



LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA A TRAVÉS DEL ESTUDIO DE CASOS: REFERENCIA A LA INVESTIGACIÓN EN TURISMO

ÁREA: ECONOMÍA Y EMPRESA

Moreno Domínguez, María Jesús (domin@uhu.es)
Vargas Sánchez, Alfonso (vargas@uhu.es)
Pelayo Díaz, Yolanda (pelayo@uhu.es)

GEIDETUR, Universidad de Huelva

RESUMEN

Investigamos para analizar y explicar fenómenos, pero no siempre podemos llevar a cabo las investigaciones mediante el empleo de metodologías basadas en el planteamiento y contraste de hipótesis sobre la base de un marco teórico existente, validado y vigente. En este trabajo trataremos de justificar la utilización de la metodología cualitativa como estrategia de investigación en el área de organización de empresas. Así analizamos los fundamentos, utilidades y limitaciones del estudio de casos, para posteriormente, sugerir, apoyándonos en la literatura consultada, las etapas que debe abordar una investigación con casos de calidad. Finalmente, y con el fin de justificar la relevancia que dicha metodología esta tomando en los últimos años en investigaciones relacionadas con el sector turístico, analizamos la presencia de la misma en los trabajos publicados en las revistas de mayor impacto de la materia.

Palabras claves: Investigación cualitativa, estudio de casos, turismo.

ABSTRACT

We research to analyze and explain phenomena, but we can not always carry out scientific studies using hypothesis testing methodologies based on an existing, validated and in used theoretical framework. In this paper we try to justify the use of qualitative techniques as a research strategy in the business administration area. The rationale, usefulness and limitations of case study methodology are scrutinized, in order to suggest, based on the existing literature, the stages that a quality cases research should follow. Finally, in order to justify the relevance that this methodology is taking in recent years in the field of tourism, we detail its use in the higher impact journals.

Key words: Qualitative research, case studies, tourism.

1. INTRODUCCIÓN

Investigamos para analizar fenómenos, pero no siempre podemos llevar a cabo las investigaciones mediante el empleo de metodologías basadas en el planteamiento y contraste de hipótesis sobre la base de un marco teórico existente, validado y vigente. Surge, por tanto, la necesidad de metodologías que permitan generar nuevas teorías.

En los últimos años ha habido un creciente interés por el uso de técnicas cualitativas en las diferentes áreas de la Economía de la Empresa (Cepeda, 2006) y que se ha visto incrementado en la actualidad debido a la generalizada insatisfacción obtenida con la información procedente de investigaciones realizadas con técnicas cuantitativas (Weber, 2004). En este sentido, el estudio de casos, como metodología de investigación cualitativa, satisface dichas necesidades de conocimiento, ya que permite recabar datos en forma de palabras e imágenes acerca de fenómenos cuya comprensión no es suficiente con un número de observaciones alto y que, a posteriori, serán analizadas mediante diversos métodos que no incluyen la estadística ni la cuantificación de ningún tipo. Así, antes de que ninguna teoría se formalice, los estudios de casos pueden emplearse para documentar las experiencias que se dan en las empresas (Benbasat, Goldstein y Mead, 1987).

2. INVESTIGACIÓN CUALITATIVA VERSUS INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

La investigación cualitativa facilita a la empresa un conjunto de herramientas que permiten profundizar en el conocimiento de las motivaciones del comportamiento de las personas. Además, las técnicas cualitativas y cuantitativas no son procedimientos necesariamente excluyentes, siendo habitual su utilización conjunta en la resolución de un problema empresarial. Los datos cualitativos se enriquecen con la información cuantitativa, y viceversa.

Si bien es verdad que hemos vivido unas décadas fascinados por la habilidad de las herramientas informáticas, las cuales han generado una mayor accesibilidad a sofisticadas técnicas estadísticas antes impensables (análisis cuantitativo), en la

actualidad está resurgiendo el interés por el análisis cualitativo, y en concreto por el estudio de casos, basado fundamentalmente en las inmensas posibilidades que ofrece, sobre todo para la explicación de fenómenos nuevos, y en la elaboración de teorías en las que los elementos de carácter intangible, tácito o dinámico juegan un papel determinante (Pérez Aguiar, 1999). En palabras de Michael Porter (2006), “es necesario mantener el equilibrio entre el trabajo académico riguroso basado en la metodología y la investigación de casos prácticos, realizada de forma exhaustiva, clínica y longitudinal”.

Con el fin de delimitar de una forma clara las diferencias halladas en la literatura consultada entre la metodología para la investigación cuantitativa y cualitativa, exponemos el siguiente cuadro:

| METODOLOGÍA CUANTITATIVA | Criterio diferenciador | METODOLOGÍA CUALITATIVA |
|---|---|---|
| POSITIVISMO: busca conocer los hechos reales tal y como se dan objetivamente, tratando de señalar sus características comunes con otros hechos semejantes, sus orígenes o causas y sus consecuencias. | Paradigma o referente teórico | ETNOGRAFÍA ¹ : observación y descripción de fenómenos en el propio entorno en el que ocurren. |
| Modelo hipotético-deductivo: parte de una teoría ya conocida y trata de contrastar hipótesis en la realidad | Existencia o no de cuerpo teórico y lógica predominante | Lógica inductiva: parte de la realidad y busca descubrir, refinar y/o refutar una teoría. |
| Control y explicación a través del establecimiento de relaciones causales. | Objetivos perseguidos | Comprensión, centrandó la indagación en los hechos desde una perspectiva holística que tiene en cuenta el contexto. |
| Observador externo, libre y neutral que interpreta los datos una vez que éstos han sido recogidos y analizados estadísticamente. | Papel del investigador | Interpreta y analiza los hechos teniendo en cuenta la influencia social en el que se encuentran. |
| Encuestas: muestras habitualmente obtenidas de forma aleatoria. | Método básico | Observación y entrevistas: estudio de uno o unos pocos individuos o situaciones. |

Fuente: Elaboración propia.

A modo de conclusión y apoyándonos en el profesor Cepeda (2006), argumentamos tres razones que fundamentan la viabilidad de la investigación dentro del área de organización de empresas, mediante el estudio de casos:

¹ Es una rama de la antropología que se dedica a la observación y descripción de los distintos aspectos de una cultura o pueblo determinado (costumbres o los medios de vida).

1. El investigador puede estudiar la empresa en su estado natural, aprender de la situación y generar teoría a partir de ello.
2. Permite al investigador responder al “cómo” y al “por qué”, es decir, comprender la naturaleza y complejidad de los procesos pertinentes.
3. Resulta una manera apropiada de investigar en un tema en el cual se han desarrollado pocos estudios anteriormente.

3. EL ESTUDIO DE CASOS

3.1. Fundamentos

En las investigaciones que pretenden generar una teoría y cuyo objetivo principal es descubrir aquellos factores que inciden, condicionan o determinan un determinado fenómeno, de forma que los resultados obtenidos mantienen una singular armonía con el marco teórico previo, el estudio de casos se presenta como una metodología especialmente adecuada. Éste puede definirse como una investigación empírica con los rasgos distintivos siguientes (Yin, 1989):

- Se examina o se indaga sobre un fenómeno contemporáneo en su entorno real;
- Las fronteras entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes; y
- Se utilizan múltiples fuentes de datos.

Siguiendo a Bonache (1998) el estudio de casos tiene las siguientes características:

- No separa el fenómeno de su contexto.
- Parte de un modelo teórico menos elaborado.
- La elección de casos tiene carácter teórico, no estadístico.
- Utilizan múltiples fuentes de datos.
- Permite mayor flexibilidad en el proceso de realización de la investigación.
- Realiza inducción analítica, no estadística.

Ryan, Scapens y Theobald (1992), en función del propósito y la fase del proceso de investigación, clasifican los estudios de casos en: **descriptivos** (pretende identificar los elementos clave o variables que inciden en un fenómeno), **exploratorios** (primer

acercamiento de las teorías, métodos e ideas del investigador a la realidad objeto de estudio), y **explicativos** (busca descubrir los vínculos entre las variables y el fenómeno a la vez que dotar a las relaciones observadas de suficiente racionalidad teórica) (Azofra, Prieto y Santidrián, 2004).

Por su parte, Yin (1989), según el número de casos analizados y si cada uno de ellos se descompone o no en subunidades de análisis, distingue cuatro diseños para el estudio de casos:

- Tipo I: se analiza un único caso, el cual no se puede descomponer en subunidades.
- Tipo II: se analiza un único caso, el cual se descompone en distintas subunidades de análisis.
- Tipo III: se analizan varios casos en un mismo estudio, los cuales no se pueden descomponer en subunidades de análisis.
- Tipo IV: se analizan varios casos en un mismo estudio, los cuales se descomponen en distintas subunidades de análisis.

Si el estudio consta de múltiples casos (Tipos III y IV), el diseño de la investigación debe seguir una *lógica de replicación*². En este sentido, el análisis de las subunidades debe entenderse como ayuda al estudio del caso en el cual están contenidas, pero sin sacarlas de su contexto, esto es, de la unidad principal.

Adicionalmente, el estudio de un caso, al desarrollarse durante un largo período de tiempo presencial, permite al investigador sumergirse en la problemática analizada y acceder a fuentes de información como las conversaciones informales y la observación de las relaciones interpersonales y del estilo de dirección. Esto, mediante un proceso de triangulación de la evidencia obtenida, posibilita una mejor comprensión del comportamiento humano que escapa del alcance de las técnicas cuantitativas.

² Cada caso individual se comporta como un estudio completo en sí mismo, de forma que las conclusiones de un caso serán consideradas como información relevante para analizar el siguiente, así como para establecer las condiciones bajo las que se encontrará un determinado fenómeno (replicación literal) o bajo las que no se encontrará (replicación disímil).

3. 2. Utilidades

El método del caso resulta útil, ya que proporciona pistas sobre variables relevantes susceptibles de investigaciones posteriores que se centren en ellas con mayor profundidad. Además, es posible definir hipótesis más concretas que se puedan contrastar a posteriori utilizando una metodología cuantitativa. A modo de síntesis, podrían destacarse las principales utilidades de un estudio de casos:

- Generar teorías o acercar posturas teóricas (tanto de forma exploratoria como explicativa).
- Explicar relaciones causales demasiado complejas.
- Analizar procesos de cambio longitudinales.
- Comprender un fenómeno real considerando todas y cada una de las variables que tienen relevancia en él.
- Describir un fenómeno dentro de organizaciones reales.
- Evaluar los resultados de una intervención.
- Explorar o evaluar situaciones o fenómenos complejos.
- Explicar fenómenos nuevos en los que los elementos de carácter intangible juegan un papel determinante.
- Investigar fenómenos en los que se busca dar respuesta a cómo y por qué ocurren.
- Realizar estudios en profundidad circunstancias que no son posibles con otras metodologías.

3. 3. Limitaciones

Tradicionalmente, los estudios de casos se han considerado como un método de investigación débil y carente de precisión, objetividad y rigor. A continuación, detallamos de forma breve las principales críticas hechas a la investigación con el estudio de casos, así como la forma de refutarlas.

- Generalización de resultados: falta de validez estadística; escasa utilidad para generar hipótesis, pero no para testarlas; y falta de representatividad del fenómeno.
 - Podría mejorarse la transferibilidad del estudio de casos con la ilustración, representación, expansión o generalización (analítica no

estadística) de un marco teórico y no la mera enumeración de frecuencias de una muestra o grupo de sujetos. Esto es, en los estudios cualitativos la generalización no radica en una muestra probabilística extraída de la población a la que se pretende extender los resultados (generalización estadística), sino utilizar el estudio de caso único o múltiple para ilustrar, representar o generalizar una teoría que pueda transferirse a otros casos (generalización analítica). De ahí que algunos autores prefieran hablar de transferibilidad, en vez de generalización.

- Confiabilidad de los resultados y sesgo del investigador: permite que el punto de vista del investigador influya en la dirección de los encuentros y en las conclusiones de investigación.
 - La crítica habitual de que los estudios de casos no son objetivos no es relevante. Si entendemos que los sistemas sociales no son fenómenos naturales, el investigador no puede concebirse como un observador neutral y, por tanto, objetivo. La realidad social debe ser interpretada por el investigador, y dicha interpretación implica una desviación que no es posible reducir totalmente (Ryan et al, 1992). No obstante, este debe adoptar el papel de “instrumento para la recolección de datos”, lo cual le va a permitir acercarse al fenómeno y ser capaz de descubrir, interpretar y comprender la perspectiva de los participantes de la realidad social.
- Cantidad enorme de información generada pudiendo resultar no manejable.
 - Podría subsanarse con rigor en el diseño metodológico, esto es, seleccionando adecuadamente la estrategia de investigación de acuerdo al tema de estudio, eligiendo un buen método de recolección de la información y diseñando unas etapas en la investigación que contribuyan a incrementar el grado de validez y confiabilidad.

Helmer (1983), uno de los padres del Método *Delphi* (también cualitativo), sugiere tres ámbitos de actuación para mejorar el carácter científico de las metodologías cualitativas:

1. Mejorar la selección de las fuentes de información empleadas.
2. Mejorar las técnicas empleadas para la recogida de la información.

3. Desarrollar y mejorar metodologías de actuación que integren la información y garanticen la calidad de las conclusiones extraídas.

No obstante, a pesar de que el estudio de casos ha sido considerado como la estrategia más suave de investigación, es también considerada la más difícil de hacer (Yin, 1989).

3. 4. Etapas

Dado que el estudio de casos permite una amplia discrecionalidad en la utilización de fuentes de evidencia y técnicas de análisis, resulta imprescindible establecer un plan que fije las distintas etapas y sus iteraciones. Así se pretende recoger, entre otros elementos, los aspectos más relevantes de la cuestión a estudiar, los datos a recolectar y el análisis de los resultados. La idea que subyace en todo este proceso es la de facilitar la validación externa mediante la fijación, a priori, de las necesidades y los criterios que justifican cada decisión importante, de forma que un tercero ajeno a la investigación pueda analizar si dichos criterios son adecuados al problema a resolver y si la decisión tomada se adapta a ellos. Aunque cada estudio es único y debe adaptarse a las características del fenómeno que se pretende analizar, se presenta un plan que puede servir de referencia en el estudio de casos y que abarcaría diez etapas enmarcadas dentro de tres fases. No obstante, aunque cada una de las etapas se comente individualmente, el proceso dista mucho de ser estrictamente secuencial, ya que en la práctica se encuentran mucho más diluidas, provocándose numerosas interacciones.

| FASE | ETAPA |
|------------------------|--|
| DISEÑO Y PLANIFICACIÓN | 1. Propósitos, objetivos y preguntas de investigación. |
| | 2. Marco conceptual. |
| | 3. Unidad y nivel de análisis y selección de casos. |
| | 4. Métodos y recursos para la investigación (protocolo). |
| | 5. Caso piloto. |
| ESTUDIO | 6. Recogida de la evidencia. |
| | 7. Registro y clasificación de datos. |

| | |
|----------|--|
| ANÁLISIS | 8. Análisis de la evidencia. |
| | 9. Informe final: resultados y conclusiones. |
| | 10. Reflexión final. |

Fuente: Elaboración propia.

1) Propósito, objetivos y preguntas de la investigación

Se articularán en torno a un determinado fenómeno, sobre el cual se desea averiguar algo, resolver una duda o responder alguna pregunta. Un objetivo especificado con claridad servirá de guía y facilitará mucho todo el trabajo posterior. El estudio de casos proporciona una mayor utilidad si buscamos una teoría o un modelo explicativo de la realidad a analizar. Así, el objetivo se articulará generalmente en torno a un determinado fenómeno, del que se desea conocer las causas de su comportamiento y averiguar qué factores inciden en el mismo. Para una mayor profundidad en el estudio cabe plantearse cómo y por qué dichos factores actúan. No obstante, en esta primera etapa de la investigación deberá evitarse pensar en factores y relaciones concretas entre factores y fenómeno, ya que podrían suponer un prejuicio que oriente el resto de la investigación en una dirección preconcebida de antemano.

2) Marco conceptual

El marco teórico de la investigación a desarrollar merece tenerse en consideración por tres circunstancias:

- a) La investigación debe beneficiarse de las anteriores aportaciones científicas. Ello implica la necesidad de una amplia revisión bibliográfica que aclare el actual estado del arte, los estudios previos relacionados, así como sus aportaciones, sugerencias, recomendaciones, lagunas, etc. que permitan comparar conceptos, teorías e hipótesis emergentes con la literatura existente (Eisenhardt, 1989).
- b) La investigación debe encontrar su sitio en el marco teórico actual, lo cual significa identificar qué tipo de aportación se pretende conseguir. Para ello, resulta de utilidad la doble clasificación de contribuciones propuesta por Snow y Thomas (1994),

según el grado de desarrollo de la teoría (generación o contraste) y según el propósito (descripción, explicación o predicción).

| | DESCRIPCIÓN | EXPLICACIÓN | PREDICCIÓN |
|---------------------------------|---|--|---|
| GENERACIÓN DE UNA TEORÍA | <p>Pregunta clave: ¿QUÉ?</p> <p>Identifica los elementos clave y las variables. Los estudios están basados habitualmente en la observación y/o en las entrevistas.</p> | <p>Preguntas clave: ¿CÓMO? y ¿POR QUÉ?</p> <p>Establece relaciones entre elementos y proporciona racionalidad teórica a las relaciones observadas. Los estudios normalmente usan observación y/o entrevistas.</p> | <p>Preguntas clave: ¿QUIÉN?, ¿DÓNDE? y ¿CUÁNDO?</p> <p>Examina las condiciones límites de una teoría. Los estudios usan observación, cuestionarios, encuestas y entrevistas.</p> |
| CONTRASTE DE UNA TEORÍA | <p>Se centra en desarrollar y validar las medidas de los elementos clave. Los estudios normalmente utilizan cuestionarios, encuestas y entrevistas.</p> | <p>Se centran en documentar las relaciones entre variables a través del contraste de hipótesis. Frecuentemente se usan grandes muestras con cuestionarios o simulaciones.</p> | <p>Se centran en contrastar teorías competidoras del mismo fenómeno a través de experimentos cruciales.</p> |

Fuente: Adaptado de Snow y Thomas (1994).

c) Si el objetivo está planteado en términos de búsqueda de factores que incidan en un fenómeno, el punto de partida de la investigación empírica será un conjunto de variables o factores que han sido estudiados en trabajos precedentes y que se presentan como candidatos a influir en el fenómeno estudiado. Así, si estos elementos cobran importancia a lo largo de la investigación, crecerá la base empírica de la teoría emergente.

No obstante, es importante resaltar que, aunque el marco conceptual se crea a partir de los temas a investigar y de las ideas existentes en la literatura sobre el tema a investigar, no se define únicamente al principio de la investigación, sino que deberá examinarse y revisarse al final de cada etapa para poder así incorporar el conocimiento obtenido sobre los temas que están siendo investigados (Cepeda, 2006).

3) Unidad y el nivel de análisis y selección de casos

La correcta definición de la unidad de análisis es una cuestión no trivial que puede desvirtuar los resultados de cualquier investigación si no se resuelve adecuadamente. Un pequeño error en la conceptualización de la unidad a considerar puede afectar en gran manera a la validez de las conclusiones obtenidas. Sin embargo, a pesar de su importancia decisiva y de ser “un problema que ha atormentado a muchos investigadores” (Yin, 1989), la literatura sobre metodología en Dirección de Empresas y Marketing no apunta más criterios y recomendaciones en este asunto que las del sentido común. En definitiva, se afirma que la correcta unidad de análisis debe ser sensible a las particularidades del objetivo de la investigación, tomar en consideración el marco teórico y facilitar, en la medida de lo posible, las comparaciones con estudios similares (Pérez Aguiar, 1999).

Especificada la unidad de análisis y, en su caso, el nivel de análisis, se hace necesario seleccionar el caso o casos a estudiar. Esta labor exige determinar, por un lado, cuántos casos se necesitan para el análisis; y por otro, los criterios de elección o requisitos a cumplir. Con respecto al primero, la cuestión inicial que ha de ser planteada se refiere a si interesa estudiar un único caso (Tipos I y II) o varios casos (Tipos III y IV). La bibliografía consultada afirma que los estudios múltiples presentan ventajas en cuanto a oportunidad para detectar errores, generalización de resultados y mayor perspectiva, derivada del análisis de un mismo fenómeno en diferentes contextos. Por tanto, si se opta por un estudio simple, deben existir importantes razones que justifiquen la elección, tanto en relación con la significatividad del caso como con la imposibilidad de analizar otros.

En lo que respecta a la elección de los casos, pueden elegirse aleatoriamente, pero a diferencia de otro tipo de estudios, la aleatoriedad no es necesaria, ni tan siquiera deseable. Los casos deben ser elegidos para replicar casos previos, para extender la teoría emergente a otros contextos o bien para proporcionar ejemplos extremos. No obstante, cabe señalar que no existen criterios definidos, ya que, a juicio de los expertos, “no importa lo pequeña que sea la muestra” (Mintzberg, 1979), el número de casos puede variar de uno a ocho (Yin, 1989), y “aunque no hay número ideal, entre cuatro y diez se trabaja correctamente” (Eisenhardt, 1989).

En definitiva, el reto consiste en conseguir el adecuado equilibrio entre el número de casos y la profundidad de cada estudio. En realidad, el número de casos a estudiar es una cuestión secundaria con respecto a los criterios de elección, aspecto determinante de la calidad de la investigación.

4) Métodos y recursos para la investigación (protocolo)

El estudio de cada caso requiere protocolizar las tareas, instrumentos y procedimientos a ejecutar. El protocolo es el documento en el que se materializa el diseño de la investigación y contiene las reglas generales y especificaciones particulares que se deben seguir, redundando todo ello en un aumento de la calidad de la investigación. Se recomienda incluir los siguientes apartados:

- a) Propósito genérico: misión, objetivos, relevancia de la investigación, marco teórico y proposiciones del estudio.
- b) Procedimiento de campo para la recogida de la información: cronograma, obtención de permisos, fechas de encuentros, gestión de base de datos y documentos internos, fuentes de información, posibilidad de cambios, etc.
- c) Cuestiones del estudio: aspectos específicos a tener en cuenta a la hora de recoger la información.
- d) Guía del informe del caso: estilo, bibliografía y otros documentos a incluir en el informe final.

Es importante resaltar que la elaboración del protocolo permite separar el diseño de la investigación de su implantación, eliminando con ello el carácter subjetivo que la metodología cualitativa pudiera presentar.

5) Caso piloto

Algunos elementos del diseño de la investigación quizás precisen de información de campo no disponible en las etapas anteriores, por lo que convendrá llevar a cabo un estudio piloto que proporcione elementos de juicio sobre los aspectos importantes, ayude a refinar los procedimientos a seguir y clarifique cuestiones no contempladas inicialmente. Se trata de una prueba del funcionamiento del protocolo desarrollado.

La elección de los estudios pilotos puede hacerse por razones de proximidad o de accesibilidad, entre otras. La accesibilidad resulta de vital importancia, de forma que resulta conveniente seleccionar como caso piloto aquel con el que se pueda mantener una relación más estrecha y prolongada con las personas implicadas.

6) Recogida de la evidencia

Un rasgo fundamental en el estudio de casos es la utilización conjunta de diversas fuentes de evidencia. Por tanto, se hace necesario identificar con antelación cuáles van a ser, así como los procedimientos de recolección de datos que se van a emplear. Si se va a usar la entrevista o el cuestionario se debe indicar el tipo más adecuado (entrevista cualitativa, de respuestas abiertas o estructuradas) y especificar previamente las características de las personas que deben contestar, en función de sus conocimientos, posición, responsabilidad, etc.

Las técnicas cualitativas aplicadas habitualmente en el área empresarial se pueden clasificar en tres modalidades: técnicas directas³, técnicas indirectas⁴ y técnicas de observación⁵ (Fernández Nogales, 1999). En la siguiente tabla se ofrece una clasificación de las mismas:

| | | |
|-------------------|----------------------------------|--|
| DIRECTAS | Entrevista en profundidad | Entrevista libre. Entrevista semiestructurada. |
| | Reunión de grupo | Grupo de enfoque. Tormenta de ideas o <i>brainstorming</i> . |
| INDIRECTAS | Técnicas proyectivas | Técnicas de asociación. Técnicas de complementación. Técnicas de construcción. Técnicas de expresión. |
| | Técnicas de observación | Observación cuantitativa. Observación cualitativa. Observación participante. |

Fuente: Fernández Nogales, (1999).

Sin embargo, las nuevas tendencias cualitativas combinan diversas metodologías (Fernández Nogales, 1999):

³ Se caracterizan por no ocultar el objetivo del estudio a los entrevistados.

⁴ Son aquellas que ocultan el objetivo del estudio a los entrevistados.

⁵ Permiten obtener información de las características y el comportamiento de un conjunto de elementos utilizando procedimientos humanos o mecánicos sin necesidad de establecer comunicación con el colectivo analizado.

- a) Técnicas cualitativas telefónicas: la comunicación con los individuos analizados se realiza vía teléfono.
- b) Técnicas cualitativas/cuantitativas: durante el desarrollo de la entrevista o la reunión de grupo se aplican escalas y cuestionarios estructurados.
- c) Técnicas cualitativas ómnibus: el contenido de la entrevista o de la reunión incluye distintos problemas de diferentes empresas interesadas en un mismo asunto.
- d) Técnicas cualitativas asistidas por ordenador: el registro de la información y su posterior análisis se realizan mediante programas informáticos (Denzin y Lincon, 1994).

Merece especial atención la posibilidad de combinar múltiples técnicas de recolección de datos y de análisis, a través de una triangulación (Jick,1979; p.602), la cual definió Denzin (1978) como “la combinación de metodologías en el estudio de un mismo fenómeno”, argumentando Bouchard (1976) a su favor que “aumenta la creencia de que el resultado es válido y no un artificio metodológico”. Así, utilizar múltiples métodos de recolección y análisis de datos proporciona una validación más firme de los resultados si convergen (Pérez Aguiar, 1999). Adicionalmente, resulta también interesante el mantenimiento de la cadena de evidencia: “evidencia (pregunta a contestar con el estudio) y conclusiones resultantes”.

7) Registro y clasificación de los datos

Se trata de elaborar una base de datos del caso que, siguiendo el protocolo establecido, organice, integre y sintetice toda la información obtenida con la recogida de la evidencia. A este respecto, es importante establecer una clara distinción entre los datos de la base de la evidencia (gran masa de información debidamente organizada para poder realizar revisiones ulteriores) y el informe final de la investigación (resultado del análisis). No obstante, hay que resaltar que en la investigación cualitativa la recogida de datos y el análisis de los mismos tienden a solaparse (Eisenhardt, 1989) o incluso a considerarse como partes de una misma actividad (Marshall y Rossman, 1995). Es más, se llega incluso a recomendar ajustes entre ambos procesos, ya que la

generación de teoría inductiva se basa fundamentalmente en las comprensiones profundas que hace el investigador (Cepeda, 2006).

8) Análisis de la evidencia

Es la fase más compleja y menos codificada. Consiste en examinar, categorizar, tabular o relacionar toda la información recogida, confrontándola de manera directa con los propósitos de la investigación. Las dificultades que presenta el análisis de la evidencia pueden superarse mediante la adecuada elección de la estructuración del análisis en tres niveles de concreción. En primer lugar se especificará una estrategia general de análisis o filosofía que oriente el estudio. El segundo nivel se refiere a las tácticas de análisis, y el tercero, a las técnicas específicas de tratamiento de datos.

La **estrategia de análisis** se refiere a una declaración de principios que asegure la coherencia de todo el proceso de búsqueda de resultados. Yin (1989) describe dos estrategias generales de análisis: 1) partir de las proposiciones teóricas que conducen el estudio; y 2) el desarrollo de una estructura descriptiva del funcionamiento del caso. Si se opta por la primera, el marco teórico será el punto de referencia permanente en el análisis de la evidencia. En cambio, con la segunda opción se pretende cubrir los objetivos de la investigación a través de la adecuada narración de los hechos y circunstancias relevantes para el estudio. Ahora bien, la estrategia elegida debe hacerse operativa mediante una o varias tácticas de análisis.

Destacan tres **tácticas o formas de análisis**:

- a) Búsqueda de patrones de comportamiento (*pattern matching*): se comparan los acontecimientos, comportamientos o circunstancias que pueden desprenderse de las proposiciones teóricas con los acontecimientos, comportamientos o circunstancias comprobadas en el caso.
- b) Generación de explicaciones: pretende explicar el fenómeno estudiado a partir de sus causas e interacciones con otros fenómenos y circunstancias, las cuales son presentadas en su contexto de una forma narrativa. Si se ha realizado el estudio de un único caso se analiza si los datos recogidos convergen hacia una secuencia lógica de acontecimientos que parece explicar los resultados del caso. Mientras que para el estudio de casos múltiples se realizará un análisis cruzado de los mismos.

- c) Análisis de series temporales: aplicación de tests estadísticos cuando se dispone de una serie larga de datos para una variable.

Adicionalmente, la combinación de la búsqueda de patrones de comportamiento y el análisis de series temporales, configurando un modelo que establece un patrón en el tiempo que define las relaciones causales existentes entre las variables, suele identificarse como otra forma de análisis denominada desarrollo de modelos lógicos.

En cuanto a las **técnicas específicas de tratamiento de datos**, Miles y Huberman (1984) mencionan la posibilidad de aplicar diversas alternativas no excluyentes: representaciones gráficas, tabulaciones de frecuencias, etc. Concretamente, se realizan las siguientes recomendaciones para la clasificación y ordenación de las evidencias: clasificación de la información por tablas (por ejemplo, en las filas los factores explicativos y en las columnas los casos), realización de matrices de categorías que permitan el análisis cruzado de las evidencias, creación de gráficos que agreguen evidencias, tabulación de frecuencias sobre comportamientos que se repiten y análisis de éstas y sus relaciones, clasificación de la información por orden cronológico, etc.

Llegada esta fase de la investigación, resulta interesante trazar la línea de la evidencia entre las cuestiones propuestas inicialmente y las conclusiones finales, destacando por su flexibilidad instrumental a las condiciones emergentes a lo largo de toda la investigación. Finalmente, se hace necesaria la confrontación entre las proposiciones teóricas que llevaron a la realización del estudio con las evidencias obtenidas, siendo éstas aceptadas, reformuladas o rechazadas.

9) Informe final: resultados y conclusiones

El formato del informe general viene condicionado por la estrategia de investigación seguida para analizar la evidencia. Si se pretende desarrollar una estructura descriptiva del funcionamiento del caso, el informe general suele consistir en una larga narración de exposición de sucesos y acontecimientos. Si se parte de las proposiciones teóricas que conducen el estudio, éstas han de servir de guía para estructurar el informe final. No

obstante, su contenido debe recoger, con una estructura clara y adecuada a los objetivos del estudio y a la audiencia destino, los siguientes apartados:

- Propositiones y cuestiones de partida.
- Diseño del estudio.
- Procedimientos de recogida y análisis de datos.
- Relaciones de causalidad halladas (previa revisión de su validez interna).
- Conclusiones generales del estudio, implicaciones y posibilidades de explorar otros contextos.
- Valoración de la calidad, rigor o limitaciones del estudio. Se recomienda explicitar en el informe final en qué medida y por qué la metodología empleada garantiza la confiabilidad y consistencia de la investigación, así como cada uno de los tres indicadores de validez (constructiva, interna y externa) y fiabilidad. La siguiente tabla pretende ser una guía a seguir para la validación de la investigación.

| PRUEBA | TÁCTICA | FASE DE LA INVESTIGACIÓN |
|------------------------------------|---|--|
| Validez de constructo ⁶ | Utilizar múltiples fuentes de evidencia Establecer una cadena de evidencia y/o razonamientos Revisión del informe por informadores clave del caso | Recogida de la evidencia Recogida de la evidencia |
| Validez interna ⁷ | Patrón de comportamientos común Creación de explicación Análisis de series temporales Modelos lógicos | Análisis de la evidencia Análisis de la evidencia Análisis de la evidencia Análisis de la evidencia |
| Validez externa ⁸ | Usar teorías rivales en cada caso Aplicar la lógica replicante en estudios de casos múltiples | Marco conceptual |
| Fiabilidad ⁹ | Realizar un protocolo del estudio Desarrollar una base de datos | Recogida de la evidencia Recogida de la evidencia |

Fuente: Elaboración propia a partir de Yin (1984).

⁶ Facilita el desarrollo de un conjunto de medidas mínimamente operativas y trata de evitar los juicios subjetivos de los investigadores en la recogida de datos.

⁷ En los estudios de casos consiste en presentar el fenómeno de una forma creíble.

⁸ Se refiere a si los resultados del caso son generalizables (en el estudio de casos se habla de “generalización analítica”) más allá de la situación concreta que se estudia.

⁹ Un estudio de casos es fiable si podemos obtener resultados similares siguiendo el mismo protocolo que anteriores investigadores han desarrollado.

10) Reflexión final

Las deliberaciones y el análisis crítico de cualquiera de las interpretaciones se consideran cuestiones muy necesarias tanto para un aprendizaje eficaz como para la investigación en “investigación de la acción” (*action research*) (Dick, 1992). Por tanto, se hace necesario añadir una etapa de reflexión final en la que se revise todo el proceso de investigación y se evalúen los resultados obtenidos, concluyendo, según cada caso, cuando el marco conceptual es probado y confirmado, o revisado o actualizado (Cepeda, 2006).

A modo de conclusión, cabe afirmar que todo trabajo cualitativo requiere una estrategia general basada en la flexibilidad que, en todo momento, debe poseer el investigador para reformular sus hipótesis, sus fuentes de información, caminos de acceso, herramientas de medida y sus esquemas de interpretación. No obstante, tampoco se puede iniciar una investigación a través de una observación que se pretenda mínimamente científica, si no va encuadrada, de antemano, en un diseño o proyecto de estudio de caso como el descrito es este apartado del trabajo.

4. LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA CON CASOS EN TURISMO

La investigación turística abarca la formulación de preguntas, la sistemática colección de información para responder a dichas preguntas y el análisis de los datos con el fin de obtener pautas de comportamiento, relaciones y tendencias que ayuden al entendimiento del sistema, a la toma de decisiones o a la construcción de predicciones bajo el abanico de varios escenarios alternativos de futuro. Los resultados derivados de la misma ayudarán a:

- Entender los eventos que se producen dentro del sector turístico, tanto internamente como en su entorno.
- Explicar y realizar informes sobre la realidad actual, estableciendo predicciones futuras que serán la base de la toma de decisiones y control de los sistemas turísticos.
- Dar respuesta a las preguntas que desde el mundo del turismo se pueden plantear para solucionar problemas o posicionarse dentro de esquemas más competitivos y ganar posiciones ante la creciente rivalidad entre las empresas del propio sector turístico.

- Proporcionar un valor añadido adicional a la empresa como poseedora de conocimiento (*know how*) que la diferencie respecto a sus competidores.

Para poder ilustrar mejor lo comentado a nivel teórico sobre la importancia que el estudio de casos, como metodología de investigación cualitativa, está tomando en el área de organización de empresas y sobre cómo esto está influyendo en las investigaciones acerca del sector turístico, tomamos como punto de partida y referencia el trabajo de Xiao y Smith (2006). Dichos autores realizan en el mismo, tal y como indica su título, un “estado del arte” de los estudios de casos en la investigación turística, analizando cuatro revistas de impacto en el sector como son: *Annals of Tourism Research* (ATR), *Tourism Management* (TM), *Journal of Travel Research* (JTR) y *Tourism Analysis* (TA). Para ello, a partir de la búsqueda de términos como “*a/the case study of ...*”, “*a/the case of ...*”, “*a case of*”, “*a/the ... case*” en los campos del título, resumen y palabras claves de las cuatro revistas antes citadas durante el período 2000-2004; el trabajo arroja, entre otras conclusiones, que el 53% (40 de los 76 artículos obtenidos de la búsqueda) ha utilizado técnicas cualitativas para la investigación, siendo en la revista *Tourism Management* (TM) donde han tenido mayor protagonismo.

A partir de esto, hemos pretendido continuar el trabajo iniciado por Xiao y Smith (2006), analizando los trabajos publicados en tres de las cuatro revistas¹⁰ durante el período 2005-2008. Para ello, realizamos la búsqueda de los mismos términos en los mismos campos de los trabajos, obteniendo como resultado de la misma un total de 151 artículos, los cuales han sido revisados tratando de identificar aquellos que realmente aplicaron el estudio de casos como estrategia de investigación. El análisis nos reveló 79 estudios de casos propiamente dichos, siendo en la revista *Annals of Tourism Research* (ATR) donde se ha producido mayor incremento; no obstante, se mantiene *Tourism Management* (TM) como la revista con la mayor presencia de estudios de casos.

En la siguiente tabla detallamos el número de estudios de casos hallados en ambos períodos, distinguiendo por revistas:

¹⁰ No hemos analizado los trabajos de la revista *Tourism Analysis*, ya que en el ranking propuesto por Ryan (2005) aparece en el puesto 14º; mientras que las tres restantes, ocupan los tres primeros puestos del mismo.

| | 2000-2004 | 2005-2008 |
|-----------|-----------|-----------|
| ATR | 1 | 29 |
| JTR | 5 | 9 |
| TM | 33 | 41 |
| Total ... | 39 | 79 |

Fuente: Elaboración propia.

Cabe, por tanto, afirmar que el estudio de casos, como estrategia de investigación en el sector turístico es una realidad¹¹, a pesar de las críticas y reticencias que tradicionalmente han venido asociándose a la misma en otros campos. No obstante, se trata de una historia que en la actualidad estamos empezando a vivir, en la cual queda mucho camino por recorrer y durante el que habrá que depurar numerosos aspectos que contribuyan al correcto y riguroso desarrollo de dicha metodología.

5. CONCLUSIONES

El estudio de casos se centra en generalizaciones teóricas y aplicaciones prácticas aportando un profundo conocimiento de las prácticas llevadas a cabo por las empresas y ayudando, por tanto, a los profesionales, a detectar y resolver problemas. En consecuencia, la utilización de casos como estrategia de investigación en turismo, va a permitir: en primer lugar, reafirmar modelos, teorías e hipótesis, que en la actualidad se desarrollan sin suficientes datos y observaciones para seguir proclamando su vigencia; y, en segundo lugar, poner de manifiesto las necesidades de las organizaciones y las acciones a emprender.

Dado que las empresas del sector deben adaptarse a las cambiantes circunstancias, los investigadores debemos estar al corriente de las prácticas habituales a través de una continua observación de la realidad, para lo cual, concretamente el estudio de casos, se configura como una excelente metodología de investigación para el sector turístico. La creciente publicación de trabajos que han utilizado este tipo de metodología tal y como hemos demostrado en el trabajo presentado, nos lleva a poder afirmar que

¹¹ En enero de 2009, el trabajo de Ballantyne et al. acerca de las tendencias en la investigación del turismo, el cual analiza los trabajos publicados en 12 revistas relacionadas con el sector (seleccionadas en base al ranking elaborado por McKercher et al. en 2006) durante el período 1994-2004, arroja que, aunque la mayoría (59%) aplica análisis cuantitativos, un 19% ha realizado análisis cualitativos.

constituye, por tanto, un muy valioso mecanismo de generación de ideas y de desarrollos teóricos que permiten descubrir, inventar o proyectar situaciones dentro del mundo del turismo, en beneficio de la competitividad del sector.

No obstante, es necesario aplicar el estudio de casos con la suficiente rigurosidad científica, lo cual es posible si se realiza un adecuado diseño de la investigación que demuestre la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos, garantizando con ello la calidad y la objetividad de la investigación, tal y como se ha expuesto en el presente trabajo.

BIBLIOGRAFIA

AZOFRA, V.; PRIETO, B. SANTIDRIÁN, A. (2004): “Verificación empírica y método del caso: Revisión de algunas experiencias en contabilidad de gestión a la luz de su metodología”. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*. Vol. XXXIII. Nº 121: 349-378.

BALLANTYNE, R.; PACKER, J.; AXELSEN, M. (2009): “Trends in tourism research”. University of Queensland, Australia.

BENBASAT, I. GOLDSTEIN, D.K.; MEAD, M. (1987): The case research strategy in studies on information systems. *MIS Quarterly*. Vol. 11. Nº 3: 369-386.

BONACHE, J. (1998): “El estudio de casos como estrategia de construcción teórica: Características, críticas y defensas”. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*. Nº 1: 123-140.

BOUCHARD, T.J. (1976): “Unobstrusive measures: an inventory of uses”. *Sociological Methods and Research*. Vol. 4. Nº 3: 267–300.

CEPEDA, G. (2006): “La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos”. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*. Nº 29: 57-82.

DENZIN, N. (1978): *The Research Art*. Prentice Hall. Englewood Cliffs, N.J.

DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. (1994): *Handbook of Qualitative Research*. Sage Publications. California.

DICK, B. (1992): *So you want to do in action research tesis?*. University of Queensland.

EISENHARDT, K. (1989):”Building theories from case study research”. *Academy of Management Review*. Vol. 4. Nº 4: 532-550.

FERNÁNDEZ NOGALES, A. (1999): *Investigación de mercados: obtención de información*. 2ª Ed. Cívitas. Madrid.

HELMER, O. (1983): *Looking Foward*. Sage Publications. California.

Hernández, R. (2008). “Investigación en administración de empresas con casos” Comunicación presentada al X Seminario Hispano-Luso de Economía Empresarial celebrado en Huelva del 13 al 14 de Noviembre.

JICK, T.D. (1979): “Mixing qualitative and quantitative methods: triangulation in action”. *Administrative Science Quarterly*. Vol. 24. Nº December: 602-611.

MARSHALL, C.; ROSSMAN, G.B. (1995): *Designing Qualitative research*. 2ª Ed. Sage. London.

McKERCHER, B. (2005): “A case for ranking tourism journals”. *Tourism Management*. Vol. 26. Nº 5: 649-651.

McKERCHER, B.; LAW, R.; LAM, T. (2006): “Rating tourism and hospitality journals”. *Tourism Management*. Vol. 27. Nº 6: 1235-1252

MILES, M.B.; HUBERMAN, A.M. (1984): *Qualitative data analysis: A sourcebook of new methods*. Sage. London.

MINTZBERG, H. (1979): *The Structuring of Organizations*. Prentice Hall. Englewood Cliffs, N.J.

PÉREZ AGUIAR, W. (1999): “El estudio de casos”. En: SARABIA SÁNCHEZ, F.J. (Coord.) (1999): *Metodología para la investigación en marketing y dirección de empresas*. Pirámide. Madrid: 227-253.

PORTER, M.E.; LAWRENCE, B.W. (2006): “On the importance of case research”. *Case Research Journal*. Vol.26. Nº 1: 1-3.

RYAN, C. (2005): “The ranking and rating of academics and journals in tourism research”. *Tourism Management*. Vol. 26. Nº 5: 657-662.

RYAN, B.; SCAPENS, R.W.; THEOBALD, D.M. (1992): *Research Method and Methodology in Finance and Accounting*. Academic Press, Harcourt Brace Jovanovich Publishers.

SNOW, C.C.; THOMAS, J.B. (1994): “Field research methods in strategic management: contributions to theory building and testing”. *Journal of Management Studies*. Vol. 31. Nº 4: 457-480.

WEBER, R. (2004): “The rhetoric of positivism versus interpretivism: A personal view”. *MIS Quarterly*. Vol. 28. Nº 1: iii-xii.

XIAO, H.; SMITH, S. (2006): "Case studies in tourism research: A state-of-the-art analysis". *Tourism Management*. Vol. 27. N°5: 738-749.

YIN, R. (1989): *The Case Study Research. Design and Methods*. Sage Publications. London.