

UNIVERSIDAD NACIONAL DE ROSARIO

FACULTAD DE C. POLÍTICA Y RRII

Licenciatura en Comunicación Social

Proyecto de Tesis

Nicolás R. Achkar
Profesora: Sandra Valdetaro

TEMA

“La relevancia de los estudios de caso en comunicación social”

Tomando como punto de partida la distinción propuesta por Robert Stake entre estudios de caso intrínsecos e instrumentales, propongo realizar un recorrido por un corpus de tesinas de grado y posgrado de la Licenciatura en Comunicación Social de la Facultad de Cs. Política y RRII de la Universidad Nacional de Rosario para establecer cómo estudios de caso han sido utilizados, tanto para el desarrollo de teoría, como para estudiar estrategias de intervención en comunicación desde una perspectiva compleja.

INTRODUCCIÓN

El estudio de caso es uno de los diseños metodológicos de investigación más comunes y frecuentes en el campo de estudio de la comunicación, y en las ciencias sociales en general. Sin embargo, esto no ha sido garantía para su correcta implementación, más bien todo lo contrario. En más de una ocasión, el estudio de caso es seleccionado como ruta fácil y rápida, carente de especificidad, para superar la dimensión metodológica en un trabajo de investigación.

El estudio de caso es elegido por muchos estudiantes de grado y posgrado como diseño para sus tesis. Pero aun así existen confusiones, concepciones equivocadas, y algunos mitos en torno a los estudios de caso. Muchas veces confundidos, por ejemplo, con la técnica de observación participante¹ o con las etnografías. La utilización y lugar del estudio de casos en la metodología de investigación en ciencias sociales es otro: el de la estrategia².

Entre las críticas comúnmente realizadas a la metodología de estudio de casos, John Gerring expone varias de ellas al comienzo de su libro *“Case study research. Principles and practices”*. En primer lugar están aquellas provenientes de investigadores de otras ramas de la investigación, en especial los de raigambre positivista, quienes consideran al estudio de caso y a los diseños cualitativos en general como de validez dudosa y carentes de rigurosidad, asociándolos a investigación de forma libre desprovista de consideraciones metodológicas³. Y un segundo grupo de

¹ Yin, Robert *“Case study research. Design and Methods”* 3rd ed. Sage Publications, EEUU 2003 | Pág. 12

² Por estrategia, Yin entiende una manera de recolectar y analizar datos e información siguiendo una lógica propia. Dicha lógica cubre todas las etapas de la investigación, desde las preguntas de estudio hasta la presentación de resultados. Yin *ob cit.* Pág. 3

³ Maoz (2002:164-5) en Gerring, J. *“Case study research. Principles and practices”* Cambridge University Press, Reino Unido, 2006 | Pág. 6

críticas apunta a la pobre o nula base para la generalización. Ambos grupos de críticas atravesados por la vieja tensión entre paradigmas y métodos cuantitativos y cualitativos.

Esto según el autor nos lleva a una paradoja, puesto que a pesar que “la mayoría de lo que conocemos sobre el mundo empírico ha sido generado por estudios de caso (Darwin, Freud, Piaget, Levi-Strauss, Lazarsfeld entre muchos otros), y los estudios de caso continúan siendo una gran parte del trabajo generado por las disciplinas de las ciencias sociales, la metodología de estudio de casos es generalmente despreciada/discutida, porque es incomprendida”⁴.

En primer lugar, como dijimos, un grupo de críticas de los estudios de caso gira en torno a la fiabilidad de los resultados. La mayoría de ellas, provenientes principalmente del post positivismo centrado en los enfoques cuantitativos, no están del todo injustificadas puesto que, según Robert K. Yin, la metodología de estudio de casos muchas veces ha sido realizada sin seguir procedimientos sistemáticos que contemplen la rigurosidad en la recolección y tratamiento de los datos. Una de las posibles razones para esto es la extensísima utilización del estudio de casos con fines instructivos, como en pedagogía, marketing, economía, política, etc. Cuando se utiliza un caso de esta manera, el docente o expositor puede resaltar algún aspecto para demostrar un punto en particular con mayor efectividad⁵. La utilización del estudio de casos en la investigación científica funciona de modo muy distinto.

Otro eje de tensiones respecto a esta metodología es la supuesta oposición cualitativo/cuantitativo, según la cual el estudio de casos estaría “reducido” a los estudios cualitativos, o entendido como “la rúbrica donde se ubican todos los abordajes no cuantitativos”⁶. Aquí decimos que no se trata de pensar esta dicotomía como excluyente. La metodología de estudio de casos es por supuesto cualitativa por excelencia, es un diseño que consiste en el estudio intensivo y en toda su complejidad de uno o pocos casos, pero de ninguna manera excluye la utilización de información cuantitativa. Los datos estadísticos ocupan un lugar contextual, de reconstrucción de contexto, y puede ser un componente a incorporar a la hora de revisar la dimensión histórica de un caso.

En este punto existe una divergencia entre los autores mencionados. Gerring considera posible que un estudio de casos puede ser abordado tanto con métodos cualitativos como cuantitativos, en especial desde el *análisis o tratamiento* de los datos recolectados. Una de las razones es la especial atención que el autor da al aumento del número de casos (N) a lo que llama estudio transversal de

⁴ Gerring, J. *op cit.* Pág. 8

⁵ Yin, *op cit.* Pág. 10

⁶ Gerring *op cit.* 10

casos (*cross-case*), dificultándose cada vez más el análisis cualitativo y cuando el análisis se traslada hacia una base comparativa de los casos. Por su parte Yin considera que el estudio de casos puede servirse de ambos enfoques (cuali y cuanti) en lo que respecta a las *fuentes de información*. Para este trabajo nos posicionamos según la perspectiva de Yin, en tanto consideramos al estudio de caso como estudio por definición intensivo, y no es susceptible de ser abordado por métodos estadísticos porque los casos no son unidades de una muestra.

Yin, que es uno de los principales referentes en esta metodología, plantea que existe un error común según el cual muchos investigadores sociales aun creen que las distintas estrategias de investigación deberían organizarse jerárquicamente, con referencia a los tipos de investigación⁷. Así, se cree comúnmente que “el estudio de casos sería más adecuado para la etapa exploratoria de una investigación, las encuestas para la etapa descriptiva y que los experimentos son la única manera de crear modelos explicativos o causalísticos”⁸. El autor dice que esto no es así, sino que “cada estrategia puede ser utilizada para los tres propósitos: exploratorio, descriptivo, o explicativo”⁹

Y aunque en determinadas situaciones más de una estrategia puede resultar útil o apropiada, debemos a esta altura comprender que no son mutuamente excluyentes. Aun así es importante poder identificar cuál será la más adecuada, por tener alguna ventaja por sobre las otras. Yin plantea que el estudio de caso resulta particularmente beneficioso cuando “las preguntas de investigación son del tipo ‘cómo’ y ‘por qué’ sobre un grupo de eventos contemporáneos sobre los cuales el investigador tiene poco o ningún control”¹⁰

Respecto a los cuestionamientos en torno a la capacidad de generalización de los hallazgos realizados mediante esta metodología, como dice Yin, la respuesta breve es que “los estudios de caso, como los experimentos, son generalizables a proposiciones teóricas y no para poblaciones o universos”¹¹. Se trata de una generalización analítica, como opuesta a una generalización estadística. Este es uno de los puntos centrales en la defensa del estudio de casos como diseño de investigación científica. En este punto tenemos el respaldo de Kathleen M. Eisenhardt¹², para

⁷ Cabe aclarar que no consideramos a los tipos de investigación como formas independientes y acabadas, sino como etapas complementarias en cualquier proceso de investigación.

⁸ Yin, R. *op cit*. Pág. 3

⁹ *Ibidem*

¹⁰ *Ibidem* Pág. 9

¹¹ *Ibidem* Pág. 10

¹² Eisenhardt, K “*Building theory from Case Study Research*” *The Academy of Management Review*, Vol. 14, No. 4. (Oct., 1989), pp. 532-550

pensar la producción de teoría a partir de estudios de caso vinculándolos con la Teoría fundamentada¹³

Como puede verse, el estudio de casos está comprometido en varios puntos con asuntos clave de la metodología de investigación en ciencias sociales. El estudio de caso se encuentra en una escala más allá de las técnicas de recolección de datos: es una cuestión de diseño de la investigación, de estrategia, de una lógica que puede comprender una variedad de técnicas de recolección, apoyarse en múltiples fuentes tanto cuantitativas como cuantitativas y que como tal está sujeto a procedimientos específicos. El diseño de estudio de casos “ocupa un lugar central en antropología, arqueología, marketing, economía, educación, historia, medicina, ciencia política, psicología, trabajo social y sociología”¹⁴ y por ello es fundamental conocer su debido funcionamiento y especificidad a la hora de utilizarlo para fines investigativos en comunicación también.

Es mi intención demostrar qué tienen los estudios de caso para ofrecer a la comunicación social, tanto en la producción de teoría y conocimiento, como para pensar la intervención profesional.

MARCO TEÓRICO

Para llevar adelante este trabajo es necesaria una definición operativa de lo que es un estudio de caso, por un lado, y por el otro una caracterización de la comunicación estratégica para la “intervención en dinámicas socioculturales”¹⁵.

Estudios de caso:

Es necesario contar con una definición operativa de lo que es un estudio de caso: a) es un tipo de diseño de investigación cualitativa que; b) se enfoca en uno o un puñado de ejemplos (o instancias)¹⁶; c) apoyándose en múltiples fuentes de información para¹⁷; d) dar cuenta del detalle un fenómeno en su particularidad y complejidad¹⁸; e) prestando especial atención entre los

¹³ Glasser, B & Strauss, A. *“The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research”* Aldine, EEUU 1967

¹⁴ Gerring, J. *op cit.* Pág. 2

¹⁵ Massoni, S y Mascotti, M *“Apuntes para la comunicación en un mundo fluido: mediación es no mediar”* en Anuario de Sociología, año 1999/2000, vol. 1. Departamento de Sociología, Facultad de Ciencia Política y RRH, UNR Editora, Rosario 2001

¹⁶ Gerring, J *op cit.* Pág. 18

¹⁷ Yin, R *op cit.* Pág. 15

¹⁸ Stake, R *“Investigación con estudio de casos”* Ediciones Morata, Madrid 1999 | Pág. 11

vínculos entre éste y su contexto real y; f) recurriendo a la triangulación para efectivizar su validez y evaluar sus resultados¹⁹

a) Decimos en primer lugar que el estudio de caso “comienza con una lógica de diseño”²⁰. Todo tipo de investigación empírica tiene implícita o explícitamente, un diseño de investigación. Yin explica que “en el sentido más elemental, el diseño es la secuencia lógica que conecta a los datos empíricos a la pregunta inicial de un estudio y, al final, a sus conclusiones”²¹

La elección de la metodología de estudio de casos debe entonces estar ligada al problema de investigación y sus objetivos, en definitiva a la pregunta que se esté realizando. Puesto que el estudio de casos es una estrategia, su elección recae en una cuestión de adecuación de la técnica al problema, para garantizar la fiabilidad y efectividad de los resultados.

En toda investigación el elemento fundacional son las preguntas de investigación, son aquellas que determinan el *problema*²² de la investigación y a partir del cual se desprenden el *objeto* de estudio y los *objetivos*. Los objetivos de una investigación, como plantea Carlos Borsotti, “son el tipo de conocimiento que se va a producir”²³, puesto que no se trata de objetivos en tanto finalidad u aplicación, sino que corresponde a aquellos interrogantes que se desea contestar.

En torno a esta cuestión Yin plantea que existen cinco tipos de preguntas básicas de investigación: *Qué, quién, cómo, dónde, y por qué*²⁴. Jorge Padua realiza un planteo muy similar acerca de las preguntas de investigación. Resulta muy difícil establecer una correspondencia entre cada tipo de pregunta y un tipo de investigación, o incluso las aplicaciones de cada una, y cualquier intento por hacer una taxonomía acabaría siendo un gran compendio de excepciones. Ninguna de las preguntas es exclusivamente exploratoria, descriptiva o explicativa.

Pero aun así, Yin considera que los “Qué” pueden, en general, llevar a estudios exploratorios; y los “Cómo” y “Por qué” tratan con “vínculos operacionales que necesitan ser rastreados en el tiempo, en lugar de las regularidades, recurrencias o incidencias” y son las que comúnmente pueden llevar a un estudio de casos, un estudio histórico, o trabajos experimentales. La especificidad del estudio de casos está en que por un lado, y a diferencia de la investigación histórica, trabaja sobre problemáticas contemporáneas pero en las que, al contrario de los

¹⁹ Ibídem Pág. 94

²⁰ Jennifer Platt (1992 “Case study” in American methodological thought p.46), en Yin *op cit.* Pág. 13

²¹ Yin *op cit.* Pág. 20. Un planteo muy similar puede encontrarse en Padua, J y otros (1996) “Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales”, Cap. 2, FCE, México

²² Para ampliar sobre los problemas de investigaciones ver Padua, *op cit.*

²³ Borsotti, C (2006) “Temas de metodología de la investigación”. Miño y Dávila. Buenos Aires. Pág.75

²⁴ Para ampliar ver Yin, R *op cit.* Págs. 5 a 7. También puede encontrarse en Padua, *op cit.*

experimentos, el investigador tiene poca o ninguna capacidad de manipulación de las conductas relevantes²⁵, además de que no disocia al fenómeno de su entorno, ni intenta aislar variables.

b) Un estudio de casos puede consistir en uno o varios casos, dependiendo de si la investigación desea hacer un estudio intensivo y detallado de un caso en particular, o trasladarse a una base comparativa. En cada posibilidad los casos serán seleccionados en torno a criterios específicos, de acuerdo con lo que se intente demostrar.

Pero primero, ¿Qué es un caso? La noción de caso está recubierta de ambigüedades que hacen que no podamos utilizarla para dar una definición inequívoca del estudio de caso, o también en palabras de Gerring, se trata de un “pantano definicional”²⁶. Tomemos por ejemplo, la definición provista por este mismo autor “Caso connota un fenómeno (una unidad) observado en un momento o durante un período de tiempo”²⁷ ¿Es esta definición suficiente? Esta definición da por sentado que el caso como unidad empírica existe por fuera del estudio. ¿Puede el caso ser producto del recorte espacio-temporal realizado a través del planteo teórico del problema y la delimitación del objeto de estudio de una investigación?

Es por esta serie de problemas que Hans Gundermann Kröll aborda la definición de la noción de caso tomando dos dicotomías²⁸. La primera consiste en pensar si el caso se trata de una *entidad empírica*, o por el contrario si se trata de una *construcción teórica*. Y la segunda dicotomía distingue entre si el caso es “resultado del proceso de investigación, o si se trata de unidades relativamente externas al proceso”²⁹. El cruce de estas dos dicotomías produce cuatro caracterizaciones del caso que bien nos demuestran que la posibilidad de tomar una definición clara de la noción de caso es relativa al posicionamiento paradigmático³⁰ de la investigación:

- “Casos entendidos como entidades empíricas que se identifican y establecen como tales en el curso de la investigación;
- Casos concebidos también como entidades empíricas, pero generales, convencionales y anteriores respecto a una investigación particular;

²⁵ Yin, R *op cit.* Pág. 7

²⁶ Gerring *op cit.* Pág. 17

²⁷ *Ibidem* Pág. 19

²⁸ Gundermann Kröll, H. “El método de estudio de casos” en “Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social” Tarrés, M. L. (coord.) (2001). FLACSO. México. Págs. 253 a 255

²⁹ *Ibidem* Pág. 254

³⁰ Sautu (2005) “Recomendaciones para la redacción del marco teórico, los objetivos y la propuesta metodológica de proyectos de investigación”, en “Manual de metodología”, CLACSO, Buenos Aires | Pág. 34

- Casos que corresponden a construcciones teóricas específicas resultantes del intercambio entre teoría y evidencia en el curso de una investigación y, por último,
- Casos entendidos como construcciones teóricas, pero ya establecidos y de carácter general, pues son el producto de la actividad de una comunidad científica.”³¹

Vemos que la concepción del caso es inseparable de cuestionamientos epistemológicos, y hace evidente que el posicionamiento paradigmático cumple un papel clave, como veremos en el próximo apartado del trabajo. Podemos decir rápidamente que la idea que se tenga del caso esta inmediatamente ligada a finalidad del estudio, y será un elemento determinante en los criterios de selección del caso que también abordaremos más adelante en el trabajo. Podemos adelantar que giran en torno a si el estudio es realizado por el caso mismo, o si el caso es un medio para otra serie de objetivos de investigación.

c) Como dijimos anteriormente, este tipo de diseño de investigación tiene la ventaja de poder incorporar una batería importante de técnicas de recolección de datos y fuentes de información, tanto cualitativas, como cuantitativas. Las fuentes utilizadas pueden ser diversas, Yin realiza un listado de las seis fuentes más comunes³²: Documentación, material de archivo, testimonios, observaciones directas, observación participante y elementos (o artefactos) físicos

- *Documentación*: Cartas, memorandos y otros comunicados, agendas, anuncios y otros reportes escritos
- *Material de archivo*: encuestas, estadísticas, mapas, planos, listados de nombres
- *Testimonios*: Pueden obtenerse mediante entrevistas en profundidad³³ (la técnica privilegiada en esta metodología), o también mediante encuestas con cuestionarios abiertos.
- *Observaciones directas*: Yin las distingue de las observaciones participantes, y básicamente se trata de observaciones no participantes que pueden ser realizadas incluso mientras se realiza el relevo de otro tipo de informaciones (durante la realización de entrevistas, por ej.) y hasta incluir el uso de fotografías
- *Observación participante*³⁴: Esta es una técnica muy popular proveniente del campo de la antropología, que como su nombre lo indica, se es más que un observador pasivo. El

³¹ Gundermann Kröll, H. *op cit.* Págs. 253 a 255

³² Yin, R *op cit.* Pág. 85 a96

³³ Para ampliar sobre esta técnica ver Guber, R “La entrevista antropológica: Preguntas para abrir los sentidos”, “Introducción a la no directividad” en “El salvaje metropolitano” Ed. Legasa

observador adquiere un rol en la comunidad u organización bajo estudio y registra la actividad cotidiana del lugar o grupo.

- *Elementos (o artefactos) físicos*: Consiste en examinar herramientas, dispositivos tecnológicos, obras de arte, u otros objetos culturales. Evidentemente esta fuente también es propia del trabajo antropológico, y que puede resultar de utilidad para determinados estudios.

La variedad de técnicas es bastante amplia, y eso trae aparejada la posibilidad de servirse de datos diversos, incluso el trabajo con estadísticas y material de enfoque cuantitativo. Por la índole general de las técnicas a utilizar para entrar al campo, no es casualidad que, como dijimos antes, el estudio de casos sea fácilmente confundido con la observación participante como técnica o con las etnografías, puesto que como éstas, también implica largos períodos de observación *in situ* y comparte muchas de sus características y métodos.

d) y e) Robert Stake realiza una distinción sumamente útil que establece dos grandes líneas o tipos de estudio de caso, de acuerdo con sus fines³⁵. En primer lugar está el caso por sí mismo, en su especificidad, como objeto de estudio, al que llamamos estudio de caso *intrínseco*. La segunda línea consiste en estudiar un caso como medio para obtener algo distinto de él, llamados estudios de caso *instrumentales*.

A propósito de los estudios de caso intrínsecos Stake nos dice “buscamos el detalle de la interacción con sus contextos. El estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes”³⁶. Esta descripción anuncia dos características distintivas del estudio de casos: es *holístico* y *naturalista*.

Que el estudio de caso sea *holístico* implica que realiza un abordaje global del todo en su complejidad. Es un trabajo en profundidad que busca el detalle y las particularidades, tratando de establecer los vínculos y mecanismos característicos del fenómeno. No trata de reducir variables, ni aislarlas. Por eso es que hablamos de descripciones densas³⁷ como uno de los productos de esta metodología, en tanto cualitativa. Por su parte Yin considera como holístico a un tipo particular de diseño de estudio de caso, que analiza al fenómeno de manera global, y lo opone al *diseño de estudio*

³⁴ Para ampliar sobre esta técnica ver Taylor, S.J., y Bogdan, R. (1996) “Introducción a los métodos cualitativos de investigación” (Primera parte), Buenos Aires, Buenos Aires

³⁵ Stake, R. *op cit*, Pág. 16

³⁶ *Ibíd*em Pág. 11

³⁷ Hans Gundermann Kröll, *op. cit* Pág. 277

*de casos integrado*³⁸, en el que se trabaja con una serie de unidades de análisis distintas dentro de una instancia mayor, como por ejemplo el personal y los servicios clínicos como unidades de análisis dentro de un hospital.

La segunda característica dice que es un estudio *naturalista* (Stake) en tanto examina los eventos, sucesos y fenómenos en su contexto real, puesto que una de las principales razones para la selección de esta metodología es cuando las ligazones entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes y se considera que éste es de gran pertinencia para explicar el fenómeno bajo estudio. De allí la importancia y necesidad de nutrirse de la mayor diversidad de fuentes de información posibles, como expliqué en el inciso anterior, y su gran cercanía con los métodos etnográficos.

Estas dos características hacen de los estudios de caso un diseño ideal para la realización de estudios exploratorios y descriptivos, en tanto permiten dar cuenta de los detalles y observar los fenómenos en su contexto real.

En lo que a los estudios de caso instrumentales respecta, existen dos grandes usos, de igual importancia y popularidad: evaluación de efectos o resultados³⁹ y generar teoría. No abordaremos al estudio de casos para evaluación de resultados en este trabajo, sí en cambio dedicaremos un apartado al diseño de estudio de casos utilizado para el desarrollo de teoría, en tanto es una aplicación de gran relevancia para posicionar a esta metodología en la investigación social científica.

f) A propósito de las críticas a la fiabilidad de un estudio de caso, además de aclarar que el caso no es una unidad muestral, y las generalizaciones que se realicen a partir de él no son aplicables a universos o poblaciones, el investigador no querrá dejar de utilizar una variedad de técnicas para aumentar la precisión y la validez de su trabajo.

Stake dedica un capítulo entero⁴⁰ del libro consultado a la triangulación, o las triangulaciones necesarias para garantizar la validez de un estudio de caso. La triangulación, explica Vasilachis de Gialdino⁴¹, puede también ser llamada “convergencia metodológica”, “método múltiple” y “validación convergente” y consiste en complementar distintos elementos de la metodología para compensar las debilidades entre métodos, diseños, técnicas, teorías e incluso las fallas humanas propias de cualquier investigador. Tanto Vasilachis de Gialdino como Stake se apoyan en el trabajo

³⁸ *Embedded case study design* en el inglés original. Yin, R. *op cit*. Pág. 42 a 43.

³⁹ Yin, R. *op cit*, Pág. 15

⁴⁰ Stake, R. *op cit*, Cap. VII, Pág. 94 a 101

⁴¹ Vasilachis de Gialdino, I. (1992) “Métodos cualitativos I”. CEAL, Buenos Aires | Págs. 65 a 66

de Norman Denzin⁴² sobre el asunto. De este modo Stake nos dice que cuando se trata de un estudio de casos, las estrategias posibles son: *triangulación de fuentes de datos, triangulación del investigador, triangulación de la teoría, triangulación metodológica.*

Comunicación:

Ahora bien, para pensar los estudios de caso en comunicación, en particular la comunicación institucional, me posiciono desde la propuesta de Sandra Massoni y Mariana Mascotti, en sus “Apuntes para la comunicación en un mundo fluido: mediación no es mediar”⁴³. Allí las autoras realizan una caracterización del espacio de la comunicación como diverso y complejo, incorporando elementos del pensamiento complejo según Edgar Morin y la teoría de los sistemas. Pensar la intervención desde esta perspectiva que analiza a las mediaciones como dispositivos de intervención, y considerar a la idea de dispositivo de intervención en un ámbito complejo nos brindan la posibilidad de pensar a los estudios de caso intrínsecos como la metodología o lógica de diseño privilegiada en la intervención en comunicación institucional.

“La mediación es un concepto que permite pensar a la comunicación haciéndose, para dar cuenta de su complejidad”⁴⁴. Tomando la clasificación propuesta por Stake, es mi intención ver cómo los estudios de caso intrínsecos constituyen el armazón metodológico básico que permite la utilización de diversas técnicas de recolección de datos y diversas fuentes de datos, que permitirán abordar una situación de comunicación desde la multiplicidad. Los estudios de caso servirían como herramienta de diagnóstico para poder gestar una intervención comunicacional.

Durante el desarrollo del trabajo es mi intención, además, incorporar algunos aportes de G. Deleuze acerca de la multiplicidad, y de E. Morín acerca de la complejidad para lograr un desarrollo más exhaustivo de la idea de comunicación con la que propongo trabajar.

METODOLOGÍA

Se propone un trabajo teórico de revisión bibliográfica, y utilizando como corpus de análisis tesinas de grado y posgrado en Comunicación Social de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional de Rosario.

⁴² Para ampliar, Denzin, N (1984) “The Research Act” Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall

⁴³ Massoni, S y Mascotti, M. *op. cit*

⁴⁴ Massoni, S y Mascotti, M. *op. cit* Pág 1.

El marco metodológico para este trabajo de investigación acarrea ciertas dificultades. La selección del corpus esta inevitablemente ligado a la elección de las categorías de análisis y viceversa, es un condicionamiento mutuo. La principal dificultad estriba en que el hallazgo mismo de las categorías de análisis y la consecuente delimitación de un corpus de análisis constituyen el punto central de la investigación a realizarse, como trataré de explicar a continuación.

Se encuentra anexo un listado de algunas de las tesis de grado de la carrera de Comunicación Social de la Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la UNR. Todas ellas contienen un estudio de caso. Una primera distinción a realizar tiene que ver con la ya expuesta dicotomía propuesta por Stake, en torno a para qué se realizó el estudio de caso, teniendo por un lado los casos intrínsecos y por el otro los instrumentales. Nuestro trabajo busca centrarse en aquellos del primer tipo, en tanto nos permitirán ver cómo este tipo de diseño metodológico es especialmente pertinente para plantear la comunicación estratégica desde una perspectiva compleja. Dada el área de la comunicación sobre la que se trabajará, quedan así descartados aquellos trabajos que no aborden instituciones, como por ejemplo la tesis nº216 (ver anexo) que toma el caso de jóvenes en conflicto con la ley penal. Además, las instituciones pueden clasificarse en públicas y privadas; o en comerciales y sin fines de lucro, y entre ellas se presentan diferencias fundamentales en su forma de organización, sus fines, su estructuración, su grado de formalización.

La delimitación del corpus implica realizar las especificaciones pertinentes para, a su vez, poder determinar qué es lo que va a analizarse de ellas, es decir determinar las categorías teóricas que nos permitan establecer el grado de adecuación de la metodología de estudio de casos al estudio de la dimensión comunicacional de la institución en cuestión. Hallar esta articulación el punto central y objetivo de nuestro trabajo, y por lo tanto, el hallazgo de las categorías y la delimitación del corpus de análisis son una parte definitoria que sólo podrá completarse a medida que la investigación avance y se desarrolle.

El corpus de análisis podrá ser delimitado sólo y en la medida que se hallen las categorías de análisis necesarias. Puesto que nuestro objetivo central no consiste en determinar si efectivamente en cada tesis se trata o no de un estudio de caso, y si su implementación fue correcta o no, sino ver cómo el estudio de caso permite relevar los elementos necesarios para dar cuenta de la dimensión comunicacional de la institución en cuestión.

Es por esto que resulta conveniente establecer cuál será el objetivos central de la investigación a realizarse:

- Hallar categorías analíticas que permitan articular la utilización de la metodología de estudio de casos con la realización de diagnósticos e intervenciones comunicacionales en instituciones desde la perspectiva de la comunicación estratégica⁴⁵.

Podemos, por lo pronto, dar un ejemplo del tipo de categorías que pueden llegar a utilizarse: se trata de la noción de *dispositivo*. Es un término comúnmente utilizado en la comunicación estratégica, en la que se realiza tanto el análisis como la creación de dispositivos de intervención en dinámicas socioculturales. En este caso decidí seleccionar la definición que Giorgio Agamben, ampliando la propuesta de Foucault, da del término: “cualquier cosa que tenga de algún modo la capacidad de capturar, orientar, determinar, interceptar, modelar, controlar y asegurar los gestos, las conductas, las opiniones y los discursos de los seres vivientes.”⁴⁶ La ventaja de esta definición respecto a la del mismo Foucault estriba en que “No solamente, por lo tanto, las prisiones, los manicomios, el panóptico, las escuelas, la confesión, las fábricas, las disciplinas, las medidas jurídicas, etc., cuya conexión con el poder es en cierto sentido evidente, sino también la lapicera, la escritura, la literatura, la filosofía, la agricultura, el cigarrillo, la navegación, las computadoras, los celulares y – por qué no - el lenguaje mismo”⁴⁷ y por lo tanto es fácilmente extrapolable a la comunicación estratégica en instituciones, en tanto los dispositivos serán aquella red de elementos discursivos y no discursivos que no está en el medio si no también alrededor de los actores, modificando y generando subjetividades, modificando comportamientos, manipulando una materialidad significativa, redistribuyendo y moviendo la enunciación.

Cómo un estudio de caso puede relevar desde la complejidad la implementación o el estudio mismo de dispositivos que pueden comprender desde un torpe y simple panfleto y la gorra roja que los cajeros utilizan en un supermercado, a por ejemplo, la redistribución de objetos y sujetos en un espacio de trabajo, es un ejemplo de lo que espero poder desarrollar a lo largo de la investigación.

⁴⁵ Ver definición según Massoni y Mascotti previamente desarrollada.

⁴⁶ Agamben, G. 2005 “¿Qué es un dispositivo?” Conferencia dictada en la UNLP el 12/Oct/2005. Documento web.

Pág. 5

⁴⁷ Ibidem

ANEXO

- Tesis nº 12 La Gatta, Yanina (2002) “Los medios de comunicación y el poder político. El caso de Capitán Bermudez” Dir. Eduardo Seminara.
- Tesis nº 27 Digerolamo, Julieta “La proliferación de los espacios de tránsito en el marco de una cultura posmoderna. El caso de los centros comerciales” Dir. Rubén Biselli
- Tesis nº43 Ball, Gisela “Rotación de recursos humanos voluntarios. El caso de fundación SiVida”
- Tesis nº70 Galindez, Soledad (2001) “Prevención de riesgos y gestión de crisis organizacionales” Dir. Ma. Inés Fernandez
- Tesis nº83 Goddio, Laura (2002) “El posicionamiento del comunicador social. Estudio de un caso: la realidad de los egresados de la carrera de Comunicación Social de la UNR”
- Tesis nº142 Hereñú, Viviana (2004) “La búsqueda de un modelo pedagógico comunicacional. El caso de los talleres de proyecto arquitectónico (FAPyD, UNR)” Dir. Sandra Valdetaro.
- Tesis nº216 Cotella, Ma. Fernanda (2005) “El cuerpo en el encierro. Un caso de menores en conflicto con la ley penal” Dir. Alberto Ascolani
- Tesis nº242 Garros, Dolores “La producción social de la subjetividad en el Centro de la Juventud de la Municipalidad de Rosario” Dir. Marcelo Dorby
- Tesis nº280 Pini, Ma. del Huerto (2006) “La comunicación estratégica gubernamental local. Caso: Municipalidad de Rosario” Dir. Fabián Bicciré
- Tesis nº290 Callet Bois, Juan Manuel (2005) “ONG: el aporte del comunicador social en la generación de espacios comunicativos. Estudio del caso de la organización AFS y la contribución desde los procesos comunicacionales” Dir. Sergio Matamala
- Tesis nº395 Furrer, Ariel (2008) “La gestión de la comunicación en los sindicatos. El caso de la Asociación Bancaria de Rosario” Dir. Romina Trincheri
- Tesis nº535 Bazzi, Florencia G. (2009) “El rol de la comunicación estratégica al interior de las organizaciones durante un proceso de cambio. El caso del Nuevo Banco de Santa Fe” Dir. Analía Chiavassa

Bibliografía

- Agamben, G. (12 de 10 de 2005). *¿Qué es un dispositivo?* Obtenido de <http://www.trelew.gov.ar/web/files/LEF/SEM03-Agamben-QueesunDispositivo.pdf>
- Borsotti, C. (2006). Los objetivos. En *Temas de metodología de la investigación* (págs. 75-82). Buenos Aires: Miño y Dávila.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building theory from Case Study Research. *The Academy of Management Review*, 14 (4), 532-550.
- Gerring, J. (2006). *Case study research. Principles and practices*. New York: Cambridge University Press.
- Glaser, B & Strauss, A. (1967). *The discovery of grounded theory: strategies for qualitative research*. Chicago: Aldine Transaction.
- Guber, R. (2005). La entrevista antropológica: Introducción a la no directividad. En *El salvaje metropolitano*. Buenos Aires: Paidós.
- Gunderman Kröll, H. (2001). El método de estudio de casos. En M. L. Tarrés, *Observar, escuchar y comprender. Sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (págs. 253-255). México: FLACSO.
- Massoni, S & Mascotti, M. (2001). Apuntes para la comunicación en un mundo fluido: mediación no es mediar. En E. d. Departamento de Sociología, *Anuario de Sociología, año 1999*. (Vol. I). Rosario: UNR Editora.
- Padua, J y otros. (1996). *Técnicas de investigación aplicadas a las ciencias sociales*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Sautu, R. (2005). Recomendaciones para la redacción del marco teórico, los objetivos y la propuesta metodológica cualitativa en investigación social. En *Manual de metodología*. Buenos Aires: CLACSO.
- Stake, R. (1999). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata.
- Vasilachis de Gialdino, I. (1992). *Métodos cualitativos I*. Buenos Aires: CEAL.
- Yin, R. K. (2003). *Case study research. Design and methods* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.