

CLASE

3

Integración curricular

Diseño del Estudio de Caso: planteamiento del problema y marco contextual

Educación de calidad

INTRO DUC CIÓN

DE LA CLASE

GRADO / POSGRADO / TECNOLOGÍAS

Estudia a tu tiempo
son interrupciones

EDUCACIÓN EN LÍNEA DE CALIDAD



En esta semana se abordará el diseño inicial del estudio de caso mediante la identificación y delimitación de una problemática del entorno profesional. El estudiante aprenderá a reconocer situaciones susceptibles de investigación, formular preguntas que orienten el estudio y justificar la relevancia de la investigación dentro de un contexto específico.

Asimismo, se analizará la importancia de la contextualización del caso, identificando los elementos necesarios para describir el entorno organizacional, social o comercial donde ocurre el fenómeno. Estos conocimientos constituyen la base para el desarrollo ordenado del Proyecto Integrador o del Examen Complexivo.

3.1 Fases del diseño de un estudio de caso

El diseño de un estudio de caso comprende las etapas necesarias para planificar y organizar la investigación. Estas fases incluyen la selección del caso, la delimitación de su alcance y la formulación de preguntas que orienten el análisis del fenómeno estudiado (Hernández León, 2012; Escudero, 2017).

Una adecuada planificación permite obtener información relevante y desarrollar una investigación coherente dentro de un contexto específico (Fernández Rodríguez, 2024; Sánchez Fontalvo et al., 2020).

Características principales

- Organiza el proceso de investigación.
- Define el alcance del estudio.
- Facilita la recopilación de información.
- Orienta el análisis del caso.

Ejemplo práctico

Una empresa desea analizar las causas de una disminución en las ventas, por lo que selecciona el caso, delimita el período de estudio y formula las preguntas que guiarán la investigación.

Tabla 1.

Fases del diseño de un estudio de caso

Fase	Propósito
Selección del caso	Elegir la situación que será estudiada.
Delimitación	Definir alcance, contexto y período.
Formulación del problema	Establecer la pregunta de investigación.

Nota. Elaboración propia con base en Hernández León (2012), Escudero (2017), Fernández Rodríguez (2024) y Sánchez Fontalvo et al. (2020).

3.1.1 Selección del caso: criterios de pertinencia y acceso

La selección del caso es una de las primeras decisiones dentro del diseño de una investigación. Consiste en elegir la situación, organización o fenómeno que será estudiado, considerando su relevancia para los objetivos de la investigación y la posibilidad real de acceder a la información necesaria (Hernández León, 2012; Fernández Rodríguez, 2024).

Un caso pertinente debe aportar información útil para comprender el problema investigado. Además, es importante que el investigador tenga acceso a documentos, participantes o evidencias que permitan desarrollar el estudio de manera adecuada. La selección correcta del caso favorece la calidad y viabilidad de la investigación (Escudero, 2017; Sánchez Fontalvo et al., 2020).

Características principales

- Debe relacionarse con el problema de investigación.
- Debe ser relevante para el estudio.

- Debe permitir acceso a información suficiente.
- Debe ser viable de investigar.

Ejemplo práctico

Un estudiante desea analizar las causas de la disminución de ventas en una empresa donde realiza sus prácticas profesionales. El caso es pertinente porque se relaciona con su área de formación y existe acceso a información y personal de la organización.

Tabla 2.

Criterios para la selección del caso

Criterio	Descripción
<i>Pertinencia</i>	<i>Relación con el problema investigado.</i>
<i>Acceso</i>	<i>Disponibilidad de información y participantes.</i>
<i>Relevancia</i>	<i>Importancia del caso para el estudio.</i>
<i>Viabilidad</i>	<i>Posibilidad de realizar la investigación.</i>

Nota. Elaboración propia con base en Hernández León (2012), Escudero (2017), Fernández Rodríguez (2024) y Sánchez Fontalvo et al. (2020).

3.1.2 Delimitación del alcance: temporal, espacial y temático

La **delimitación del alcance** consiste en establecer los límites de la investigación, definiendo qué se estudiará, dónde y durante qué período de tiempo se desarrollará el análisis (Hernández León, 2012; Escudero, 2017).

En un estudio de caso, la delimitación permite enfocar la investigación mediante tres aspectos: **temporal, espacial y temático**, facilitando un estudio más preciso y viable (Fernández Rodríguez, 2024; Gregorio Rojas, 2023).

Características principales

- Define los límites de la investigación.
- Determina tiempo, espacio y tema.
- Facilita la organización del estudio.

Ejemplo práctico

Una investigación sobre satisfacción del cliente puede centrarse en una sucursal específica, durante el año 2025 y enfocarse en la calidad del servicio recibido.

Tabla 3.

Tipos de delimitación

Tipo	Descripción
Temporal	Período que abarca el estudio.
Espacial	Lugar donde ocurre el fenómeno.
Temático	Aspecto específico que se investiga.

Nota. Elaboración propia con base en Hernández León (2012), Escudero (2017), Fernández Rodríguez (2024) y Gregorio Rojas (2023).

3.1.2 Delimitación del alcance: temporal, espacial y temático

La delimitación del alcance consiste en definir con precisión los límites de la investigación. Esto permite establecer qué aspecto será estudiado, dónde se desarrollará el estudio y durante qué período de tiempo se analizará el fenómeno (Hernández León, 2012; Escudero, 2017).

En un estudio de caso, la delimitación ayuda a enfocar la investigación y evitar que el tema resulte demasiado amplio. Para ello, se consideran tres dimensiones principales: el alcance **temporal**, relacionado con el período de análisis; el alcance **espacial**, vinculado al lugar donde ocurre el fenómeno; y el alcance **temático**, que define el aspecto específico que será investigado (Fernández Rodríguez, 2024; Gregorio Rojas, 2023).

Características principales

- Define los límites de la investigación.
- Determina tiempo, espacio y tema.
- Facilita la organización del estudio.
- Mejora la viabilidad de la investigación.

Ejemplo práctico

Una investigación sobre satisfacción del cliente puede delimitarse a los clientes de una sucursal específica, durante el año 2025 y enfocarse únicamente en la calidad del servicio recibido.

Tabla 4.

Tipos de delimitación

Tipo	Descripción
Temporal	Período que abarca el estudio.
Espacial	Lugar donde ocurre el fenómeno.
Temático	Aspecto específico que se investiga.

Nota. Elaboración propia con base en Hernández León (2012), Escudero (2017), Fernández Rodríguez (2024) y Gregorio Rojas (2023).

3.1.3 Formulación de la pregunta o problema de investigación del caso

La formulación de la pregunta de investigación consiste en expresar de manera clara aquello que se desea conocer sobre el caso seleccionado. Esta pregunta surge del problema identificado y orienta la recolección y análisis de la información (Hernández León, 2012; Escudero, 2017).

Una pregunta adecuada debe ser clara, específica y relacionada con una situación real. En el estudio de caso, permite enfocar la investigación en aspectos concretos y facilitar la comprensión del fenómeno estudiado (Fernández Rodríguez, 2024; Gregorio Rojas, 2023).

Características principales

- Surge del problema identificado.
- Orienta la investigación.
- Es clara y específica.
- Puede responderse mediante el estudio.

Ejemplo práctico

Problema: Disminución de la satisfacción de los clientes.

Pregunta: ¿Qué factores influyen en la disminución de la satisfacción de los clientes de la empresa?

3.2 Marco contextual del caso

El marco contextual describe el entorno en el que ocurre el fenómeno estudiado y reúne información sobre las condiciones sociales, económicas, organizacionales o profesionales que influyen en el caso (Hernández León, 2012; Fernández Rodríguez, 2024).

En los estudios de caso, conocer el contexto permite comprender mejor los factores y actores relacionados con la situación investigada, facilitando la interpretación de los resultados (Escudero, 2017; Sánchez Fontalvo et al., 2020).

Características principales

- Describe el entorno del caso.
- Identifica factores que influyen en el fenómeno.

- Facilita la interpretación de los resultados.

Ejemplo práctico

Si una empresa presenta una disminución en las ventas, el marco contextual puede incluir información sobre el mercado, los clientes y la competencia.

Figura 1.

Componentes del Marco contextual



Nota. Adaptado de *Componentes del marco contextual* [Infografía], por Inteligencia Artificial Gemini, 2026, Google.

3.2.1 Descripción del contexto: entorno social, económico, organizacional o profesional

La descripción del contexto consiste en identificar las características del entorno donde ocurre el caso de estudio. Este análisis permite comprender los factores externos e internos que pueden influir en el fenómeno investigado (Hernández León, 2012; Fernández Rodríguez, 2024).

El contexto puede incluir aspectos sociales, económicos, organizacionales o profesionales relacionados con la situación estudiada. Su análisis ayuda a interpretar los resultados de manera más precisa y a comprender las condiciones que rodean al caso (Escudero, 2017; Sánchez Fontalvo et al., 2020).

Características principales

- Describe el entorno donde ocurre el caso.
- Identifica factores que influyen en la situación.
- Facilita la comprensión del fenómeno.
- Apoya la interpretación de resultados.

Ejemplo práctico

Si una empresa presenta una disminución de ventas, el contexto puede incluir información sobre la competencia, las condiciones económicas, las características de los clientes y la organización interna de la empresa.

Tabla 5.

Elementos del contexto del caso

Elemento	Descripción
Social	Características de las personas involucradas.
Económico	Condiciones económicas que influyen en el caso.
Organizacional	Estructura y funcionamiento de la organización.
Profesional	Actividades y procesos relacionados con el problema.

Nota. Elaboración propia con base en Hernández León (2012), Escudero (2017), Fernández Rodríguez (2024) y Sánchez Fontalvo et al. (2020).

3.2.2 Identificación de los actores o sujetos involucrados en el caso

La identificación de los actores consiste en reconocer a las personas, grupos u organizaciones que participan o tienen relación con el fenómeno estudiado. Estos actores aportan información valiosa para comprender el caso y conocer diferentes perspectivas sobre la situación investigada (Hernández León, 2012; Fernández Rodríguez, 2024).

En un estudio de caso, los actores pueden incluir clientes, empleados, directivos, proveedores o cualquier grupo relacionado con el problema de investigación. Su identificación permite seleccionar adecuadamente las fuentes de información y comprender mejor las dinámicas existentes dentro del contexto analizado (Escudero, 2017; Sánchez Fontalvo et al., 2020).

Características principales

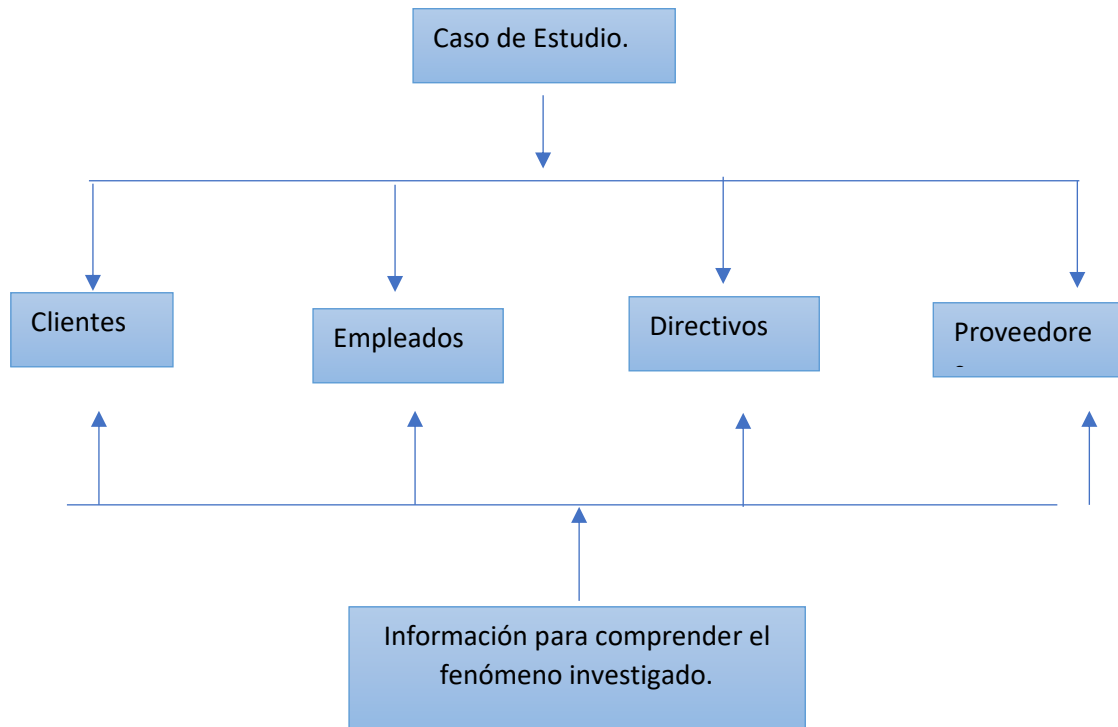
- Participan directa o indirectamente en el caso.
- Aportan información relevante.
- Permiten conocer diferentes perspectivas.
- Facilitan la comprensión del fenómeno.

Ejemplo práctico

En una investigación sobre la disminución de la satisfacción de los clientes, los actores pueden ser los clientes, vendedores, supervisores y responsables del servicio al cliente.

Figura 2.

Actores involucrados en un estudio de caso



Nota. Elaboración propia mediante inteligencia artificial (M365 Copilot, 2026), basada en Hernández León (2012), Escudero (2017), Fernández Rodríguez (2024) y Sánchez Fontalvo et al. (2020).

3.2.3 Relación entre el contexto y el fenómeno a estudiar

En un estudio de caso, el fenómeno investigado debe analizarse considerando el contexto en el que ocurre. Las condiciones sociales, económicas, organizacionales o profesionales pueden influir directamente en las causas, desarrollo y consecuencias de una situación determinada (Hernández León, 2012; Fernández Rodríguez, 2024).

Comprender esta relación permite interpretar los resultados de manera más precisa, ya que los fenómenos no ocurren de forma aislada. Por ello, el investigador debe analizar cómo los elementos del entorno influyen sobre el caso y cómo el fenómeno puede afectar a su vez el contexto donde se desarrolla (Escudero, 2017; Sánchez Fontalvo et al., 2020).

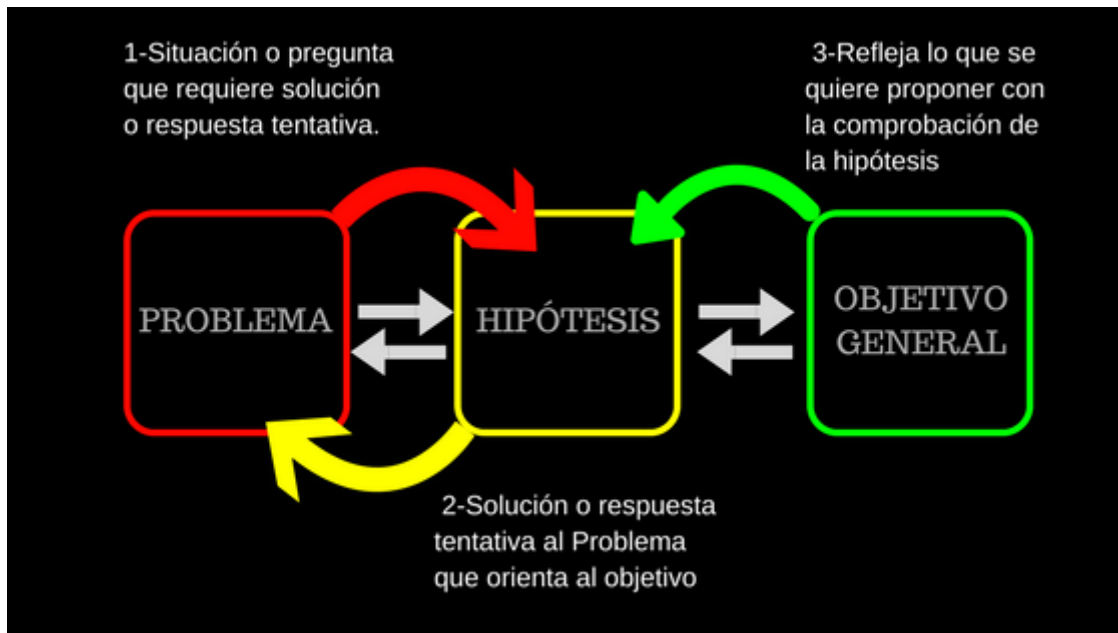
Características principales

- Relaciona el entorno con el fenómeno estudiado.
- Facilita una comprensión integral del caso.
- Considera factores internos y externos.
- Favorece la interpretación de los resultados.

Ejemplo práctico

La disminución de ventas de una empresa puede estar relacionada con cambios económicos, nuevas estrategias de la competencia o modificaciones en las preferencias de los consumidores.

Figura 3.



Nota. Recuperado de *Problema, Hipótesis, Objetivos*, por Marka Investigación, 2017, WordPress (<https://markainvestigacion.wordpress.com/2017/11/09/problema-hipotesis-objetivos/>).

3.3 Marco teórico y referentes conceptuales

El marco teórico reúne los conceptos, antecedentes y conocimientos que sirven de fundamento para comprender el fenómeno estudiado. Su función es proporcionar una base académica que permita interpretar el caso y relacionar los hallazgos con teorías o investigaciones previas (Hernández León, 2012; Escudero, 2017).

Los referentes conceptuales ayudan a definir los términos más importantes del estudio y facilitan el análisis de la información recopilada. En un estudio de caso, el marco teórico contribuye a explicar el fenómeno investigado desde una perspectiva científica y fundamentada (Fernández Rodríguez, 2024; Sánchez Fontalvo et al., 2020).

Características principales

- Sustenta teóricamente la investigación.
- Define conceptos relevantes.
- Permite interpretar los resultados.
- Relaciona el caso con conocimientos previos.

Ejemplo práctico

Si una investigación analiza la satisfacción de los clientes, el marco teórico puede incluir conceptos relacionados con calidad del servicio, experiencia del cliente y fidelización.

Figura 4.

Componentes del marco teórico.



Nota. Elaboración propia con base en Hernández León (2012), Escudero (2017), Fernández Rodríguez (2024) y Sánchez Fontalvo et al. (2020).

3.3.1 Revisión de literatura académica pertinente al caso

La revisión de literatura consiste en analizar fuentes académicas relacionadas con el tema de investigación para conocer antecedentes, conceptos y estudios previos sobre el fenómeno estudiado (Hernández León, 2012; Escudero, 2017).

Esta revisión ayuda a fundamentar el estudio de caso y comprender cómo ha sido abordado el problema por otros investigadores (Fernández Rodríguez, 2024; Sánchez Fontalvo et al., 2020).

Características principales

- Utiliza fuentes académicas confiables.
- Identifica antecedentes del tema.
- Sustenta teóricamente la investigación.

Ejemplo práctico

En un estudio sobre fidelización de clientes, la revisión de literatura puede incluir investigaciones sobre satisfacción del cliente, calidad del servicio y comportamiento del consumidor.

Tabla 6.

Fuentes para la revisión de literatura

Fuente	Ejemplo
Libros	Textos especializados sobre el tema.
Artículos científicos	Investigaciones publicadas en revistas académicas.
Tesis	Trabajos de investigación previos.
Informes técnicos	Documentos institucionales o especializados.

Nota. Elaboración propia con base en Hernández León (2012), Escudero (2017), Fernández Rodríguez (2024) y Sánchez Fontalvo et al. (2020).

Estos referentes ayudan a analizar la información obtenida y a sustentar los resultados y conclusiones de forma académica (Fernández Rodríguez, 2024; Sánchez Fontalvo et al., 2020).

- Sustentan el análisis de la investigación.
- Deben relacionarse con el tema estudiado.
- Facilitan la interpretación de resultados.

Para estudiar la satisfacción de los clientes, pueden utilizarse modelos relacionados con calidad del servicio y fidelización para interpretar los resultados obtenidos.

Uso de teorías en el estudio de caso



3.3.3 Citación y uso de fuentes en formato APA

El formato APA es uno de los estilos más utilizados en trabajos académicos. Este sistema establece normas para presentar las citas dentro del texto y las referencias bibliográficas al final del documento. En los estudios de caso, el uso correcto de las fuentes permite sustentar los argumentos y relacionar los hallazgos con conocimientos previamente desarrollados (Fernández Rodríguez, 2024; Sánchez Fontalvo et al., 2020).





Características principales

- Reconoce el trabajo de otros autores.
- Fortalece la validez académica.
- Evita el plagio.
- Permite localizar las fuentes consultadas.

Ejemplo práctico

Cita narrativa: Hernández León (2012) señala que la investigación debe seguir un proceso organizado para generar conocimiento.

Cita parentética: La investigación requiere procedimientos sistemáticos para obtener resultados confiables (Hernández León, 2012).

Tabla 7.

Ejemplos de citación en APA

Tipo de cita	Ejemplo
Narrativa	Hernández León (2012) afirma que...
Parentética	(Hernández León, 2012).
Dos autores	(Sánchez Fontalvo & González Monroy, 2020).
Tres o más autores	(Barragán Martín et al., 2024).

Nota. Elaboración propia con base en Hernández León (2012), Escudero (2017), Fernández Rodríguez (2024) y Sánchez Fontalvo et al. (2020).

RE FE REN CIAS

Escudero, D. (2017). *Metodología del trabajo científico: proceso de investigación y uso de SPSS*. Editorial Universidad Adventista del Plata.

<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/76527>

Fernández Rodríguez, M. M. (2024). *Guía del docente. Metodología de la investigación educativa* (1.ª ed.). Tecnológico Universitario Espíritu Santo - TES.

<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/284044>

Gregorio Rojas, N. (2023). *Metodología de la investigación para anteproyectos* (1.ª ed.). Universidad Abierta para Adultos (UAPA).

<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/229656>

Hernández León, R. A. (2012). *El proceso de investigación científica* (2.ª ed.). Editorial Universitaria. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/71501>

Sánchez Fontalvo, I. M., González Monroy, L. A., & Esmeral Ariza, S. J. (2020). *Metodologías cualitativas en la investigación educativa*. Editorial Unimagdalena.

<https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/170301>



síguenos en:



www.pucevirtual.puce.edu.ec