

# **Guía para los estudios de caso como Técnica de Evaluación o Investigación**

Dr. José M. Huerta, Especialista en Evaluación. Revisado en abril de 2005.

## Introducción

El estudio de caso es un método cualitativo de investigación o evaluación. En otras palabras, los números y datos estadísticos son generalmente sustituidos por una rica descripción narrativa. Sin embargo, últimamente se han diseñado programas de computadora que permiten cuantificar los datos cualitativos sin sacrificar la riqueza del análisis cualitativo. Una de las razones para la evaluación cualitativa en general y para el estudio de caso en particular es que no se puede asumir que las metas de los programas puedan ser establecidas de manera clara, y los objetivos para medir los logros son en algunos casos extraordinariamente difíciles o teóricamente imposibles (Guban y Lincoln 1981; Patton, 1980). En adición, los métodos cuantitativos no son aplicables a todas las situaciones (Posavac, 1989).

Los proponentes de la evaluación cualitativa mantienen que los programas son altamente sensitivos al contexto específico en el cual es ofrecido. Un proyecto determinado funciona diferente en los diversos lugares donde se lleva a cabo. Un programa puede funcionar a las mil maravillas en un lugar y no cumplir su misión en otro. Por otro lado, en estudios donde no se tenga mucha información, tal vez lo más idóneo sea conseguir una información amplia y profunda, la cual se obtiene solamente a través de un estudio cualitativo.

## Metodología

El método de estudio de caso es apropiado para estudiar situaciones particulares en profundidad, donde se requiera estudiar en detalle a los sujetos pertinentes. La fuente de información es rica en el sentido de que mucho se puede aprender de los ejemplos utilizados en el estudio. Se puede obtener una valiosa información en el caso de la manera de mejorar un programa al estudiar a las personas que hayan tenido un éxito particular o a los que no lo han tenido. Los sujetos experimentales en un estudio de caso lo pueden constituir una persona, un evento, un programa, un grupo social, un incidente crítico, familia o comunidad (Patton, 1987).

El estudio de caso persigue describir la unidad en profundidad, en detalle, basada en el contexto y de una manera total, mientras que el método cuantitativo tiene unas expectativas específicas de lo que se pretende buscar. Según el evaluador o investigador enfatice más en resultados individualizados, mayor es la necesidad de métodos cualitativos. Si el énfasis es en resultados comunes para todos los participantes, mayor es el requisito de las medidas cuantitativas

estándares de cambio y rendimiento. La evaluación cualitativa tiende a realizarse con un número reducido de sujetos experimentales, a los cuales se estudian con profundidad. La evaluación cuantitativa utiliza mayor número de participantes, pero el estudio es menos intenso. El estudio de caso en particular tiene la ventaja con respecto a otros estudios cuantitativos y cualitativos, que se realiza en el mismo lugar donde se lleva a cabo la acción.

### **Estudio Cualitativo & Cuantitativo**

En los estudios cualitativos generalmente la participación es limitada, como en los estudios de caso, pero la información que se recopila de los participantes es muy profunda. En los estudios cuantitativos se suele obtener una alta participación como en el caso de las encuestas, pero la información que se obtiene de los participantes es más limitada.

Un ejemplo de un estudio cuantitativo podría ser cuando se le pregunta entre otras cosas a la clientela del Servicio de Extensión Agrícola su nivel de satisfacción con el funcionamiento de la agencia, y se proveen las siguientes alternativas:

- ( ) 1. Ninguna satisfacción
- ( ) 2. Poca Satisfacción
- ( ) 3. Ni satisfecho ni descontento
- ( ) 4. Satisfecho
- ( ) 5. Muy Satisfecho

El tipo de pregunta formulado se conoce como pregunta cerrada, ya que el encuestado debe limitarse en su respuesta a una de las alternativas provistas, sin posibilidad de generar mayor información. Esto facilita grandemente el análisis y el uso de métodos estadísticos.

En el caso a que nos referimos, la media aritmética fue de 4.1, lo que indica que en términos generales, los participantes se sienten satisfechos con el funcionamiento del Servicio de Extensión Agrícola. De la misma manera, se formularían otras premisas codificadas de manera cuantitativa.

En cuanto a las preguntas cualitativas, estas permiten conocer con mayor profundidad el sentir de los participantes, por lo que se debe utilizar un grupo menor, como en los estudios de caso. En muchas situaciones es muy recomendable intercalar algunas preguntas cualitativas en un estudio cuantitativo. Ejemplo de preguntas cualitativas que se podrían utilizar para determinar en un grupo de agricultores la manera en que reciben la información del Servicio de Extensión Agrícola son las siguientes:

¿Dónde consigues información sobre agricultura?

¿Cuál es tu impresión sobre la fuente de información?

¿Cómo comparas la información que recibes de Extensión con la de otras agencias?

¿Cuál fue la última vez que recibiste información agrícola de la oficina de Extensión? ¿Qué impresión te causó la información recibida?

¿Qué se debe hacer para proveer una mejor calidad en la información?

¿Qué debe hacer el agente agrícola para llegar a más agricultores?

Las preguntas anteriores se conocen como preguntas abiertas, ya que el participante tiene una mayor amplitud para responder a cada una de ellas. Es labor del entrevistador mantener la conversación dentro del tópico. El análisis de información cualitativa requiere destrezas especiales. Las personas con la responsabilidad de tomar decisiones agradecen el uso de la información cualitativa, ya que no se requiere ningún tipo de conocimiento en estadísticas, por lo que son muy fáciles de interpretar, puesto que se utiliza lenguaje común.

#### Preparación para llevar a cabo los estudios de caso

Las personas que lleven a cabo los estudios de caso deben de estar altamente adiestradas. Ante todo, deben establecer un ambiente de mutua confianza con los participantes del estudio, de manera que se propicie una entera cooperación. El estudio de caso es particularmente difícil, debido a que no se conoce mucho sobre la situación en cuestión, por lo que en adición a conocimientos en el área de la investigación, en gran medida se dependerá del sentido común y la improvisación de parte del que la realiza, aunque siempre es posible y hasta recomendable el preparar unas preguntas generales que sirvan de guía antes de la entrevista u observación a realizar. En adición a las entrevistas, que datan generalmente de preguntas abiertas, el estudio de caso hace uso de la observación y del cotejo de expedientes. Se recomienda que para realizar un estudio de caso, el investigador se familiarize con el proyecto en sus diversas fases y participe activamente en las actividades en las cuales se involucren sus sujetos experimentales. Las maneras más comunes para recopilar datos para los estudios de caso son las siguientes:

1. Entrevistas informales
2. Combinación de métodos
3. Guía del entrevistador
4. Observaciones
5. Observaciones estructuradas

6. Observación participante
7. Preguntas abiertas
8. Análisis de contenido
9. Cotejo de Expedientes

#### Entrevistas informales

El estudio de caso es muy adecuado para la utilización de entrevistas informales. Para este método, la persona con quien conversa el entrevistador por lo general no se da cuenta que se está llevando a cabo una entrevista. La mayoría de las preguntas provienen del contexto inmediato de la conversación. Por lo tanto, las preguntas utilizadas podrían ser diferentes para cada participante utilizado. En este caso, la utilización de preguntas guías es de muy poca utilidad, aunque podrían ofrecer una idea general al encuestador. Es posible entrevistar a la misma persona en varias ocasiones. La ventaja del mencionado contexto es que permite al entrevistador el responder a las diferencias individuales y cambios en la situación (Patton, 1987).

#### Combinación de métodos

En muchas ocasiones, los estudios de caso pueden ser apropiados para conseguir información para desarrollar encuestas de tipo cuantitativo, o estudios experimentales, los cuales todavía tienen más peso para las agencias patrocinadoras, especialmente para las evaluaciones sumativas. Es muy común la mezcla de métodos cualitativos y cuantitativos en el mismo estudio. El uso de diferentes métodos de evaluación, tales como el uso de métodos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio, se conoce como triangulación.

#### La guía del entrevistador

La guía del entrevistador es una lista de posibles preguntas para una entrevista. El objetivo es el asegurarse que básicamente la misma información se va a cubrir con los diferentes entrevistados, además de asegurar que los tópicos más relevantes del estudio se han cubierto. El encuestador está totalmente libre para adaptar o modificar las preguntas y su parafraseo a las necesidades de cada participante en el estudio. La ventaja de la guía del entrevistador es que permite al evaluador decidir el mejor uso posible al tiempo limitado que corrientemente disponen para las encuestas. Adicionalmente, la técnica permite el que se entrevisten a diferentes personas de una manera más sistemática. La guía del entrevistador es muy apropiada para las entrevistas grupales, lo cual es corrientemente el formato utilizado para los estudios de caso en los informes federales del Servicio de Extensión Agrícola.

La guía del entrevistador se puede desarrollar en mayor o menor detalle, dependiendo del contexto en el cual el evaluador pueda identificar ciertos tópicos relevantes antes de la entrevista. A continuación presentamos una muestra de una guía del entrevistador para los participantes en un adiestramiento ocupacional del personal. Dicha guía también servirá para proveer una idea del tipo de pregunta que se utiliza en términos generales en la evaluación cualitativa, al mismo tiempo que permite visualizar la riqueza de información que proveerá el participante, a diferencia de la evaluación cuantitativa, cuyo marco de respuesta es mucho más limitado. A continuación se provee un ejemplo de lo que serían preguntas guías un estudio de caso con los participantes de un adiestramiento educativo.

- ¿Qué ha realizado el participante durante el programa? Actividades, interacciones, productos, trabajo realizado.
- ¿Cuales son las destrezas actuales de los participantes? Qué puede aportar el participante en el mercado laboral?
- ¿Cómo ha sido el participante afectado por el adiestramiento en adición a las destrezas laborales? estima propia, actitudes hacia el mundo del trabajo, aspiraciones, relaciones interpersonales, etc.
- ¿Cuales son los planes futuros del participante? planes de trabajo, ingreso esperado, estilo de vida etc.
- ¿Qué opina el participante del programa? fortalezas, debilidades, lo que más le ha gustado, lo que menos le ha gustado, los mejores componentes, las cosas que deben cambiar etc.

### Uso de la observación

El propósito de la observación es la de describir las actividades del programa a las personas que participaron en el mismo, y el significado que ha tenido el programa para los participantes. Los informes de observación deben ser lo suficientemente claros para que informen al lector con exactitud sobre lo que ha ocurrido y cómo ha ocurrido. Entre las ventajas de la observación se encuentra el hecho de que la información se recopila en el lugar donde se lleva a cabo el programa, por lo que el evaluador obtiene una evidencia apropiada del contexto del programa. Otra ventaja importante es que la observación permite al evaluador obtener acceso a información que los encuestados no estarían dispuestos a revelar en una encuesta. Esto es debido a la sensibilidad de algunos tópicos, y al hecho de que muchas de las respuestas de los entrevistados responden a percepciones altamente selectivas de los participantes. Al incorporarse las percepciones también selectivas del evaluador, se puede obtener una visión global del programa. Se recomienda el uso de la observación en combinación a otros métodos mencionados de metodología cualitativa y posiblemente también cuantitativa. Esto

proporcionará una rica variedad de criterios con lo que se fortalecería la validez de los estudios de caso.

### Observación participante

Cuando el evaluador es una persona participante en el programa o servicio educativo en cuestión, se conoce como observación participante. Este método es muy conveniente para la obtención de una observación naturalista, donde la situación real se altere lo menos posible. Esto se logra mejor cuando el evaluador es parte integrante del grupo, y no alguien que llega algunas veces para recopilar los datos de una evaluación. Un ejemplo puede ser el de una persona que participa en una ceremonia de una secta religiosa para observar sus prácticas religiosas. La observación puede incluir representaciones de carácter religioso, cuadros, observación de actitudes, etc.

### Observación estructurada.

La observación también puede llevarse a cabo de manera estructurada. Dicho método es muy propicio cuando los recopiladores de datos no tienen mucha experiencia. En otros casos, al margen de la experiencia, el método también es adecuado cuando el propósito es homogenizar la toma de datos para así poder establecer comparaciones basadas en observaciones uniformes. La observación estructurada está basada en un formulario con observaciones fijas: el evaluador realiza todas las observaciones señaladas en el formulario y no debe cambiar ni añadir observaciones si no se ha establecido de antemano. A continuación se presentan unos posibles ejemplos de observaciones estructuradas.

#### 1. Sistemas de ventilación del salón de clases.

Acondicionador se aire \_\_\_\_\_

Ventilador \_\_\_\_\_

Ventanas \_\_\_\_\_

Otro (Explique) \_\_\_\_\_

Ninguno \_\_\_\_\_

Otros comentarios \_\_\_\_\_

#### 2. Alumbrado

Luz artificial \_\_\_\_\_

Luz natural \_\_\_\_\_

Ambas \_\_\_\_\_

## Preguntas Abiertas

Consisten de una serie de preguntas cuidadosamente formuladas y parafraseadas, con el objeto de hacer a cada participante la misma pregunta. Las preguntas abiertas se utilizan cuando es importante minimizar la variación en las respuestas que proveen los encuestados. Este tipo de técnica es también muy adecuada cuando varias personas llevan a cabo las entrevistas, y el evaluador desea reducir la variación en las respuestas, por el hecho de que los encuestadores puedan hacer las mismas preguntas de diferente manera. Sin embargo, la homogeneización se logra a expensas de reducir la flexibilidad y la espontaneidad en las encuestas. La mejor manera de preservar la homogeneidad en las encuestas es la de adiestrar a los encuestadores previamente a las entrevistas. Los datos recopilados serán el resultado de preguntas abiertas que generarán respuestas libres, pero la manera precisa de realizar las preguntas está predeterminada. La mayor debilidad de las preguntas abiertas estriba en que podrían surgir algunos tópicos no anticipados cuando se están formulando las preguntas. Las preguntas abiertas tienen la ventaja de que el encuestado no está limitado a proveer unas respuestas fijas, aunque esto presenta algunos retos para el análisis de los datos. Las preguntas abiertas pueden ser parte de una evaluación cuantitativa con el propósito de incluir algunos aspectos donde se requiera mayor información:

- ¿Díganos las tres cosas que más le gustaron del programa?
- ¿Díganos las tres cosas que menos le gustaron del programa?
- Mencione tres recomendaciones para mejorar el programa

## Análisis de Contenido

Es el procedimiento de clasificar los datos de manera que estos se puedan simplificar y organizar por temas y categorías. El análisis de contenido se puede realizar de entrevistas, de observaciones, de periódicos, libros, vídeos, retratos, expedientes y otros documentos. El establecer unas etiquetas o codificaciones para los datos son aspectos necesario para clasificar los datos y obtener el análisis de contenido. Para facilitar la validación del análisis, se recomienda que más de una persona realice el análisis generado sobre las mismas fuentes de información. Los resultados deben discutirse, y el informe final obtenido mediante consenso de ambas partes.

## Cotejo de Expedientes

Los expedientes podrían constituir una información muy valiosa en el estudio de caso. Es muy importante negociar el acceso a los documentos al inicio del programa, debido a que los expedientes suelen contener información confidencial, aunque muy útil para obtener información del programa y de sus

participantes. El cotejo de expedientes puede ser de mucha importancia para obtener información sobre las actividades del programa, además de que puede proveer al evaluador ideas sobre estrategias a utilizarse en entrevistas y observaciones posteriores.

### **Ventajas y desventajas del estudio de caso**

<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
Permite llegar a una relación estrecha y profunda con los participantes	Requiere una gran precisión, puede ser muy subjetivo, requiere mucho tiempo y una gran cantidad de información
Puede ser eficientemente combinado con otros métodos, tales como la encuesta y la observación	El énfasis es en un número limitado de casos. No puede ser generalizado necesariamente a una comunidad mayor.
Ofrece una oportunidad única para estudiar grupos y familias en profundidad. La información que se obtiene es de la unidad estudiada como un total.	No es apropiado como un método aislado. Se recomienda que se use en combinación con otros métodos o como una guía para otros estudios. Actualmente no está muy reconocido para evaluaciones sumativas, aunque está aumentando el uso en evaluaciones formativas
Puede ajustarse para estudiar situaciones específicas	Se requieren varios casos para un análisis más apropiado.

### **Validez y consistencia de los estudios de caso**

La manera más viable de cotejar dichas medidas es la de cotejar las anotaciones de la entrevista y las observaciones con otra u otras personas, los cuales pueden ser asistentes o auxiliares de investigación. En adición, se recomienda que la información recopilada se ponga a disposición de las personas que ayudaron a suministrarla.

En la medida en que haya menos divergencias entre el recopilador de datos y los participantes, o entre varios recopiladores de datos, la validez y consistencia será mayor. Una manera de asegurarse que la información recopilada responda a la realidad es la de utilizar para la recopilación de datos una grabadora, para lo cual se debe contar con autorización previa de las personas entrevistadas. A continuación, la secretaria debe realizar la transcripción tal y como los participantes contestaron, sin alterar ni cambiar nada.

### **Tipos de Evaluación en el estudio de caso**



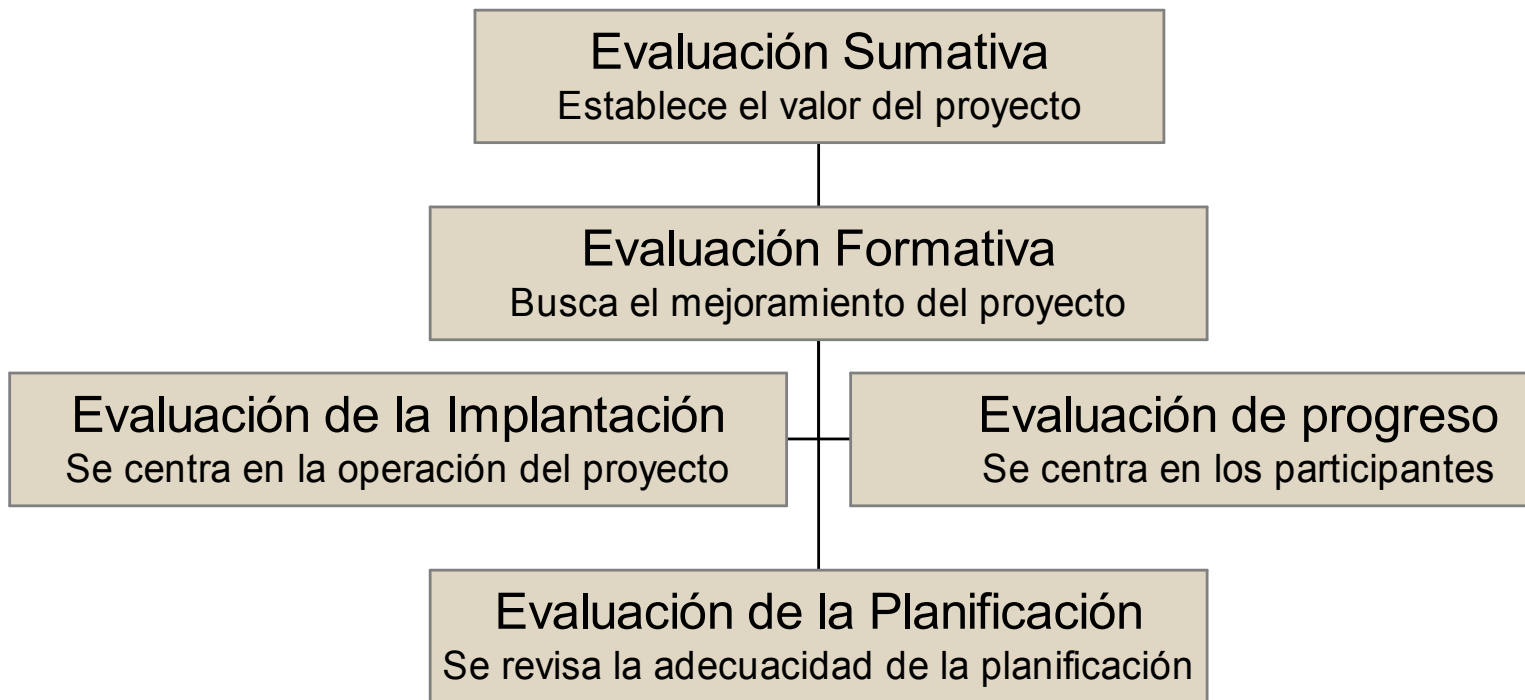


Diagrama 1

A continuación ofrecemos unas guías generales que le pueden ser de utilidad tanto al menos experimentado como al que posee mayor experiencia llevando a cabo estudios de caso.

Tal como se aprecia en el diagrama 1, la evaluación se divide en evaluación de planeo, formativa y sumativa. La evaluación de implantación y la de progreso son parte de la evaluación formativa. Procedemos a explicar cada una de evaluaciones mencionadas, con unas preguntas generales que pueden ayudar a la planificación y diseño de la guía del entrevistador. Recuerden, que antes de realizar un estudio de caso, debemos conocer el propósito de la evaluación

### **Evaluación de planificación**

La evaluación de planeo provee información que ayude a comprender el significado del proyecto, su descripción, logística, los resultados esperados, duración del proyecto y las estrategias con las que esperan lograr los resultados. El producto de la evaluación de planeo es un contenido rico de la descripción del proyecto, incluyendo sus metas, objetivos, actividades, participantes, personas con interés especial en el programa, recursos, y logros esperados. La evaluación de planeo utiliza típicamente las siguientes preguntas, las cuales pueden servir de guía para los estudios de caso:

- ¿Para qué se desarrolló el proyecto? ¿Cuál fue la necesidad que trataba de resolver?

- ¿Quiénes son las personas o grupos con interés en el proyecto?  
¿Quiénes están involucrados en el proyecto?
- ¿Qué desean saber las personas interesadas en el proyecto?
- ¿Quiénes son los beneficiarios en el proyecto?
- ¿Cuales son las estrategias y actividades que involucrarán a los participantes? ¿Cómo es la intervención? ¿Cómo los participantes se beneficiarán? ¿Cuales son los resultados esperados?
- ¿Dónde se lleva a cabo el programa? (nivel educativo, área geográfica)
- ¿Cuándo el programa empieza y cuándo finaliza?
- ¿Cuánto cuesta el programa? ¿De dónde vienen los fondos? ¿Cuál es el presupuesto del programa?
- ¿Cuales son los resultados esperados del programa a largo, mediano y corto plazo?

### **Evaluación Formativa**

El propósito de la evaluación formativa es el de examinar las actividades que se están llevando a cabo en un determinado proyecto con el fin de mejorarlo. Generalmente ocurre varias veces durante la vida del proyecto. Dicha evaluación es muy propicia para utilizar el estudio de caso. La evaluación formativa se compone de dos segmentos: Evaluación de implantación y evaluación de progreso.

#### Evaluación de implantación

El propósito es el de averiguar si las actividades se están llevando a cabo de la manera planificada. La razón principal para dicha evaluación estriba en que antes de medir los resultados de un proyecto, se debe asegurar que dicho proyecto esté operando debidamente. La evaluación de la implantación provee para que se lleven a cabo los cambios que sean necesarios para el mejoramiento del proyecto. Preguntas típicas de una evaluación formativa de implantación son las siguientes:

- ¿Fueron seleccionados participantes apropiados para el proyecto? ¿Estos se involucraron debidamente en el mismo?
- ¿Las actividades y estrategias responden a las planificadas? En caso negativo, ¿los cambios realizados están totalmente justificados?
- ¿Se escogió personal apropiado para el proyecto? Se adiestró al personal de acuerdo a lo proyectado? Se obtuvo

participación significativa de los líderes voluntarios en el proyecto? Se obtuvieron el equipo y los materiales necesarios para que el proyecto pueda operar debidamente?

- ¿Se llevaron a cabo las actividades en el tiempo previsto?
- Hubo un plan para administrar el proyecto? ¿Se siguió dicho plan?

### Evaluación de progreso

La evaluación formativa de progreso examina el progreso realizado por los participantes para lograr las metas del proyecto. La evaluación de progreso recopila datos para determinar el impacto de las actividades y estrategias en los participantes durante diferentes etapas de la intervención. Al realizar este tipo de evaluación, se elimina la posibilidad de tener que esperar hasta que el proyecto finalice, para determinar los logros. Los datos obtenidos en una evaluación de progreso puede ser utilizada para afinar el programa o suspenderlo. Los datos recopilados en una evaluación de progreso también pueden contribuir para formar la base de la evaluación sumativa. La evaluación de progreso formula comúnmente las siguientes preguntas:

- ¿Van los participantes en el proyecto en dirección a las metas anticipadas del proyecto?
- ¿Cuales de las actividades y estrategias están ayudando a los participantes a moverse hacia la dirección deseada?

### **Evaluación Sumativa**

La evaluación sumativa ausculta el éxito del proyecto y la manera en que este ha logrado sus metas. La evaluación sumativa tiene lugar después de realizadas las modificaciones pertinentes del proyecto para de esa manera propiciar el logro de las metas del proyecto. La evaluación sumativa contesta ordinariamente las siguientes preguntas:

- ¿Tuvo éxito el proyecto?
- ¿Logró el proyecto las metas generales?
- ¿Se beneficiaron los participantes del proyecto?
- ¿Qué componentes fueron los más efectivos?
- ¿Justifican los resultados la inversión económica del proyecto?
- ¿Es el proyecto digno de replicar y transportar a otra localidad?

### Matriz de opciones de preguntas

Tipos de pregunta	Pasado	Presente	Futuro
Comportamiento/ experiencia			
Opinión/valores			
Preguntas de sentimiento			
Preguntas de conocimiento			
Preguntas sensoriales			
Demográficas/Historial			

El matriz de las opciones de preguntas (Patton, 1990) presenta diferentes tipos de preguntas y la secuencia del tiempo de las respuestas.

Las preguntas sobre el presente son generalmente más fáciles de responder que las que se refieren al futuro. Las preguntas futuristas conllevan cierta especulación, y las respuestas tienden a ser menos confiables que las que se refieren al tiempo presente o pasado. Patton (1990) recomienda que se comience con las preguntas sobre el tiempo presente, para de esa manera establecer un punto de partida para realizar preguntas de la misma actividad en el pasado. Una vez realizadas estas preguntas, es cuando se deben abordar las preguntas sobre el futuro.

Es preferible comenzar la entrevista con preguntas que no sean controversiales, como el caso de las actitudes presentes, actividades y experiencias. Al tipo de pregunta mencionado le sigue un tipo de pregunta parecido sobre el pasado. Una vez se realizan las preguntas sobre el pasado es cuando se llevan a cabo las preguntas sobre el futuro.

#### **Preguntas de experiencia y comportamiento**

Se refieren a preguntas sobre lo que hace la persona o ha realizado. Las preguntas llevar al participante a descripciones observables. Ejemplo: Si hubiera estado contigo en un día típico, qué te hubiera visto hacer? Qué experiencias hubieras tenido?

## **Preguntas de opinión y creencias**

Tienden a fomentar los aspectos de síntesis e interpretación de hechos. Este tipo de preguntas nos indican lo que las personas piensan u opinan sobre el mundo o sobre situaciones particulares. Nos dan una idea sobre las metas, intenciones, deseos y valores de las personas. Ejemplo: Qué crees, Qué piensas? Qué quisieras que sucediera?Cuál es tu opinión?

## **Preguntas de sentimientos**

Persiguen averiguar las respuestas emocionales de los participantes a sus experiencias y pensamientos. Se busca especialmente la espontaneidad. Opiniones y sentimientos no son sinónimos. Imagine que la pregunta es "Qué sientes sobre eso?" y la respuesta es: Creo que eso es lo que mejor podemos hacer dentro de las circunstancias. La respuesta ofrecida no es una de sentimientos. Interpretaciones analíticas y opiniones no expresan sentimientos. Los sentimientos expresan ciertos adjetivos, como el sentirse ansioso, feliz, con temor, intimidado, confiado, etc.

## **Preguntas de conocimiento**

En este caso la meta es la de hacer unas preguntas que revelen un conocimiento de algo. No se refiere a preguntas de opinión ni de sentimientos sino a conocimientos. Es importante asegurarse que los participantes tengan el conocimiento esperado para contestar las preguntas.

## **Preguntas sensoriales**

Preguntas sobre lo que se ve, oye, toca, prueba y huele. El propósito de este tipo de preguntas es el de entrar en el aparato sensorial del participante. Ejemplo: Cuando caminas en el pasillo de la casa de tu madre, ¿Qué ves? o descríbeme lo que vería si camino en el pasillo de la casa de tu madre? o ¿Qué te pregunta el consejero cuando te reúnes con él. Las preguntas sensoriales tienden a describir el estímulo que la persona adquiere.

## **Preguntas demográficas**

Las respuestas a las preguntas demográficas identifican al participante en relación a otros. Preguntas demográficas típicas incluyen la edad ocupación, lugar de residencia, estado civil, ingreso, tiempo en el programa, etc. Se recomienda que las preguntas demográficas se realicen en la parte final de la entrevista, cuando ya se haya desarrollado suficiente empatía entre el entrevistador y el entrevistado.

Es importante tener en cuenta los diferentes tipos de posibles preguntas para la planificación de entrevistas globales que recojan todos los aspectos de una situación dada.

## **Proceso de la entrevista**

El lugar de la entrevista debe ser uno agradable para las partes involucradas. La tarea inicial del encuestador es la de crear una atmósfera que donde el participante se sienta a gusto. Después de presentarse el encuestador, debe explicar brevemente las razones de la encuesta, la manera en que le puede beneficiar al encuestado su participación en el estudio, incentivos de participación si alguno, la entidad que patrocina el estudio, y una aseveración de la confidencialidad de las respuestas del participante, pero evitando el proveer demasiada información que pueda perjudicar al entrevistado.

El entrevistador tiene la responsabilidad de mantener la atención del entrevistado enfocada en el tema de la entrevista. Esto se realiza más fácilmente si el encuestador está muy familiarizado con el estudio y la secuencia de las preguntas, en el caso de que se utilice el formato de preguntas estructuradas. Bajo ningún concepto el encuestador debe mostrar aprobación o sorpresa por las respuestas provistas por el participante. En el caso de que las respuestas no sean completas, es recomendable el sugerir al encuestado que explique su respuesta un poco mejor, pero siempre permaneciendo neutral en todo momento y sin sugerir ni propiciar ningún tipo de respuesta.

Las respuestas deben de ser anotadas tal y como fueron emitidas. Esto es posible abreviando las palabras, o utilizando usando una grabadora. Se sugieren ambas cosas. En el caso de la grabadora, se debe contar con el consentimiento del entrevistado para su uso. Es importante que se respete la privacidad y anonimato de los participantes en el estudio. Se debe enfatizar en el beneficio que representa el estudio para el participante, más que para la entidad patrocinadora. Los encuestadores de entrevistas cualitativas deben de haber asistido a un adiestramiento sobre el propósito del estudio y la metodología de la encuesta. Las entrevistas cualitativas requieren destrezas especiales, que son más complejas que las que requieren los encuestadores de estudios cuantitativos, quiénes también deben recibir adiestramiento.

## **Informes de los estudios**

Con la creciente popularización de los estudios cualitativos, la sintetización de los informes se hace más crítica. Los evaluadores pueden sintetizar las lecciones de un número de estudios de caso para generar factores genéricos que contribuyan a mostrar la efectividad de un programa. Los estudio cualitativos sintetizados son generalmente realizados en estudios que tengan un enfoque común, como es el caso de los estudios de educación elemental o los de programas de salud para ancianos. En muchos casos, la meta de un informe no consiste en explicar o entrever que los programas fueron o no exitosos, sino el abundar en detalles sobre porqué lo fueron o no lo fueron.

En algunos casos, el informe escrito tiene menos impacto que el informe que se realiza en una presentación cara a cara. En muchos casos, son necesarios ambos.

### **Selección de los participantes para el Estudio de Caso**

La decisión sobre la muestra a utilizarse dependerá sobre el propósito del estudio, el tiempo para realizarlo y los recursos disponibles. Las unidades de análisis pueden ser familias, grupos o personas individuales. Para escoger las unidades individuales, lo que se espera contestar es si la información que se espera conseguir lo es sobre diferencias en individuos, grupos, familias, o de los diferentes lugares donde el programa se llevó a cabo. En el estudio de caso, a diferencia de las encuestas cuantitativas, la muestra intencional es un método totalmente aceptado. Sus pormenores y sus diferentes usos se describen a continuación:

#### **Muestra intencional**

El propósito de obtener una muestra intencional en el estudio de caso es muy diferente al de la encuesta, donde los resultados se esperan generalizar de la muestra a la población. En el estudio de caso, dicho método es muy aceptado, ya que permite escoger casos típicos de éxito y de fracaso, para la realización de un estudio profundo basado en las unidades de análisis seleccionadas. Ejemplo, si el propósito del programa es el de impactar a personas de un nivel socio-económico bajo, entonces estaría muy bien justificado el que se utilizaran personas de este grupo y se estudiaran con profundidad. Esto podría ser más apropiado que obtener escasa información de muchas personas, como es el caso de las encuestas. A continuación se mencionan y describen los diferentes tipos de muestra intencional aplicables a los estudios de caso.

1. Casos Extremos
2. Muestra de máxima variación
3. Casos Típicos
4. Casos Críticos
5. La cadena
6. Criterio de Muestra
7. Muestra de Conveniencia

#### **Casos extremos.**

Si lo que se pretende es encontrar ejemplos de unidades exitosas o de fracasos, este sería el método. Si lo que se espera de un programa es aumentar el número de participantes, se deben estudiar proyectos con muchos participantes y largas listas de espera, al igual que aquellos donde hubo escasa participación y destacar los aspectos que inducen al éxito o al fracaso de los proyectos.

### **Muestra de máxima variabilidad.**

Se utiliza cuando se estime que pueda existir una gran heterogeneidad entre la muestra. Esto puede ocurrir cuando existen proyectos múltiples de un mismo programa. El programa no tiene suficientes recursos para seleccionar una muestra representativa que se pueda generalizar a todo el programa. Al menos se puede asegurar que exista una adecuada distribución geográfica, como en el caso de los proyectos localizados en zona rural o urbana. Obviamente, el evaluador no podrá generalizar a la población, pero al menos se obtendrá información sobre las diferencias y similitudes de las diferentes áreas.

### **Casos típicos**

Si el propósito es el de definir el programa y sus participantes, lo lógico es que se obtengan unos casos típicos con el fin de estudiarlos con profundidad. Estos se pueden localizar con la colaboración del personal del programa u otras personas conocedoras.

### **Casos críticos**

Se utilizan si el propósito es saber lo que puede ocurrir en el programa a partir de unos casos analizados. "Si ha ocurrido allí, debe ocurrir en cualquier parte, o si no ha ocurrido con ese grupo, no ocurrirá con ninguno". Un ejemplo podría darse cuando se quiere estudiar la posibilidad de que las comunidades puedan participar activamente en el diseño de sus propios programas. Si se utiliza una comunidad de residentes de un nivel socio-económico alto y esto no resulta, tal vez no funcione en ninguna comunidad. Si el problema existente es el de reclutar participantes para el programa, se podrían estudiar en profundidad a comunidades donde se espere una cierta resistencia al programa. Si las estrategias de reclutamiento funcionan en la comunidad, entonces podrían funcionar en cualquier otro lado.

### **La cadena Muestraria**

Es una estrategia para localizar a personas que puedan proveer información valiosa para el estudio. Si se pregunta a la gente sobre personas conocedoras del tema, eventualmente ciertos nombres se irán repitiendo. Esos son los que nos interesa estudiar.

### **Criterio de Muestra**



Esto se utiliza cuando existe un criterio definido para estudiar los casos. Por ejemplo, el periodo para participar en el programa de consejería intensiva es de tres años. Los casos que superen el mencionado periodo se investigarán para determinar lo que está sucediendo y verificar que estén sacando el debido provecho al programa. Los casos estudiados pueden proporcionar información sobre las deficiencias del programa, al mismo tiempo que proporcionarán una valiosa información con miras al mejoramiento del programa.

### **Muestra de Conveniencia**

Cuando se estudian los casos más accesibles para el evaluador. Esta estrategia es muy utilizado por el motivo de que la muestra nunca se podría generalizar a la población, sin importar la meticulosidad de la misma. Sin embargo esta es posiblemente la muestra menos recomendada para los estudios cualitativos. Conveniencia y costo son aspectos reales para la consideración de la muestra. Sin embargo estos deben ser los últimos factores a tenerse en cuenta en decidir la muestra a emplearse.

### **La credibilidad de las muestras Reducidas**

Independientemente de la muestra utilizada, es necesario que se establezcan las razones para la utilización del tipo de muestra empleada en cada estudio de caso. Dichas razones deberán anticipar los argumentos que se usarán para atacar la credibilidad de los datos. Las razones deberán ser lo más explícitas y articuladas. Es muy importante el señalar los problemas que se confrontarían en el caso de utilizarse una muestra diferente. Debe quedar claro que al no haber una muestra perfecta, se debe escoger una que sea lo suficientemente grande para garantizar la credibilidad de los datos, y lo suficientemente pequeña para asegurar que se realice un estudio con la debida profundidad. Los recursos disponibles para la evaluación igualmente un criterio muy importante para la selección del tipo de muestra y su tamaño.

