

Experiencias en torno al método de estudio de caso en el campo de las organizaciones: prácticas, intereses, abordajes, crítica y prospectiva

Alba Vega¹, David Rodríguez²

¹ Departamento de Finanzas y Administración, Universidad de Guanajuato, México. albagvega117@gmail.com

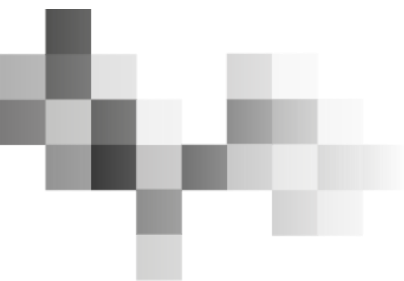
² Departamento de Administración, Universidad Autónoma Metropolitana, México. d.cruz.uama@gmail.com

Resumen. El propósito del presente panel es discutir en torno a las experiencias y prácticas relacionadas con el uso del estudio de caso en el contexto de organizaciones específicas para comprender la complejidad intrínseca de la vida organizacional en su perspectiva más amplia. El acercamiento al fenómeno de las organizaciones a partir del estudio de caso permite observar y hacer manifiesto, entre otras, las interrelaciones entre los integrantes, las diversas interpretaciones de dichos miembros en el entorno de las organizaciones y las particularidades que son dignas de resaltar. En el presente foro se hace presente la diferencia entre el concepto empresa y el de organización. La empresa es la forma de organización que busca la generación de ganancia, como único y principal objetivo. La organización es la coordinación de un grupo de personas con la finalidad de lograr un objetivo, es decir; los objetivos pueden ser diversos, como es el caso de la Universidad, el hospital, la cárcel, etcétera. El concepto de organización es más amplio. La organización como “el espacio –más o menos–difuso, cambiante, estructurado y estructurante en donde los individuos realizan diversos procesos con mayor o menor grado de ambigüedad e incertidumbre, que se relacionan o no a objetivos – personales y organizacionales– diversos y ambiguos, en el contexto de la acción organizada. Dicha acción es restringida de múltiples formas por marcos institucionales internos y externos y cruzada por lógicas de acción económica, instrumental, tecnológica, organizacional, política, social, sentimental, cultural, simbólica, psicológica, discursiva y metafórica” (Ramírez, De la Rosa, & Vargas, 2011, p. 15).

En términos que señala Weber (1983), donde el sentido de las acciones del sujeto está referido al de otros, y su contacto con la organización hace referencia a la interpretación de los diferentes sentidos y subjetividades que se da en la acción cotidiana, se determinan, desde esta postura, formas de acercamiento a una realidad específica; en este sentido y dada la naturaleza social de lo que comprende una organización, su comprensión requiere de “un método especial para seleccionar los materiales pertinentes para las cuestiones peculiares que ésta suscita” (Schütz, 1989, p. 36).

La particularidad y la especificidad de las dinámicas organizacionales construyen los principios rectores sobre el desempeño y las prácticas determinadas, cuya significación evoca a contextos culturales, sociales, y económicos específicos, que a partir del estudio de caso evidencian la naturaleza compleja de la construcción de significados y los procesos de interacción social que dirigen los esfuerzos, los talentos y las capacidades para el logro de los objetivos y metas de la organización con base en el acercamiento a aquellos informantes a través de quienes se puede conocer la realidad interpretada (Stake, 2013).

Para comprender la naturaleza social de las organizaciones es importante poder delimitar los fundamentos metodológicos que permitirán tener un acercamiento al entramado organizacional ¿Cómo hacer inteligible el significado de las acciones para explicar cierto fenómeno organizacional? Por un lado, se debe tener presente que todo sujeto en cada acción le da un sentido intencionado subjetivamente a su actuar a partir de su relación con los otros (Weber, 1983), la conducta es delimitada y constreñida socialmente (Berger & Luckmann, 1996), su comprensión e interpretación



en el nivel de vida diaria, se da de forma vaga y confusa- tácita-, en una mayor o menor intimidad de vivencia, en múltiples perspectivas que se entrecruzan (Schütz, 1989), con el mundo de los otros. Desde esta perspectiva, los conocimientos que han sustentado la conceptualización de la organización han sido puestos bajo el relieve crítico y puestos a discusión, verla como un proceso social modifica y devela ciertas interpretaciones no visibles sobre aquella realidad dada como fáctica (Latour, 2003).

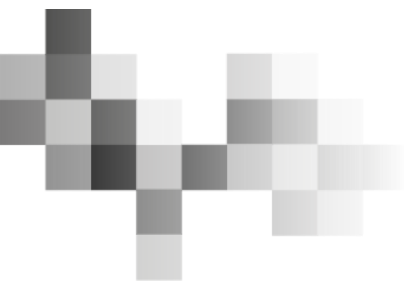
El análisis organizacional con base en los supuestos de la construcción social han sido determinantes para comprender a la organización desde una perspectiva diferente y que da cuenta de una realidad compleja en los términos de un espacio social con múltiples interrelaciones, el observarlas como construcciones sociales, constituidas por sistemas de relatos colectivos, que modifican la forma de actuar de los individuos, no sólo en el nivel organizacional, sino en otros niveles que se relacionen con éste, como el mítico, socio-histórico, institucional, grupal, individual y pulsional (Montaño, 2007), permite reconocer elementos profundos que determinan con gran fuerza, muchos de sus comportamientos que, antes no eran comprendidos.

La interpretación abre puertas para incurrir en la estructura básica de la experiencia, del significado, la conservación, y la reproducción a través del lenguaje y otras construcciones simbólicas a partir de la interacción dinámica con base en escuchar y comprender a partir de la voz de los actores como sujetos no pasivos sino activos en la realidad que los suscribe; reconfigurando su actuar en términos culturales, organizacionales y cognitivos (Whittington, 2006).

El análisis organizacional con base en los supuestos de la metodología cualitativa ha sido determinante para comprender a la organización desde una perspectiva diferente que da cuenta de una realidad compleja en los términos de un espacio social con múltiples interrelaciones, el observarlas como construcciones sociales, constituidas por sistemas de relatos colectivos, que modifican la forma de actuar de los individuos, no sólo en el espacio organizacional, sino en otros ámbitos, permite reconocer elementos profundos que determinan con gran fuerza, muchos de sus comportamientos que, antes no eran comprendidos, de aquí que el método de estudio de caso se proponga como una salida viable para dicha misión.

De la Garza (2006) propone reconocer tres fundamentos para el estudio de la Ciencia Social que encuadran en el estudio del caso:

- (a) La acción social: La interacción contempla la interpretación de los códigos culturales, pero los sentidos no son unívocos, ni esos códigos prevén todas las situaciones. La construcción del significado y del sentido de la acción implica la selección de códigos con base en el contexto y la propia experiencia de vida del sujeto.
- (b) Las estructuras: Se definen por la multiplicidad de interacciones que tienen un orden mayor a la interacción inmediata, realidades de segundo y tercer orden, realidades objetivadas que de cierta forma son independientes a los sujetos, que presionan, canalizan y limitan pero no determinan al sujeto; por ejemplo, el sistema económico mundial, el sistema de producción, el sistema cultural, etcétera. Estas estructuras son simbólicas, pero también pueden ser objetos materiales. Implican reglas que no existen sólo cuando la acción se produce sino que preexisten al sujeto concreto y que son resultado de objetivaciones de generaciones anteriores. Las estructuras son significativas parcialmente, ya que los individuos tienen espacios de libertad de decisión y de acción.
- (c) El sentido: El sentido es polisémico y heterogéneo, no sólo depende del contexto y las estructuras, comprende la significación consciente y no consciente, la construcción de configuraciones valorativas, cognitivas, estéticas y emotivas, que para su organización implica la utilización de los diversos códigos aprendidos. Un sentido construido no impuesto, en el que se atribuyen los acontecimientos y experiencias de la propia vida (Jiménez, 2005).



Robert Stake entiende al estudio de casos como “el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes” (Stake, 1998, p.11). En este sentido, el estudio de caso nos ofrece la narración de la experiencia particular del contacto directo, en este caso con una organización, sin dejar de reconocer la complejidad inherente en cada acercamiento. Tomando en cuenta que “vivimos en una realidad diversa y fragmentada en la que cada pieza particular de conocimiento representa la solución exitosa a algún problema local” (Ibarra, 1991, p.141) el contacto con realidades específicas y con experiencias únicas son fortalezas que hacen del estudio de caso una herramienta importante a considerar en este momento en donde el desarrollo del conocimiento, muchas veces, se ve desfasado por las necesidades que la sociedad demanda en la actualidad.

El método de estudio de caso al igual que otros métodos ha construido su propia validez y confiabilidad, éste se valida por el alcance y los fenómenos que puede explicar, permitiendo develar, a diferencia de otros métodos, las cuestiones particulares de un fenómeno. A su vez la confiabilidad radica en la capacidad que tenga el caso de expresar una realidad concreta. De tal forma que, permite comprender el sentido social de las acciones en relación con la situación interactiva que emerge.

La idea sustancial del estudio de caso permite indagar sobre la experiencia vivida por los individuos creadores y productores de significados que interactúan en diversos campos, delimitando ciertas prácticas, costumbres, estilos de vida, etcétera. La pertinencia del estudio de caso recae en observar a la organización como un espacio donde se construyen relaciones y significados, reconociendo su heterogeneidad y su movimiento permanente. La comprensión de la organización a través de esta perspectiva da cuenta de una complejidad dinámica y multidimensional en la que se encuentra inmersa (Tarrés, 2004; Rodríguez, Gil, & García, 1996; Sautu et al., 2010).

En este sentido, se hace esencial compartir experiencias que desde distintas disciplinas y enfoques se han elaborado en torno al método de estudio de caso en el campo de las organizaciones con la finalidad de conocer las prácticas que se han adoptado desde distintas regiones, así como los intereses que se plasman con mayor recurrencia a partir del estudio de caso, los abordajes que se plantean en las distintas tradiciones de investigación, pero también los aspectos críticos con respecto al método, así como sus limitaciones y estrategias para superarlas.

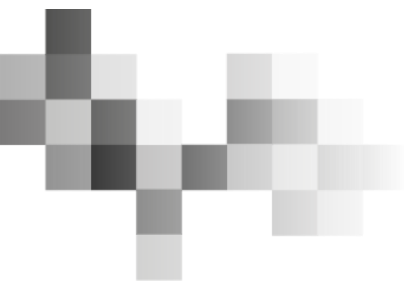
Palabras Clave: Estudio de Caso, Organizaciones, Prácticas de investigación.

Recursos necesarios: una sala con proyector de vídeo, internet.

Notas biográficas

Alba María del Carmen González Vega. Es profesora-investigadora del Departamento de Finanzas y Administración de la Universidad de Guanajuato Campus Celaya Salvatierra, Celaya Guanajuato México desde el año 2018. Ha sido profesora en la Universidad Autónoma Metropolitana y la Universidad Abierta y a Distancia de México. Licenciada en Administración y Maestra y Doctora en Estudios Organizacionales. Se ha desarrollado en diferentes proyectos de intervención organizacional en instituciones públicas y privadas. Trabaja temas sobre pequeña empresa, empresa familiar, aprendizaje organizacional, entre otros.

David Salvador Cruz Rodríguez. Es profesor-investigador en el Departamento de Administración de la Universidad Autónoma. Metropolitana (UAM) Unidad Azcapotzalco, México desde el año 2013. Doctor en Estudios Organizacionales y Miembro del Sistema Nacional de Investigadores CONACYT. Participa como coordinador del Nodo de Innovación, Conocimiento y Tecnología en las



Organizaciones dentro de la Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizacionales (REMINEO). Trabaja temas como innovación social, socio materialidad y tecnología en las organizaciones, cultura organizacional, entre otros.

Propuesta de organización del panel de discusión

1- Breve contextualización del tema

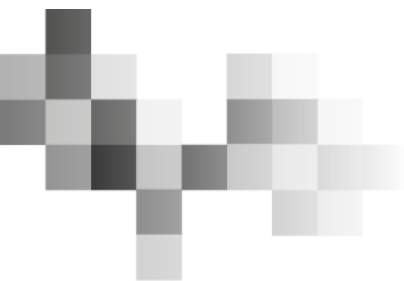
Robert Stake entiende al estudio de caso como “el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes” (Stake, 1998, p. 11). En este sentido, dicho método nos ofrece la narración de la experiencia particular del contacto directo, en este caso con una organización, sin dejar de reconocer la complejidad inherente en cada acercamiento. Tomando en cuenta que "vivimos en una realidad diversa y fragmentada en la que cada pieza particular de conocimiento representa la solución exitosa a algún problema local" (Ibarra, 1991, p. 141) el contacto con realidades específicas y con experiencias únicas son fortalezas que hacen del estudio de caso una herramienta importante a considerar en este momento en donde el desarrollo del conocimiento, muchas veces, se ve desfasado por las necesidades que la sociedad demanda en la actualidad.

2- Objetivo(s)

El objetivo del panel de discusión consiste en dialogar sobre las experiencias de investigación basadas en estudios de caso en organizaciones con la finalidad de compartir y proponer nuevas perspectivas para la aplicación del estudio de caso frente a los fenómenos actuales en las organizaciones.

3- Dinámica / estrategia

- a. Presentación grupal (Dinámica de Grupo) - 15 minutos.
- b. Exposición teórica del tema
Expositor 1. Con el tema “Contexto y aplicación del estudio de caso en los Estudios Organizacionales, alcances en la construcción de conocimiento” 15 minutos.
Expositor 2 con el tema “Experiencias del uso del método de estudio de caso en la investigación en organizaciones” 15 minutos.
- c. Aplicación en otros contextos
Planteamiento de preguntas a los asistentes que darán origen a la discusión y elaboración de una propuesta conceptual sobre la aplicación del Estudio de Caso para la investigación en organizaciones. 10 minutos.
- d. Discusión
Discusión y cierre. 35 min.
La construcción del debate se establecerá a partir de dirigir preguntas a los panelistas y al público con los siguientes tópicos:
 - Alcances y limitaciones de la metodología cualitativa y el estudio de caso para el estudio de las organizaciones (10 minutos).
 - Alcances de la construcción del conocimiento entorno al objeto de estudio a partir del estudio de caso (10 minutos).



- Reflexión teórica-práctica del estudio de caso para los procesos de intervención en las organizaciones (10 minutos).
- Cierre con principales aportaciones y reflexiones (5 minutos).

4- Aplicación de la propuesta en la realidad / ejemplos prácticos

Los interesados en el panel de discusión podrán conocer y compartir experiencias de investigación en organizaciones utilizando el método de estudio de caso, permitiendo definir los alcances y limitaciones de su utilización.

En el panel se expondrán diversos casos que se han abordado en los Estudios Organizacionales para comprender la versatilidad del estudio de caso.

5- Resultados esperados

- Generar una discusión en torno a las diversas experiencias de aplicación del Método de Estudio de Caso en las organizaciones.
- Ampliar las perspectivas de aplicación y utilización del método del Estudio de Caso en las organizaciones y otros contextos en principio no organizacionales.
- Clarificar la diferencia entre el Estudio de Caso y el Caso de Estudio que es utilizado muy a menudo en las escuelas de negocio.

Referencias

Berger, P. L., & Luckmann, T. (1996). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires, Argentina: Amorrortu.

De la Garza, E. (2006). ¿Hacia Dónde va la Teoría Social? En *Tratado latinoamericano de sociología* (pp. 19–38). Barcelona, España: Anthropos y Universidad Autónoma Metropolitana-Iztapalapa. Recuperado de http://sgpwe.izt.uam.mx/pages/egt/publicaciones/capituloslibros/teoria_social.pdf

Ibarra Colado, E., & Montaña Hirose, L. (1991). *Ensayos críticos para el estudio las organizaciones en México*. México, Uam-I/Porrúa.

Jiménez, A. B. (2005). *Modelos y realidades de la familia actual*. Editorial Fundamentos.

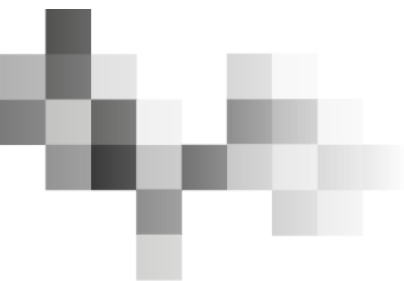
Latour, B. (2003). The promises of constructivism. En *Chasing Technology : Matrix of Materiality* (pp. 27–46). Indiana University Press.

Montaña, L. (2007). El análisis organización. *Un modelo para armar, reflexiones en torno a la perspectiva de Eugène Enriquez en Enigmas y Laberintos* Montaña, L. (Ed.) México, UAM-REMINEO.

Ramírez, G., De la Rosa, A. A., & Vargas, L. G. (2011). Estudios Organizacionales y Administración. Contrastes y complementariedades: caminando hacia el eslabón perdido. *Revista Electrónica Forum Doctoral*, (3), 7-51.

Rodríguez, G., Gil, J., & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Aljibe.

Sautu, R., Boniolo, P., Dalle, P., & Elbert, R. (2010). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos y elección de la metodología*. Buenos Aires, Argentina: CLACSO.



Schütz, A. (1989). *La construcción significativa del mundo social*. Paidós.

Stake, R. (2013). Estudios de caso cualitativos. *En Manual de investigación cualitativa* (Vol. III, pp. 154-197). Argentina: Gedisa.

Stake, Robert (1998) *Investigación con estudio de casos*. Ediciones Morata.

Tarrés, M. L. (2004). Lo cualitativo como tradición. En "Observar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales y El Colegio de México.

Weber, M. (1983). *Economía y sociedad*. México: Fondo de Cultura Económico.

Whittington, R. (2006). Completing the Practice Turn in Strategy Research. *Organization Studies*, 27(5), 613–634.

