



EL ESTUDIO DE CASO EN EL CONTEXTO DE LA CRISIS DE LA MODERNIDAD

CASE STUDY IN THE CONTEXT OF THE CRISIS OF MODERNITY

Dr. Pedro Reyes (p59reyes@yahoo.com) Centro de Investigación del Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (Barquisimeto, Venezuela).

Dra. Aymara Hernández (aymarah@yahoo.com) Revista Científica de Investigación COMPENDIUM de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (Barquisimeto, Venezuela).

Abstract

This essay discusses Case Study as a qualitative research modality in the context of the crisis of Modernity. The epistemological foundations of the Case Study include elements marginalized or excluded from the modern paradigm, such as complexity, the researcher as a cognoscente and empirical entity, the social actor taking an active role in the research, among others characteristics features of the emerging paradigm. The methodological implications of these epistemological foundations are various, emphasizing the use of intersubjectivity and (at the operational level) the importance of interpersonal abilities for communication and empathy as well as abilities to analyze, conceptualize, interpret and synthesize. As a general conclusion, the crisis of Modernity has brought legitimacy to the Case Study as a research modality, insofar as the scientific status of the qualitative approach has been reevaluated.

Key words: case study, modernity, qualitative paradigm, emerging paradigm.

Resumen

Con la crisis de la Modernidad como contexto, se presenta en este ensayo una discusión sobre el Estudio de Caso como modalidad de investigación cualitativa. Su fundamentación epistémica incluye elementos marginados o excluidos del paradigma moderno, tales como: la complejidad, el investigador como ente cognoscente y empírico, el actor social como sujeto de la investigación, entre otros rasgos característicos del paradigma emergente. Por otro lado, entre sus implicaciones metodológicas destaca el recurso de la intersubjetividad y en el plano operacional resalta la exigencia de habilidad interpersonal de comunicación y de empatía, así como también de habilidad intelectual para analizar, conceptualizar, interpretar y sintetizar. Se concluye afirmando que la crisis de la Modernidad en la ciencia y las respuestas que se han dado a la misma, han favorecido al Estudio de Caso como una modalidad de investigación de índole cualitativa, en la medida en que el estatus científico del enfoque cualitativo se ha revalorizado.

Palabras clave: estudio de caso, modernidad, paradigma cualitativo, paradigma emergente.

Introducción

El Estudio de Caso, como modalidad de investigación, persigue el entendimiento cabal –la comprensión en profundidad– de un fenómeno en escenarios individuales, para descubrir relaciones y conceptos importantes, más que verificar o comprobar proposiciones previamente establecidas (Zapata 2004: 22). En ese sentido, consiste de un examen detallado, completo e intensivo de una situación, de un sujeto o de un evento (Colás 1994: 253) en su propio contexto y desde una perspectiva integral (GAO 1990). Para ello se sirve de la observación directa, la experiencia e información aportada por los informantes y la interacción social del investigador con estos (Deledicque 2005).

En concordancia con lo anterior, Yin (citado por Jones 2004) considera como ventajas del Estudio de Caso el énfasis que se pone en el contexto y mirar desde el interior, una mirada en profundidad y holística que



permite capturar la interacción entre numerosas variables, impactadas por cambios en procesos altamente dinámicos, como los que tienen lugar en las organizaciones y en las relaciones interpersonales. El caso puede estar representado por un fenómeno, situación o acontecimiento social de interés ubicado en una organización, colectivo, comunidad o país claramente delimitados y puede tratarse de un caso único, representativo o excepcional o casos múltiples (Yin citado en Shakir 2002) (1).

Las desventajas del estudio de casos emergen por la poca base que poseen para generalizaciones científicas (2), presentan el riesgo de imprecisión, falta de objetividad y rigor y pueden incidir consideraciones éticas: sesgos o problemas de prejuicios (Klein y Myers 1999). Sin embargo, estas desventajas pueden ser minimizadas a través de diversas alternativas metodológicas (3).

Para Carrol y Swatman (2000) el método de Estudio de Caso puede seguir una lógica deductiva con la siguiente trayectoria: parte del conocimiento logrado en el tema de investigación, la comprensión alcanzada hasta el presente y se basa en los fundamentos teóricos establecidos (4). A partir de los mismos y a través de la revisión bibliográfica se define el marco conceptual. El proceso de investigación se lleva a cabo según los lineamientos plasmados en el plan de investigación. Al momento de recolectar los datos y analizarlos, las reflexiones del investigador, los hallazgos y resultados alcanzados pueden llevar a una iteración que exige una nueva revisión, adaptación y actualización del marco conceptual. La iteración concluye cuando se llega a un nivel de saturación suficiente de información y se alcanzan los objetivos logrados.

El propósito del presente ensayo es hacer una discusión sobre el Estudio de Caso como modalidad de investigación cualitativa en el contexto de la crisis de la Modernidad. En tal sentido, el ensayo se estructura en cuatro partes: en la primera se refiere una serie de cuestionamientos a la ciencia moderna y de rasgos de un nuevo paradigma emergente; la segunda parte versa sobre los fundamentos epistémicos y sus implicaciones metodológicas, donde se resalta, principalmente, el rescate del sujeto-actor en el proceso de análisis de un fenómeno social, incluyendo al investigador (5); la tercera parte versa sobre la operacionalización y abarca seis aspectos: 1) vía de inferencia; 2) selección del caso; 3) determinación de la unidad de análisis y de la unidad de información; 4) las técnicas e instrumentos para la recolección de datos; 5) las técnicas de análisis; y 6) criterios de calidad de la investigación. En la cuarta y última parte se presentan las conclusiones. La discusión se centrará en los casos descriptivos, que según Bonache (1999:125): “analizan cómo ocurre un fenómeno organizativo dentro de su contexto real [a diferencia de los casos de estudio] exploratorios, cuyo objetivo es familiarizarse con una situación sobre la que no existe un marco teórico bien definido; los ilustrativos, que ponen de manifiesto las prácticas de gestión de las empresas más competitivas; o los explicativos, que pretenden revelar las causas o el por qué de un determinado fenómeno organizativo”.

El cuestionamiento a la ciencia moderna y la emergencia de un nuevo paradigma (6)

De entrada hay que empezar por decir que las categorías y herramientas cognoscitivas de las ciencias sociales disponibles ya no son tan útiles para captar los complejos y nuevos procesos de la realidad y han perdido poder explicativo. Crisis de inteligibilidad y de organicidad de las ciencias sociales lo llama Hopenhayn (1994); crisis en la cual los referentes paradigmáticos que orientaron la práctica del investigador social desde los años 50 –verbigracia, marxismo y cepalismo– pierden vigencia. La crisis deviene del fracaso de la ciencia moderna, de toda ella, para producir los resultados prometidos: el abuso y mal uso del conocimiento científico, la discrepancia entre la forma en que la ciencia moderna se suponía que iba a funcionar en teoría y cómo en la realidad opera, la inadecuada o insuficiente consideración que hace la ciencia moderna de la dimensión mística y metafísica de la existencia humana, su incompetencia para resolver los más importantes problemas del siglo veinte, incluyendo la degradación ambiental, la pobreza, las guerras y las hambrunas. En todo ello radica el cuestionamiento a la ciencia moderna, que a su vez es parte de un juicio más amplio dirigido a la principal herencia de la Ilustración: la fe en el progreso y en la razón.

En su origen, las ciencias sociales se constituyeron conforme a las premisas baconiano-newtonianas, por la necesidad de legitimarse (Wallerstein 1992) ante la teología y la filosofía, a las cuales habían desplazado



como fuerzas que imperaban para legitimar las ideas que dominaban en la sociedad. Pero también se creía que era posible conducir el estudio del comportamiento humano de manera tan rigurosa, lógica y productiva en resultados prácticos, como lo hacían las ciencias naturales. Así, entonces, las ciencias sociales siguieron a las ciencias naturales en sus fundamentos epistemológicos y metodológicos, los cuales fueron consagrados como el camino a seguir por cualquier movimiento intelectual que tuviese la aspiración de ser reconocido como ciencia. Auguste Comte lo llamó positivismo y así habitualmente se denomina la filosofía de la ciencia moderna; aquella crisis, entonces, es la del positivismo.

Seguidamente, se hace una caracterización del paradigma moderno, luego una exposición sobre los signos de su crisis y después se presentan algunos rasgos del nuevo paradigma. Para ello usamos tres trabajos en torno a la crisis de la ciencia moderna, a saber: *The Challenge of Maturity: Whither Social Science?* de Immanuel Wallerstein (1992); *A Discourse on the Sciences*, por Boaventura de Sousa Santos (1992); y *Modern and Post-Modern Science: Some Contrasts*, de Pauline Rosenau (1992).

El paradigma moderno

La ciencia moderna se diferencia del pensamiento aristotélico no tanto por una mejor observación de los hechos, sino por una nueva perspectiva del mundo y de la vida. Esta perspectiva resta valor a la indagación en torno al Ser, y propone como objetivo de la ciencia el control y la dominación de la naturaleza, la cual era vista como una realidad que se puede manipular, es decir, el mundo es entendido como una máquina cuyo funcionamiento sigue un orden estable que puede ser conocido con precisión mediante la formulación de leyes físicas y matemáticas. En consecuencia, el conocimiento científico, según el paradigma de la ciencia moderna, debe ser de aplicación universal, lo cual significa que considera al tiempo y al espacio como condiciones iniciales no relevantes. De allí su criterio de verdad, esto es, para que todo conocimiento sea considerado válido, debe poder predecir el resultado de la manipulación de las condiciones iniciales, con arreglo a las leyes que gobiernan el fenómeno que se estudia. Así, entonces, uno de los rasgos centrales de la ciencia moderna es la predicción. Para esto la ciencia moderna procede simplificando; reconoce la existencia de múltiples condiciones iniciales, pero arguye que sólo algunas son determinantes, es decir, sólo algunas pocas dan cuenta del resultado final. Elude entonces la complejidad y simplifica, dibujando un cuadro en donde sólo aparecen las variables principales (variables independientes). Esta simplicidad prepara el terreno para el imperativo de la exactitud.

Para poder formular una predicción es cardinal que se obtengan datos confiables, valga decir: precisos. La precisión, entonces, es el tercer elemento central de la ciencia moderna. Reconoce la imposibilidad de una precisión absoluta, pero estima que a través del perfeccionamiento de las técnicas y de los instrumentos de medición, puede tender a ella. En este sentido, la matemática provee a la ciencia moderna una herramienta analítica, una lógica de investigación, así como también un modelo de representación de la estructura de la realidad. El lugar central que ocupa la matemática en el paradigma moderno tiene como consecuencia que el rigor científico sea calibrado por el rigor de las mediciones. Las cualidades intrínsecas del objeto no cuentan en sí mismas, y son reemplazadas por las cantidades en las cuales pueden ser traducidas. Cualquier cosa que no sea cuantificable es científicamente irrelevante. Así, la cuantificación se convirtió en la orden del día, no sólo en la economía, la sociología y la política sino también en antropología y en historia; en todas ellas el planteamiento era exigir investigaciones empíricas tan cuantitativas como fuese posible, a partir de las cuales fuese viable derivar proposiciones de ley tan generales como concisas.

Consustancial a la cosmovisión de la ciencia moderna es la separación del sujeto y el objeto, en el sentido de que nada tienen que hacer en la indagación científica los valores y todas las demás ideas que constituyen al sujeto, como no sea interferir la captación de la realidad, distorsionándola y alejando así de la objetividad la representación resultante.



La crisis del paradigma moderno

El ambiente cultural en el cual la ciencia newtoniana era la máxima expresión intelectual fue desbancado por el año 1968. Muchas de las doctrinas cuestionadoras que surgieron, comparten un punto de vista sociológico: argüían que la práctica científica estaba socialmente influenciada, tal como ocurría con cualquier otra actividad, y en consecuencia no podía ser considerada objetiva o desinteresada. La ubicación social y los prejuicios de los investigadores eran variables cruciales tanto en la construcción de las teorías como de los datos; por ende las nuevas doctrinas buscaban relativizar lo universal.

Esta crítica era una crítica externa, si se quiere, a la ciencia. Permitía ser cuidadoso de las distorsiones pero dejaba intacto la lógica interna del modelo. Pero en tanto críticos y defensores del modelo disputaban, ocurría en los años setenta una revolución en la Física, que venía siendo gestada desde hace un siglo y que significó un fuerte cuestionamiento del modelo newtoniano, por cuanto era incapaz de explicar los fenómenos físicos y matemáticos reales. En palabras de Wallerstein (1992) Newton estaba siendo destronado no por ser un sirviente del establishment.

Aunque suene paradójico, la identificación de los límites y defectos del paradigma científico moderno es el resultado del gran avance cognitivo que el mismo hizo posible. En otras palabras, la profundización del conocimiento reveló la fragilidad de los pilares en los que descansaba. La teoría de la relatividad de Einstein significa la primera ruptura epistemológica, mientras que la física cuántica significó la segunda ruptura con el paradigma moderno. Einstein relativizó la exactitud de la ley de Newton en el campo de la astrofísica, en tanto que la física cuántica lo hizo en el campo de la microfísica. A estas dos se agregan el teorema del estado incompleto en el campo de la matemática formulado por Gödel y la teoría de las estructuras disipativas de Prigogine.

Todo ello dio lugar a una reflexión epistemológica, entre cuyos temas destacan: el concepto de ley que ha sido parcialmente reemplazado por nociones como sistema, estructura, modelo y procesos. El concepto de causalidad ha sido cuestionado tanto desde el punto de vista ontológico como metodológico; se cree que el lugar central que ha ocupado el concepto de causalidad en la ciencia moderna proviene principalmente de razones pragmáticas, más que ontológicas o metodológicas. La causalidad cuadra muy bien con una ciencia que tiene por objeto intervenir la realidad y que mide sus éxitos por el alcance de su intervención.

Otro gran tema de la reflexión epistemológica tiene que ver con el contenido más bien que con la forma del conocimiento científico. El conocimiento científico moderno es triste y sin encanto; convierte a la naturaleza en un autómatas o en “un interlocutor terriblemente estúpido” (Prigogine y Stengers, citados por de Sousa Santos 1992); al objetivarla la degrada, al caracterizarla la caricaturiza: lo que gana en rigor lo pierde en riqueza.

El paradigma emergente

A pesar de que estamos al borde del abismo de una catástrofe ecológica –en gran medida por causa de la ciencia moderna– no se debe desconocer que al mismo tiempo ésta nos ha legado un conocimiento funcional del mundo que ha acrecentado a niveles sin precedente nuestras perspectivas de supervivencia. Piénsese por ejemplo en los logros de las ciencias del agro y de la medicina, el primero con aportes cruciales para el aumento de la productividad en la producción de alimentos y el segundo en la lucha contra enfermedades incurables en el pasado, que aumentaron la expectativa y la calidad de vida. Pero hoy la cuestión no es cómo sobrevivir a las dificultades que el entorno natural presenta a las poblaciones humanas; pongamos como ejemplo para ilustrar este punto las posibilidades existentes en la actualidad para alertar con suficiente anticipación la llegada de un huracán, de fuerza devastadora. Hoy la cuestión a responder es: ¿cómo vivir?

Esto requiere otro tipo de conocimiento. Para empezar, éste debe conectar personalmente al investigador con lo que estudia, al punto de que todo conocimiento sea autoconocimiento, superando así la dicotomía



sujeto-objeto (7). La ciencia moderna consagró al hombre como sujeto epistémico pero lo negó como sujeto empírico, es decir, se proscribía la interferencia de los valores humanos y religiosos en el proceso de la investigación científica. Pero hoy se cree que la trayectoria personal del investigador y la de la comunidad científica, así como también los valores, creencias y prejuicios que contienen, son la prueba más íntima del conocimiento: sin ellos el conjunto de todos los datos, apuntes, cálculos y trabajos de campo carecen de sentido. En otras palabras, la ciencia emergente reconoce el carácter autobiográfico y autorreferencial del conocimiento científico. Y no solo de los investigadores, sino también del sujeto-actor, como generador de conocimiento y tal como afirma Mires (1995:10): “se renuncia, desde el comienzo, a la idea de que en alguna parte exista algo así como una verdad objetiva. La verdad no es más que el proceso de construcción de la verdad. El constructor de verdades, es por tanto, parte del problema de construcción de verdades”.

Por otra parte, el mundo empieza a ser visto de una manera radicalmente distinta. Algunos hallazgos de la Física y la Biología ponen en tela de juicio la distinción entre lo orgánico y lo inorgánico, entre seres vivos y materia inerte, incluso entre lo humano y lo no humano. Las características de auto-organización, metabolismo, y de auto-reproducción, que antes se creía exclusivas de los seres vivos, hoy en día se atribuyen también a los sistemas moleculares pre-celulares. Las teorías de Prigogine sobre las estructuras disipativas, la sinergia de Haken, el orden implícito de Bohm, la matriz S de Chew y la síntesis entre la física contemporánea y el misticismo oriental que hace Capra, son todas teorías que le atribuyen a la materia los conceptos de historicidad y progreso, libertad y autodeterminación, incluso conciencia. Esto ha propiciado el acercamiento de las ciencias naturales a las ciencias sociales, y de éstas a las humanidades.

Además, el paradigma emergente de la ciencia trata de establecer un dialogo con otras formas de conocimiento, por cuanto sólo una configuración colectiva de diferentes formas de conocimiento puede ser capaz de expandir las posibilidades del intelecto humano para entender el mundo. Entre esas otras formas de conocimiento esta el sentido común. La ciencia pos-moderna trata de rescatar el sentido común, porque reconoce en él capacidad para enriquecer la relación del ser humano con el mundo, en la medida en que construye su visión del mundo a partir de la acción y se funda en el principio de responsabilidad y creatividad individuales, es decir, es práctico y pragmático. Reproduce el conocimiento a partir de las trayectorias y experiencias de vida de un determinado grupo, y es ese vínculo con la experiencia del grupo lo que le da confianza y seguridad. Otro tanto se puede afirmar en relación al conocimiento intuitivo.

En el paradigma emergente el conocimiento es específico pero también general. Quiere decir esto que la fragmentación en el nuevo paradigma es temática más bien que disciplinaria; el conocimiento se reúne alrededor de los temas, en ese sentido es específico, pero también es general en la medida que promueve el uso de los conceptos y teorías desarrollados en otras esferas y contextos. Así mismo, aún cuando general, el conocimiento emergente no es determinístico; aún cuando local, no es descriptivo. Es conocimiento acerca de las condiciones de posibilidad de la acción humana proyectada hacia el mundo desde condiciones locales de espacio y tiempo. A diferencia de la ciencia moderna que concibe a través de la operacionalización de variables y generaliza vía cuantificación, el proceder del nuevo paradigma concibe vía la imaginación y generaliza cualitativamente. Esto implica, sustituir la simplicidad del paradigma moderno por la complejidad subyacente en el objeto de estudio y la exigencia de precisión de los datos por la credibilidad y verificabilidad de los mismos. Asimismo, la incertidumbre del conocimiento, que la ciencia moderna siempre ha visto como una limitación técnica que debe ser gradualmente superada, es transformada en la clave para entender la realidad.

Por último, según la ciencia emergente, no existe una sola respuesta para cada pregunta, pero interpretar no es un ejercicio arbitrario. La multiplicidad significa que dentro de la ciencia pueden existir varios puntos de vista alternativos, cada uno con su propia justificación y alcance. Pero algunas interpretaciones son mejores que otras, y algunas erróneas sin lugar a dudas (8). Entonces, el criterio para evaluar las afirmaciones del conocimiento se ubica en algún punto entre la posmodernidad y la modernidad. El conocimiento debe tener detalles complejos y exactos, originalidad, relevancia en sus características generales, pero también debe ser perceptivo e iluminador. En última instancia, la distinción entre un



conocimiento aceptable y uno que no lo es, en general es un asunto completamente obvio, por lo cual no se requieren criterios especiales para decidir.

Fundamentos epistémicos y sus implicaciones metodológicas

Sobre la base de lo expuesto hasta aquí, se presentan los fundamentos epistemológicos del Estudio de Caso y sus implicaciones metodológicas, en el orden siguiente: la posibilidad del conocimiento, su esencia, las formas del conocimiento y la cuestión del criterio de verdad.

En relación al problema de la posibilidad del conocimiento, se adopta una posición crítica según la cual es posible el conocimiento cualitativo, opuesta al escepticismo metafísico que postula que sólo debemos atenernos a lo positivamente dado, a los hechos inmediatos de la experiencia, y abstenernos de toda especulación que vaya más allá. Esta posición implica, en el ámbito metodológico, suspender la exclusividad de la cuantificación como única vía para acceder a proposiciones generales. De este modo, es posible generalizar a partir del análisis de un caso, situación o fenómeno (9). Es decir, en tanto lo general está contenido en lo particular, el análisis de un caso elegido conforme a criterios adecuados a los objetivos de la investigación, da lugar a una data a partir de la cual se pueden formular conclusiones trascendentes, las cuales corresponden a una generalización analítica, no a una generalización estadística; en la metodología cualitativa la generalización analítica busca elaborar proposiciones teóricas para ofrecer interpretaciones del fenómeno bajo estudio (Yin citado por Jones y Lyons 2004). Estas, según Stake (1999), son generalizaciones menores por cuanto el propósito del Estudio de Caso es especificar, de manera de lograr una comprensión más precisa del fenómeno: conocer qué es, cómo se produce, qué hace.

Con respecto a la cuestión de la esencia del conocimiento, se parte del supuesto de que siendo el conocimiento una relación entre el sujeto y el objeto, éste queda determinado por el primero como ente cognoscente y empírico. Esta posición entraña reconocer el carácter activo de la conciencia cognoscente en la producción del objeto del conocimiento; este carácter activo se pone de manifiesto –por ejemplo– al momento de elaborar las categorías con las que el sujeto estructura la materia. De este modo, el conocimiento no es un reflejo de la realidad, o su representación, sino por el contrario una construcción subjetiva. Esto implica también reconocer una cierta autonomía del pensamiento respecto a los condicionamientos externos e intrínsecos, más implacables estos últimos según Morin (1992). Luego de referir las determinaciones sociales, culturales, históricas y otras, que desde el exterior del conocimiento lo influyen, Morin (1992:27) dice: “Hay que considerar también los determinismos intrínsecos al conocimiento, que son mucho más implacables. De este modo, como veremos, los principios organizadores del conocimiento, o paradigmas (que forman un tronco común con los principios profundos de la organización social misma), se hallan en el principio de toda computación/cogitación, es decir de todo pensamiento. Principios iniciales, rigen los esquemas y modelos explicativos –los cuales imponen una visión del mundo y de las cosas– y gobiernan/controlan, de forma imperativa y prohibitiva, la lógica de los discursos, pensamientos, teorías”.

Pero ante estas influencias, el pensamiento tiene una autonomía relativa potencial que hace posible que se emancipe de aquellos condicionamientos, para dar lugar así a nuevas ideas. El asunto radica, entonces, en saber cuáles son las circunstancias en las que esa autonomía puede actualizarse. En palabras de Morin (1992:31): “A partir de ahora, la sociología del conocimiento no puede detectar solamente los estreñimientos sociales, culturales, históricos que inmovilizan y aprisionan al conocimiento. También debe considerar las condiciones que la movilizan o la liberan, es decir las condiciones que permiten la autonomía del pensamiento y, correlativamente, las condiciones sociales, culturales, históricas de las posibilidades de objetividad, de innovación y de evolución en el dominio del conocimiento”.

En ese sentido, es recomendable que la estrategia metodológica contemple la elaboración de un marco teórico referencial que de la perspectiva para el análisis y la interpretación de los resultados, siguiendo el criterio de que el carácter abierto de dicho marco permite una libertad mayor para descubrir lo inesperado, o alguna regularidad o disparidad que no anticipan los conceptos que componen una teoría determinada



(Babbie 2000). Esto remite a la cuestión de decidir entre la opción inductiva o deductiva para abordar el estudio de caso, para lo cual debe hacerse una ponderación sobre cómo aquellos condicionamientos intrínsecos actúan en el caso concreto que se persigue investigar.

Como ya se dijo antes, el conocimiento no es una representación de la realidad, por cuanto el sujeto determina al objeto, a lo cual hay que agregar que al hacerlo actúa en su plenitud, es decir, como ser sensible, volitivo y ético-cognoscente. Sin embargo, ello no significa que las interpretaciones o construcciones que constituyen el conocimiento sean arbitrarias o caprichosas, ni mucho menos que todas sean válidas. En tal sentido, ésta posición se aleja del relativismo del postmodernismo escéptico, y en cambio abraza la afirmación de que existen verdades universales y objetivas. La objetividad aquí se entiende como una cualidad del conocimiento en tanto que su contenido viene o procede del objeto o se refiere a él, no en el sentido de que el contenido del conocimiento es el objeto en sí, tal como lo entiende la ciencia moderna.

En cuanto al problema de las formas del conocimiento, se rescatan el sentido común y la intuición como formas del conocimiento. Por lo que respecta a la intuición, este reconocimiento es compatible con lo asumido antes con relación al sujeto en cuanto a que éste actúa en su plenitud como ente pensante, sensible y volitivo. Más aún, rescatar a la intuición lleva a corregir el juicio muy común del intelectual, que al juzgar por sí mismo a los demás concluye que el ser humano es primordialmente intelectual, y deja de lado las emociones y la voluntad.

En palabras de Hessen (1991:143): “Quien está, por el contrario, en contacto con las realidades concretas de la vida, se convence pronto de que el verdadero centro de gravedad del ser humano no reside en las fuerzas intelectuales, sino en las emocionales y volitivas. Ve que el intelecto humano se halla incluido, de un cabo a otro, en la totalidad de las fuerzas del espíritu humano y que, por tanto, necesita y depende múltiplemente de ellas en su función. No es el intelecto, sino las fuerzas emotivas y volitivas del hombre las que le parecen las dominantes en ese juego de fuerzas que llamamos la vida”.

Lo dicho aquí para la intuición es lo mismo que se puede afirmar respecto al sentido común, en tanto que éste se refiere a la esfera de la voluntad, valga decir, de la acción o quehacer cotidiano de las personas.

Por último, la cuestión del criterio de verdad: ¿En qué conocemos que un juicio es verdadero o falso? En la ciencia moderna para que todo conocimiento sea considerado válido, debe acertar cuando predice el resultado de la manipulación de las condiciones iniciales, con arreglo a las leyes que gobiernan el fenómeno que se estudia; para eso la replicabilidad del experimento y la rigurosidad en la aplicación del método son requisitos esenciales. En la ciencia emergente se postula que no hay un solo método ni una sola respuesta a una misma pregunta. Esta multiplicidad significa que dentro de la ciencia pueden existir varios puntos de vista alternativos, cada uno con su propia justificación y alcance. Pero la interpretación no es un ejercicio arbitrario, algunas interpretaciones son mejores que otras, y las hay erróneas también.

En lo que respecta a la metodología, esta posición epistemológica otorga una especial consideración al recurso de la intersubjetividad en el examen del objeto de estudio, no sólo para compensar o anular las limitaciones subjetivas, sino además, y quizás más importante, por la riqueza de las percepciones que la diversidad de sujetos implica. En esto radica el concepto de confiabilidad, entendida como concordancia interpretativa entre diferentes investigadores, que viabiliza una estimación de carácter instrumental acerca de la veracidad de las afirmaciones del conocimiento. A ello se suma la rigurosidad en la aplicación del método elegido, lo cual asegura que los contenidos cognitivos tienen carácter objetivo. Así, la interpretación de los resultados de la investigación es valorada por su objetividad y confiabilidad.

Resumiendo, con respecto al criterio de verdad, el conocimiento debe tener detalles complejos y exactos, originalidad, objetividad y relevancia en sus características generales, pero también debe ser perceptivo e iluminador. Además, la evaluación debe ser no sólo en términos de la racionalidad de los enunciados sino también de la intuición y del sentido común, como formas relevantes del conocimiento humano. Puede ocurrir, en última instancia, que la distinción entre un conocimiento aceptable y uno inaceptable, sea un



asunto completamente obvio; en tal caso no se requieren criterios especiales para decidir. Pero si se quiere insistir en formular un criterio último, éste podría ser si las afirmaciones del conocimiento entrañan una enseñanza para el saber vivir, con independencia de que tengan o no utilidad pragmática; esta enseñanza podría ser obvia, y también controversial.

A partir del cuestionamiento a la ciencia moderna tratado anteriormente, el abordaje de un determinado problema de investigación puede ser realizado según los lineamientos de la metodología cualitativa. Se trata de una tendencia de investigación orientada a la comprensión y referida también como paradigma emergente, alternativo, naturalista, constructivista o interpretativo (Sandín 2003). Esta metodología surge como una alternativa factible para estudiar los fenómenos sociales, donde el replanteamiento epistemológico y las concepciones emergentes, tanto teóricas como metodológicas, sugieren formas diferentes de lograr definiciones conceptuales y análisis estructural de una problemática planteada.

A fin de integrar los aspectos mencionados se concibe la realidad y el conocimiento de la misma a través de construcciones sociales y significados compartidos entre los actores involucrados incluyendo el investigador. Siguiendo los lineamientos teóricos de Orlikowski y Baroudi (1991) se puede afirmar que esta alternativa de investigación, tiene como propósito entender cómo los miembros de un grupo social, a través de su participación en procesos sociales, establecen sus realidades particulares y las dotan de significado. Así se demuestra cómo los significados, creencias e intenciones de los miembros, influyen en la forma como actúan y explican la realidad.

De acuerdo a lo anterior, los principios que guían la investigación de campo interpretativa funcionan como criterios de selección de la teoría relevante y de los datos requeridos, así como de lineamientos de acción en el proceso de desarrollo de la investigación. Siguiendo la visión presentada por Jiménez (1994), se consideran entonces tres ámbitos para el desarrollo de un trabajo de investigación:

- a) Teórico-conceptual, contempla tanto los fundamentos epistemológicos (tal como fueron presentados en la primera parte del ensayo), como el fundamento teórico-conceptual específico correspondiente al fenómeno bajo estudio.
- b) Operativo metodológico-técnico, enmarcado en el ámbito anterior, permite concretar las actividades investigativas en una secuencia coherente y válida.
- c) Referencial empírico, incluye la unidad de análisis específica y las unidades de información correspondientes. Es decir, de acuerdo a limitaciones y alcances explícitos, contempla el fenómeno de interés en un espacio y tiempo definido, además de las diversas fuentes donde se recogen de manera sistemática los datos y evidencias. Estos últimos pueden ser cuantitativos, sin embargo por lo general, prevalecen los cualitativos (Langley y Royer 2006, King 2000).

Desde una perspectiva específica, el estudio en profundidad de un fenómeno social comprenderá la distinción y separación de los elementos constitutivos de los procesos inherentes al mismo hasta llegar a conocer sus principios, estructura, dinámica de relaciones y factores causales, tanto internos como externos.

En el primer ámbito, se trata de explicar cuestiones vinculadas con ¿cuál es la naturaleza de la relación entre el que conoce y lo conocido?, ¿cómo se conoce?, ¿cuál es la posición del investigador (objetiva-externa, subjetiva-personal)? El segundo ámbito responde a la interrogante ¿cómo debería proceder el investigador para descubrir lo cognoscible? Por último, el ámbito referencial empírico se dirige a determinar cuál es la fuente de datos idónea y disponible para articular y contrastar el bagaje teórico con la realidad empírica (Mason y Lincoln, citados por Sandin 2003). A continuación se abordan entonces los aspectos técnico-procedimentales a tomar en cuenta durante el desarrollo de una investigación bajo la modalidad cualitativa, los mismos corresponden a los ámbitos (técnico y referencial empírico) descritos anteriormente.



Operacionalización del estudio de caso

Este punto abarca los siguientes seis aspectos: 1) vía de inferencia; 2) selección del caso; 3) determinación de la unidad de análisis y de la unidad de información; 4) las técnicas e instrumentos para la recolección de datos; 5) las técnicas de análisis; y 6) criterios de calidad de la investigación.

1) La vía de inferencia

El Estudio de Caso puede seguir una vía inductiva o deductiva. En este trabajo se expone la operacionalización de un Estudio de Caso siguiendo la vía deductiva, la cual sigue tres fases principales. Estas pueden ser reestructuradas para adaptarlas a situaciones o ámbitos específicos, pero siempre la guía orientadora de las mismas está representada por la pregunta inicial de investigación (10).

La primera consiste en la fase documental. La misma está basada en la revisión bibliográfica de los aspectos relevantes de la investigación. A través de ella se logra una aproximación teórica y la ubicación de las diferentes propuestas que expliquen el fenómeno bajo estudio y sus procesos constitutivos. Cepeda (2006:66) denomina esta parte marco conceptual y afirma que el mismo “se crea a partir de los temas a investigar y de las ideas existentes en la literatura sobre el tema siendo todo ello filtrado por los fundamentos teóricos que tiene el investigador (...) Este marco ilustra los conceptos claves y las relaciones a estudiar”.

La segunda fase se denomina referencial-empírica, la cual consiste en una descripción del caso concreto seleccionado por el investigador y en el cual se desarrolla el fenómeno de interés. Dicha descripción se logra a partir de la integración de perspectivas de los sujetos-actores involucrados logradas a través de preguntas básicas realizadas a través de los instrumentos de recolección de datos. Estas últimas se generan a partir de una estructura teórica-conceptual previamente definida y son denominadas preguntas temáticas por Stake (1999). En otras palabras, sobre la base de la estructura teórica-conceptual referente al fenómeno de interés, se definen categorías temáticas de análisis. Éstas permiten definir las preguntas básicas que apoyan el proceso de recolección de datos relevantes a través de las entrevistas y de aspectos adicionales que soporten la discusión y los cuales son recabados a través de técnicas no interactivas. Por lo tanto, las categorías son generadas deductivamente desde teorías o investigaciones preliminares asegurando de esta manera mayor coherencia y consistencia en la definición de las mismas (Fréitez 2005). Adicionalmente a las categorías señaladas y sobre la base de los objetivos específicos planteados se pueden definir aspectos adicionales a fin de detectar puntos de interés y que eran necesarios para lograr una descripción más exacta del caso. Es recomendable tener presente que en este paso pueden surgir categorías emergentes: inesperadas, centrales para el planteamiento del problema, secundarias para reforzar las argumentaciones (Hernández 2006).

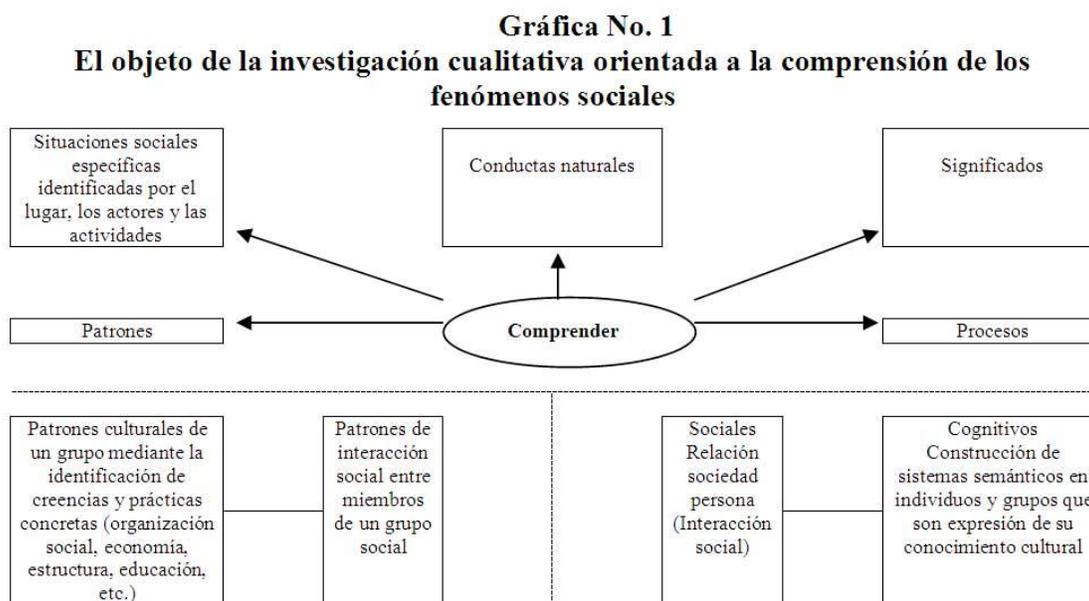
2) Selección del caso

Los posibles criterios a utilizar para la selección del caso son: a) impacto, relevancia o pertinencia de la propuesta de estudio; b) complejidad, diversidad y número de variables involucradas en el fenómeno, lo cual aumenta el interés en su estudio y c) consideraciones pragmáticas: facilidades de acceso a los datos, disponibilidad de tiempo para la interacción del investigador con el objeto de estudio, adecuación de los presupuestos de ejecución asignados a la investigación, entre otros.

3) La unidad de análisis y la unidad de información

Un punto fundamental en esta fase es la determinación de la unidad de análisis, la cual comprende lo que va a ser medido o descrito: ¿qué requiero observar?, ¿a través de qué lo observo? Es decir, un fenómeno contextualizado en el tiempo y en el espacio, descrito a partir de las interpretaciones que hacen del mismo los actores ubicados en distintas áreas y que ejercen diversas funciones a lo interno o externo de los ámbitos bajo estudio. La principal contribución está dirigida a comprender cómo actúan los actores, cómo perciben y

explican las situaciones y las relaciones emergentes a partir del estudio de uno o varios casos concretos, los beneficios percibidos y los obstáculos enfrentados, lo cual permitirá sistematizar la situación, experiencia o fenómeno, logrando una descripción detallada del mismo. En este sentido Sandin (2003:131) presenta un gráfico para representar el propósito de la investigación orientada a la comprensión de los fenómenos sociales (Gráfica No. 1).



Fuente: Bartolomé (1992), citado por Sandín (2003:131).

De esta manera, las unidades de información estarán conformadas por todos aquellos actores que están involucrados en el fenómeno estudiado; participan en los procesos fundamentales, son afectados por éstos; brindan asesoría externa para su estructuración o fijan doctrina de manera independiente sobre el tema. De acuerdo a esto, se distinguirán diversas categorías homogéneas de actores de acuerdo al caso individual o casos múltiples correspondientes. En este orden de ideas, los informantes claves son todos aquellos actores involucrados en el fenómeno, situación o hecho, y que participan sistemáticamente en los procesos inherentes al mismo. Estos serán escogidos según criterios de selección previamente definidos. Esta selección es intencional, es decir, no depende de la probabilidad sino de la toma de decisiones del investigador sobre la base de criterios que garantizan la validez de la investigación, no es necesario definir el número de casos que tiene posibilidad de ser escogido. Son denominadas muestras teóricas, intencionales o no probabilísticas y se utilizan en estudio de casos donde la medición no es tan importante como el análisis en profundidad (Rusque 2003).

Por último, la fase interpretativa. Basándose en los supuestos teóricos y en los hallazgos empíricos, se establecen las relaciones existentes en los aspectos de interés desde una perspectiva constructivista. La idea es detectar la correspondencia entre los supuestos teóricos y la dimensión empírica referencial seleccionada.

4) Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Rusque (2003) categoriza los datos recolectados a través de las técnicas de recolección en datos descriptivos y datos comprensivos. La primera categoría comprende la descripción de los elementos concretos de la situación considerando los objetivos particulares de cada actor y la forma como describe la situación o fenómeno bajo estudio y sus relaciones inherentes. En la segunda categoría se ubican aquellos datos que provienen de la reflexión personal y de la vivencia del investigador: sus intereses, satisfacciones, aspectos



positivos y negativos detectados, entre otros. Para la recolección de datos se utilizan dos tipos de técnicas: interactivas y no interactivas.

La combinación de técnicas permitirá realizar una triangulación de datos permitiendo obtener descripciones y conclusiones convincentes (Yin citado en Zapata 2004). Esto permitirá el análisis intensivo a través de múltiples fuentes de datos, la construcción de explicaciones integradas por medio de la triangulación de datos y soportadas por la revisión de temáticas relevantes, así como también de la utilización de modelos teóricos, permitiendo además, la comparación de evidencias para asegurar la validez y consistencia de los resultados presentados (GAO 1990). Otro valor agregado de la triangulación de datos es solventar una de las dificultades del estudio de casos cuando se realizan entrevistas, la cual consiste en la imparcialidad u opiniones pre-concebidas de los entrevistados. Existen tres acciones que son suficientes para garantizar imparcialidad y precisión de la data: presentar los reportes a las personas entrevistadas, utilizar múltiples métodos de recolección de datos y adoptar pistas de auditoría (ejemplos de estas últimas, citados por Cohen (2006), son: descripciones escritas de los pasos ejecutados para desarrollar la investigación y el levantamiento de datos, registro detallado de hallazgos, notas teóricas y de campo realizadas por el investigador, anotaciones en agenda sobre actividades realizadas, etc.).

En la categoría de interactivas se proponen la observación directa, la observación participante y la entrevista abierta, entre otras. Esta última, se trata de un tipo de entrevista basada en directrices establecidas a partir de la revisión teórica. Se reconoce como entrevista focalizada y garantiza que se cubren los temas más relevantes y de interés para el investigador. Mediante esta técnica los informantes claves aportan opiniones sobre el fenómeno de interés y sugieren fuentes adicionales para corroborar la evidencia (Yin citado en Zapata 2004).

El protocolo de recolección de datos correspondiente a las entrevistas basadas en directrices, como técnica interactiva, contemplará los siguientes aspectos:

- Contactos iniciales con los entrevistados de manera personal, vía telefónica o e-mail. Los puntos a tratar en este primer contacto son: identificación y datos generales del investigador, propósito de la conversación, interés de investigación, naturaleza y objetivo general de la investigación, acuerdo de fecha, hora y lugar para la realización de la entrevista.
- Realización de las entrevistas. Previo al acuerdo de fecha, hora y lugar indicado por los entrevistados, indicar ubicación de entrevistas en las cuales se garantice un ambiente adecuado y si es posible, evitando interrupciones durante el desarrollo de las mismas. Una vez hecha la presentación introductoria, el investigador procede a solicitar autorización para la grabación de la entrevista indicando duración de la misma. Se recomienda de 30-45 minutos. El investigador contará con un guión impreso de la entrevista para corroborar que todos los aspectos de interés son considerados. Adicionalmente, es recomendable realizar una presentación breve de la temática y objetivo de la investigación, así como del modelo teórico base apoyándose en láminas impresas para ilustrar las ideas presentadas y facilitar su comprensión por parte de los entrevistados. Durante la presentación es factible aceptar preguntas y solicitudes de aclaratorias por parte de los entrevistados. Seguidamente se procede a realizar las preguntas estructuradas sobre la base de las categorías temáticas de interés. Se debe tener especial cuidado de no interrumpir innecesariamente al entrevistado, desvalorizar las respuestas o caer en discusiones, mostrando interés y solicitando aclaratorias de ciertas ideas y argumentaciones presentadas, reformulando las preguntas cuando sea necesario. A pesar de contar con un guión estructurado con preguntas focalizadas, se pueden realizar preguntas adicionales y de interés para el investigador para complementar y profundizar sobre el fenómeno bajo estudio. Finalmente, agradecer respetuosamente la colaboración prestada enfatizando el envío de una copia digitalizada de la entrevista para su consideración y posterior aprobación.
- Transcripción de las entrevistas. En este punto es conveniente la participación constante del investigador, independiente del apoyo que pueda recibir, además de realizarlo en un período breve cercano a la realización de las entrevistas para contar con ideas frescas y garantizar la exactitud de



la transcripción. Se hace la salvedad de tener especial cuidado en indicar los datos generales del entrevistado, la fecha, lugar, hora de inicio y final de la entrevista y de reflejar fielmente lo dicho por los mismos respetando cabalmente giros verbales usados y las argumentaciones presentadas. Las transcripciones deben ser revisadas cuidadosamente, comparándolas con los archivos de sonido fuente, de manera de realizar los ajustes y correcciones pertinentes. Envío vía e-mail del archivo digitalizado contentivo del texto de la entrevista y recepción de conformidad por parte de los entrevistados.

En cuanto a las técnicas no interactivas se mencionan algunas: (a) encuestas de preguntas abiertas. Briones (2001) define las encuestas como una técnica destinada a recoger, procesar y analizar información suministrada por un colectivo determinado y cuyos aportes sean de interés para la investigación. De la lista de tipos de información que es posible recolectar a través de esta técnica (orientada particularmente a conocer opiniones, motivaciones, predisposiciones del colectivo respecto al fenómeno social, a fin de lograr una descripción del mismo) se distinguen cuatro tipos principales de información: características demográficas, características socioeconómicas, conductas y actividades y, por último, opiniones y actitudes. Se reconoce en este punto la limitación del carácter estático de la encuesta, en el sentido de que se recoge la información de un colectivo en un momento dado y en un lugar determinado según el alcance fijado en la investigación; (b) hojas de visitas realizadas al lugar donde se desarrolla el fenómeno bajo estudio. Éstas incluyen información y anotaciones generales sobre las personas y eventos observados, los temas que aparecen, las preguntas e ideas que emergen y son susceptibles de explorar (Rusque 2003); (c) hojas resumen de visitas realizadas registrando para cada mes los siguientes datos: número de la reunión, fecha, hora de inicio, hora de finalización, actividades realizadas y observaciones generales. A través de dichas hojas de control se contabilizan las visitas y el número de horas consumidas para la realización de las actividades, categorizando las actividades y registrando las observaciones generales sobre actividades pendientes, contactos a planificar, fechas tope para la entrega de resultados y ejecución de actividades; d) revisión de documentación oficial institucional (interna y externa). Para el estudio de casos, la utilidad de los documentos es garantizar la confiabilidad de la evidencia de otras fuentes. Los documentos son útiles para inferir cuestiones no evaluadas con anterioridad (Yin citado en Zapata 2004); (e) informes de sesiones de trabajo para tratar problemas puntuales. Se propone el siguiente esquema de contenido: introducción, puntos discutidos, participantes, responsabilidades y roles, resultados, actividades realizadas, materiales de referencia y consulta utilizados, por mencionar algunos; (f) grabación y transcripción de las entrevistas realizadas indicando la fecha, hora, ubicación y persona entrevistada y (g) registro escrito en cuaderno tipo agenda de ideas en forma textual y gráfica, señalando texto, revistas o fuentes referenciales con sus respectivos datos sobre autor, año, título de la publicación, editorial, ciudad, páginas, así como el detalle de actividades pendientes con fechas topes de realización.

La información recolectada brinda la posibilidad de extraer las interpretaciones realizadas por los actores participantes, así como de otros factores que influyen en el proceso y de interés complementario para el investigador.

Basándose en las recomendaciones de Briones (2001), Coffey y Atkinson (2003) y Hernández (2006), se presentan a continuación, en líneas generales, las etapas a ejecutar al aplicar las encuestas de pregunta abierta:

- Diseño de la cobertura de la encuesta en cuanto a ubicación, tiempo y número de informantes clave.
- Construcción de los instrumentos: es recomendable evitar la delimitación de las preguntas para permitir que los participantes expresen en forma libre sus ideas, opiniones y aportes. De esta manera, no se circunscribe a los sujetos a respuestas pre-concebidas por el investigador que pudieran inducir sus respuestas. Esto es particularmente útil cuando se trata de describir situaciones a través de opiniones que den mayor información sobre el tema de interés, en las propias palabras, definiciones y términos de los informantes. En la elaboración del instrumento se



agrupan los aspectos relevantes de acuerdo a los objetivos planteados y las categorías temáticas de interés.

- Trabajo de campo en sí. Recolección de los datos en el ambiente natural y cotidiano de los sujetos-actores. El protocolo de recolección para las encuestas de pregunta abierta correspondiente a las técnicas no interactivas, puede incluir los siguientes aspectos: a) contacto inicial con representantes de las organizaciones, colectivos o comunidades para la solicitud de autorización de envío de las encuestas, b) lograr el compromiso por parte del representante de la instancia donde se desenvuelve el estudio, c) envío vía correo de la encuesta auto-administrada y d) recepción de las encuestas.
- Procesamiento de los datos. Se determinan previamente los criterios de organización de los datos, se organizan los datos según dichos criterios de manera de prepararlos para el análisis. Es conveniente realizar una revisión preliminar para obtener un panorama general y por último, asignar las categorías y códigos temáticos. Posteriormente, se procede al análisis en conjunto, interpretación de los hallazgos e integración con el resto de resultados obtenidos. A través del análisis se describen, en una primera revisión, las categorías de interés mediante ideas, hechos relevantes, conceptualizaciones, definiciones, significados y ejemplos; en una segunda revisión se agrupan las categorías según temas y patrones, se relacionan e integran para generar las descripciones requeridas. Es recomendable tener presente que en este paso pueden surgir categorías emergentes: inesperadas, centrales para el planteamiento del problema, secundarias para reforzar las argumentaciones.
- Análisis e interpretación de los resultados e integración con el resto de resultados obtenidos: a través del análisis se describen, en una primera revisión, las categorías de interés mediante ideas, hechos relevantes, conceptualizaciones, definiciones, significados y ejemplos; en una segunda revisión se agrupan las categorías según temas y patrones, se relacionan e integran para generar las descripciones requeridas.

5) Técnicas de análisis de los datos recolectados

Para el análisis de resultados puede utilizarse la propuesta teórica de Colás (1994:269), en la cual se especifican los procedimientos metodológicos que pueden ser utilizados (Tabla No. 1).

La reconstrucción y descripción del estudio se logra gracias a la integración de los datos obtenidos a través de diversas técnicas de recolección incorporadas en el marco metodológico. En dicha reconstrucción se hace énfasis en los siguientes aspectos delineados en los objetivos de la investigación. La estructura de presentación del caso puede presentarse siguiendo los siguientes esquemas: insumos o entradas, procesos y resultados; secuencia temporal de desarrollo de los eventos relacionados con el fenómeno y organización sobre la base de las categorías generadas a partir de la teoría. Dicho esquema debe incorporar aspectos relacionados con antecedentes, descripción del contexto general y específico al caso, así como extractos textuales de los resultados obtenidos a partir de los informantes claves de manera de presentar evidencias de las afirmaciones e interpretaciones realizadas por el investigador.



Tabla No. 1
Principales procedimientos metodológicos para el análisis de datos

Procesos de teorización	Técnicas generadoras	Procedimientos analíticos
<p>Proceso cognitivo consistente en descubrir y manipular categorías abstractas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exploración: Análisis y aplicación de categorías a los datos. - Descripción: Análisis de segmentos de cada categoría a fin de establecer patrones en los datos. - Interpretación: Establecer conexiones entre categorías. - Teorización: Arbitrar procedimientos que aseguren la plausibilidad de las relaciones. <p>Medios: Revisión teórica general y análisis de modelos conceptuales relevantes y contrastación de posiciones de diversos autores.</p>	<p>Emergencia de constructos y teorías y contrastes de hipótesis. Engloba todas las decisiones que el investigador toma con la finalidad de obtener información que enriquezca las descripciones, interpretaciones y teorizaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilización de casos negativos que representen excepciones a una regla emergente. - Método de comparación constante mediante la cual se identifican las propiedades de los datos, se analizan las interrelaciones y se integran en una teoría. <p>Medios: Revisión de estudios similares, análisis de experiencias empresariales relacionadas con el caso bajo estudio, contrastación teoría-data empírica.</p>	<p>Medios sistemáticos de manipular los datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recolección de datos - Reducción de datos que implica seleccionar, focalizar, abstraer y transformar los datos, de forma que se puedan ir estableciendo conclusiones. - Exposición de datos mediante la reunión organizada de la información que permite extraer conclusiones. - Conclusiones a través de la integración e interpretación. Se concretan en advertir regularidades, patrones, explicaciones y flujos con el objeto de crear una teoría. <p>Medios: Análisis de contenido temático y utilización integral de herramientas computacionales seleccionadas bajo criterios de funcionalidad, operabilidad y facilidad de uso y acceso.</p>

Elaboración Propia. Fuente: Colás (1994:269)

6) Criterios de calidad que sustentan la investigación

En este punto se presentaran los criterios de calidad (11) que pueden sustentar la investigación, basándose en el enfoque de Guba, citado por Castro (2003) (12) y Hernández (2008) (13).

Criterios Éticos

Lograr el consentimiento previo de los informantes claves seleccionados para la realización de las entrevistas; al momento de las entrevistas se recomienda solicitar autorización para la grabación de las mismas; al finalizar el proceso de transcripción de las entrevistas, enviar una copia de las mismas vía e-mail, a fin de brindar a los entrevistados la oportunidad de revisarlas y realizar las modificaciones que consideraran pertinentes. Esto permite cumplir con el criterio de credibilidad de los estudios cualitativos que estipula que los "hallazgos son reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten (...) se logra cuando los hallazgos del estudio son reconocidos como «reales» o «verdaderos» por las personas que participaron en el estudio y por aquellas que han experimentado o estado en contacto con el fenómeno investigado" (Castillo 2003:164-165), garantizando también la validez comunicativa, es decir: "...presentar al lector interpretaciones cuidadosamente sopesadas y evidencia adecuada que respalde estas interpretaciones (...) las aseveraciones de que un estudio de investigación sea 'válido' se basan más en la pertinencia del argumento que se presenta o 'que se comunica' en el reporte de resultados, y la evidencia que se usa para apoyar estas aseveraciones (...)" (Lankshear y Knobel 1999:165). En cuanto a las encuestas, enviarlas a representantes a fin de tramitar su autorización y aplicación en los grupos de interés; en ambos casos garantizar el anonimato y el carácter confidencial de los datos recabados y garantizar que el propósito de las entrevistas/encuestas, así como la utilización de las mismas, es sólo para fines académicos y de investigación.



Criterios Metodológicos

Según Stake (1999) es recomendable fijar criterios que permitan garantizar y aumentar el crédito de las interpretaciones. Estos criterios se pueden dividir de la siguiente manera:

- Relacionados con el investigador: Contemplan el involucramiento del investigador con el caso de estudio en un período suficiente de tiempo; la aplicación de los instrumentos, recogida de datos y posterior transcripción de los mismos a cargo del investigador, lo cual permite un mayor nivel de aprendizaje, comprensión y profundización del caso (Fréitez 2005); el proceso de análisis e interpretación de los datos bajo la entera responsabilidad del investigador, sin embargo, es factible solicitar juicios críticos y opiniones de expertos, investigadores o especialistas en el área bajo estudio y en metodología y, además, la experiencia y trayectoria del investigador en el área de conocimiento.
- Relacionados con el proceso de recolección de datos: Incluye la elaboración de los instrumentos de recolección de datos sobre la base de una revisión teórica cuidadosa y la correspondiente revisión mediante juicio de expertos. Para garantizar la exactitud de los datos recabados se recomienda utilizar la triangulación de técnicas de recolección, lo cual permite además la contrastación de ideas y la validación de los resultados. Lo anterior va aunado a una selección adecuada y consistente de los participantes o entrevistados garantizando que posean conocimiento cabal sobre el fenómeno bajo estudio y a una revisión cuidadosa y continua entre el diseño y la implementación para asegurar la congruencia entre la formulación de interrogantes, bibliografía utilizada, estrategias de recolección de datos y análisis, chequeando los datos de manera sistemática, a fin de mantener el foco de la investigación ajustando, monitoreando y confirmando constantemente los datos y el trabajo conceptual de análisis e interpretación. King (2000:33-37) presenta ciertas normas para mejorar la calidad de los datos, entre las cuales incluye: para toda recogida de datos se necesita cierto grado de teoría, registrar y detallar el proceso con el que se generan los datos (protocolo de recolección), recoger los datos acerca de la mayor cantidad posible de consecuencias observables en los contextos más diversos y coherentes con la teoría utilizada, maximizar la validez y fiabilidad de los instrumentos y métodos de recolección (procedimientos consistentes), por último, los procedimientos de recolección y análisis deben ser, en lo posible, reproducibles.
- Relacionados con la validez de la investigación (14): Contemplan el ajuste a los procedimientos inherentes a los estudios cualitativos. Esto asegura la validez interna. Para ello se revisan cuidadosamente estudios sobre diseño y metodología, de manera de seleccionar los más adecuados (orientados a asegurar la consistencia en la recolección de datos, análisis e interpretaciones realizadas) que garanticen hallazgos precisos para obtener las interpretaciones correctas (Mayring 2000). De esta manera, también se cumple con el criterio de validez comunicativa. A pesar que la generalización (15) no es el principal propósito de los estudios cualitativos dentro de los criterios de validez externa, lo cual ha sido presentado como una debilidad en cuanto a la transferibilidad (16) de este tipo de estudios, dicha debilidad se puede solventar a través de la recogida de datos exhaustiva y cuidadosa, así como del uso de la triangulación de datos, cumpliendo así con el criterio de suficiencia (17). Es oportuno señalar que los resultados a exponer serán específicos a los actores sociales involucrados y al contexto en el cual se desenvuelven. Se debe tener presente que la investigación cualitativa se caracteriza “por ver las cosas desde el punto de vista de las personas que están siendo estudiadas. De esta manera el papel de los investigadores es entender e interpretar qué está sucediendo” (Castillo 2003:164), apoyándose en lo que se denomina triangulación de teorías y enfoques (puntos de vista teóricos alternativos). Castillo adicionalmente presenta una interpretación de este punto al afirmar que “si se tiene la misma perspectiva del investigador original, se siguen las mismas reglas para la recolección y análisis de los datos, asumiendo que las condiciones del contexto son similares, otros investigadores deberían ser capaces de llegar a descripciones o explicaciones similares del fenómeno bajo estudio” (2003:164). Es por ello que posteriormente es recomendable incluir de



manera detallada el procedimiento de recolección y análisis de datos utilizado y para concluir, presentar una tabla resumen de la metodología y diseño propuestos para hacer explícita la coherencia de los mismos, según lo sugerido por Mayring (2000).

Los criterios mencionados permiten establecer cierta lógica en la forma cómo se recolectarán los datos y cómo se llegará a la interpretación de los significados de los mismos. De esta manera se soporta coherentemente el diseño metodológico propuesto.

Conclusión

La crisis de la modernidad en la ciencia y las respuestas que se han dado a la misma, ha favorecido al Estudio de Caso como una modalidad de investigación de índole cualitativa, en la medida en que el estatus científico del enfoque cualitativo se ha revalorizado. La fundamentación epistemológica de dicho enfoque, y por ende del Estudio de Caso, se puede sintetizar como sigue. Se hace referencia, al mismo tiempo, a las implicaciones metodológicas y a la operacionalización de este método, por considerar que la exposición cabal de cualquier método solo se logra cuando se exponen en conjunto esos tres elementos.

La fundamentación epistemológica parte, en primer lugar, de reconocer la posibilidad del conocimiento de la esencia de los fenómenos –de la cosa en sí– por lo cual rechaza el escepticismo metafísico y se opone también al relativismo absoluto del posmodernismo, afirmando en cambio la existencia de nociones universales y objetivas. La consecuencia metodológica es que en tanto lo general está contenido en lo particular, el análisis de un caso puede dar lugar a conclusiones trascendentes.

En segundo lugar, la objetividad se entiende como una cualidad del conocimiento, en tanto que su contenido viene o procede del objeto o se refiere a él; no en el sentido de que el contenido del conocimiento es el objeto en sí. En consecuencia, el método no puede recurrir al carácter objetivo de las constataciones que se hagan, para reclamar que ellas son veraces y no otras, es decir, la objetividad no es suficiente como criterio de verdad, por cuanto puede haber más de una respuesta a una misma pregunta. Son admisibles varios y diferentes métodos, cada uno de los cuales puede asegurar la objetividad de sus afirmaciones (17).

Por tanto, y este es el tercer punto de la fundamentación epistemológica, entre los elementos más revalorizados en lo que se llama el paradigma emergente, se cuenta la perspectiva del sujeto-actor y la consideración del investigador tanto como ente cognoscente y empírico. En el Estudio de Caso estos elementos son cruciales tanto desde el ángulo epistemológico como en cuanto a sus implicaciones metodológicas y operativas. De allí se desprenden serias dificultades y exigencias para el investigador, las cuales dan base para postular que esta modalidad de investigación está más allá del alcance de aquellos con poca trayectoria científica o que carecen de las habilidades necesarias, por ejemplo, las de carácter interpersonal de comunicación y de empatía. No menos importante es la habilidad intelectual para analizar, conceptualizar, interpretar y sintetizar.

Por cuanto el objeto está determinado por el sujeto, este debe reconocerse como ente cognoscente, pero también como ente empírico en la medida en que ese sujeto no es solo intelecto y además está inmerso en la realidad, de modo que no puede sustraerse a sus influencias y determinaciones de manera absoluta. El carácter activo del sujeto –como ente cognoscente y empírico– se pone de manifiesto en el momento de elaborar las categorías de análisis, con las cuales estructura la materia del conocimiento. Esto implica reconocer una cierta autonomía del pensamiento, que posibilita superar los condicionamientos externos e intrínsecos de la ciencia y abrir el camino a nuevos saberes. En ese sentido, es recomendable que la estrategia metodológica contemple la elaboración de un marco teórico referencial que de la perspectiva para el análisis y la interpretación de los resultados, siguiendo el criterio de que el carácter abierto de dicho marco permite una libertad mayor para descubrir lo inesperado, o alguna regularidad o disparidad que no anticipan los conceptos que componen una teoría determinada (Babbie 2000). Esto remite a la cuestión de decidir entre la opción inductiva o deductiva para operacionalizar el estudio de caso, para lo cual debe



hacerse una ponderación sobre cómo aquellos condicionamientos intrínsecos actúan en el caso concreto que se persigue investigar.

El carácter cognitivo-empírico del sujeto y la perspectiva del sujeto-actor, implican además otorgar una especial consideración al recurso de la intersubjetividad en el diseño metodológico y al momento de operacionalizar del Estudio de Caso, así como también destacar el sentido común y la intuición como formas del conocimiento.

En cuanto al criterio de verdad, éste se compone –como se asomó más arriba– de múltiples elementos, varios de ellos ausentes en el paradigma moderno. Resumiendo, el conocimiento debe tener detalles complejos y exactos, originalidad, objetividad y relevancia en sus características generales, pero también debe ser perceptivo e iluminador. Por otra parte, debe evaluarse no sólo en términos de la racionalidad de sus enunciados sino también tomando en cuenta la intuición y el sentido común, como formas relevantes del conocimiento humano. Además, la distinción entre un conocimiento aceptable y uno inaceptable, puede ser un asunto completamente obvio; en tal caso no se requieren criterios especiales para decidir. El criterio último podría ser la enseñanza que las afirmaciones del conocimiento entrañan para el saber vivir, con independencia de que tengan o no utilidad pragmática; esta enseñanza podría ser obvia, pero también controversial.

Por último, el Estudio de Caso admite tanto la inferencia inductiva como deductiva, para su operacionalización. No obstante, cuando se sigue la vía deductiva debe tenerse el cuidado de asegurar la identificación de categorías emergentes, por cuanto éstas pueden quedar ocultas o marginadas por el efecto de filtro que puede tener la estructura teórica que se usa para darle dirección, tanto al levantamiento de datos como al análisis de los mismos. En tal sentido, es recomendable que se haga una reflexión lo más detenida posible, de modo que la elección de la vía de inferencia este bien fundamentada en cuanto a la posibilidad de categorías emergentes.

Notas

(1) “Este tipo de trabajo se centra generalmente en un caso o en un reducido número de ellos (...) A veces, en las ciencias sociales este tipo de trabajo tiene que ver con estudios de área o de casos en los que el centro de atención es un hecho determinado o una decisión, institución, lugar, problema o ley (...) se puede elegir un acontecimiento. El lugar o acontecimiento en cuestión se analiza de cerca y con todo detalle” (King 2000:14).

(2) Puede hacerse una discusión sobre si esto es una desventaja en cualquier caso. Es decir, en tanto se persiga hacer una generalización científica, sin duda el Estudio de Caso presenta dificultades. El asunto remite a la cuestión de si la generalización es una nota indispensable en todo trabajo que aspire ser calificado como científico. Esta discusión la abordamos en otro trabajo que se encuentra en preparación.

(3) Consultar a Flyvbjerg (2006) y Bonache (1999). Dichos autores examinan los cuestionamientos y defensas más comunes sobre el estudio de caso.

(4) “Sin un marco teórico, los datos nos desbordan. Para llevar a cabo una investigación necesitamos cierta base para decidir qué preguntas conviene realizar y contar con criterios para decidir qué datos son relevantes” (Bonache 1999:127).

(5) “...esta concepción se basa en la idea de que el investigador debe adoptar una orientación subjetiva frente a los fenómenos y acercarse a éstos todo lo posible a fin de comprender los actores y su comportamiento” (Rusque 2003:205).

(6) Este punto está expuesto en Reyes (2008), aquí se presenta con algunas adaptaciones.

(7) “El rescate del hombre como centro de vida, planteado en el renacimiento como humanismo, se perdió. El hombre como humano desapareció de la historia, pasando a ser pieza de una maquinaria social (...) pasan a ser categorías objetivas, estructurales, unidireccionales. El hombre desaparece como componente de la



reflexión de los propios científicos naturales y sociales (...) Todo reducido al status, al rol, al comportamiento. El hombre paso a ser objeto, nunca se consideró como ser integral con necesidades, problemas y aspiraciones, etc.” (Méndez 2000:520). Más adelante, el autor agrega “a nivel de la teoría del conocimiento, la postmodernidad también fundamenta nuevos principios. Así, se elimina la dicotomía sujeto y objeto. Estos componentes del conocimiento no serán presentados por separado, sino en su unidad, por lo que se prefiere usar el término de participantes (...) se acepta que el investigador afecta la realidad que estudia” (Méndez 2000:525).

(8) “El investigador cualitativo de casos intenta preservar las realidades múltiples, las visiones diferentes e incluso contradictorias de lo que sucede” (Stake 1999:22). Se trata entonces de una interpretación fundamentada, clara y lógicamente lograda.

(9) De momento suspendemos la distinción entre proposiciones generales y proposiciones universales, discusión que desarrollamos en otro trabajo.

(10) “Lo ideal sería que todos los proyectos de investigación en ciencias sociales cumplieran dos condiciones. En primer lugar, un proyecto de investigación tiene que plantear una pregunta importante para el mundo real. El tema ha de ser relevante para la vida política, social o económica (...) En segundo lugar, un proyecto de investigación tiene que hacer una aportación concreta a lo escrito en un área académica identificable, aumentando la capacidad colectiva de dar explicaciones científicas verificables en algún aspecto del mundo” (King 2000:26).

(11) Suelen referirse al rigor científico, fiabilidad, veracidad, confiabilidad, adecuación metodológica, credibilidad, congruencia, entre otros. Mishler, referenciado por Sandín (2003), recomienda configurar una colección de criterios que den cuenta de la forma de realizar la investigación y garantizar la validez de sus resultados: precisión en la recolección de los datos, descripción precisa del significado de los hechos por parte de los sujetos-actores, construcción teórica que permita fundamentar la descripción e interpretación de los hallazgos y explicación de los protocolos de recolección y análisis de los datos.

(12) En la investigación de referencia, la autora presenta un análisis de los componentes actitudinales de los docentes hacia la enseñanza de la Matemática a través de un estudio de caso específico. El esquema utilizado ofrece ideas pertinentes para fundamentar el diseño metodológico, las cuáles son independientes del área de conocimiento y del ámbito de estudio.

(13) Esta investigación tuvo como objetivo analizar los procesos de externalización empresarial como habilitadores en la conformación de redes basadas en relaciones de cooperación. Se trató de un estudio cualitativo de carácter descriptivo. El método de investigación fue el estudio de caso y se utilizó el análisis de contenido temático para organizar y categorizar los datos fuentes (entrevistas focalizadas y encuestas).

(14) Consultar a Cepeda (2006) para una propuesta de valoración de criterios de calidad de los estudios de caso.

(15) Si tomáramos el criterio de generalización de la investigación cuantitativa, según el cual “se obtendrán los mismos resultados cuando se replica un estudio, no es posible aplicarlo de esta manera en la investigación cualitativa. Reproducir el fenómeno social es difícil porque pueden variar las condiciones bajo las cuales se recolectaron los datos. Por otro lado, controlar todas las variables que pueden afectar los hallazgos resulta, por decirlo de alguna manera, inverosímil” (Castillo 2003:165).

(16) “Entendida como el grado en que los resultados de la investigación pueden ser comparados con los de otros estudios relacionados, la transferibilidad proporciona elementos para analizar la posibilidad de aplicar los resultados de la investigación a otros sujetos o contextos” (Castro 2003:549).

(17) “Se refiere a la cantidad de datos que se recolectaron para un estudio y la calidad de la evidencia de que se dispuso para apoyar las interpretaciones (...) también se refiere a tener suficiente evidencia que apoye las aseveraciones e interpretaciones que se hacen en relación con los datos y con la pregunta de investigación” (Mayring 2000:170).



Bibliografía

- Babbie, E. 2000. *Fundamentos de la investigación social*. México: International Thompson Editores.
- Bonache, J. 1999. El estudio de casos como estrategia de construcción teórica: características, críticas y defensas. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa* 1:123-140.
- Briones, G. 2001. *Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales*. México: Editorial Trillas.
- Carrol, J. y Swatman, P. 2000. Structured-case: a methodological framework for building theory in information systems research. *European Journal of Information System* 9: 235-242.
- Castillo, E. 2003. El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica* (24) 3:164-167.
- Castro, J. 2003. *Análisis de los componentes actitudinales de los docentes hacia la enseñanza de la Matemática*. Disertación Doctoral. Universitat Rovira i Virgili. España.
- Cepeda, G. 2006. La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa* 29:57-82.
- Cohen, C. 2006. Audit Trail. *Qualitative Research Guidelines Project*. Fuente: <http://bit.ly/TJ76z> (Consultado el 17.01.08)
- Coffey, A. y Atkinson, P. 2003. *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación*. Bogotá: CONTUS.
- Colás, M. y Buendía, M. 1994. *Investigación Educativa*. Andalucía: Ediciones Alfar.
- Deledicque, L. et. al. 2005. Recuperación de empresas por sus trabajadores y autogestión obrera. Un estudio de caso de una empresa en Argentina. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa* 51:51-76.
- De Sousa Santos, B. 1992. A discourse on the sciences. *Review* (15) 1: 9-47.
- Fréitez, H. et. al. 2005. *Técnicas de análisis de datos cualitativos*. Santiago: CLADEA.
- Flyvbjerg, B. 2006. Five misunderstandings about case-study research. *Qualitative Inquiry* (12)2: 219-245.
- GAO. 1990. *Case Study Evaluation*. Program Evaluation and Methodology Division. United States General Accounting Office. United States. Fuente: <http://bit.ly/feyn> (Consultado 03.05.07).
- Hernández, A. 2008. *Externalización, vinculaciones interempresariales y redes de cooperación*. Disertación Doctoral. Centro de Estudios del Desarrollo. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela.
- Hernández, R. et. al. 2006. *Metodología de investigación*. México: McGraw Hill.
- Hessen, J. 1991. *Teoría del conocimiento*. Madrid: Espasa Calpe.
- Hopenhayn, M. 1994. *Ni Apocalípticos Ni Integrados*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Jiménez, B. 1994. *Epistemología y métodos de las ciencias*. Perfiles educativos. No. 63. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Jones, C. y Lyons, C. 2004. Case Study: design? method? or comprehensive strategy. *Nurse Research* (11) 3:70-76.
- King, G. et. Al. 2000. *El diseño de la investigación social. La inferencia científica en los estudios cualitativos*. Madrid: Editorial Alianza.
- Klein, H. y Myers, M. 1999. A set of principles for conducting and evaluating interpretive field studies in information systems. *MIS Quarterly* (23)1:67-94.
- Lankshear, C. y Knobel, M. 1999. *Ways of Knowing: Researching Literacy*. Newtown: P.E.T.A.



- Langley, A. y Royer, I. 2006. Perspectives on doing case study research in organizations. *M@n@gement* 9(3): 73-86.
- Mayring, P. 2000. Qualitative content analysis. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(2), Art. 20, <http://bit.ly/e2z7>. (Consultado 13.03.08)
- Mendez, E. 2000. El desarrollo de la ciencia. Un enfoque epistemológico. *Espacio Abierto* (9)4: 505-534.
- Mires, F. 1995. *El orden del caos ¿existe el tercer mundo?* Caracas: Editorial Nueva Sociedad.
- Morin, E. 1992. *El Método (Las ideas)*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Orlikowski, W. y Baroudi, J. 1991. Studying information technology in organizations: research approaches and assumptions. *Information System Research* 2(1): 1-25.
- Reyes, P. 2008. *La Organización Mundial del Comercio: diferencias comerciales entre países en desarrollo y Estados Unidos. Período 1995-2001*. Disertación Doctoral. Centro de Estudios del Desarrollo. Universidad Central de Venezuela. Caracas. Venezuela.
- Rosenau, P. 1992. Modern and post-modern science: Some contrasts. *Review* (15) 1: 49-89.
- Rusque, A. 2003. *De la diversidad a la unidad en la investigación cualitativa*. Caracas: Vadell Hermanos Editores.
- Sandin, M. 2003. *Investigación cualitativa en educación. Fundamentos y tradiciones*. Madrid: McGraw Hill.
- Shakir, M. 2002. The selection of case studies: Strategies and their applications to IS implementation cases studies. *Res. Lett. Inf. Math. Sci.* 3:191-198.
- Stake, R. 1999. *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata.
- Wallerstein, I. 1992. The challenge of maturity: Whither social science? *Review* (15)1:1-7.
- Zapata, L. 2004. Los determinantes de la generación y la transferencia del conocimiento en pequeñas y medianas empresas de tecnologías de la información de Barcelona. *Tesis doctoral Universidad Autónoma de Barcelona*. Disponible en <http://bit.ly/P4Se>. (Consultado 13.03.08)

Recibido 14 Jul 2008

Aceptado 01 Sep 2008