples de datos e información.
- Realizar triangulación de datos y entre investigadores.
- Verificar con la persona o personas pertinentes, los resultados.
- Evaluar cuidadosamente cómo los detalles del caso explican los resultados.
- Documentar los procedimientos utilizados.

Reviste mayor importancia las múltiples fuentes de información, para tener una visión amplia de la investigación bajo algún estudio de caso en particular, ya que logran aportar datos que pudieran determinar la información obtenida y compararla a través de la triangulación, con la obtenida en otras investigaciones. Para la evaluación de los resultados, siempre es adecuado contar la opinión de expertos en las áreas que pudiera alcanzar el caso, sobre todo cuando en las investigaciones precedentes no brinden información relevante que se pudiera triangular, y así se asegura que el análisis de los resultados y las conclusiones tengan suficiente credibilidad y confiabilidad científica.

---

## Referencias bibliográficas

Balcázar Nava, P.; Gonzalez Arratia, N.;, Gurrola Peña, M. (2014). Investigación cualitativa, Universidad Autónoma del Estado de México, 2ª Edición.

Chetty S. (2016). The case study method for research in small- and médium – sized firms. International small business journal, vol. 5, octubre – diciembre.

Eisenhardt, K.M. (2015). "Better stories and better constructs: the case for rigor and comparative logic", Academy of Management Review, 16 (3), 620-7

Flyvbjerg, B. (2014). Five misunderstandings about case-study research. En C. Seale, G. Combo, F. Gubrium & D. Silverman (2014). Qualitative research practice. Thousand Oaks, California: Sage.

Gunderman Hans Króll (2014). El método de los estudios de caso. En Tarrés Maria Luisa; Osevar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social. Colegio de México, México.

Maxwell, J. A. (2017). "Designing a Qualitative Study". En L. Bickman D. J. y Rog (Eds.), Handbook of Applied Social Research Method (p. 69-100), Thousand Oaks, CA, Sage.

Merriam, S. (2017). Qualitative research and case study applications in education. San Francisco, California: Jossey-Bass.

Reyes P, Hernández A. (2017). El estudio de casos en el contexto de la crisis de la modernidad. Cinta Moebio. Pág. 70-89.

Rodríguez, G., Gil, J. & García, E. (2016). Metodología de la investigación cualitativa. Granada: Aljibe.

Yin, R. K. (2014). Case study research: Design and methods, applied social research methods series. Vol. 15. Thousand Oaks: Sage.

- 
1. Docente Investigador. Facultad de Ingeniería. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Ingeniera Industrial, MsC en Ingeniería Industrial. PhD. en Educación. [mariaramirezsanchez07@gmail.com](mailto:mariaramirezsanchez07@gmail.com)
  2. Docente Investigador. Facultad de Ingeniería. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Ingeniero Electricista- MsC y Ph.D en Ingeniería Eléctrica, Electrónica y Automática. [erivas@udistrital.edu.co](mailto:erivas@udistrital.edu.co)
  3. Docente Investigador. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Ingeniera Agrícola, MsC en Aprovechamiento de Recursos Hidráulicos. Candidata a Doctor en Educación. [mcardona@udistrital.edu.co](mailto:mcardona@udistrital.edu.co)