
Breve descripción de la metodología de investigación cualitativa conocida como Estudio de Caso (Case Study Research)

*Konrad Sauter-Echeverría**

Resumen:

En este artículo se hace una breve descripción de la metodología de investigación cualitativa conocida como Estudio de Caso tomando en cuenta la propia experiencia del autor y de la información obtenida en diversas fuentes. El fin primordial es que el lector, en especial estudiantes y docentes universitarios costarricenses, se familiaricen con esta metodología y se animen a probarla. Es la experiencia de este docente universitario y así lo reflejan las noticias, que en Costa Rica se puede hacer más investigación. El método Estudio de Caso se utiliza cuando la pregunta de investigación busca encontrar el *¿cómo?* o el *¿por qué?* Al final de este artículo, se señalan las principales ventajas

* Máster en Administración de Instituciones Educativas, Instituto Tecnológico de Monterrey, México. Máster en Administración de Empresas, National University, San Diego, California, E.U.A. Profesor en la Universidad Autónoma de Centro América (UACA). Teléfono: 2272-4650. Correo electrónico: ksauter35@gmail.com

del método Estudio de Casos, pero también se mencionan algunas confusiones y malas interpretaciones que algunos autores le han atribuido, buscando que el lector pueda formarse un criterio propio sobre las bondades de la metodología. NOTA: no confundir metodología Estudio de Caso como método de investigación con métodos didácticos utilizando Método de Casos.

Palabras clave: INVESTIGACIÓN CUALITATIVA - MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA - INVESTIGACIÓN EDUCATIVA - INVESTIGACIÓN EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA.

Abstract:

This article is a brief description of the qualitative research methodology known as Case Study Research according to the author's own experience and the information obtained from various sources. The main goal is that the reader, especially Costa Rican college students and professors, become familiar with this method and perhaps decide to give it a try, perhaps embrace it. It is the experience of this university professor and what the local news informs, that that in Costa Rica more research is needed. Case Study Research is recommended when the research question tries to answer the *how* and the *why*. At the end of the article the author mentions the main advantages of the Case Study Research, but also mentions some confusions and misinterpretations that some authors have attributed to the method, so that the reader can develop sufficient criteria on the benefits of this methodology.

Keywords: QUALITATIVE RESEARCH - QUALITATIVE RESEARCH METHODS - RESEARCH METHODS IN EDUCATION - BUSINESS RESEARCH METHODS.

Recibido: 12 de junio 2017

Aceptado: 22 de Agosto de 2017

Introducción

En la última maestría que realizó el autor en la Escuela de Graduados en Educación (EGE) del Instituto de Estudios Superiores de Monterrey en México, se le dio la opción de utilizar la metodología de investigación cualitativa denominada Estudio de Caso o *Case Study Research* cuyo promotor más activo ha sido Robert E. Stake y en la lista de notables figuran Sharan B. Merriam y Robert K. Yin. La pregunta de investigación de la tesis fue validar **cómo** surge la planeación estratégica emergente en una institución educativa, en este caso, en un centro de idiomas en Costa Rica. El Dr. Stake se ha interesado y se ha dedicado, primordialmente, a utilizar la investigación de tipo cualitativa para hacer sus investigaciones en el campo de la educación, en especial la evaluación educativa, razón por la que ha recibido diversos reconocimientos.

En este artículo, el autor pretende compartir la indagación que hizo con el lector, en especial, estudiantes y docentes universitarios costarricenses, para que se familiaricen con esta metodología y se animen a probarla. El fin primordial de este artículo es describir las bondades y limitaciones que pueda tener esta metodología, así como las posibles razones por la cual la escogería un investigador. **Valga destacar que este artículo es una explicación del método Estudio de Caso y no pretende ser una investigación tradicional.**

Con el fin de verificar si el tema tenía relevancia, por curiosidad, se hizo una búsqueda en el sitio web Amazon.com con el término en inglés *Case Study Research* y arrojó 155 libros de autores como Robert K. Yin, Robert E. Stake, Sharon B. Merriam, Arch G. Wooside, Geoffrey E. Mills, L. R. Gay, Cheryl Tatano Beck, entre otros. En el sitio web CasadelLibro.com de España aparecieron en castellano 103 libros bajo el término Estudio de casos; de igual forma en Amazon.es (España) salieron 277 bajo los autores Rocío Fernández-Ballesteros, Hellen Simons-Roc Fillela Escolá, José Luis Gallego-Ortega, Xavier Coller, entre otros. En el Reino Unido, en el sitio web Amazon.co.uk aparecen 245 libros en inglés, y varios autores que no aparecen en el sitio norteamericano (solo en digital). En la página web para Alemania Amazon.de bajo

el término *Case Study Research* salen 57 publicaciones en alemán y en inglés más de 100 (Nota aclaratoria: En Alemania, si un término nuevo surgió en un país anglo parlante, no se traduce (Beck, 2017)).

Parece que, en general, hay una cantidad de autores que han publicado libros que explican en qué consiste el método de investigación Estudio de Caso y cómo aplicar la metodología en distintas ramas del saber, tal como en educación, en administración de negocios, etc. Por otro lado, dos investigadores de la Universidad Erasmus de Rotterdam (Haverland & van der Veer, 2017) afirman que una gran cantidad, o quizá la mayoría de las investigaciones en administración pública en Europa son realizado con el método de Estudio de Caso.

Definición del método Estudio de Caso. El método de Estudio de Caso es una indagación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto de vida real, en especial cuando la demarcación entre el fenómeno y el contexto no son evidentes; maneja dos o más variables; se basa en múltiples fuentes de evidencia; y se beneficia de propuestas teóricas previas (Yin, 2008).

¿Qué es un caso? Según Stake (1995) el método de Estudio de Caso es el estudio de lo particular y lo complejo de un caso único. Un caso puede ser un alumno, un aula con alumnos o una escuela. También puede ser un individuo, una pregunta, un programa. El caso es un sistema integral, con demarcaciones y con partes funcionales, que le pone atención a un objeto en vez de a un proceso. En su más reciente libro *Qualitative Research*, Stake (2010) denomina ese objeto de estudio como *Thing* o *cosa*. La *cosa* puede ser una organización, una política, o un fenómeno: es lo que se está estudiando. Bryman & Bell (2007) mencionan que el término Estudio de Caso está asociado a una ubicación geográfica, sea una ciudad, una escuela, una corporación y lo que lo distingue de otros métodos es que está enfocado en un sistema que contiene partes funcionales y tiene un propósito; y cuyo énfasis radica en un examen intenso de la situación.

Por otro lado, Bogdan & Biklen (1998) en su libro *Qualitative Research for Education* definen el Estudio de Caso como una indagación detallada de un escenario, un individuo, un repositorio de documentos, o un evento en particular. Johansson (2016) afirma que actualmente el Estudio de Caso se utiliza en la mayoría de las disciplinas, pero, principalmente en los campos de economía, medicina, psicología y educación.

Justificación del uso del método de Estudio de Caso. El método de Estudio de Caso es preferido cuando se investiga un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto de vida real; cuando, entre otras cosas, se necesita contestar el *cómo* o el *porqué*; y cuando el investigador tiene poco control sobre los eventos. El método Estudio de Caso se prefiere cuando la investigación es cualitativa, sin embargo, existen investigaciones con datos cuantitativos muy sólidos, y también las que se denominan *mixtas* y holísticas (Yin, 2008). Señala Stake (1998, pág. 11 y 16), que “estudiamos un caso cuando tiene un interés muy especial en sí mismo”. “No nos interesa porque con su estudio aprendamos sobre otros casos o sobre algún problema general, sino porque necesitamos aprender sobre ese caso particular”.

Sara Martínez-Covarrubias (2003), citando a Stake, afirma que “el Estudio de Caso no es una elección metodológica sino una elección del objeto a ser estudiado”. Dicho de otra forma, “el objetivo del estudio de caso no es representar qué pasa en la totalidad del mundo, sino qué ocurre en el caso en particular” (Estévez, 2012).

María Martha Durán de la Universidad Estatal a Distancia (UNED) de Costa Rica afirma que a pesar del daño que se le hecho al Estudio de Caso al haberle dado múltiples usos como son enfoque, estrategia, método, metodología, y diseño de investigación, ella considera que el método Estudio de Caso o EC es un proceso de indagación multimetódico, transparadigmático, y transdisciplinario (Durán, 2012).

En la investigación que realizó el autor en su tesis de maestría se buscaba el **cómo** surge la planeación estratégica emergente en las reuniones mensuales y anuales del Comité Operativo de un centro de idiomas. El autor tuvo siempre presente que la pregunta de investigación es la clave para *enfocar* la investigación y no perderse en otras cosas que pueden aflorar en las entrevistas y observaciones con las personas participantes. El método de investigación Estudio de Caso permitió recabar información muy fluidamente y establecer relaciones entre los datos obtenidos de los diferentes instrumentos de recolección de datos como fueron las encuestas, las entrevistas, los procesos de observación y el análisis de documentos. Uno de los criterios que utilizó el autor para interpretar los resultados fue el de poder establecer una narración de la realidad lo más apegado a la verdad, aprovechando la riqueza de análisis que permite el método de Estudio de Caso y enfocarse en siempre buscar el *qué*.

Componentes de un Estudio de Caso. Existen cinco componentes en un Estudio de Caso: la pregunta, la propuesta, la unidad de análisis, la interrelación entre los datos y la propuesta, y el criterio para interpretar los resultados. Se recomienda usar el método de Estudio de Caso cuando la pregunta de investigación busca el *cómo* o el *porqué*. Se contestan estas preguntas partiendo posibles respuestas o hipótesis para dirigir la atención al *qué* examinar en el estudio (Yin, 2008).

Caso Individual vs. Caso Múltiple. En términos generales, se prefiere múltiples casos porque el investigador tiene acceso a diferentes contextos, por ejemplo, diferentes escuelas en vez de una sola escuela (Yin, 2008). En el caso del caso individual es menos fuerte desde el punto de vista de resultados, pero tiene la virtud de que el investigador se puede enfocar en un solo contexto, como por ejemplo una sola escuela.

Caso Incrustado vs. Caso Holístico. En el caso holístico, el investigador va tras una única unidad de análisis, como por ejemplo podría ser el alumno, y no existen unidades secundarias de análisis. En el caso incrustado o *embedded*, se seleccionan varias unidades de análisis, como puede ser el alumno, el aula, la escuela y se busca el entendimiento a diferentes niveles.

Tipos de Estudio de Caso

Yin (2008) opina que existen cinco tipos de casos:

- El **caso crítico**, en el cual el investigador tiene muy claro que es lo que persigue (su hipótesis o su propuesta).
- El **caso extremo o único** donde, por ejemplo, se justifica realizar una investigación en una ciudad en particular después de un huracán.
- El **caso representativo o típico**, donde lo que se persigue es replicar una situación rutinaria.
- El **caso revelador**, donde el investigador tiene acceso a observar un fenómeno nunca antes visto.
- El **caso longitudinal**, donde el análisis se realiza en el tiempo. Se debe tener cuidado de no confundir con un estudio longitudinal.

Instrumentos de recolección de datos comúnmente utilizados en investigaciones bajo el método Estudio de Caso

En investigaciones cualitativas, se favorece el uso de instrumentos como: entrevistas semi-estructuradas, entrevistas a profundidad, documentos, diarios de campo, observación y grupos focales o *focus groups*. En la tesis de maestría mencionada en este artículo como ejemplo ilustrativo, el autor seleccionó la observación, la entrevista y el estudio de documentos, que son los instrumentos que más se utilizan cuando se realiza una investigación bajo la metodología Estudio de Caso.

La observación. La observación es una técnica que utiliza el investigador para la recolección de datos, la cual se utiliza para entender y describir fenómenos, eventos, situaciones, conductas y comportamientos que suceden en contextos naturales. El investigador puede asumir una posición pasiva donde solamente observa y toma notas, o una postura activa donde interactúa con los participantes (Valenzuela González & Flores Farah, 2012).

Según Stake (1995), durante la observación el investigador debe enfocarse en los asuntos pertinentes a la pregunta de investigación, y los datos requieren ser ordenados y clasificados

para que su significado se aclare, pero sabiendo que dichos datos tienen un significado codificado por el observador. El investigador debe tomar nota cuidadosa de lo que observa, aunque tenga que hacerlo después de la sesión para no perder la concentración y mientras los datos están frescos (Stake, 1995).

A través de la observación el investigador aprende sobre el comportamiento y el significado de dicho comportamiento. Se asume que la conducta tiene un propósito y expresa valores y creencias propias del individuo. Las observaciones pueden variar desde, altamente estructuradas con sumo detalle de la conducta, hasta una descripción más holística del comportamiento (Marshall & Rossman, 1995).

Es importante resaltar que, el ojo ve mucho (y también ve poco) en cuanto al qué, al cuándo, al dónde, al porqué y al quién para poder contestar la pregunta de investigación. Por otro lado, vale la pena tomar nota que “muchas veces el relato va cambiando durante la investigación y el prisma bajo el cual miramos también evoluciona” (Stake, 2010).

La entrevista. La entrevista es una interacción cara-a-cara entre el investigador y el participante. Ésta permite al investigador el obtener datos que no pueden ser adquiridos por medio de la observación. Las entrevistas tienen un amplio rango que va desde entrevistas totalmente estructuradas hasta las entrevistas no estructuradas (Valenzuela Gonzalez & Flores Farah, 2012). Según Stake (1995) los investigadores cualitativos se precian de poder descubrir y describir distintas versiones de un caso; y esto lo logran a través de las entrevistas.

Stake (2010) menciona que algunas de las razones por la cual se usa la entrevista son para obtener información o una interpretación única por parte del entrevistado; recolectar información numérica de varias personas; y aprender del caso detalles que no se pudieron observar. Es muy recomendable hacer preguntas abiertas para permitirle al entrevistado poder narrar su versión de la historia (Stake, 2010).

Mintzberg (2005), en *The Culture of Management*, menciona que el *alma* o la esencia de las organizaciones grandes se transmite oralmente cara-a-cara y no a través de correo electrónico. El investigador puede conocer muchos detalles sobre la organización con sólo lograr que las personas le narren las historias o anécdotas que se han ido pasando de generación en generación y que sustentan parte de la cultura organizacional. De igual forma, funciona con las familias que preservan las anécdotas y forman parte del sistema social (Mintzberg, 2005).

Tanto la observación como la entrevista son métodos fundamentales para descubrir interacciones complejas en escenarios sociales, al poder tener la oportunidad de percibir el lenguaje corporal, además de las palabras del individuo como lo son el disgusto, la incomodidad, y el miedo (Marshall & Rossman, 1995).

En su investigación para la tesis de maestría, el autor pudo comprobar que al aplicar el instrumento de una entrevista estructurada salió a la luz información que en forma grupal el participante no se atrevió a mencionar. Valga recordar que la pregunta de investigación buscaba encontrar el **cómo** surge la planeación estratégica emergente en un centro de idiomas. Por eso es importante rescatar que “el objetivo de la entrevista es entender la **experiencia** de las personas en el proceso de planificación” (Ruiz Cantisani, 2013).

El estudio de documentos. El término *documentos* se refiere a un amplio rango de registros, tanto escritos como digitales, que se encuentran en la institución y a los cuales tiene acceso el investigador (Valenzuela González & Flores Farah, 2012).

El objetivo de este proceso de revisión de actas de las juntas, agendas y minutas de las sesiones de planeación y de seguimiento, así como de los proyectos, es **validar** lo observado en las reuniones y en las entrevistas (Ruiz Cantisani, 2013). Stake (1995) recomienda disponer de suficiente tiempo para poder hacer la revisión de los documentos, ya que no siempre están a mano y de forma ordenada.

La ventaja de este método es que el investigador lo puede realizar sin interrupciones, al ritmo que desee y la información es explícita y no está sujeta a interpretaciones (Marshall & Rossman, 1995).

En la investigación de la tesis del autor, tuvo la experiencia que el centro de idiomas disponía de un Plan Estratégico que incluía la Visión, la Misión, los Valores, los Objetivos; registros de las sesiones del comité operativo incluyendo las presentaciones en PowerPoint; los registros y presentaciones de la reunión anual o encerrona para discutir el presupuesto operativo, la estrategia de mercadeo, los estudios sobre la competencia, los análisis sobre el entorno (económicos, tecnológicos, medioambientales, político-legales, gustos y preferencias del consumidor y demográficos); los registros mensuales del Cuadro Integral de Mando o Balanced Scorecard con los indicadores que estaban normales (color verde), los que estaban en precaución (color amarillo) y los que requerían atención urgente porque la desviación de la situación real versus la situación esperada era más del 10% (color rojo); planes de acción con sus responsables y fechas límite, entre otros.

Procedimiento en la aplicación de instrumentos

A continuación, se presentan los pasos que debe seguir el investigador para recolectar los datos que considera necesarios, los instrumentos que se utilizarán para recabar esos datos y la forma en la que va a analizar los datos para responder la pregunta de investigación

Fase 1 - Preparación preliminar. En esta fase se elabora el plan de acción para aplicar los instrumentos y analizar los datos. Según Yin (2008), el investigador debe desarrollar ciertas habilidades como saber escuchar, tener empatía, tener una mentalidad abierta y no estar prejuiciado durante la recolección de datos; saber elaborar buenas preguntas para obtener buenas respuestas; ser flexible y llevadero, debe dominar el tema a estudiar; y debe respetar y proteger a los participantes. Stake (1995) recomienda que el investigador prepare las siguientes partes para la

recolección de datos: definición del caso, distribución del tiempo, lista de preguntas, identificación de ayudantes, fuentes de datos, gastos, y reporte.

Fase 2 - Aplicación de instrumentos (recolección de datos).

- Observación: Se realizaron las observaciones en el campo. De preferencia siguiendo una guía pre-elaborada.
- Entrevistas: Se entrevista cara-a-cara a cada uno de los miembros del grupo, de preferencia usando el cuestionario pre-elaborado.
- Documentos: Se revisan las memorias, minutas, anuarios, que tenga el grupo.

Fase 3 - Análisis, interpretación y validación de datos.

Según Yin (2008) el análisis de los datos en un Estudio de Caso no es cosa fácil, ya que no hay muchas herramientas ni fórmulas como sí las hay en la Investigación Cuantitativa, como el análisis estadístico. Advierte que el investigador debe desarrollar pericia con el tiempo, acudir a un estilo de pensamiento empírico riguroso, acompañado de bastante evidencia y tener cautela con interpretaciones alternas.

Una forma práctica de analizar los datos es iniciar con las preguntas que se formularon en el protocolo, e ir contestando las más sencillas de primero con la información que se tiene a mano. Seguidamente, elaborar una conclusión tomando en cuenta cómo desplegar los hallazgos de tal forma que los lectores puedan corroborar las aseveraciones del investigador (Yin, 2008).

Algunas de las técnicas que menciona Yin (2008), citando a Miles y Huberman, para acomodar los datos para su posterior análisis son:

- Acomodar los datos en diferentes categorías y grupos
- Crear mapas conceptuales, flujogramas, gráficos de tendencias
- Tabular la frecuencia de distintos eventos
- Calcular promedios y varianzas
- Acomodar la información en orden cronológico

La forma de asegurarse que el análisis de los datos está generando resultados válidos es que en el método Estudio de Caso siempre hay un relato o anécdota que cuenta lo aprendido. Dicho relato tiene un inicio, un desenlace y un final (Yin, 2008). El investigador pondrá especial atención para detectar si en la organización existe algún relato sobre cómo han emergido estrategias en el pasado.

Análisis de datos

En la investigación cualitativa donde se escoge el método Estudio de Caso, se utilizan herramientas de recolección de datos como: entrevistas, observación y análisis de documentos. Una de las estrategias que se puede utilizar para el análisis de datos es encontrar semejanzas y diferencias en las entrevistas, y contrastándolas con la observación y análisis de documentos. El objetivo del análisis de la información es poder encontrar la *verdad* o la realidad, o como sugiere Yin (2008), el desarrollar una descripción del caso. Parte de la metodología sugerida por Yin (2008) es colocar los distintos fragmentos de las entrevistas en categorías para encontrar semejanzas en las narraciones y poder agruparlas. Otra metodología que puede ser utilizada en esta sección es el pareo de patrones. Yin (2008) recomienda buscar bastante evidencia; analizar con suficiente criterio y rigurosidad; y tener cautela con las interpretaciones. Es importante tener presente en todo momento, que la información sea coherente con la narrativa del caso.

Validación de los datos en los Casos de Estudio. En cuanto a validez de los resultados, Yin (2008) aclara que el concepto validez cuantitativa es distinto de validez cualitativa: a) en vez de tener validez interna se tiene credibilidad, esto significa que los resultados son creíbles desde la perspectiva del participante; b) en vez de tener validez externa se tiene transferibilidad, esto significa que los resultados se pueden generalizar a otros contextos; c) en vez de tener confiabilidad se tiene confianza; y d) en vez de tener objetividad se tiene confirmación, esto significa el grado en el cual los resultados pueden ser confirmados o corroborados por otros (Yin, 2008).

Por otro lado, Merriam (1988, pág. 167) afirma que una suposición básica en la investigación cualitativa es que “la realidad es holística, multidimensional, y cambiante; es decir, no es un fenómeno único, objetivo, y fijo esperando a ser descubierto, observado y medido”. Para Merriam, la validez o verdad de los resultados de una investigación cualitativa recae en la responsabilidad del investigador en representar la construcción de la realidad de los individuos y cómo entienden e interpretan el mundo; es decir en las perspectivas y no en la verdad *per se* (Merriam S. B., 1988, p. 168).

Autores como Stake, Merriam y Yin recomiendan que para validar los datos se recurra a la *triangulación* a través de diversas estrategias o protocolos con el fin de que los resultados de la investigación sean creíbles y exactos (Yazan, 2015). En el paradigma cualitativo, validez y confiabilidad son conceptualizados como integridad, rigurosidad y calidad (Golafshani, 2003).

Stake (1995, pp. 112-115) citando a Denzin afirma que existen por lo menos cuatro estrategias o protocolos de triangulación como son: 1) triangulación entre colegas, donde varios investigadores hacen su interpretación y cada uno aporta su punto de vista; 2) triangulación de datos; 3) triangulación teórica, que consiste en obtener diversas perspectivas de un mismo conjunto de datos; y 4) triangulación metodológica, que consiste en la revisión por medio de protocolos, bases de datos, técnicas analíticas e inclusión de participantes. Según Álvarez y San Fabián (2012), “la triangulación es la estrategia de validación de datos más empleada y más conocida por los investigadores sociales”.

La triangulación de datos en las investigaciones bajo la metodología Estudio de Caso consiste en utilizar múltiples fuentes de información para validar los resultados y tratar de verificar que lo que los entrevistados afirman sea real. Para Yin (2008), aunque está anuente que existen otras estrategias de triangulación, la triangulación de datos, que consiste en la utilización de por lo menos tres fuentes de datos es su preferida y recomienda que se corrobore el mismo hecho o fenómeno en todas las fuentes.

En la tesis de maestría, el autor utilizó tres instrumentos para la recolección de datos, la observación, la entrevista y el análisis de documentos. Por la naturaleza de la metodología, a diferencia de otras metodologías que se basan en una sola fuente de información, el Estudio de Caso sugiere utilizar dos o más fuentes para poder realizar el proceso de triangulación de datos. Para realizar la validación el autor tomó las entrevistas y las observaciones y ordenó por medio de categorías las diferentes frases o párrafos. Luego comparó las afirmaciones de las entrevistas con las observaciones en cada categoría para verificar si había consistencia entre lo que todos los participantes habían expresado respecto a una situación o hecho. A su vez, comparó los patrones de cada categoría con lo que había observado en las sesiones de trabajo del grupo (comportamiento, lenguaje corporal, participación, afirmaciones y comentarios en el grupo, presentaciones orales, interés en el tema en discusión, aportes). Finalmente, contrastó la información categorizada de las entrevistas, y las observaciones que hizo al grupo, también categorizadas, con toda la documentación. De tal forma, si en el grupo se hablaba de estrategia para lograr objetivos, los documentos debían evidenciar que existía una estrategia y que los objetivos estaban bien detallados. Si en las entrevistas se mencionaba que había congruencia con lo que el líder decía o prometía y la realidad, se tenía que encontrar en los documentos (resultados financieros, encuestas de satisfacción, encuestas de servicio al cliente) evidencia que probara tal situación.

Los autores Hancock y Algozzine (2017) en su manual o guía para principiantes recomiendan las siguientes estrategias antes de hacer pública la investigación: a) compartir los hallazgos con los participantes en la investigación como una forma ética de buscar retroalimentación y validación; b) solicitar retroalimentación a colegas que estén familiarizados con este tipo de investigaciones y que puedan criticar y comentar acerca de los protocolos empleados y que puedan identificar discrepancias que afecten la credibilidad de la investigación; c) pedir una revisión a expertos en la materia en cuanto a claridad, exactitud y relevancia; d) demostrar que los resultados se obtuvieron de información proveniente de varias fuentes (**triangulación de datos**) como entrevistas, observaciones y revisión de documentos; y finalmente, e) relacionar los resultados con los trabajos de otros investigadores para generar confianza en los hallazgos.

Ventajas y desventajas del método

Ventajas

Una de las ventajas de este método es que *enfoca* al investigador, es decir, tiene la ventaja de que, al ser tan abierto, no limita al investigador a un proceso. Dado que método de Estudio de Caso permite utilizar instrumentos como entrevistas, observación y análisis de documentos, herramientas que son de gran utilidad porque permite un acercamiento más humano para encontrar evidencia y poder parafrasear muchas de las afirmaciones que hacen las personas entrevistadas. El método permite al investigador crear empatía con los participantes y establecer una dinámica para los puntos de vista afloren con fluidez.

Otra de las ventajas que apuntan Haverland & van der Veer (2017) es que el Estudio de Caso permite estudiar procesos y situaciones que se dan en el tiempo, características tales como el ciclo de vida de un producto. Ellos manifiestan que a pesar de que la investigación cuantitativa en la administración pública europea ha ido en aumento en los últimos 20 años, el realizar investigaciones con el método de Estudio de Caso de forma rigurosa y contundente es la mejor forma para estudiar fenómenos y procesos a nivel macro.

Desventajas

Una debilidad, a diferencia de otros métodos como el cuantitativo, es que cuesta hacer correlaciones. Lo que más se usa en este caso es analizar patrones, es decir “patrón de un efecto” y patrón sin causa de un efecto y compararlo con la observación. No hay test estadístico. Se busca por tendencias, patrones en los datos, y la experiencia del investigador. No hay un mapa o guía para el diseño del estudio o ensayo (Yin, 2008).

Una de las cautelas que se debe tener es, que al ser un Estudio de Caso Stake (1995) el investigador puede llegar ser juez y parte. Cómo interactúa el grupo, cuándo lo hace ó cuando debería hacerlo son interrogantes que el investigador debe proponerse evacuar. Stake (2010) advierte que no se caiga en la trampa que se expone en la película sueca *Kitchen Stories* donde el observador termina siendo el observado. Por otro lado, otra de las limitaciones de este estudio es que la recolección de datos corre el riesgo de ser subjetiva. El investigador debe esforzarse en seguir la recomendación de Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2006) de ser un buen observador cualitativo para poder redactar un buen caso. También se debe seguir la recomendación de Marshall & Rossman (1995) que manifiestan que el argumento más importante en este tipo de investigación cualitativa es el de buscar las experiencias vividas por los participantes en cuanto al fenómeno en estudio. Al final, el autor podrá redactar un caso según los lineamientos de Stake (1995).

Otra precaución que debe tomar en cuenta todo investigador es que se puede dar el caso que los miembros del grupo estudiado se comporten de forma diferente cuando están en presencia del investigador que los está observando y que sea distinto a la forma en que interactúan y discuten cuando no están siendo observados. De igual forma, se sabe que en muchas investigaciones, las personas pueden también mentir o no decir la verdad completa, de ahí la importancia de los consejos que han dado los diferentes autores.

El catedrático danés Dr. Flyvbjerg (2005) ha reiterado en diversas oportunidades y en diversos medios que se han creado cinco equívocos o simplificaciones extremas acerca del método Estudio de Caso como a continuación se detallan:

1. Equívoco #1: El conocimiento general y teórico (independiente del contexto) es más valioso que el conocimiento concreto y práctico (dependiente del contexto).

2. Equívoco #2: No puede generalizarse a partir de un caso individual; por tanto, los estudios de caso no pueden contribuir al avance científico.
3. Equívoco #3: Los estudios de caso son más útiles para generar hipótesis, es decir, para la primera etapa de un proceso completo de investigación, mientras que otros métodos son más apropiados para comprobar hipótesis y elaborar teorías.
4. Equívoco #4: Los estudios de caso tienen un sesgo subjetivo hacia la verificación, es decir, una tendencia a confirmar las ideas preconcebidas del investigador.
5. Equívoco #5: A menudo es difícil resumir y elaborar proposiciones y teorías generales con base en estudios de caso específicos.

Durante una estancia en la Universidad de Harvard, cuenta el Dr. Flyvbjerg se convenció de las bondades del método y se ha convertido en defensor del método de Estudio de Caso. Además, ha escrito varios artículos explicando el por qué los 5 mitos citados arriba son falsos. Sostiene que el investigador social debe estar afuera en el campo en el medio natural donde conviven las personas en su contexto y no en los laboratorios. De igual forma Martínez-Covarrubias (2003) afirma que durante sus estudios doctorales en la Universidad de Barcelona se dio cuenta de la cantidad de investigaciones que se realizan con el Estudio de Caso y decidió *apostar* a esta metodología. (Ocampo-González & Arboleda-Cardona, 2015) en un estudio similar al de este artículo concluyen que, si la metodología del Estudio de Caso se aplica con disciplina, es posible obtener una visión profunda de un fenómeno de la vida real y por ende, una narrativa de la vida real, que no se puede obtener solamente de la teoría.

Conclusión

El objetivo de este artículo es presentar una breve descripción de la metodología de investigación cualitativa conocida Estudio de Caso (*Case Study Research*) para que estudiantes y docentes universitarios costarricenses que no conozcan este método, y que

estén por iniciar su primera investigación o la siguiente, puedan ampliar su acervo. El método Estudio de Caso se presta cuando la investigación requiere indagar el *qué* o el *cómo* y, además, permite reflejar la situación real encontrada en la situación estudiada.

La investigación de la tesis de maestría de la que se habla en este artículo fue realizada bajo el método de Estudio de Caso de Stake (1995) y permitió conocer el proceso (*el cómo*) mediante el cual surge la Planeación Estratégica emergente en un centro de idiomas en San José, Costa Rica. Por un lado, el autor estudió a fondo el método para asegurarse de la validez de la información; y, por otro lado, comparó y contrastó (triangulación) los resultados obtenidos de los instrumentos de investigación y concluyó que los hallazgos cumplen con los objetivos planteados en un inicio.

Queda pendiente indagar la cantidad de personas que hacen investigación en Costa Rica que están familiarizadas con el Estudio de Caso y de ese grupo, qué cantidad lo han utilizado y con qué resultados.

Bibliografía

- Alvarez-Alvarez, C., & San-Fabián, J. L. (2012). La elección del estudio de caso en la investigación educativa. *Gazeta de Antropología*, 1(28), 1-14.
- Beck, R. (2017). Conversación personal sobre estudio de casos en Alemania.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (1998). *Qualitative Research for Education*. Needam Heights: Allyn & Bacon.
- Bryman, A., & Bell, E. (2007). *Busines Research Methods*. New York: Oxford University Press.
- Durán, M. M. (2012). El estudio de caso en la investigación cualitativa. *Revista Nacional de Administración*, 3(1), 121-134.
- Estévez, A. M. (2012). *Qué es un estudio de caso según Robert Stake*. Obtenido de UCEMA: panel.inkuba.com/.../estudio%20de%20caso%20segun%20STAKE...
- Flyvbjerg, B. (2005). Cinco equívocos sobre la investigación basada en estudios de caso. *Estudios sociológicos*, 23(2), 561-590.
- Golafshani, N. (2003). Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research. *The Qualitative Report*, 8(4), 597-606. Obtenido de <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol8/iss4/6>
- Hancock, D. R., & Algozzine, B. (2017). *Doing Case Study Research - A Practical Guide for Beginning Researchers* (3a. ed.). New York: Teachers College Press.
- Haverland, M., & van der Veer, R. (2017). The case of case study research in Europe: practice and potential. En *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe* (págs. 1-13). Houndmills: Palgrave-Macmillan.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Johansson, R. (2016). *Case study research today*. Obtenido de DiVa: www.diva-portal.org

- Marshall, C., & Rossman, G. B. (1995). *Designing Qualitative Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Martínez-Covarrubias, S. G. (2003). *Estudio de casos: crónica de un proceso de investigación con perspectiva de género*. Colima, México: UCOL.
- Merriam, S. B. (1988). *Case Study Research in Education - A Qualitative Approach*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Merriam, S. B. (2007). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education: Revised and Expanded from Case Study Research in Education* (2a ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Mintzberg, H. (2005). The Culture of Management. (J. Swift, Interviewer) Toronto: Canadian Broadcasting Corporation.
- Ocampo-González, M., & Arboleda-Cardona, S. (2015). How fruitful is the case study research? *En-claveSocial*, 4(1), 80-86.
- Ruiz Cantisani, M. I. (2013). *Guía para trabajo de campo*. Monterrey: ITESM.
- Stake, R. E. (1995). *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Stake, R. E. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- Stake, R. E. (2010). *Qualitative Research*. New York: Guilford Press.
- Valenzuela González, R., & Flores Farah, M. (2012). *Fundamentos de Investigación Educativa*. Monterrey: Editorial Digital.
- Yazan, B. (2015). Three Approaches to Case Study Methods in Education: Yin, Merriam, and Stake. *The Qualitative Report*, 20(2), 134-152. Obtenido de <http://nsuworks.nova.edu/tqr/vol20/iss2/12>
- Yin, R. K. (2008). *Case Study Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.