

La importancia del protocolo en el estudio de casos empresariales: la experiencia desde la investigación doctoral en diseño

Xinia Varela-Sojo - Instituto Tecnológico de Costa Rica. Escuela de Diseño Industrial. Campus Cartago^(*)

Actas de Diseño (2026, abril),
Vol. 53, pp. 115-117. ISSN 1850-2032.
Fecha de recepción: julio 2022
Fecha de aceptación: agosto 2025
Versión final: abril 2026

Resumen: La ponencia presenta los aspectos básicos que se recomienda incluir en el protocolo para la realización de estudio de casos empresariales, desde la experiencia de la aplicación de éste como método de una investigación doctoral en diseño. Esta ponencia se extrae de la tesis doctoral de la autora, quien actualmente cursa el Doctorado en Diseño de la Universidad de Palermo, en la línea de investigación Diseño y Economía, y cuyo título es «Hacia una conceptualización del proceso proyectual y el rol del diseñador en empresas de diseño industrial costarricense».

Palabras Claves: Estudio de casos – protocolo – doctorado en diseño – empresas creativas – Costa Rica.

[Resúmenes en inglés y portugués en la página 117]

Desarrollo

El estudio de casos es ampliamente utilizado en las ciencias sociales y es cada vez más frecuente encontrarlo en investigaciones de ciencias económicas debido a que es posible generar un mayor acercamiento “a los constructos teóricos y proporcionar un argumento mucho más persuasivo sobre las fuerzas causales” presentes entre las variables del estudio (Siggellkow, 2007, p. 22). Dado que el estudio de casos requiere de rigurosidad y fiabilidad para darle validez a los datos, es que se sugiere la aplicación de protocolos para la ejecución del método de manera que se pueda planificar el acercamiento al campo, la aplicación de los instrumentos y el análisis de datos de una manera certera y confiable. En esta ponencia se abordarán los contenidos básicos que debe contemplar

el protocolo en el estudio de casos con el fin de brindar una guía a otros investigadores en el campo disciplinar en diseño, considerando la experiencia de la autora en la implementación de este recurso.

Según Yin (2014), existen ciertos criterios para justificar el uso del estudio de casos como método para abordar una investigación. Uno es el tipo de problema que se está abordando. El uso de estudio de casos es justificable para las investigaciones en donde el problema de estudio es complejo y en el cual se requiere entender ciertos comportamientos, relaciones o situaciones sociales desde la visión de las personas involucradas, permitiendo un acercamiento a su propia vivencia en un entorno determinado, pero teniendo claro que “el investigador tiene

poco control sobre los acontecimientos” que se están estudiando (Yacuzzi, 2005, p.6).

Asimismo, otro criterio que está estrechamente ligado con el anterior y que justifica el estudio de casos como método válido para la investigación cualitativa es el tipo de preguntas o interrogantes que se plantea el investigador en torno al problema a abordar con el trabajo empírico. Cuando dichas preguntas giran alrededor de cuestionamientos sobre entender el *cómo* o el *por qué* de algún fenómeno social y lo que buscan es comprender ciertas particularidades sociales u organizacionales, es necesario aplicar el método de estudio de casos para poder obtener una comprensión más asertiva en relación con ese fenómeno a estudiar.

Ahora bien, para poder garantizar la calidad del diseño metodológico de una investigación mediante el método de estudios de casos, Yin (2014) propone el uso de cuatro criterios o *tests*, los cuales son: 1) la validez de los constructos, 2) la validez interna, 3) la validez externa, 4) la confiabilidad. Este último criterio es fundamental en la investigación cualitativa (Gephart, 2004) por lo que, para garantizar un adecuado seguimiento, la confiabilidad se apoya en el uso del protocolo del estudio de casos en el cual se consideran cuatro componentes principales: 1) la visión general del estudio de casos, b) los procedimientos planteados para la recolección de los datos, c) la guía de entrevista o preguntas realizadas, d) la guía para el análisis de los datos obtenidos (Yin, 2014).

En relación con la visión general del estudio de casos, es conveniente señalar que el investigador debe tener claridad en cuanto a los objetivos, preguntas de investigación y núcleos problemáticos del estudio que está ejecutando, de manera que pueda verificar la pertinencia de éstos con las tácticas a aplicar en el estudio de casos (Martínez, 2006; Fong, 2008; Castro, 2010; Yin, 2014).

Con respecto a los procedimientos planteados para la recolección de los datos, interviene acá la definición de acciones que permitirán realizar un adecuado acercamiento al campo; garantizar la confidencialidad de la información; establecer los criterios para la selección de los casos de análisis; realizar la identificación de informantes claves; planificar los recursos para el registro, organizar el análisis de los datos; y determinar la codificación a utilizar (Yin, 2014). Esta sección del protocolo es importante ya que permite ordenar y plantear las acciones a realizar antes de acudir a la investigación de campo, de manera que haya un buen aprovechamiento de los recursos y el tiempo disponible para realizar el estudio.

Una vez hecho lo anterior, se requiere establecer la guía de la entrevista de manera que el cuestionario sea diseñado antes de realizar las indagaciones en el campo. Es fundamental planificar las secciones del cuestionario en coherencia con los núcleos problemáticos de la investigación, de manera que se asegure que la entrevista está realizándose acorde al propósito principal del estudio. Es altamente recomendable que en esta etapa se puedan hacer pruebas piloto del cuestionario a aplicar, de manera que se tenga una mayor certeza que tanto las interrogantes como el contenido está siendo suficiente para lo que se desea indagar en la investigación.

Como última sección que compone el protocolo, se debe realizar la guía para el análisis de los datos que

se obtengan, utilizando como referencia las unidades, variables e indicadores de la tesis, así como los códigos definidos durante la codificación de la información. Es recomendable el uso de matrices o mapas conceptuales que permitan no solo ordenar los hallazgos sino encontrar puntos de inflexión que resulten en conclusiones del trabajo realizado. En esta sección la participación de los informantes claves se vuelve importante, ya que por medio de éstos es posible verificar los datos obtenidos y permite pasar a una discusión de hallazgos de la investigación, incluyendo otras fuentes utilizadas para la triangulación de manera que se le brinde validez a los constructos (Yin, 2014).

Dado lo anteriormente expuesto se concluye que la aplicación de protocolos en el estudio de casos implica un esfuerzo y una inversión de tiempo importante de parte del investigador para generar un óptimo ordenamiento de la información y una planificación exhaustiva previa a la ejecución de los instrumentos en el campo. Por ejemplo, el determinar con atención los criterios para la selección de los casos de análisis es prioritario para establecer una adecuada relación entre lo planteado a nivel de objetivos y núcleos problemáticos de la investigación con el diseño de los instrumentos a aplicar.

Por tanto, es importante resaltar que la realización del protocolo en el estudio de casos, contemplando cada uno de los componentes y técnicas expuestas anteriormente, no solo hace más manejable el análisis de los datos y la eventual discusión de resultados, sino que también contribuye a asegurar la confiabilidad del método utilizado en las investigaciones cualitativas.

Referencias bibliográficas

- Castro, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*, julio-diciembre(2), 31-54. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3693387.pdf>
- Fong, C. (2008). El estudio de casos en la preparación de tesis de posgrado en el ámbito de la PyME. *XXII Congreso Anual de AEDEM "Building Bridges in a Global Economy"*, 1-14. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2712302.pdf>
- Gephart, R. (2004). From the editors: Qualitative Research and the Academy of Management Journal. *Academy of Management Journal*, 47(4), 454-462. doi: <https://journals.aom.org/doi/10.5465/amj.2004.14438580>
- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, julio(20), 165-193. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/646/64602005.pdf>
- Siggelkow, N. (2007). Persuasion with case studies. *Academy of Management Journal*, 50(1), 20-24. doi: <https://doi.org/10.5465/amj.2007.24160882>
- Yacuzzi, E. (2005). El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales, validación. *Documentos de Trabajo*, 1-37. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=18373077&lang=es&site=ehost-live>
- Yin, R. (5ta Ed.). (2014). *Case study research: design and methods*. California: SAGE Publications.

Abstract: This paper presents the basic elements recommended for inclusion in a protocol for conducting business case studies, based on the experience of applying this method in doctoral research in design. This paper is excerpted from the author's doctoral thesis, who is currently pursuing a Ph.D. in Design at the University of Palermo, in the Design and Economics research track, and whose thesis is titled "Toward a Conceptualization of the Design Process and the Role of the Designer in Costa Rican Industrial Design Firms."

Keywords: Case study – protocol – PhD in Design – creative companies – Costa Rica.

Resumo: A palestra apresenta os aspectos básicos que se recomenda incluir no protocolo para a realização de estudos de caso empresariais, com base na experiência de sua aplicação como método de pesquisa de doutorado em design. Esta apresentação é extraída da tese de doutorado da autora, que atualmente cursa o Doutorado em Design na Universidade de Palermo, na linha de pesquisa Design e Economia, e cujo título é "Rumo a uma conceituação do processo de projeto e do papel do designer em empresas de design industrial da Costa Rica".

Palavras-chave: Estudio de caso – protocolo – doutorado em design – empresas criativas – Costa Rica.

(* **Xinia Varela-Sojo** es costarricense y es Diseñadora Industrial graduada del Tecnológico de Costa Rica (TEC). Es Master cum laude in Strategic Design: design of the value offering del Politecnico di Milano y tiene un título técnico en Gestión de Proyectos de Responsabilidad Social y Alianzas Público Privadas para el Desarrollo, por la Universidad de Costa Rica. Actualmente cursa el Doctorado en Diseño de la Universidad de Palermo, Argentina. Su tema se enmarca en la línea de investigación Diseño y Economía de la UP y en la de Gestión del Diseño del TEC. Fue recientemente nombrada Directora de la Escuela de Diseño Industrial del Tecnológico de Costa Rica. Es profesora de la misma Escuela, es miembro de la Comisión Espíritu Emprendedor del TEC y representante institucional ante la Mesa Sectorial de Diseño y Diseño Artesanal para la Estrategia Nacional Costa Rica Creativa 2030, Gobierno de Costa Rica.