

## ARTÍCULO

## EL ESTUDIO DE CASO EN LAS CIENCIAS EMPRESARIALES

## THE STUDY OF CASE IN ENTERPRISE SCIENCES.

Recepción: 12/08/2016

Aceptación: 05/10/2016

Publicación: 11/11/2016

**Resumen**

El estudio de caso es un método de investigación cuyo objetivo es estudiar un fenómeno dentro de un contexto real. Investiga a fondo las particularidades del mismo e indica los medios para resolver los problemas. Durante mucho tiempo el estudio de caso fue considerado como una herramienta poco precisa para estudiar fenómenos, dada la incapacidad para generalizar resultados por lo que ha sido cuestionada especialmente por investigadores cuantitativos. Sin embargo, no todo experimento conduce a mediciones cuantitativas pues las realidades en las que ocurren diversos fenómenos exigen un estudio previo de una serie de cualidades que lo provocan para luego intentar una aproximación cuantitativa que empleando mecanismos de falsación de acuerdo a Popper, puedan expandir los horizontes científicos. El Estudio de Caso es una herramienta válida para el análisis de un fenómeno en su entorno natural y por tanto debe emplearse técnicas cualitativas para definir y calificar las particularidades que tributarán a las preguntas de investigación: ¿Qué?, ¿Cómo? y ¿Por qué?. La presente investigación pretende explicar la metodología cualitativa de investigación conocida como Estudio de Caso, mencionando los aspectos relevantes que deben tener en cuenta para hacer una aplicación correcta del mismo. Finalmente, se propone el método para el análisis de problemas en el ámbito empresarial pues permite encontrar soluciones personalizadas, tomando en cuenta las restricciones institucionales de cada organización.

**Palabras clave:** estudio de caso, investigación cualitativa, metodología cualitativa.

**Abstract**

*The case study is a research method which aims to study a phenomenon within a real context. Thoroughly investigates the particularities of the same and indicates the means to solve problems. For a long time the case study was considered as a very precise tool to study phenomena, given the inability to generalize results by what has been particularly challenged by quantitative researchers. However, not every experiment leads to quantitative measurements because the realities in which various phenomena occur require a previous study of a number of qualities that cause then attempt a quantitative approach to using mechanisms falsification according to Popper, can expand scientific horizons. The case study is a valid basis for the analysis of a phenomenon in its natural environment tool and therefore qualitative techniques should be used to define and describe the particularities taxed research questions: What ?, How? and Why?. This research aims to explain the qualitative research methodology known as Case Study, mentioning the relevant aspects that must consider making a proper application. Finally the method for the analysis of problems in business is therefore proposed to find customized solutions, taking into account the institutional constraints of each organization.*

**Key words:** case study, qualitative research, qualitative methodology.



**Ing. Ibett Mariela Jácome Lara, Mgs.**  
Doctorando en Administración Estratégica de Empresas (DBA) Pontificia Universidad Católica de Perú (CEMTRUM). Master en Gestión Empresarial, graduada en la Universidad Autónoma de los Andes. Especialista en Gestión Avanzada de Operaciones en la misma universidad. Ingeniero Comercial graduado en la Universidad Técnica; Ambato - Ecuador; Catedrática Universitaria a nivel de grado y postgrado en las Asignaturas de Emprendimiento, Administración, Marketing, Estrategias Competitivas, Comercio Exterior. Ponente en Congresos en Administración. Artículos sobre el Gasto Público en Salud y su Incidencia Económica en el PIB Per-Cápita en América.  
E-mail: ibett.jacome@utc.edu.ec



**Econ. Juan López Vera, MBA.**  
Doctorando en Administración Estratégica de Empresas (DBA) por la Pontificia Universidad Católica del Perú. Así mismo es Máster en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad Carlos III de Madrid, Economista por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ha participado como ponente en Congresos sobre Economía y Emprendimiento. Ha escrito artículos sobre Finanzas, Economía y Metodología de Investigación Cualitativa, actualmente es Profesor Titular Auxiliar en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil y Profesor Ocasional en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.  
E-mail: juan.lopez@cu.ucsg.edu.ec

## Introducción

Las investigaciones basadas en el estudio de caso respetan su indagación a algo específico dentro de un fenómeno complejo, se basa en diferentes fuentes de información con datos que contribuyen al objeto de estudio obteniendo conocimiento de particularidades de un caso en concreto. El estudio de caso como herramienta de investigación, permitirá encontrar evidencias novedosas que ocurren en la realidad social que generen comprensión respecto a un caso determinado con características propias, contribuyendo a la solución de problemas.

El estudio de caso sigue una guía metodológica común a la etnografía aunque tienen sus diferencias respecto al método etnográfico en su aplicación, el estudio de caso tiene como objetivo explicar cómo funcionan todas las partes del caso para crear hipótesis, atreviéndose a alcanzar niveles explicativos de supuestas relaciones causales encontradas entre ellas, en un contexto natural concreto y dentro de un proceso dado. Varios autores establecen diferencias entre las ciencias naturales y las ciencias sociales lo que motiva a que los métodos de investigación sean diferentes. Los mecanismos de las estructuras sociales son variables en el tiempo y en el espacio lo que sugiere que las generalizaciones acerca de los sistemas relativos a los seres humanos deben ser vistos como tendencias valiosas, como explicaciones del pasado, pero que no son completamente válidas como predicciones de situaciones futuras (Bhaskar, 1979; Walsham, 1995).

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2010, p. 364) definieron a la investigación cualitativa como aquella que “se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural” de manera que los contextualiza para dicha realidad. Con la aplicación de un estudio de caso se busca hallar nuevas evidencias o situaciones que están ocurriendo en la realidad social, en ese sentido, las respuestas que provee un estudio de caso son para comprender el contexto problemático en un momento dado, Villarreal Larrinaga & Landeta Rodríguez (2010), ahondaron en ese sentido en el beneficio de utilizar el estudio de caso para analizar un fenómeno en su contexto real siempre que el método sea empleado con rigor y seriedad de manera que se incremente la confiabilidad y validez de los resultados que se obtienen.

El estudio de caso ha sido ampliamente utilizado por científicos desde el siglo XIX y principios del siglo XX, por ejemplo el antropólogo Bronislaw Malinowski y la Escuela de Chicago del enfoque cualitativo lo usaron de manera considerable. Se viene trabajando con el método de caso, a través de un dialogo organizado sobre una situación real, el método utiliza la experiencia para la transmisión del conocimiento. Pese a que el método es cercano a la realidad empírica, su principal desafío a nivel histórico ha sido superar el procedimiento de formación científica. Esto es, porque salta el esquema hipotético – deductivo de desarrollar ciencia a partir de sometimiento a

contrastos empíricos de hipótesis que se derivan de una teoría general y que garantizan la aceptación o rechazo de la teoría.

## Revisión de la Literatura

Los primeros estudios de caso se utilizaron a inicios del siglo XX cuando propietarios de negocios en EE.UU. financiaron investigaciones académicas para resolver conflictos de estrategia empresarial (Stoeker, 1991). La Escuela de Negocios de Harvard fue el uno de los primeros centros académicos pioneros en utilizar este método para hacer investigaciones sobre vacíos teóricos existentes en la gestión empresarial, dando origen al primer curso de “política de la empresa” en 1911. El estudio de caso utiliza la experimentación, es decir, se constituye en un estudio pre-experimental. En ocasiones se fundamenta en un diseño no experimental (transversal o longitudinal) y en ciertas situaciones se convierte en un estudio cualitativo, al emplear métodos cualitativos.

El caso de estudio al ser una metodología cualitativa sus fundamentos se basan en el paradigma empirista nacido en la década de los 30, su mayor representante fue Paúl F. Lasarsfeld. Este paradigma contiene parte del positivismo y en el evolucionismo y se complementa con el paradigma funcionalista clásico y al estructural – funcionalismo. Lasarsfeld, (1998) mencionó que una realidad social o la trama social es compleja y asevera que la forma de entenderla es describiéndola o explicándola mediante diferentes variables (dimensiones o propiedades) y los resultados de la relación de estas variables son las que hay que investigar.

Por otra parte el realismo va alineado con el estudio de caso ya que con métodos adecuados de búsqueda y análisis de la evidencia es posible llegar a teorías validas que generen nuevos conocimientos respecto a una realidad determinada. Este reconoce que la verdad está alineada directamente con los hechos y el conocimiento asimilado por el investigador respecto de esa verdad es una cuestión autónoma. El investigador esta consiente de que existe una realidad con un sin número de problemas que puede ser investigada a través de la observación y la triangulación (debido a que la observación puede se equivoca). El realismo supone la posibilidad de evaluar el conocimiento con medidas de fiabilidad y validez, algo que no es tan evidente en el constructivismo y la teoría crítica.

Para Díaz de Salas S.; Mendoza, V.; Porras, C. (s/n) en su Guía para la Elaboración del Estudio de Caso propusieron dos categorías explicación-comprensión como bases epistemológicas que sustentan al estudio de caso. Los autores manifiestan que la explicación dice referencia al criterio de verdad desde la correspondencia de los “hechos” con el pensamiento y la lógica explicativa causa-efecto, también usa el modelo de análisis matemático como código de expresión de los resultados. De manera distinta el modelo comprensivo tiene una modalidad interpretativa a partir de la explicación analógica de la “realidad”.

Según Yin (1994, p.13)

“El caso de estudio es una investigación empírica que estudia un

fenómeno contemporáneo dentro de su ámbito en una realidad (...). El estudio de caso consiste en una investigación distinta que se basa en diferentes fuentes de evidencias, con datos que deben desembocar en un estilo de triangulación y se beneficia del desarrollo de preposiciones teóricas que guían la recolección y análisis de datos". Walker (1983), explicó que el estudio de caso es un estudio de unos incidentes y hechos específicos y la recogida selectiva de información de carácter biográfico, de personalidad, intenciones y valores, permite al que lo realiza, captar y reflejar los elementos de una situación que le dan significado; existe una cierta dedicación al conocimiento y descripción de lo idiosincrásico y específico como legítimo en sí mismo.

El estudio de caso es una investigación que mediante los procesos cuantitativo, cualitativo y/o mixto; se analiza profundamente una unidad integral para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar teoría (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008). Es necesario precisar que el estudio de caso puede incluir, un solo caso de investigación como múltiples casos (de acuerdo a las variables de análisis), pero su propósito fundamental es comprender la particularidad del caso, conocer cómo funcionan todas las partes que los componen y las relaciones entre ellas para formar un todo (Muñoz y Serván, 2001).

Así como el método de caso, estudios estadísticos y los enfoques cuantitativos buscan desarrollar teorías a través de fenómenos o casos verificables empíricamente, sin embargo estos se diferencian en su metodología en cuanto a la muestra, la operacionalización de variables y el uso de inferencias; en cuanto al método de caso realiza la generalización y la inferencia "hacia la teoría" y no hacia otros casos, este no permite generalizar sus conclusiones a otros "casos" que no fuera el estudiado, debido al tamaño de la muestra de casos utilizada o por la falta de representatividad de los casos.

Yin (1989), distinguió tres objetivos principales del estudio de caso: (a) Exploratorio: cuyos resultados pueden ser usados como base para formular preguntas de investigación, (b) Descriptivo: Intenta describir lo que sucede en un caso particular, y (c)

Explicativo: Facilita la interpretación. Las características del estudio de caso hacen que este método de investigación cumpla con el objeto de estudio, así debe ser: particularista no generalista, que tenga un enfoque ideográfico, dirigido a comprender la realidad singular, esta es útil para descubrir y analizar situaciones únicas. Descriptivo como resultado del estudio de caso se obtendrá la descripción cualitativa del contexto y las variables que definen la situación, esta característica dota al estudio de caso de la capacidad para aplicar los resultados. Y por último tiene un razonamiento inductivo para generar hipótesis y descubrir relaciones y conceptos a partir del sistema minucioso donde tiene lugar el caso, permite estudiar múltiples aspectos, examinarlos en relación con otros y al tiempo verlos en sus ambientes (Pérez, 1994).

### Ventajas del estudio de caso

Para Latorre et al. (1996), existen algunas ventajas del uso socioeducativo del estudio de caso, entre ellas puede ser una manera de profundizar en un proceso de investigación a partir de unos primeros datos analizados. Es apropiada para investigaciones a pequeña escala, en un marco limitado de tiempo, espacio y recursos, constituye un método abierto a retomar otras condiciones personales o instituciones diferentes. Favorece el trabajo cooperativo y la incorporación de distintas ópticas profesionales a través del trabajo interdisciplinar; además, contribuye al desarrollo profesional. Y lleva a la toma de decisiones, a implicarse, a desenmascarar prejuicios o preconcepciones, etc.

El estudio de caso es válido cuando se plantean preguntas ¿cómo? y ¿por qué?, cuando el investigador tiene poco control sobre los acontecimientos y cuando el tema es contemporáneo. Estas preguntas son más explicativas y llevan fácilmente al estudio de caso, la historia y los experimentos porque tratan con cadenas operativas que se desenvuelven en el tiempo, más que con frecuencias. Los casos y la historia también permiten tratar con el rastreo de procesos (George et al., 2005).

Yin (2009), realizó una comparación a los estudios de caso con otros diseños de investigación, en términos de preguntas de investigación y control de eventos conductuales. El contraste de esta comparación se muestra en siguiente figura 1.

Figura 1. Matriz para la elección de un método de investigación social según las características del problema de interés.

Estrategia o diseño	Esencia de las preguntas de investigación	¿Requiere control de eventos conductuales?
Experimento	¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Por qué?	Si
Encuestas (surveys)	¿Quién?, ¿Qué?, ¿dónde?, ¿Cuánto?	No
Estudios históricos	¿Cómo?, ¿Dónde?, ¿Por qué?	No
Análisis de archivos	¿Quién?, ¿qué?, ¿Dónde?, ¿Cuánto?	No
Estudio de caso	¿Cómo? Y ¿Por qué?	En ocasiones sí y en otras no

Nota: Tomado de Yin R. (1994: 50 - 67)

Integrando los elementos de (Hernández Sampieri y Mendoza 2008: 364-365), (Price 2008: 12) y (Yin 2009:18, 34), el estudio de caso está conformado por los siguientes componentes: (a) Planteamiento del problema, (b) Proposiciones o hipótesis, (c) Unidad o unidades de análisis (caso o casos), (d) Contexto del caso o casos, (e) Fuentes de información e instrumentos de recolección de los datos, (f) Lógica que vincula los datos con preguntas y proposiciones, (g) Análisis de toda la información, (h) Criterios para interpretar los datos y efectuar inferencias, e (i) Reporte del caso (resultados). A continuación, en la figura 2, se presenta otro esquema para el estudio de casos.

*Figura 2. Esquema para el estudio de casos.*

Analizar el caso de manera exploratoria: descripción inicial del caso, antecedentes y su contexto.
Formular el planteamiento del problema con el caso: objetivos, preguntas de estudio, justificación y explicación del (los) motivo (s) por el (los) que se eligió dicho caso.
Elaborar un primer inventario del tipo de información que se desea recolectar.
Preparar el estudio de caso: información completa que se requiere del caso, tipo de datos que son necesarios y métodos para obtenerlos.
Obtener la información inicial y analizarla.
Recolectar información adicional.
Analizar información adicional.
Desarrollar alternativas o cursos de acción, si es el objetivo.
Presentar el reporte con recomendaciones y una justificación de estas.

Nota: Tomado de Stake (2006: 47) Estudio de caso.

En este proceso Stake (2006), recomienda recolectar datos e información sobre: La naturaleza del caso, antecedentes históricos, ambiente físico, contexto o contextos pertinentes, otros casos a través de los cuales el interés se pueda conocer más ampliamente e informantes potenciales. Una aplicación de este proceso de recolección de datos e información fue presentado por López y Basantes (2015, p. 29), suponiendo un entorno de baja productividad de ventas en una zona del mercado para una empresa de mediano tamaño en la ciudad de Guayaquil.

#### Elaboración de una lista de preguntas

¿Por qué ha ocurrido la baja productividad en la zona?  
 ¿Qué factores han influido en la baja productividad de la zona?  
 ¿Cómo afecta la motivación personal de los asesores comerciales con la baja productividad?  
 .... (y otras que considere el investigador)

#### Localización de las fuentes de datos

Ejecutivos a cargo de la Zona  
 Supervisores / Jefes de la Zona y/o Departamentales  
 Visitas a clientes más representativos  
 .... (y otras que considere el investigador)

#### Análisis e interpretación

Detección de patrones recurrentes en las evidencias, que influyen en el efecto observado (baja de productividad)

#### Elaboración del Informe

Redacción de las reflexiones a partir del punto anterior y triangulación con las fuentes de datos con el objetivo de validar las evidencias detectadas.

Como se puede apreciar el proceso de investigación para este tema puntual parte de la determinación de factores que se creen que pueden influenciar en la problemática detectada, luego se establecen las preguntas que pueden orientar en primera instancia este proceso. A continuación se comienza a levantar la fuente primaria de información, la misma que servirá para ir calibrando la información recibida y a partir de esta ir mejorando el cuestionario previo para lograr encontrar la evidencia de la situación problemática. Finalmente se efectúa un análisis del contenido y se comienza a obtener los elementos comunes en la comunicación que servirán para la propuesta de solución del problema y la construcción del informe final. La bondad de este proceso es que permite estar en contacto con la realidad y por tanto enriquecer la postura inicial con las visiones de los grupos estudiados.

## Conclusiones

El estudio de caso constituye un método de investigación de gran importancia para el desarrollo de las ciencias humanas y sociales, implica un proceso de indagación compuesto por un examen sistémico y profundo de casos, aplicable en diferentes entidades. Su finalidad es conocer cómo funcionan todas las partes del caso a investigar para crear hipótesis, atreviéndose alcanzar niveles explicativos de supuestas relaciones causales encontradas entre ellas, en un contexto natural concreto y dentro de un proceso dado.

El estudio de casos adopta un enfoque integrador y no permite realizar generalidades a partir de situaciones singulares dado que parte desde la realidad, es exhaustivo, riguroso y su ámbito de aplicación está bien definido. Contesta preguntas de tipo “por qué” o “cómo” respecto a los fenómenos que no se tiene control, generan teorías y estas teorías pueden inducirse a través de la lógica del método del caso ya sea en caso único o múltiple. Lo valioso de las teorías es su capacidad explicativa que para los gerentes es un arma operativa y para los académicos constituye la generación de conocimiento.

Es un enfoque metodológico que apunta al fortalecimiento, crecimiento y desarrollo de las teorías existentes o la aparición de nuevos paradigmas científicos que aporten a desarrollar un campo científico. El estudio de caso es un método que debe de tener una frontera en espacio y tiempo para poder definir la o las unidades de análisis que se van a tomar para el caso a estudiar. Una vez hecha esa definición se procede a formular hipótesis, proposiciones teóricas o preguntas de investigación que orienten al investigador en su trabajo. A partir de esta reflexión, se puede notar que si no hay esa delimitación los alcances de la investigación y los resultados carecerán de rigor en su orientación.

En la actualidad, el estudio de caso es una herramienta ampliamente utilizada en el campo empresarial para conocer a mayor profundidad alguna situación problemática que la teoría existente no es capaz de responder aún o para falsar hipótesis deducidas de la teoría que no son contrastables estadísticamente.

Las organizaciones son un sistema en constante evolución y por tanto se enfrentan a entornos cada vez más complejos y se necesita ir construyendo nuevos enfoques para esas realidades que el método cuantitativo no puede abordar de forma total. Para obtener resultados que gocen de validez y aceptación es importante que el investigador utilice varias fuentes de información, diversas técnicas de levantamiento de datos y someter a triangulamiento los resultados tentativos que la investigación muestra.

## Listado de Referencias

- Arias, M. (2003). *Metodologías de investigación emergentes en economía de la empresa. Papers Proceedings 2003, XVII congreso nacional XIII congreso hispano - francés AEDEM, Université Montesquieu Bordeaux IV, Bordeaux, pp. 19 – 28.*
- Bonache, J. (1999). *El estudio de casos como estrategia de construcción teórica; características, críticas y defensas. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, # 3, mayo - junio, pp. 306 – 325*
- Bonoma, T. (1985). *Case Research in Marketing: Opportunities, Problems, and a Process. [Investigación de caso en marketing: oportunidades, problemas y un proceso]. Journal of Marketing Research, Vol. 22 (No.2), pp. 199-208.*
- Gutiérrez, I. y Diez De Castro, E. (1987). *Dirección y estrategia empresarial. Alta Dirección Año XXIII, No. 134, julio-agosto, pp. 257-263.*
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación (págs. 364-365). México: Mc Graw Hill.*
- López, J y Basantes, E (2016). *El estudio de caso en la investigación comercial. Revista Empresarial, Vol 9 No 2, pp 25 – 30. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/288808128\\_El\\_Estudio\\_de\\_Caso\\_en\\_la\\_Investigacion\\_Comercial](https://www.researchgate.net/publication/288808128_El_Estudio_de_Caso_en_la_Investigacion_Comercial)*
- Maxwell, J.A. (1998). “Designing a Qualitative Study” en BICKMAN, L. y ROG, D.J. (eds.): *Handbook of Applied Social Research Methods, Sage Publications, Thousand Oaks, pp. 69 – 100.*
- Maxwell, J. (1998). *Designing a Qualitative Study. [Diseñando un estudio cualitativo]. En BICKMAN, L. y ROG, D.J. (eds.). Handbook of Applied Social Research Methods, Sage Publications, Thousand Oaks, pp. 69 – 100.*
- Pérez Serrano, G. (1994) *Investigación cualitativa. Retos, interrogantes y métodos. España, La Muralla.*
- Rialp, A. (1998). *El método del caso como técnica de investigación y su aplicación al estudio de la función directiva. Ponencia presentada en el IV Taller de Metodología ACEDE, 23 - 25 de abril, Arnedillo, La Rioja*
- Stake, R. (1998). *Investigar con estudios de caso. Madrid: Morata.*
- Stoeker, R. (1991). *Evaluating and Rethinking The Case Study. [Evaluación y replanteo del estudio de caso]. The Sociological Review, Vol. 39, (Nº 1), pp. 88-112.*
- Villarreal Larrinaga, O., & Landeta Rodríguez, J. (2010). *El estudio de caso 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. pp. 31 - 52.*
- Yin, R. (1989). *Case Study Research - Design and Methods. [Diseño y métodos de la investigación de estudio de caso]. Applied Social Research Methods Series. Newbury Park CA, Sage.*
- Yin, R. (1994). *Case Study Research – Design and Methods. [Diseño y métodos de la investigación de estudio de caso]. Applied Social Research Methods, Vol. 5, (No. 2), pp. 50-67.*