

# CAPÍTULO

## 4

### ESTUDIOS DE CASO

#### HACIA UNA DEFINICIÓN DEL ESTUDIO DE CASO

En el capítulo 7 de *Metodología de la investigación*, 5ª edición, se comentó que el estudio de caso se podría definir como “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). Mertens (2005) concibe el estudio de caso como una investigación sobre un individuo, grupo, organización, comunidad o sociedad, que es visto y analizado como una entidad.

Por su parte, Blatter (2008) conceptúa al estudio de caso como una aproximación investigativa en la cual una o unas cuantas instancias de un fenómeno son estudiadas en profundidad.

La U.S. General Accounting Office, en 1990, proporcionó una definición de estudio de caso: constituye un método para aprender respecto a una instancia compleja, basado en su entendimiento comprensivo como un “todo” y su contexto, mediante datos e información obtenidos por descripciones y análisis extensivos (Mertens, 2005).

Para Wiersma y Jurs (2008) el estudio de caso es el examen detallado de “algo”: un evento específico, una organización, un sistema educativo, por ejemplo. En términos

de Grinnell, Williams y Unrau (2009), el estudio de caso se concentra en una unidad de análisis. Yin (2009) señala que un estudio de caso es una indagación empírica que investiga un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto en la vida real, en especial cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente evidentes.

Harvard Business School (1997) lo considera un método y lo utiliza desde 1908 para evaluar unidades organizacionales.

Stake (2006), Hammersley (2003) y Blatter (2008) reconocen que es complejo y problemático intentar asociar el estudio de caso con una forma específica de investigación, debido a que se ha utilizado tanto en el enfoque experimental como en otras aproximaciones cuantitativas y en la investigación cualitativa. Para resolver el asunto, utilizan el criterio de que el estudio de caso no está definido por un método específico, sino por su objeto de análisis. Entre más concreto y único sea éste, y constituya un sistema propio, con mayor razón podemos denominarlo estudio de caso.

Varios autores, como Stake (2006), Hernández Sampieri y Mendoza (2008), y Grinnell, Williams y Unrau (2009), opinan que más que un método es un diseño y una muestra, argumentan que los estudios de caso utilizan o pueden utilizar diversos métodos. Al respecto, nosotros creemos que su importancia —más que discutir sobre si es un método, un diseño o una muestra— reside en su uso, por lo cual dejamos que el lector forme su propia concepción sobre el estudio de caso.

Yin (2009) compara 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 la tabla 4.1.

**Tabla 4.1 Comparación de los estudios de caso y otros diseños**

| Estrategia o diseño          | Esencia de las preguntas de investigación | ¿Requiere control de eventos conductuales? |
|------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Experimento                  | ¿Cómo?, ¿cuánto?, ¿por qué?               | Sí                                         |
| Encuestas ( <i>surveys</i> ) | ¿Quién?, ¿qué?, ¿dónde?, ¿cuánto?         | No                                         |
| Estudios históricos          | ¿Cómo?, ¿dónde?, ¿por qué?                | No                                         |

|                      |                                  |                               |
|----------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| Análisis de archivos | ¿Quién?, ¿qué?, ¿dónde?, ¿cuánto | No                            |
| Estudios de caso     | ¿Cómo? y ¿por qué?               | En ocasiones sí y en otras no |

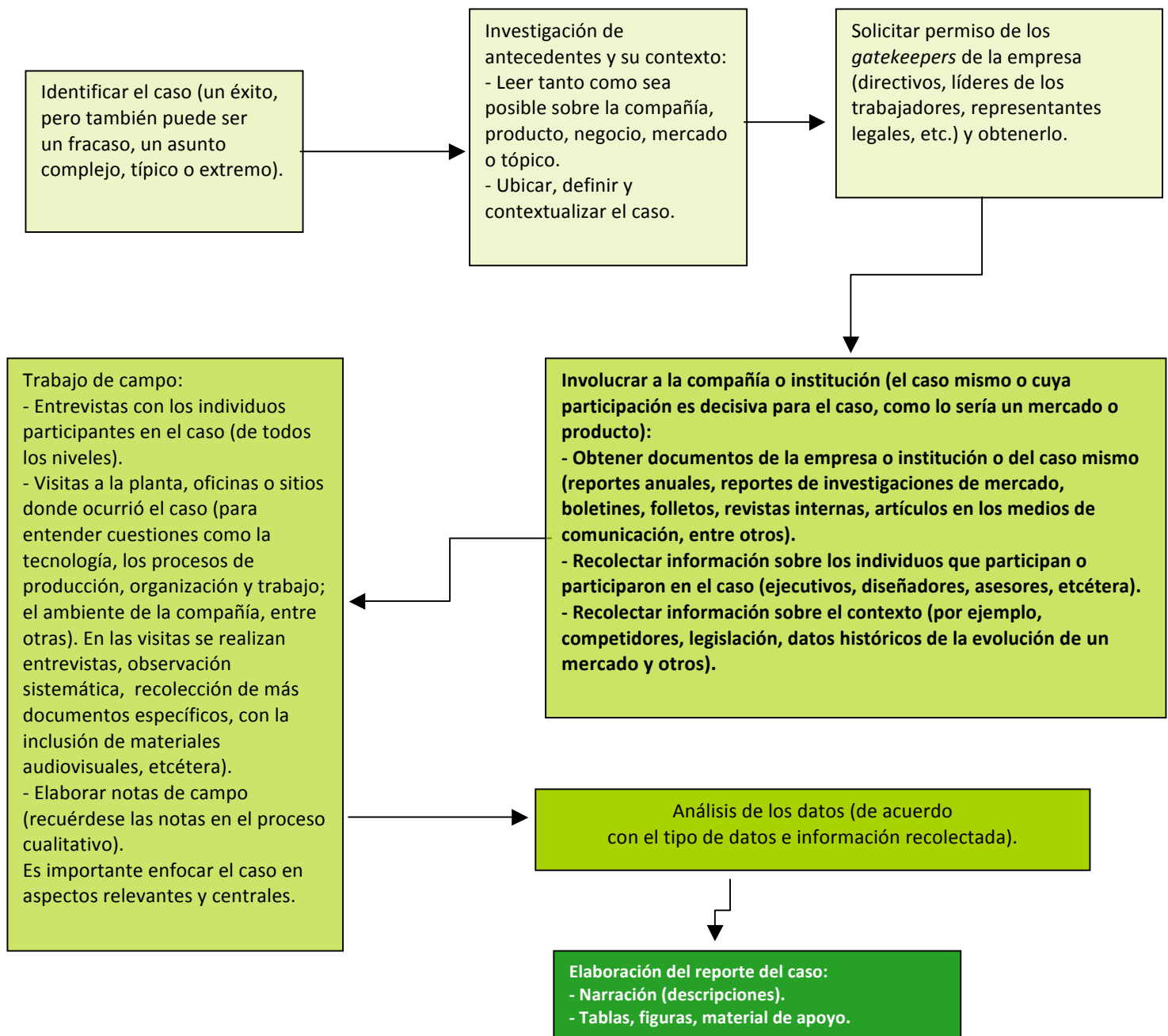
El mismo Robert Yin señala que los diferentes diseños se superponen y que los estudios de caso utilizan fuentes múltiples, al ser empíricos.

## COMPONENTES DEL ESTUDIO DE CASO

Integrando los elementos de Hernández Sampieri y Mendoza (2008), Price (2008a) y Yin (2009), el estudio de caso está conformado por los siguientes componentes:

- Planteamiento del problema
- Propositiones o hipótesis
- Unidad o unidades de análisis (caso o casos)
- Contexto del caso o casos
- Fuentes de información e instrumentos de recolección de los datos
- Lógica que vincula los datos con preguntas y proposiciones
- Análisis de toda la información
- Criterios para interpretar los datos y efectuar inferencias
- Reporte del caso (resultados)

Harvard Business School (1997) por su parte establece las siguientes fases para el estudio de caso (figura 4.1):



**Figura 4.1 Fases para el estudio de caso según Harvard Business School y Design Management Institute<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Este proceso se adaptó de la fuente original y resulta más bien propio para estudios de caso de empresas, industrias, mercados, negocios o productos.

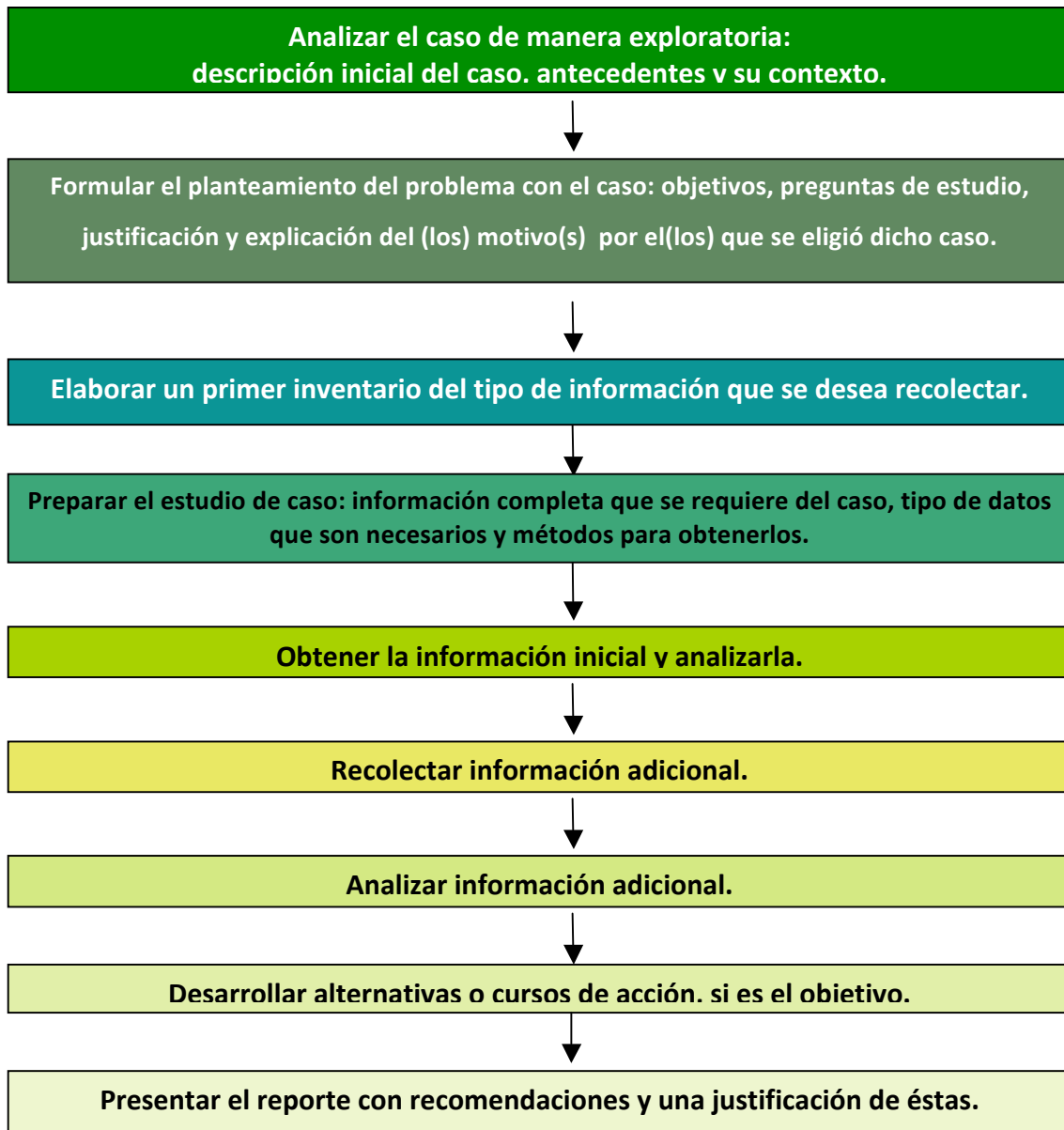
Desde luego, este proceso está enfocado en estudios de casos para las organizaciones (y principalmente empresas). Sin embargo, puede adaptarse a muy diversos fenómenos o situaciones. Por ejemplo, Price (2008a) propone estudios de caso para que se analice cómo las familias con hijos(as) que tienen enfermedades crónicas y dependen de equipos para usos médicos (como los aparatos de hemodiálisis) aprendan a cuidarlos y apoyarlos. En este ejemplo, el caso en cuestión es la familia (incluido, por supuesto, el o la infante), mientras que el contexto es la enfermedad crónica y la dependencia del equipo.

En estas investigaciones se selecciona el caso (familia), se revisan los antecedentes y su contexto (historia de la enfermedad y la dependencia del aparato), los *gatekeepers* son los familiares y el personal médico, quienes deben involucrarse en el estudio (son participantes todos ellos); y se recolecta información mediante diversos métodos:

- Documentos y diarios (apuntes médicos, régimen médico o patrones estándares de atención y registros médicos; asimismo, se puede solicitar a los participantes que lleven un diario o bitácora de sus experiencias; por escrito o mediante grabaciones de audio).
- Entrevistas (al niño o niña, familiares, médicos, enfermeras, personal de apoyo, etcétera).
- Observación (desde una inspección visual del hogar, hasta las consultas médicas, interacciones entre miembros de la familia, etcétera).
- Artefactos físicos (por ejemplo, elementos de autoayuda para enfrentar el padecimiento y usar los equipos, como manuales, instructivos o DVD educativos, de entrenamiento. Incluso, el investigador puede examinar la maquinaria y cualquier manual de instrucciones para poder apreciar la complejidad que enfrentan los niños y sus familias).
- Las piezas de comunicación que consultan los participantes sobre la enfermedad y la situación en general (anuncios en los medios de comunicación colectiva, libros, folletos, etc.).

Así, se va efectuando el trabajo de campo, se realizan diversos análisis y se reporta el caso.

Como podemos ver, en los estudios de caso es recomendable agregar diversas técnicas para recabar información, inclusive encuestas o grupos de enfoque, esquema que resulta compatible con un proceso cuantitativo, cualitativo o mixto.



**Figura 4.2 Esquema para el estudio de casos**

En cuestiones de empresas, los casos negativos son más difíciles de identificar y obtener, dado que suele presentarse mucha menor cooperación por parte de los directivos y es lógico, a casi nadie le agrada mostrar fracasos o aspectos desfavorables, aun cuando el caso sea anónimo. Otro esquema para un estudio de caso es el que se muestra en la figura 4.2.

En este proceso, Stake (2006) recomienda recolectar datos e información sobre:

- La naturaleza del caso.
- Antecedentes históricos (por ejemplo: clínicos en una enfermedad física o psicológica, historial de ventas en una cuestión empresarial, etcétera).
- Ambiente físico.
- Contexto o contextos pertinentes (económico, político, legal, social, estético, etcétera).
- Otros casos a través de los cuales el de interés se puede conocer más ampliamente.
- Informantes potenciales.

Asimismo, sugiere establecer una agenda de recolección de datos.

## TIPOLOGÍAS EN RELACIÓN CON EL ESTUDIO DE CASOS

### Por su finalidad

Stake (2006) identifica tres diferentes tipos de estudios de caso: *intrínsecos*, *instrumentales* y *colectivos*. El propósito de los *primeros* no es construir una teoría, sino que el caso mismo resulte de interés. Los estudios de casos *instrumentales* se examinan para proveer de insumos de conocimiento a algún tema o problema de investigación, refinar una teoría o aprender a trabajar con otros casos similares. Por su parte, los *colectivos* sirven para construir un cuerpo teórico (sumar hallazgos, encontrar elementos comunes y diferencias, así como acumular información).

## Por el número de casos y la unidad de análisis

Stake (2006) también ofrece una tipología de los estudios de casos que tiene que ver con el número de unidades o entidades a considerar:

1. Un solo caso o unidad de análisis.
2. Múltiples unidades de análisis o casos (en primera instancia, evaluando a cada uno por sí mismo holística o integralmente, para después establecer tendencias y comunalidades).
3. Múltiples casos “cruzados” o “entrelazados” (pero la diferencia con la clase anterior es que desde el inicio se pretende revisar comparativamente los casos entre sí, buscando similitudes y diferencias).

Por su parte, Yin (2009) establece una clasificación de los estudios de caso, para ello toma en cuenta dos factores: número de casos y clase de unidad de análisis. En cuanto al número de casos la tipología considera: *un caso* o *varios casos* (regularmente de dos a 10). Por lo que respecta a la unidad de análisis, este autor los subdivide en: casos con unidad *holística* (todo el caso tomado como una sola unidad de análisis) y casos con unidades *incrustadas* (varias unidades de análisis dentro del caso). Los tipos de casos resultantes de esta clasificación cruzada son diseños de investigación del método de caso o pueden ser concebidos como diseños específicos del estudio de caso (en concordancia con otros autores) y se muestran gráficamente en la figura 4.3.

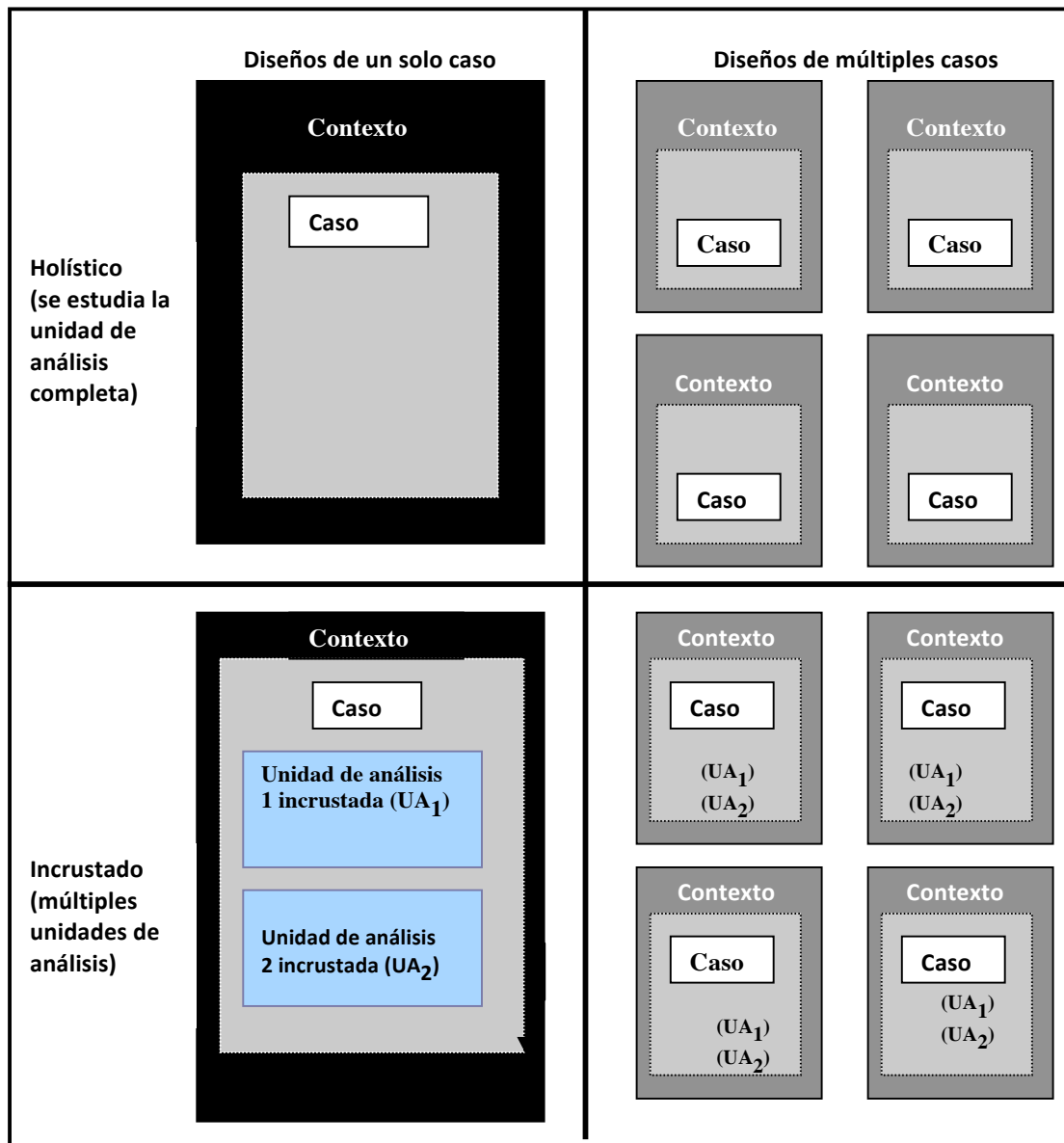


Figura 4.3 Diseños del estudio de caso

## DISEÑOS DE UN SOLO CASO

En los estudios de caso *holísticos*, el caso debe ser crítico y revelador; generado para confirmar, retar o extender una teoría o hipótesis. Asimismo, pueden documentar una

situación o evento único (un individuo con una enfermedad extraña, un producto que incrementa de manera estratosférica sus ventas en un periodo relativamente corto, digamos, un año; un sistema social que se transforma radicalmente, una invasión bélica sorpresiva, entre otros). El caso es evaluado de manera completa y profunda, de acuerdo con el planteamiento del problema. Por ejemplo, una institución educativa con un crecimiento vertiginoso, que pasó de 90 a 1 500 alumnos en sólo cinco años, que transitó de ser una organización con estándares académicos bajos y una imagen sumamente negativa en la localidad, a constituirse en una institución con estándares elevados y una imagen por completo favorable. El análisis abarcaría diversos rubros tales como sus antecedentes, el clima y la cultura organizacional, los sistemas y programas de mejora, el estilo administrativo, la productividad, la estructura funcional, etc. Lo importante es descubrir las razones de tal éxito.

Por su parte, en los estudios de caso con unidades *incrustadas*, la “gran unidad” es segmentada en varias unidades (o subunidades), de las cuales se seleccionan algunas para ser analizadas con amplitud y profundidad. Por ejemplo, Hernández Sampieri, Méndez y Cuevas (2008) evaluaron el caso de una administración municipal en lo referente a la calidad en la atención directa a los ciudadanos (áreas que tienen contacto con éstos). De todos los departamentos, seleccionaron: Organismo Municipal de Agua Potable, Obras Públicas (recepción de quejas y solicitudes para la construcción de obras en el municipio), Receptoría de Pagos (por servicios recibidos, como trámites de licencias, expedición de documentos, etc.), Receptoría de Trámites Empresariales (para abrir negocios, refrendar permisos, etc.), Registro Civil (matrimonios, registro de nacimientos, etc.), Oficina del Alcalde, y finalmente, la Dirección de Policía (recepción de denuncias sobre delitos, información de detenciones, entre otras).

El riesgo de los estudios con unidades incrustadas es que el investigador “pierda de vista” la naturaleza entera del caso, al enfocarse en una problemática más local (o departamental, como en el ejemplo). Pero de cualquier manera, siempre debemos tener en mente toda la unidad de análisis, el caso completo.

## DISEÑOS DE MÚLTIPLES CASOS

En estos diseños, el proceso para cada caso se “repite” en los demás. La revisión de los casos es similar (se consideran las mismas variables o aspectos, al igual que los instrumentos para recolectar los datos y el proceso en general, aunque puede haber variantes). Por ejemplo, varios hospitales, escuelas o enfermos con características equivalentes. De acuerdo con Yin (2009), son diseños más “robustos” y poseen mayor validez. A veces se eligen casos significativos, lo que en términos prácticos resulta muy difícil, ya que encontrar varios casos que compartan similitudes es complicado. Es importante remarcar que cada caso deberá servir a un propósito específico dentro del alcance total.

Asimismo, es necesario insistir que el conocimiento generado por los diversos casos *no* es aditivo (los casos *no* son como entrevistados en una encuesta o *survey*). En este sentido, la lógica de replicar casos es muy parecida a la de los experimentos. Reproducimos algunos casos con condiciones similares y otros se replican modificando ciertos elementos. Por ejemplo, un par de hospitales parecidos en ciertos indicadores y características (número de camas, personal, especialidades, estilo administrativo, antigüedad u otras características); luego, un hospital con menos camas y una nómina más pequeña; posteriormente, un hospital equivalente a los dos primeros, pero con otro estilo administrativo o antigüedad diferente; más adelante, un hospital especializado en cierto tipo de servicios, etcétera.

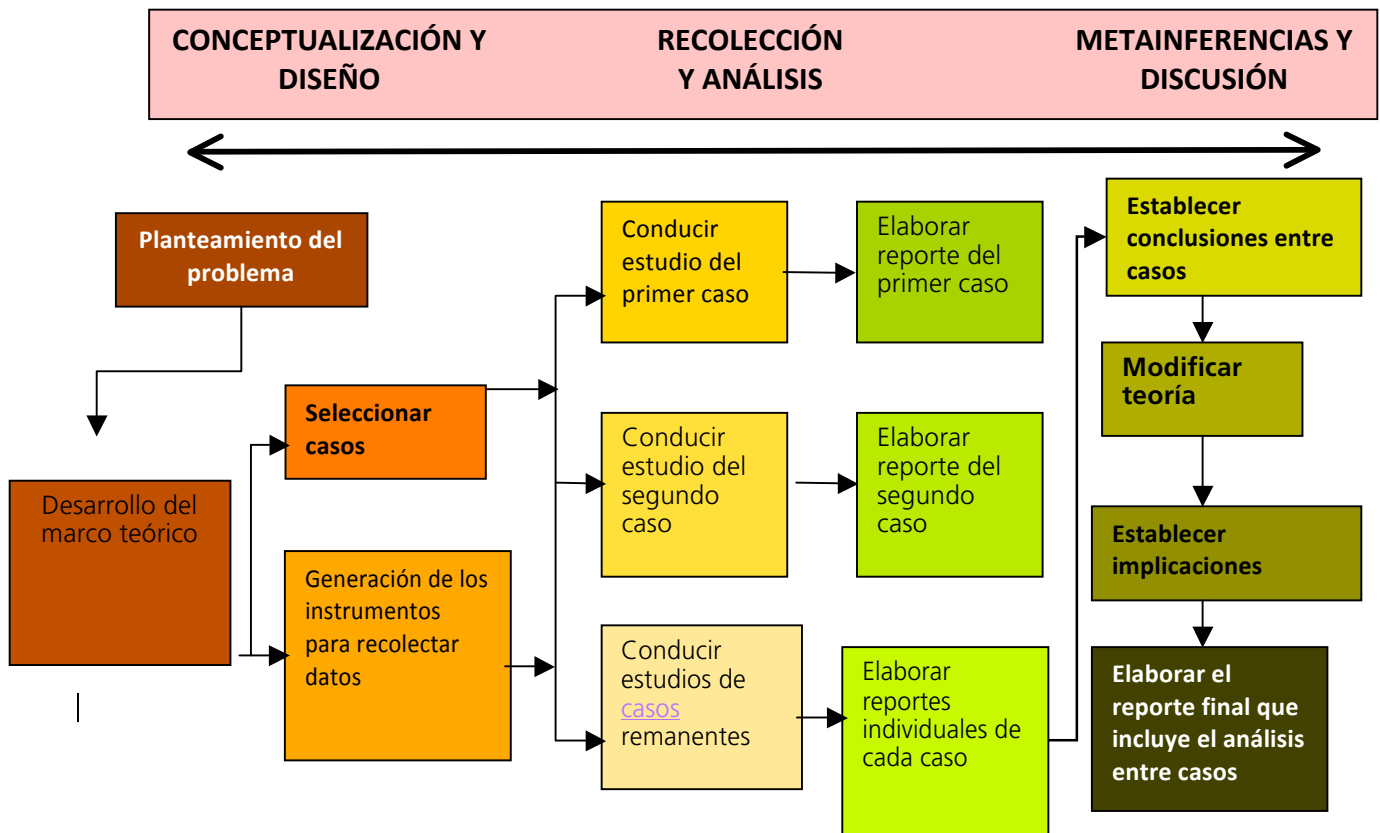
Cada caso se selecciona cuidadosamente, de tal modo que se analice el planteamiento del problema, que una vez más, actúa como la guía durante toda la investigación. Si se aplica para obtener casos similares, es importante y necesario desarrollar un marco teórico, el cual nos debe señalar qué variables resulta lógico que se presenten en los casos (lógica cuantitativa, estandarización). De cualquier forma, cada caso es un “todo”, una entidad por sí misma. Tanto la recolección de los datos como el análisis tienen como uno de sus objetivos explicar consistencias e inconsistencias entre casos. El nivel de análisis es simultáneamente individual (caso por caso) y colectivo.

¿Cuántos casos deben incluirse en un diseño múltiple? En primer término, la lógica de muestreo cuantitativo *no* opera (Price, 2008b). Entre más casos, es

posible desarrollar un mayor sentido de entendimiento en relación con el planteamiento del problema; pero el número de casos más bien depende de los recursos económicos y el tiempo que disponga el investigador. El ideal es muy parecido al análisis cualitativo, cuando respondamos a la(s) pregunta(s) de investigación. A veces, buscamos comparar casos extremos (por ejemplo, una escuela donde hay una elevada violencia entre los estudiantes y una escuela sin violencia; o un producto exitoso, digamos un determinado refresco de limón, en comparación con un producto del mismo sabor que ha fracasado).

En los casos múltiples, además de intentar descubrir patrones, también queremos profundizar en el plano individual, por lo que, como hemos señalado, la revisión de todos debe ser exhaustiva. Pero cada caso implica un enorme esfuerzo no exclusivamente en el proceso indagatorio, sino en el de gestión. Recomendamos a los estudiantes que realizan por primera vez un estudio de caso, que comiencen por una sola unidad de análisis. Después, pueden ampliarse a más casos. Ciertamente observar casos similares o diferentes ayuda a enriquecer el conocimiento de un problema de investigación, pero no resulta sencillo. Además, insistimos, el interés fundamental de un caso es intrínseco; la comparación con otros es conveniente, pero se encuentra supeditada a lo primero.

El proceso para un diseño de casos múltiples se presenta en la figura 4.4.

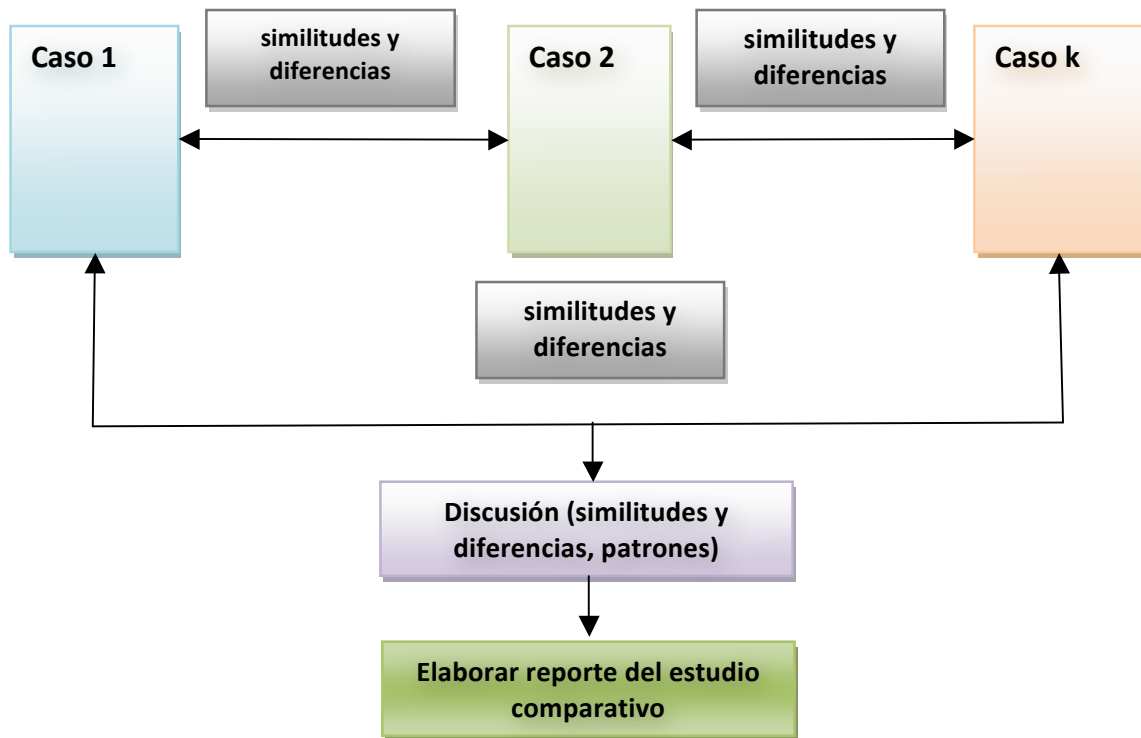


**Figura 4.4 Secuencia de un diseño de casos múltiples <sup>2</sup>**

Cuando vamos a estudiar varios casos secuencialmente, Stake (2006) y Yin (2009) recomiendan que el primero funja como una especie de “caso piloto”, esto es, que nos resulte útil para refinar los instrumentos de recolección de los datos.

Respecto a los múltiples casos *cruzados* o *entrelazados*, en los cuales el investigador desde el inicio pretende revisar comparativamente los casos entre sí, buscando similitudes y diferencias, su diseño se podría esquematizar como lo sugieren Hernández Sampieri, Mendoza y De la Mora (2009) (figura 4.5).

<sup>2</sup> Extraído de Hernández Sampieri, Mendoza y De la Mora (2009).



**Figura 4.5 Diseños de múltiples casos entrelazados**

Mertens (2005), Stake (2006), Yin (2009) y Creswell (2009) consideran que en un estudio de caso debe haber triangulación de fuentes de datos y pueden utilizarse diferentes herramientas tanto cuantitativas como cualitativas como ya hemos visto (documentos, entrevistas, observación, grupos de enfoque, cuestionarios y escalas, etcétera).

Además de generar una base de datos para fines de auditoría de los datos y confirmación.

## Por el tipo de datos recolectados

Los estudios de caso también pueden subdividirse, dependiendo de la clase de datos que recolecten, en: *cuantitativos*, *cualitativos* y *mixtos*. Esta clasificación se comprenderá si previamente se revisaron todos los capítulos del libro impreso. Puesto que en los primeros se aplica el proceso cuantitativo al estudio de una unidad; en los segundos, el proceso cualitativo; y en los terceros cualquier modalidad mixta.

## CUANTITATIVOS

Lo anterior implica que en los estudios de caso cuantitativos se utilizan herramientas estandarizadas como pruebas, cuestionarios, escalas, observación estructurada y análisis de contenido con categorías preestablecidas. A su vez, se subdividen en experimentales cronológicos (a través del tiempo) y no experimentales (transversales y longitudinales). En los primeros, que denominaremos —de acuerdo con León y Montero (2003)— como experimentales de caso único, se aplica un tratamiento y se efectúan diversas mediciones para analizar la evolución a consecuencia de éste (Grinnell, Williams y Unrau, 2009). De hecho, la validez de las inferencias se establece al efectuar varias mediciones repetidas a través de las fases del experimento con una  $n = 1$ , antes y después del estímulo (Mertens, 2005).

Se utilizan comúnmente con variables que permanecen en la persona participante o fenómeno (caso) por largos periodos y se ha establecido que no cambian con el mero paso del tiempo (Mertens, 2005). La hipótesis es que el tratamiento las modificará.

León y Montero (2003) se cuestionan: ¿hay realmente un experimento con una sola persona? La respuesta proporcionada por ellos es que debe comprobarse: a) covariación entre la variable independiente (estímulo) y la(s) dependiente(s), b) la aplicación de la independiente debe anteceder a la medición de la dependiente y c) otras variables, diferentes de la independiente, tienen que descartarse como posibles explicaciones de los cambios observados en las dependientes.

De acuerdo con Mertens (2005), el tratamiento debe aplicarse a varias personas para comenzar a pensar en generalizaciones y evaluar el efecto en distintos tipos de

individuos. En este sentido, los procedimientos para el estímulo se deben estandarizar y describir en detalle, además de que se implementen de forma cuidadosa. Asimismo, resulta importante que la medición de la variable dependiente se encuentre plenamente fundamentada y documentada.

El asunto de la generalización es debatible, sin embargo, en la historia experimental los diseños de caso único (de cierta manera una forma de preexperimentos) han contribuido al desarrollo del conocimiento en diversos campos.

Veamos algunos de estos diseños, conforme a la simbología de León y Montero (2003), así como la de Mertens (2005) y Williams, Grinnell y Unrau (2005).

## **DISEÑOS EXPERIMENTALES (n = 1) AB**

Este diseño es el más sencillo y abarca dos etapas: la fase A, en la cual *no* hay tratamiento (en términos de León y Montero, 2003; se establece la “línea base” o tendencia), y la fase B, en la que se administra un tratamiento y se mide(n) la(s) variable(s) dependiente(s) durante éste. Así, el diseño “AB es un plan en el que primero se establece la línea base —sin tratamiento— y una vez estabilizada se produce la intervención y la medida de la nueva serie” (León y Montero, 2003, p. 313).

Por ejemplo, una madre que ha perdido el “sentido de vida” por el fallecimiento de un hijo. Con el fin de lograr que esta mujer recupere dicho sentido, se plantea un estímulo: sesiones terapéuticas con un psiquiatra experto en el manejo de “ duelos emocionales” y psicología transpersonal; pero antes de aplicarse el tratamiento experimental, se establece la línea base (se mide su sentido de vida en por lo menos dos ocasiones, para verificar el nivel de la participante en la variable). Una vez que se evaluó su condición con toda precisión, se administra el estímulo (sesiones, digamos que durante 12 semanas); para posteriormente volver a valorar el sentido de vida y analizar su evolución.

Otro ejemplo podría ser el de un tratamiento para reducir la dependencia o adicción hacia el consumo de alguna droga ilegal y dañina o estupefaciente (como la cocaína). Primero, se estima el grado en que el participante realmente es adicto. En segundo término, se administra el tratamiento. Finalmente, se vuelve a medir para

examinar el puntaje-ganancia (aumento o disminución propuesta hipotéticamente en la variable dependiente, según sea el caso). Este diseño podría representarse como se muestra en la figura 4.6.

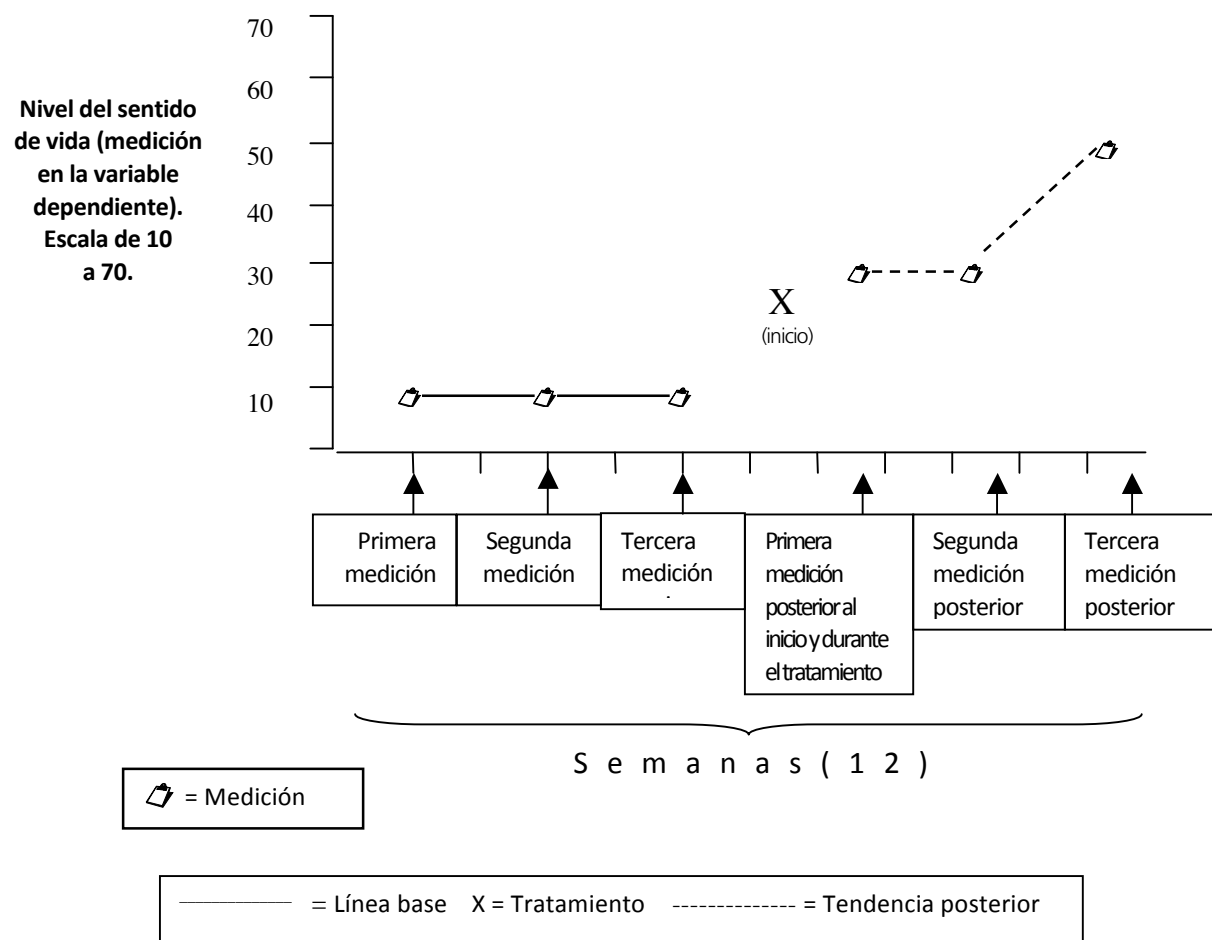
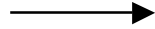


Figura 4.6 Diseño AB del estudio de caso experimental<sup>4</sup>

En la notación tradicional mostrada en el capítulo 7 del libro, el diseño se representaría así:

0<sub>1</sub> 0<sub>2</sub> 0<sub>3</sub> X 0<sub>4</sub> 0<sub>5</sub> 0<sub>6</sub> (en un periodo de 12 semanas).



X continúa  
implementándose

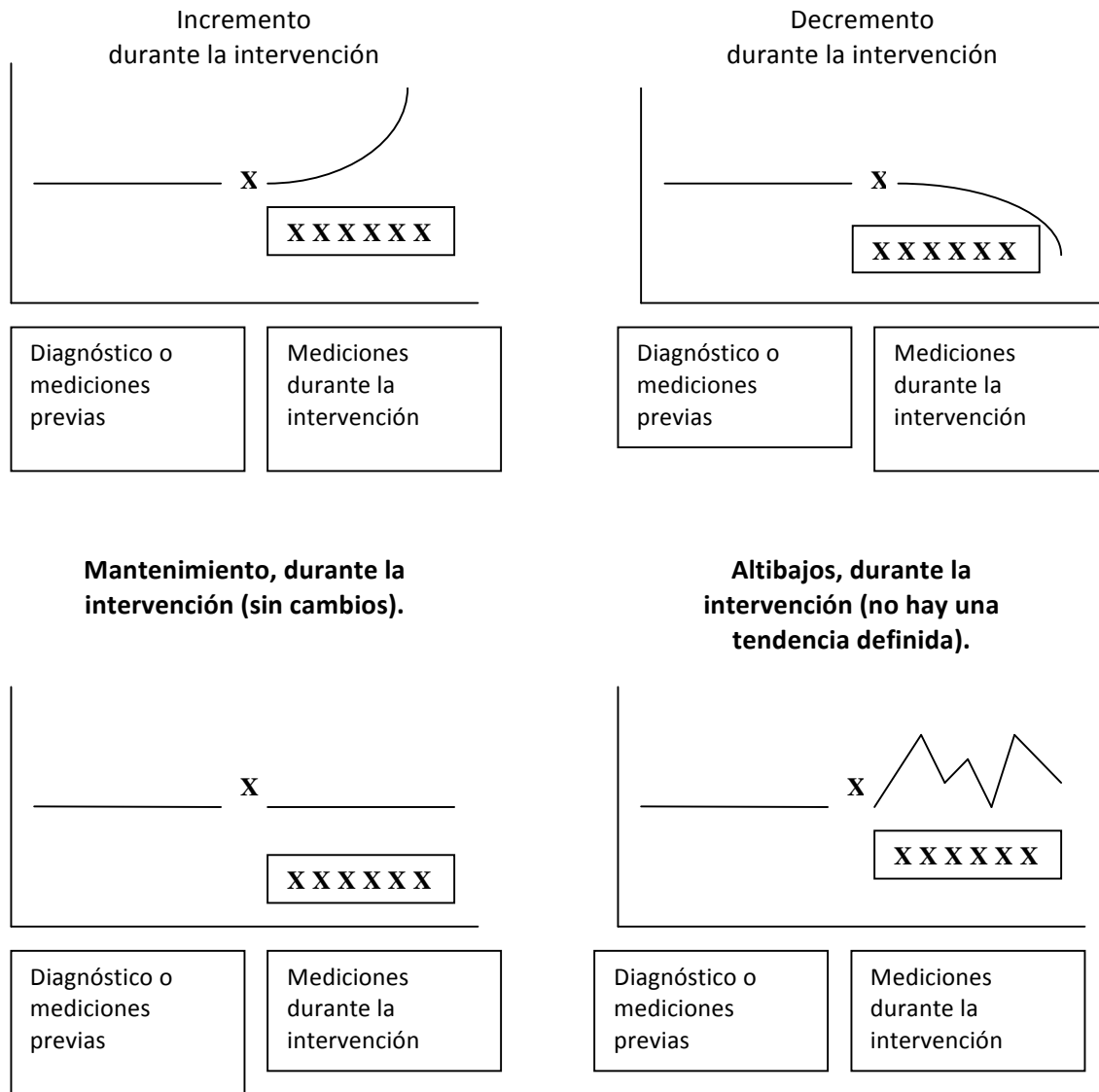
El estímulo puede implicar meses o aun años (método educativo, terapia física de rehabilitación, proceso de mejora continua, etc.). Cabe señalar que *no* es un diseño donde primero se administren prepruebas, luego se implemente el estímulo, se suspenda éste, y finalmente se apliquen pospruebas; sino que las mediciones se realizan durante la administración del tratamiento (simultáneamente). De este modo, se monitorea el funcionamiento del estímulo. Es decir, el esquema *no* sería así:

0<sub>1</sub> 0<sub>2</sub> 0<sub>3</sub> X 0<sub>4</sub> 0<sub>5</sub> 0<sub>6</sub> (no es antes y después, sino antes y durante).

X ya está  
suspendida cuando  
se administraron las  
pospruebas

Desde luego, el diseño puede extenderse a una tercera etapa sin tratamiento (ABA).

En estos diseños AB se pueden producir diferentes esquemas de resultados, esto lo podemos apreciar en las gráficas de la figura 4.7.



**Figura 4.7 Esquemas de resultados en el diseño AB**

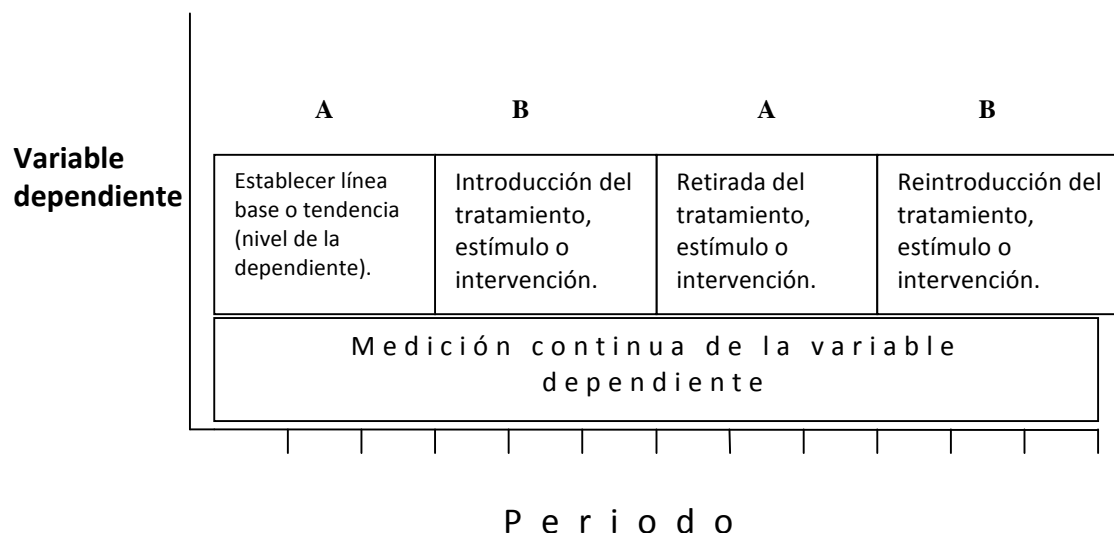
### **Diseños experimentales ( $n = 1$ ) ABAB**

Se trata de una extensión del diseño anterior: primero se establece la “línea base” o tendencia, pero no hay tratamiento o intervención (A); luego, se implementa la fase B,

en la que se administra un tratamiento y se mide. Posteriormente, se retira el tratamiento y se continúa con la evaluación (otra vez A). Finalmente, se vuelve a introducir el tratamiento y se mantiene el monitoreo (otra vez B).

Lo importante de este diseño es mantener el seguimiento de la evolución de la(s) variable(s) dependiente(s) durante las fases (medición constante).

Un reto de este diseño es que pudieran afectar todas las fuentes de invalidación interna señaladas por Campbell y Stanley (1966) y que se revisaron brevemente en el capítulo 7 del libro impreso, pero que se amplían en el próximo capítulo de este CD “Diseños experimentales: segunda parte”, principalmente la historia; además de que es factible que actúen otras explicaciones rivales (por ejemplo, el terapeuta que conduzca las sesiones puede establecer una comunicación con la participante que no necesariamente ocurriría con otras personas de un modo similar). El desafío es posible afrontarlo a través de diversas acciones (algunas de ellas serán consideradas más adelante), pero la principal, sin lugar a dudas, consiste en que el investigador tiene que mantenerse “muy cerca” del desarrollo del experimento (pendiente de sucesos externos y de cambios, además de aplicar varias mediciones y recolectar datos cualitativos complementarios, producto —por ejemplo— de entrevistas y observación). Un ejemplo de la esencia de una gráfica de resultados potenciales de un diseño ABAB se presenta en la figura 4.8 (obviamente sin resultados, los cuales se plasmarían en las diferentes etapas).



**Figura 4.8 ejemplo de gráfica resultante de un diseño ABAB**

En el siguiente capítulo de este CD se mostrarán los diseños experimentales cronológicos que tienen esquemas similares, pero se trata de grupos; en tanto que las pospruebas se administran después de la aplicación del estímulo o tratamiento, no durante su implementación.

Asimismo, podemos tener diseños BAB (intervención o estímulo, retirada y reintroducción), que se usan cuando alguna persona requiere urgentemente un tratamiento (por ejemplo, un adicto que necesita atención de emergencia).

O diseños más complejos ABABA, tal sería la situación si estamos experimentando con un proceso de capacitación o un método para que un individuo deje de fumar:

| Sin tratamiento | Con tratamiento | Sin tratamiento | Con tratamiento | Sin tratamiento |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| A               | B               | A               | B               | A               |

Los estudios de caso *transversales* implican recolectar datos cuantitativos sobre la unidad en un momento único y *no* se manipula una intervención o tratamiento, son una

especie de estudios *no experimentales*, cuyo alcance puede ser descriptivo, correlacional o explicativo, pero toman en cuenta una sola entidad de análisis. Por ejemplo, diagnosticar el estado de salud física de una persona y las causas a través de distintas pruebas en diferentes cuestiones (funcionamiento pulmonar, resistencia, presión arterial, nivel de ácido úrico, plaquetas, etc.) o analizar la conveniencia de invertir en un país a la luz del análisis de sus sistemas económico, social, político, jurídico, educativo, etcétera).

Debemos considerar también los *estudios de caso longitudinales*, en los cuales podemos reconstruir el caso a través del tiempo (las razones del éxito financiero de una compañía o la pérdida de mercado en los últimos años por parte de otra empresa); o bien, iniciar un estudio de caso prospectivo (hacer seguimiento por los próximos años del éxito o fracaso de un nuevo producto).

La validez de los estudios de caso de corte cuantitativo (*experimentales o no experimentales*) requiere una serie de tácticas:

- La documentación de la evidencia debe ser sistemática, completa y ofrecer detalles específicos del desarrollo de la investigación.
- Es necesario utilizar fuentes múltiples de datos e información.
- Se requiere establecer la cadena de evidencia sobre la causalidad. Esto significa que un investigador externo monitorea la derivación de cualquier evidencia, desde el planteamiento hasta el reporte de resultados.
- Es indispensable verificar con la persona (o personas, si el caso es una organización) los resultados (como es costumbre en las investigaciones cualitativas: *chequeo con miembros*).
- Elaborar predicciones sobre resultados, basadas en la teoría y al final comprobar que éstas se hayan cumplido, lo que ayuda a soportar el caso (Yin, 2009). Si al contrastar los resultados con la teoría y las hipótesis o proposiciones encontramos diferencias, se revisan y ajustan las hipótesis y volvemos a replicar el caso, hasta que logremos responder al planteamiento del problema.
- Evaluar cuidadosamente cómo los detalles del caso explican los resultados.

- Recordemos que los experimentos y estudios de caso confían más bien en una *generalización analítica*; mientras que las investigaciones no experimentales confían en una *generalización estadística*.
- Los procedimientos utilizados deben documentarse en cada estudio de caso (todo el proceso).
- La base de datos debe ser accesible para que otros investigadores puedan establecer la validez y confiabilidad de los procedimientos (fines de auditoría). Hancock y Algozzine (2006), Gerring (2007) y Yin (2009) sugieren que la base de datos contenga los materiales tabulados (matrices de datos), los documentos centrales (con permiso de la persona que constituye el caso o los líderes de la organización o comunidad involucrada), así como los esquemas y procedimientos de análisis.

Los análisis estadísticos del estudio de caso dependerán del planteamiento del problema, las hipótesis (si se establecieron), el diseño específico y el tipo de datos recolectados. Al igual que en otras clases de investigación, el análisis consiste en examinar, categorizar, tabular, probar y evaluar la evidencia obtenida, para valorar las proposiciones iniciales del estudio (planteamiento). Asimismo, es necesario generar una estrategia analítica general, con la definición de prioridades respecto de lo que vamos a analizar y las razones de ello.

Yin (2009) y Mills, Durepos y Wiebe (2009) proponen para la estrategia de análisis: 1) confiar en la teoría, 2) organizar y efectuar el análisis sobre la base de las proposiciones (hipótesis) o por las preguntas de investigación (una por una o vinculándolas), 3) reflexionar y evaluar explicaciones rivales (nuestras hipótesis o proposiciones frente a otras) y 4) desarrollar cuidadosamente la descripción del caso y su contexto. Tal descripción puede ser cronológica (por ejemplo, de una empresa exitosa, por las etapas que atravesó) o por subunidades del caso (como serían las áreas de una empresa o sistemas del cuerpo humano).

A veces, las explicaciones rivales surgen durante la recolección de los datos. Por ejemplo, podemos realizar un estudio de caso en una empresa (digamos, del clima

organizacional).<sup>3</sup> Tal variable es propia del estudio de caso<sup>4</sup> porque el clima de cada organización es único, no existen dos empresas con la misma historia, liderazgo, estructura, entorno, procesos y productos (que en todo sean iguales). Dicho diagnóstico puede reflejar un clima organizacional elevado (en cuanto a moral, motivación, orgullo, etc.); la explicación podría ser que es una compañía con un liderazgo positivo, cuyo personal se involucra en su trabajo, donde la comunicación fluye honesta y abiertamente, se facilita la cooperación, el rumbo de la empresa se ha clarificado a los empleados y las decisiones les han sido explicadas. Sin embargo, debemos descartar otras explicaciones rivales como:

- Explicación rival 1: efecto Hawthorne (el clima organizacional es elevado simplemente porque se está llevando a cabo un diagnóstico y el personal ha desarrollado expectativas altas sobre cambios favorables que resulten de éste).
- Explicación rival 2: se realizó recientemente un ajuste salarial favorable.
- Explicación rival 3: en el país o región fue elegido como presidente o gobernador una persona muy estimada por los trabajadores y esto generó un efecto de entusiasmo social generalizado. U otras explicaciones.

Por ello, las fuentes de datos deben ser múltiples y los rubros amplios, profundos y completos; además, la información del contexto resulta fundamental.

Asimismo, Price (2008b) sugiere que en los estudios de caso de esta naturaleza se establezcan los límites entre el caso en sí y su entorno.

## CUALITATIVOS

En los estudios cualitativos de caso el ambiente o contexto está constituido por el mismo caso y su entorno, los límites entre uno y otro son más difíciles de establecer.

---

<sup>3</sup> Un estudio de caso de esta naturaleza requeriría no solamente de un diagnóstico del clima organizacional, sino de un análisis profundo de sus causas y efectos.

<sup>4</sup> Salvo que realicemos una validación de un instrumento de medición, como el ejemplo de Hernández Sampieri (2005) que requiere varias empresas e instituciones; o bien que pretendamos vincular el clima con otras variables en diferentes organizaciones.

Asimismo, *no* se utilizan herramientas estandarizadas ni se establecen *a priori* categorías. El proceso es como en otras investigaciones cualitativas (inmersión inicial para que el investigador evalúe si el caso a considerar reúne las condiciones que requiere, inmersión final, recolección de datos, análisis, etc.). Gran parte de los estudios de caso de este tipo tienen como objetivo documentar una experiencia o evento en profundidad o entender un fenómeno desde la perspectiva de quienes lo vivieron. El estudio de caso cualitativo no persigue ninguna clase de generalización. La transferencia es muy difícil de alcanzar, regularmente se requieren varios estudios de caso (como en el descubrimiento de las tumbas de faraones egipcios de la antigüedad, se establecieron cuestiones comunes una vez que se consideraron varios casos).

Un ejemplo de estudio de caso cualitativo lo sería una investigación que pretenda analizar a un asesino en serie (sus motivaciones para cometer los crímenes, sus experiencias derivadas de éstos, su modo de operar, los patrones que ligán a los asesinatos entre sí, la forma como elige a sus víctimas, su estado de salud mental, etc.). Una vez más, el estudio no parte de hipótesis ni de concepciones preestablecidas, sino que se generan conforme se recolectan y analizan los datos. Además, cada asesino vive condiciones distintas y posee una historia de vida diferente, por lo que su evaluación es única (aun cuando comparta algunos rasgos o forma de operación con otros).

Es conveniente para establecer la dependencia (confiabilidad) y credibilidad del caso cualitativo:

- ▶ Documentar la evidencia de manera sistemática y completa, así como ofrecer detalles específicos del desarrollo de la investigación.
- ▶ Utilizar fuentes múltiples de datos e información.
- ▶ Realizar triangulación de datos y entre investigadores.
- ▶ Establecer la cadena de evidencia.
- ▶ Verificar con la persona o personas pertinentes los resultados (chequeo con participantes y observadores).
- ▶ Evaluar cuidadosamente cómo los detalles del caso explican los resultados.
- ▶ Documentar los procedimientos utilizados.
- ▶ La base de datos debe ser accesible para que otros investigadores puedan establecer la confiabilidad de los procedimientos (fines de auditoría), y debe

contener: los documentos centrales (con permiso de la persona que constituye el caso o los líderes de la organización o comunidad involucrada), las notas de campo, materiales narrativos (ejemplo, transcripciones de entrevistas), asimismo, los esquemas y procedimientos de análisis.

Otros aspectos a considerar son la “autenticidad” y la “autoridad” (Hammersley, 2003). Frecuentemente los estudios de caso de corte cualitativo se dirigen sobre la base de que pueden capturar el carácter único de una persona, situación, grupo, etc., sin importar la generalización. El objetivo es representar al caso de manera auténtica, en sus “propios términos” y con la autoridad que es otorgada por quienes son parte del caso.

Un tipo de estudios de caso cualitativos muy socorridos son los *etnográficos*. Pueden enfocarse en una cultura en particular y su impacto en un proceso, grupo, evento o individuo (Creswell, 2005). En algunas ocasiones se centran en patrones culturales y en otras, en los procesos de interacción. Desde luego, implican una exploración completa de la cultura analizada (caso) y una recolección intensiva de datos sobre los elementos culturales. Se consideran los símbolos, ritos, mitos, lenguaje, costumbres, valores, relaciones, etc.; y se utiliza toda la gama de herramientas cualitativas para recabar datos.

Creswell (2005) los subdivide en:

- a) Casos culturales inusuales, extremos o extraños. Por ejemplo, la investigación de una cultura indígena completamente alejada de los patrones urbanos y las costumbres occidentales actuales (que practique su propia religión, tenga un bajo contacto con los medios de comunicación colectiva, se encuentre geográficamente distante, etc.) o el de la cultura de un grupo terrorista.
- b) Casos culturales ilustrativos. Son cuando se pretende mostrar un caso típico de una cultura. Por ejemplo, un grupo representativo de la cultura de los niños abandonados de la calle de cualquier gran urbe latinoamericana, que deben trabajar para sobrevivir.
- c) Casos que se presentan en diferentes culturas (implica considerar varios de ellos, es de orden colectivo). Por ejemplo, analizar diversas culturas organizacionales

sexistas (que discriminan a las mujeres, impidiendo su acceso a altos puestos de la empresa).

En los estudios de caso cualitativos la selección de la(s) unidad(es) de análisis muchas veces se enfoca, como ocurre con otros diseños cualitativos, en casos típicos, diversos, extremos, desviados, influyentes, muy similares o completamente distintos, de acuerdo con el planteamiento del problema (Seawright y Gerring, 2008).

## MIXTOS

Cada vez son más comunes los estudios de caso mixtos, de hecho, la sugerencia que podemos hacer es que resulta conveniente que sean híbridos (recolecten tanto datos cuantitativos como cualitativos), lo cual fortalece su amplitud y profundidad.

En este sentido y de acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza (2008), un estudio de caso puede seguir cualquiera de las series de los diseños mixtos:

### ***1) Secuencial***

En esta serie puede haber al menos tres variantes que sugieren los autores mencionados: *a)* un solo caso (que en una primera etapa se aborde cuantitativamente y en una segunda cualitativamente o viceversa), *b)* dos casos similares (un primer caso enfocado cuantitativamente y un segundo caso estudiado bajo la óptica cualitativa o viceversa, pero siguiendo una secuencia, ya sea que los resultados de ambos casos se manejen de manera relativamente independiente para después realizar metainferencias, o bien, que los resultados del primer caso sirvan para desarrollar la estrategia de investigación del segundo caso), y *c)* múltiples casos similares (unos investigados cuantitativamente y otros cualitativamente, ya sea que los resultados de los casos se interpreten primero por separado y luego se efectúen metainferencias, o bien, que los resultados de algunos casos sirvan como base para la estrategia de investigación de los otros casos). Desde luego, como mencionan Hernández Sampieri y Mendoza (2008), es necesario establecer la similitud de los casos con bastante precisión.

## ***2) Concurrente o simultánea***

Aquí también pueden presentarse al menos tres opciones: *a)* un solo caso, en el cual una parte de él sea abordada cuantitativamente y otra cualitativamente, *b)* dos casos similares, uno enfocado cuantitativamente y el otro cualitativamente, y *c)* múltiples casos, unos estudiados cuantitativamente y otros cualitativamente. En las dos últimas situaciones se llevan a cabo inferencias por caso y metainferencias que abarcan los distintos casos (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008).

## ***3) Integración completa***

Se trata de estudios con uno o más casos, en los cuales desde el inicio se tiene una perspectiva mixta, es decir, se incorporan ambos enfoques en todo el proceso de indagación, obviamente recolectando y analizando datos cuantitativos y cualitativos (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008). Los estudios científicos de crímenes suelen utilizar esta serie.

Herrera (2004) realizó un estudio de caso mixto. La unidad fue la misma autora (se autoanalizó). Veamos el ejemplo con un poco de mayor profundidad y sin entrar en demasiados tecnicismos, a fin de evitar el agobio a estudiantes que están fuera de campos médicos, psicológicos y químicos.

Ella era una paciente con 31 años de evolución con una enfermedad crónica multisistémica (lupus eritematoso sistémico). Había sido tratada desde pequeña de muchas formas (entre las cuales estaban la mayoría de las desarrolladas por la “medicina tradicional”). El pronóstico de diferentes especialistas era contundente: Norma Herrera moriría en poco tiempo (cuestión de semanas o meses). Entonces, decide abandonar todo tratamiento y suspender la medicación indicada. Se inscribe en una maestría de desarrollo humano. Al principio de sus cursos la enfermedad siguió su evolución natural. Sin embargo, comienza a trabajar diversas áreas como el manejo de sentimientos, emociones y actitudes; la aceptación de su enfermedad (que no la resignación), el sentido de vida, la autoestima, la espiritualidad (su relación con Dios en general), etc. Asimismo, trabaja la psicología transpersonal, la psicoterapia centrada en la persona y la gestalt, la logoterapia y la terapia de reconstrucción personal. Es decir, se concentra en su desarrollo integral como ser humano. De pronto, ocurre una remisión y reversión de la enfermedad (esto es, desaparece el cuadro central de ésta). Lo anterior,

a un año de haber iniciado la maestría. Ella se cuestiona: ¿qué sucedió? y plantea un estudio de caso.

Afortunadamente, Norma Herrera (experta en estudios de química aplicada a la Medicina), había construido una base de datos con su historial clínico (entre otros rubros: origen de la enfermedad, etiología, pronóstico, síntomas y tratamientos). Poseía mediciones de elementos tales como<sup>5</sup>:

- Hemoglobina (Hb).
- Valores de células blancas (leucocitos)<sup>6</sup>.
- Valores de creatinina sérica.
- Valores de depuración de creatinina
- Urea (valores de proteínas en primera micción –matutina– y en orina de 24 horas).
- Indicadores de funcionamiento renal.
- Valores de complemento hemolítico, fracciones 3 y 4 (C3 y C4).
- Anticuerpos antinucleares y patrón de inmunofluorescencia.

Asimismo, ella documentó desde el inicio su proceso personal de desarrollo (anotaciones y bitácora), lo cual incluía reflexiones sobre la aceptación de la enfermedad, la adquisición de un elevado sentido de vida, una sólida autoestima y una sensación de crecimiento; la evolución de sus sentimientos, emociones y experiencias en general; su acercamiento con un Ser supremo y otras cuestiones similares.

Sus explicaciones rivales eran:

E<sub>1</sub>: “la enfermedad no era tan crítica, tal como se había documentado, hoy que se conocen más tipos de lupus”.

E<sub>2</sub>: “la remisión fue espontánea, natural; nada tuvo que ver el trabajo con su persona”.

---

<sup>5</sup> El ejemplo está sumamente simplificado, por ello presentamos una disculpa a los médicos y les sugerimos que lean el estudio completo referido en la bibliografía del libro. Asimismo, más que presentar y discutir los resultados o generar una polémica, el interés se centra en analizar el método que utilizó Herrera (2004) como una muestra de estudio de caso mixto.

<sup>6</sup> La literatura marca que el lupus cursa con leucopenia, situación que expone al organismo a ser susceptible de sufrir infecciones constantes (Herrera, 2004).

Al concluir la maestría, la remisión era patente. Su estudio de caso incluyó análisis cuantitativo (de las mediciones sobre su enfermedad a través del tiempo), análisis cualitativo (del trabajo consigo misma efectuado durante la maestría que abarcó terapia individual y grupal), análisis mixto (relacionando momentos y logros personales con las mediciones).

Entre sus conclusiones destacan las siguientes:

- Tratar al paciente de manera integral y considerar a la enfermedad en retrospectiva, es decir, lo que se encuentra detrás del síntoma (psiconeuroimunoendocrinología y desarrollo humano) es un comienzo positivo para devolverle la salud en ciertas enfermedades, como el lupus.
- Al ser humano, bajo sistemas tradicionales, se le trata de forma separada, como si estuviese fraccionado, es decir, si existe una enfermedad inmune, endocrina, psíquica, neurológica; se le atiende en el área específica y se olvida el resto. El desarrollo humano pugna por ver y considerar al ser humano de manera holística.
- El sentido de vida, la autoestima, el creer en un Dios, la unión con uno mismo y la espiritualidad pueden ayudar a que esta clase de enfermedades se combata notablemente.
- La influencia de actitudes y pensamientos positivos sobre la enfermedad, si se procesan a nivel de sistema nervioso, pueden influir en los sistemas inmune, endocrino y psíquico.

En pocas palabras, “más que enfermedades, hay enfermos y contextos de cómo se presentan las primeras en los segundos” (doctor Roberto Hernández Galicia).

Bien dice el refrán popular: “una golondrina no hace un verano”, pero el estudio de caso de Herrera (2004) demuestra la importancia del sistema inmunológico individual ante la enfermedad.

Cabe señalar que Norma Herrera durante el periodo comprendido entre 2004 y principios de 2009, ha tratado exitosamente cuatro casos de niñas con más de una década padeciendo lupus con el mismo cuadro que ella tuvo; además en Costa Rica, en

la provincia de Alajuela (Ciudad Quesada), un caso similar de una mujer adulta joven (15 años de sufrir la enfermedad) entró a una fase de remisión, al trabajar en el sentido de vida y otras áreas humanas.

### Por su temporalidad

Esta tipología ya ha sido contemplada en los estudios de caso cuantitativos, por lo que basta decir que la clasificación (que aplicaría a ambos, cuantitativos y cualitativos), se resume en: *a)* temporales (duración no prolongada, regularmente un año o menos) y *b)* longitudinales o evolutivos (más de un año y varias etapas de recolección de los datos o mediciones).

## EL REPORTE DE LOS ESTUDIOS DE CASO

Yin (2009) establece diferentes formatos para elaborar el reporte de resultados de los estudios de caso:

1. *Analítico lineal*. Este formato es como el de cualquier reporte de resultados (tema cubierto en los capítulos 11 y 16 del libro impreso), por lo que no entraremos en detalles. El índice de un reporte de este tipo sería:

- Introducción.
- Planteamiento del caso y el problema de investigación.
- Revisión de la literatura
- Método
- Resultados
- Discusión

Tomando como referencias a Budgell (2008) y a Hernández Sampieri, Mendoza y De la Mora (2009); otra estructura lineal para presentar un estudio de caso sería:

- Resumen: preámbulo (dos oraciones que enuncien el caso y contexto), presentación del caso en unas pocas oraciones, manejo del caso y principales

resultados en unas cuantas oraciones y discusión (principales resultados e inferencias, también en pocas sentencias o líneas).

- Introducción: prefacio para colocar el estudio en su contexto histórico y social, presentación muy breve de casos similares, retos y limitaciones del estudio (obviamente centrándose en el caso), procedimientos centrales y utilidad que tiene revisar el caso para el lector.
- Revisión de la literatura.
- Presentación del caso: contexto del caso, su abordaje (cuantitativo, cualitativo, mixto; transversal o longitudinal; número de casos y diseño específico), participantes, procedimientos, tiempos (duración del proyecto en general y por etapa) y resultados.
- Discusión: explicaciones, inferencias, metainferencias, conclusiones, alcances y limitaciones, recomendaciones, lecciones aprendidas y planes de trabajo para resolver problemas e implementar soluciones y líneas de acción futura sobre casos similares, así como recomendaciones en aspectos de investigación (método y análisis).
- Reconocimientos.
- Referencias.
- Anexos.

Aunque algunos autores prefieren invertir parte del orden y comenzar con la introducción y el planteamiento, pasar de inmediato a los resultados y la discusión, dejando al final tanto la revisión de la literatura como el método.

2. *Estructuras comparativas*. Los mismos datos son presentados mediante diferentes modelos conceptuales. Desde luego, deben existir al menos dos modelos para utilizar este formato. El fin de este tipo de reporte es evaluar el grado en que los resultados del caso embonan en cada modelo. Por ejemplo, supongamos que el estudio de caso es una evaluación del clima organizacional; los resultados podrían explicarse por dos modelos: el de Hernández Sampieri (2005) y el de Parker *et al.* (2003).<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Este modelo se aborda en el capítulo 7 de la parte impresa de esta edición.

Entonces, se comparan tales resultados frente a ambos modelos. En la medida que embonen con éstos se considerarán con mayor validez.

El estudio de caso operaría de la siguiente manera

- a) El investigador considera las variables que presenta cada modelo.
- b) Recolecta datos sobre tales variables (las de los dos modelos) y los analiza.
- c) Presenta los resultados de acuerdo con cada modelo.
- d) Idealmente, los resultados deben ser consistentes con ambos modelos.

3. *Cronológico*. En este formato, la presentación de resultados se realiza por fases del estudio de caso. Por ejemplo, si evaluamos a una comunidad indígena mediante un método cualitativo, podemos presentar los resultados por etapas:

- Inmersión en el caso y contexto.
- Recolección inicial de los datos: primeras entrevistas.
- Resultados preliminares: observación y entrevistas a líderes.
- Resultados definitivos: observación, recolección de materiales y entrevistas con pobladores.
- Discusión.

4. *Construcción de teoría*. Un formato donde el caso se presenta de tal forma que cada parte (hipótesis, conceptos, etc.) del reporte revela un aspecto de la teoría.

5. *Sin estructura*. Cuando no hay un orden. Hay quienes escriben el reporte conforme avanza el estudio de caso.

En cualquier situación es importante que el caso se redacte y presente adecuadamente.

### **Recomendaciones para los estudios de caso**

Yin (2009) y Hernández Sampieri, Mendoza y De la Mora (2009) hacen algunas recomendaciones para los estudios de caso, entre las que destacan las siguientes:

- El caso debe ser significativo y de interés para un grupo, una comunidad y/o una sociedad.
- El caso es estudiado holísticamente, por lo que no debe restringirse a ciertas áreas o algunos cuantos lugares o personas.
- Se considera que el caso puede concluirse cuando se responde de manera satisfactoria al planteamiento del problema.
- El caso debe ser analizado desde diferentes perspectivas (por ejemplo, si es una organización, el abordaje debe incluir a la alta dirección o gerencia, las diferentes áreas, el sindicato y los trabajadores, los clientes y proveedores y demás participantes).
- El caso tiene que estar contextualizado y es necesario definir con claridad los límites entre el contexto y el caso (o si no los hay, explicarlo).
- El estudio debe ser conducido con una enorme *sensibilidad*, ya que normalmente tratamos con situaciones humanas complejas. Respeto, humildad, interés genuino y humanidad en fuertes dosis.
- Es necesario estar preparado para manejar grandes volúmenes de datos en múltiples formas.
- Antes de iniciar el estudio debe charlarse con todos los participantes, demostrarles la utilidad del mismo para ellos y para un campo científico determinado. Asegurar el anonimato es indispensable.

Los estudios de caso han sido ampliamente utilizados por científicos desde el siglo XIX y principios del XX (por ejemplo, el antropólogo Bronislaw Malinowski y la Escuela de Chicago del enfoque cualitativo lo usaron de manera considerable). Asimismo, se aplican a todas las disciplinas. Por ejemplo, la investigación clásica de Graham Allison y Philip Zelikow<sup>8</sup> sobre la crisis de los misiles en Cuba (1962) y que estuvo a poco de generar una guerra entre la entonces Unión Soviética y Estados Unidos, se basó en el estudio de caso.

Billette, Guay y Marchand (2008) efectuaron un estudio de caso para aumentar la eficacia de la terapia cognitiva-conductual con víctimas de agresión sexual que

---

<sup>8</sup> Allison y Zelikow (1999).

presentan trastorno de estrés postraumático (PTSD) que además, también “atrapa” al cónyuge. La terapia enfatizó el apoyo del esposo y la reducción del impacto psicológico en la relación de pareja. Tres víctimas participaron en el estudio y se estableció la línea base previa a la administración del estímulo (terapia). Después de tres meses, ninguna de las participantes presentó un diagnóstico de PTSD y todas reportaron una mejoría significativa en la satisfacción respecto al apoyo recibido de su cónyuge.

Puente y Cervilla (2007) analizaron las prácticas de la gerencia de relaciones con el cliente (CRM) y el estado de su adopción en cinco casos de empresas grandes que operaban en el mercado venezolano. Utilizaron como técnica de recolección de los datos las entrevistas estructuradas, mismas que administraron a gerentes de las organizaciones involucradas. Se evaluaron las prácticas seguidas por las empresas para la adopción, implantación y uso del CRM.

“Entre las lecciones aprendidas por las empresas mediante la adopción, implantación y uso de la gerencia de relaciones con el cliente, se destaca el reconocimiento del fracaso al tratar de emprender proyectos de alcance amplio, y, como consecuencia, la necesidad de cubrir los diferentes niveles de CRM por etapas, de acuerdo con las prioridades de la organización. Todos los gerentes entrevistados consideraron que el desarrollo de una estrategia de CRM fue una decisión acertada, aunque, en general, aún era pronto para evaluar el impacto en las ventajas competitivas de la empresa” (Puente y Cervilla, 2007, p. 1).

Neumann y Rodwell (2009) realizaron en Australia un estudio con múltiples casos para comparar a los alumnos de doctorado de “medio tiempo” con aquellos dedicados a sus estudios “tiempo completo” en términos del desempeño escolar, la satisfacción respecto a su vida académica y la eficiencia terminal (conclusión de sus estudios).

Otros ejemplos serían el evaluar el desempeño de un nuevo equipo industrial, la factibilidad de que un edificio resista un terremoto sumamente intenso, el comportamiento de una manada de animales, etc. Por ejemplo, la investigación del trágico deceso del Rey del Pop, Michael Jackson, es en sí un estudio de caso. El análisis de su legado musical y artístico podría constituir otro.

A veces los estudios de caso se utilizan como pilotos de investigaciones más amplias.