



Caja de herramientas

Las claves de la producción
de conocimiento

Claves para hacer **análisis de casos**



Universidad del
Rosario

Escuela de
Ciencias Humanas

Claves para hacer análisis de casos

¿Qué es un análisis de caso?

Existen múltiples formas de aprender acerca del mundo en el que vivimos y de sondear en su inagotable variedad. El análisis o estudio de caso es una de ellas, y sin duda de las más versátiles, puesto que se la emplea con provecho en áreas tan distintas como la antropología, la psicología, la medicina, la biología, la sociología, el periodismo, la economía, el derecho, la administración de empresas, la ecología, la filosofía, la pedagogía y la historia.

El análisis de caso es una técnica de estudio e investigación que permite examinar una realidad particular (un paciente, una familia, una comunidad indígena, una empresa, una especie animal o vegetal, un ecosistema local, un megaproyecto, un programa político, un suceso polémico, un dilema moral, una historia de vida...) elegida para ello por su carácter “ejemplar” o “representativo” de una clase más amplia de hechos o eventos. Esta técnica es idónea para estudiar situaciones o sucesos que, por una u otra razón, son de especial interés para el investigador –o para el profesor y su grupo de estudiantes.



Casos interesantes surgen en los más variados contextos

- (a) La experiencia de un matrimonio interracial en un barrio de elite
- (b) Los fallos en la ejecución de un proyecto hidroeléctrico
- (c) El estilo de vida de un grupo autóctono en un ecosistema semiárido
- (d) La acumulación de basuras en una zona biodiversa
- (e) La explotación del trabajo infantil en un área rural
- (f) La aplicación de un nuevo método quirúrgico a un paciente

Todos estos pueden ser casos igualmente fecundos para fines de investigación o de aprendizaje.

Los tipos de análisis de caso

Dependiendo del objetivo al que apuntan, existen dos tipos principales:



(1) **Casos investigativos.** Esta categoría se refiere a casos cuyo análisis sirve para *orientar la formulación de hipótesis o de principios* aplicables a situaciones similares. Así suele ocurrir, por ejemplo, en medicina, psicología y otras ciencias de la salud, en donde las circunstancias de un paciente a menudo resultan iluminadoras para entender y guiar el tratamiento de patologías que afectan a muchas personas. En ocasiones un caso puede servir para generar hipótesis en áreas de estudio poco exploradas; otras veces puede suceder que un caso atípico conduzca a la revisión crítica de principios generalmente aceptados.



(2) **Casos formativos.** Esta categoría abarca aquellos casos cuyo análisis es útil para *ejercitarnos en la toma de decisiones* frente a encrucijadas o dilemas prácticos que requieren una consideración atenta de las circunstancias y una valoración de los elementos de juicio disponibles. Así suele pasar en ética y en política, en donde el saber adquirido a través del estudio de un caso aporta criterios o pautas para la toma de decisiones en otros casos parecidos. También puede suceder que un caso sea ejemplar en sentido negativo, es decir, que ilustre los efectos nocivos derivados de errores o malas decisiones que es mejor evitar en situaciones análogas.

En suma, sea para encauzar la producción de conocimiento nuevo en un área del saber (casos investigativos) o para contribuir al desarrollo de habilidades prácticas en un campo de aplicación (casos formativos), los estudios de caso son una herramienta adaptable a los más diversos escenarios de aprendizaje y por eso no existen recetas universalmente válidas para su realización. Sin embargo, como veremos enseguida, existe un conjunto de directrices generales que son de mucha utilidad a la hora de hacer el análisis de un caso.

La estructura del análisis de caso

Los casos para análisis usualmente tienen tres rasgos distintivos:

- > Son *específicos*: se enfocan en el estudio de situaciones o hechos únicos y concretos a través de los cuales se tantea un problema y se adquiere familiaridad con un área de trabajo.
- > Son *descriptivos*: requieren registros precisos y escrupulosos de la situación o hecho elegido, que se traducen más adelante en descripciones detalladas.
- > Son *inductivos*: se apoyan en la situación u objeto particular de estudio elegido para formular hipótesis generales o identificar soluciones aplicables en escenarios parecidos.

De estos rasgos se derivan los pasos principales que marcan el proceso de análisis o estudio de un caso, a saber:



1. SELECCIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Al elegir un caso, es esencial enfocarse en una situación o un hecho específico cuya naturaleza y características le confieran carácter “ejemplar” / “paradigmático”, o lo tornen de especial interés para profundizar en distintas facetas del campo de investigación o el área de desempeño que se esté abordando. En este orden de ideas, es bueno que el caso elegido resulte llamativo e interesante, pero lo realmente crucial es que sea relevante, significativo, iluminador con respecto a los temas o cuestiones que nos

interesa indagar o presentar. A tono con ello, el eje del trabajo de selección consiste en especificar las razones por las cuales la situación o hecho elegido “viene al caso”: (i) *¿Por qué es relevante?* (ii) *¿Qué lo hace representativo?* (iii) *¿En qué sentido puede ser fructífero como fuente de conocimiento o de aprendizaje?*

Ahora bien: para responder estas y otras preguntas similares es imprescindible conocer el perfil general del caso y sus aspectos más destacados. Este conocimiento se obtiene mediante un trabajo de documentación que supone la consulta de libros, artículos, periódicos, bases de datos, archivos, etc., pero que puede apoyarse también en entrevistas, inspecciones sobre el terreno u otras formas de trabajo de campo.

La documentación de un caso para fines de investigación empírica usualmente tiene dos fases. En un primer momento, documentar el caso consiste en recabar información que aporte elementos de juicio útiles para decidir si el caso “vale la pena” y para verificar si ya ha sido abordado antes por otros investigadores o estudiosos. Luego, si se ratifica la elección inicial, documentar el caso implica familiarizarse con sus detalles lo suficiente como para que, con base en él, sea posible plantear una hipótesis de trabajo o proponer una generalización que enriquezca o amplíe los conocimientos disponibles en torno al tema.

“Learning is the discovery that something is possible.”

Fritz Peris

Los estudios de caso orientados al desarrollo de habilidades prácticas y de toma de decisiones, por su parte, pueden basarse en un trabajo de selección y documentación realizado previamente por el profesor, quien asigna el caso a su grupo, o bien requerir de una selección realizada por los propios estudiantes a partir de indicaciones generales u opciones suministradas por el profesor. En contextos de este último tipo, lo recomendable en la selección es darle prioridad a aquellos casos cuyas circunstancias o situaciones sean los más relevantes de cara al logro de los aprendizajes esperados.

2. EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS

Una vez listo el trabajo de documentación, vienen dos pasos estrechamente correlacionados que constituyen la columna vertebral del ejercicio, a saber:

- (1) *Hacer una exposición pormenorizada y rica en detalles de las circunstancias del caso.*
- (2) *Efectuar un análisis juicioso de los elementos que le confieren al caso su carácter único.*

La función de la exposición es trazar un cuadro lo más completo posible de lo sucedido y lo suficientemente detallado como para que cualquier lector u observador se forme una idea precisa de los hechos y las circunstancias atinentes. Un modo práctico de monitorear que la información ofrecida en la exposición sea lo bastante completa consiste en verificar que el cuadro trazado aclare: *¿Qué sucedió? ¿Quiénes intervinieron? ¿Cómo sucedió? ¿Dónde y cuándo? ¿Y por qué?* En los casos formativos, es clave que al exponer las circunstancias los estudiantes tengan ocasión de imaginar lo ocurrido y de ponerse en el lugar de los participantes afectados.

La función del análisis, a su vez, es interpretar los detalles y elementos de juicio disponibles para comprender bien las implicaciones y el alcance del caso con vistas a la producción de conocimiento o al desarrollo de habilidades.



Las tareas de exposición y de análisis, desde luego, no se efectúan a tuestas, sino que se orientan en función de los intereses investigativos o formativos que suscitaron en primera instancia la elección del caso. En otras palabras: al reconstruir e inspeccionar los detalles del caso, ya sabemos, o al menos intuimos, qué es lo que andamos buscando.

En los casos investigativos, lo que se busca generalmente son *hechos* o *series de hechos a partir de los cuales sea posible inferir una noción o un principio aplicable a una gama de casos más amplia*. A veces sucede también que un caso de este tipo aporta evidencia desacorde o irreconciliable con un principio considerado válido para casos semejantes. La buena noticia es que cualquiera de esos resultados enriquece nuestro conocimiento: el primero, porque gracias al caso analizado entendemos mejor cómo funcionan otros casos análogos; el segundo, porque nos obliga a revisar críticamente –y, en lo posible, a enmendar– el saber que creíamos tener acerca de casos de ese tipo.



En los casos formativos, en cambio, lo que se busca casi siempre son *lecciones y aprendizajes acerca de cómo proceder (o cómo no proceder) cuando nos enfrentemos, en nuestra experiencia personal o laboral, a situaciones o circunstancias parecidas a las del caso analizado*. Si bien es muy frecuente utilizar como insumo sucesos de la vida real, también puede suceder que los pormenores del caso correspondan a experimentos mentales o a circunstancias hipotéticas. Esto subraya un hecho significativo: no todo aprendizaje valioso se adquiere por situaciones vividas en carne propia. Mediante el análisis de casos formativos podemos ensanchar nuestro horizonte de visión a través del estudio de experiencias ajenas o, incluso, de situaciones imaginarias (por ejemplo, procedentes de la literatura o del cine).

“¿Existirá alguien lo bastante astuto como para aprender de la experiencia de otros?”

Voltaire

Ahora bien: sea que nos ocupemos de un caso investigativo o de uno formativo, en ambos escenarios es crucial determinar el eje alrededor del cual gira el esfuerzo de observación y análisis. En otras palabras: hay que precisar cuál es el problema que el análisis busca resolver. En este punto es buena idea tener en mente preguntas cómo:

- ▶ *¿Qué hipótesis de trabajo –o qué principio generalizable– puedo formular a partir de este caso?* (Escenarios investigativos)
- ▶ *¿Cuál sería la mejor decisión frente a una situación o un dilema como el descrito en este caso?* (Escenarios formativos)
- ▶ *¿Qué podemos aprender, en suma, a partir de las circunstancias y detalles del caso en cuestión?* (Escenarios investigativos y formativos)



Responder preguntas-guía como estas u otras similares supone una revisión minuciosa y paciente de los detalles y circunstancias que rodean el caso, así como una reflexión detenida al respecto. Por lo general, esta reflexión es guiada por modelos de interpretación que forman el marco teórico de la investigación o por teorías abordadas previamente en clase. En todo caso, no hay que improvisar ni apresurarse a emitir un veredicto. Lo mejor es suspender el juicio hasta haber examinado concienzudamente los elementos de juicio disponibles. A fin de cuentas, de las respuestas que les demos a las preguntas claves depende la última y decisiva etapa del ejercicio, orientada a efectuar el balance y comentario global de los resultados alcanzados.

3. COMENTARIO Y BALANCE

En esta parte la tarea consiste en especificar los frutos logrados a lo largo del análisis. Tales frutos pueden ser de distinto tipo. Puede ocurrir, por ejemplo, que las facetas notables del caso sean generalizables y aplicables a una variedad de situaciones afines. Puede pasar también que el caso arroje luces acerca de cómo actuar en determinadas circunstancias, a qué enfoques teóricos recurrir para tomar cierto tipo de decisiones o qué tropiezos típicos evitar. Puede incluso suceder que el examen del caso nos abra los ojos a posibilidades de la existencia humana en las que nunca se nos había ocurrido pensar.



Cualquiera sea el resultado, en la parte final del análisis del caso hay que exponer con cuidado a qué punto arribamos, sea explicando con argumentos por qué el caso es generalizable, aclarando los motivos con base en los cuales elegimos una línea de acción ante los dilemas planteados en el caso o detallando qué aspectos del mundo real que desconocíamos emergieron al cabo del ejercicio.

Usualmente es buena idea coronar el trabajo con una conclusión sucinta organizada en tres momentos: (i) *recapitulación del problema* que se trataba de resolver, (ii) *comentario sintético de los análisis* efectuados en procura de la solución, y (iii) *balance general de la solución propuesta* y de los aprendizajes obtenidos. Pero sea que se siga esta u otra fórmula para concluir, cuanto más preciso y escueto sea el cierre, y cuanto más los resultados finales le hagan justicia a los detalles y al perfil del caso, tanto más probable será que el saber cosechado resulte sólido y que los aprendizajes logrados sean pertinentes para guiar futuros desempeños a nivel profesional o personal.

Un par de observaciones complementarias

- ▶ Los trabajos basados en análisis de casos son particularmente apropiados para el cultivo de una amplia variedad de habilidades intelectuales, entre ellas la capacidad de observación, la revisión crítica de ejemplos y situaciones concretas, la defensa argumentada de decisiones y la formulación de preguntas e hipótesis (ver a este respecto las fichas *Claves para plantear preguntas de investigación* y *Claves para formular hipótesis de trabajo*). Por tal razón, su uso es valioso y pertinente no sólo en cursos y seminarios sino también en escenarios de prácticas, en semilleros de investigación e incluso en trabajos de grado.
- ▶ Para sacarle auténtico provecho a un análisis de caso, la iniciativa y el esfuerzo personal del investigador o del estudiante son fundamentales: no en vano los análisis de casos son un método ideal para *aprender a aprender*. Así, desde las faenas de documentación y examen concienzudo del caso hasta los escenarios posteriores de presentación y debate conjunto de los resultados obtenidos, la participación y el compromiso genuinos son la piedra de toque para el desarrollo de capacidades analíticas, comunicativas y reflexivas del más alto nivel.

Y para terminar...

Recordemos que los análisis de caso de tipo formativo son los más comúnmente empleados en los cursos universitarios de pregrado, y que su uso continúa siendo importante incluso al nivel de los posgrados. Por tal razón, se recomienda a todos los interesados en el tema consultar, a modo de complemento, la ficha *Claves para hacer análisis de casos en ética*, en la cual se examinan con más detalle –y apelando a la perspectiva de un campo de aplicación específico: el de la formación moral– los pasos para la elaboración de dicho tipo de trabajos.



Universidad del
Rosario

| Escuela de
Ciencias Humanas

