

Documento de Trabajo 98-10
Serie de Economía de la Empresa 04
Mayo 1998

Departamento de Economía de la Empresa
Universidad Carlos III de Madrid
Calle Madrid, 126
28903 Getafe (España)

LOS ESTUDIOS DE CASOS COMO ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN: CARACTERÍSTICAS, CRÍTICAS Y DEFENSAS

Jaime Bonache*

Resumen

En este trabajo se analiza la naturaleza, ámbito de aplicación, y status epistemológico de la metodología del caso como estrategia de investigación. Tras definir los estudios de casos, se señalan una serie de confusiones en torno a ellos, relativas a su denominación, su relación con la metodología cuantitativa, y su base teórica. Seguidamente, contraponiéndolos a los estudios cuantitativos, se explican sus características distintivas, y se especifican las situaciones en que deben o pueden ser elaborados. El artículo concluye con una revisión de las críticas y defensas de esta estrategia de investigación.

Palabras Claves:

Estudios de casos, metodología, estrategias de investigación.

*Universidad Carlos III de Madrid. Departamento de Economía de la Empresa. Email:
bonache@emp.uc3m.es



LOS ESTUDIOS DE CASOS COMO ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN:

CARACTERÍSTICAS, CRÍTICAS Y DEFENSAS

Jaime Bonache

Universidad Carlos III de Madrid

1.- INTRODUCCIÓN

Los casos son un tipo de estudio muy utilizado en la literatura de Dirección y Administración de Empresas. A título orientativo, podemos indicar que en la muestra de 204 estudios empíricos de artículos en inglés y alemán utilizada por Grunow (1995), más del 50% de los trabajos se encuadraban dentro de esta estrategia de investigación. Sin embargo, y en contraste con la abundante bibliografía en torno a los métodos cuantitativos, se escribe poco sobre ellos. En particular, es difícil encontrar trabajos que se ocupen de su naturaleza (¿qué son y cuáles son sus características distintivas?), su ámbito de aplicación (¿cuándo utilizarlos?), y su status epistemológico (¿qué tipo de conocimiento aportan?). La carencia de ideas claras en torno a tales cuestiones sitúa al estudioso de casos en una posición muy vulnerable pues suele tener que justificar la utilización de esta metodología, así como defenderla de las críticas que a menudo recibe. Y es que a pesar de la amplia utilización arriba apuntada, muchos académicos consideran que esta metodología se aleja de la manera "normal" en que se debe hacer Ciencia, la cual se tiende a identificar con los análisis estadísticos y las grandes muestras.

Este artículo se centra en esas cuestiones de carácter general. Su objetivo es (1) señalar las características distintivas de la metodología del caso como estrategia de

investigación; (2) analizar en qué circunstancias puede o debe ser utilizada; y (3) examinar las críticas a la misma, así como las posibles respuestas.

2.- ¿QUÉ ES EL ESTUDIO DE CASOS?

2.1.- Tipos de estudios de casos

Los casos suelen asociarse a un instrumento pedagógico; es decir, a un medio para traer las organizaciones a las aulas y hacer que los debates y explicaciones se aproximen lo máximo posible a la realidad empresarial. Aunque esta utilización pedagógica sea la más extendida, los casos son también una estrategia de investigación, y es así como los entenderemos en este trabajo.

La delimitación de las características distintivas de la investigación basada en casos suele proceder de campos ajenos a la organización de empresas. En particular, de la sociología y la antropología, donde tienen una larga tradición (ver, Platt, 1988). En la literatura de organización, Yin (1981; 1989) es sin duda el autor más citado, habiéndose convertido en referencia casi obligada para todos aquellos que utilizan esta metodología. De acuerdo con este autor, los casos son "una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real, cuando las fronteras entre el fenómeno y el contexto no son evidentes, y en la que se utilizan múltiples fuentes de evidencia" (1989).

La definición de Yin es consistente con diversos tipos de casos existentes en la literatura organizativa, tales como los "descriptivos", que analizan "cómo" ocurre un

fenómeno organizativo dentro de su contexto real; los "exploratorios", cuyo objetivo es familiarizarse con una situación sobre la que no existe un marco teórico bien definido; los "ilustrativos", que ponen de manifiesto las prácticas de gestión de las empresas más competitivas; o los "explanatorios", que pretenden revelar las causas o el por qué de un determinado fenómeno organizativo. Sin embargo, esta definición excluye un tipo de estudio con una larga tradición en las Ciencias Sociales como son los casos históricos. Pensemos, por poner solo un ejemplo, en el estudio de Max Weber en torno a la relación entre la ética protestante y el desarrollo del capitalismo. Por tanto, los casos también pueden analizar (aunque con otras técnicas) un fenómeno histórico.

Qué tipo de caso tengamos en mente determinará en gran medida como los realicemos. Desde nuestro punto de vista, los casos explanatorios son los que revisten mayor interés como estrategia de investigación, una vez que, como veremos más adelante, son los que mejor complementan y enriquecen la metodología cuantitativa. Por tanto, lo que diremos en torno a la metodología del caso se aplica fundamentalmente a este tipo de casos.

La literatura sobre los estudios de casos conduce fácilmente al lector a una cierta confusión, dado que no es extraño que se encuentre con desacuerdos o incluso contradicciones entre los distintos autores. Tales confusiones se refieren a 3 áreas fundamentales: su relación con la metodología cuantitativa, su denominación y su base teórica. Seguidamente, expondremos tales confusiones, así como la manera en que pueden ser superadas.

2.2. Confusiones en torno al estudio de casos

a) En relación con la metodología cuantitativa

Para algunos autores los estudios de casos se equiparan a la metodología cualitativa y, en consecuencia, se oponen a la metodología cuantitativa. Ambas tendrían distintos objetivos y presuposiciones epistemológicas (Dachner, 1997). La metodología cuantitativa se basa en el positivismo, según el cual existe una verdad objetivo en torno a las organizaciones que se revela a través del método científico. En cambio, los estudios de casos tendrían como referente teórico fundamental la “etno-grafía”. Literalmente, esta expresión significa “descripción” desde el punto de vista de los nativos; en vez de imponer el marco de referencia propio a la situación, el etnógrafo intenta entender la forma en que los nativos ven las cosas (Woolgar, 1991). En el caso de la teoría de la organización, los nativos son los miembros de la organización.

A este desacuerdo inicial le seguirían otros relativos a la lógica predominante (el modelo hipotético-deductivo frente a la lógica inductiva), el método básico (las encuestas frente a la observación y las entrevistas), y los objetivos perseguidos en la investigación (la fiabilidad y validez frente a la autenticidad y complejidad). En el cuadro 1 resumimos tales oposiciones.

Otros en cambio consideran que los casos no se oponen sino que complementan la metodología cuantitativa (Bryman, 1984; Yin, 1989). Será el tipo de problema el que determinar cuando utilizar una u otra aproximación. Así, Yin (1989) afirma que cuando

nos enfrentamos con cuestiones que comienzan por “¿por qué?” o por “¿cómo?”, el estudio de casos es la estrategia de investigación mas adecuada.

Entendidos en este sentido complementario (tal como hacemos en este trabajo), los casos pueden ir tanto antes como después de los estudios cuantitativos. En el primer caso, servirían para generar un conjunto de hipótesis que serían posteriormente contrastadas en una muestra más amplia de empresas. En el segundo caso, sirven para revelar el “por qué” de ciertos datos o relaciones que aparecen en los estudios cuantitativos, o para explicar “la varianza no explicada” por tales estudios, convirtiéndose así en un instrumento no tanto para construir como para “depurar” teorías.

b) En relación con su denominación: ¿Método o metodología?

Otra de las confusiones más llamativas se refiere a la denominación del estudio de casos. Por ejemplo, mientras que Otley y Berry (1994, pp.47) afirman que "la llamada metodología del caso es mas bien un método que una metodología", Hartley (1994, pp.209) señala que "los estudios de casos no son un método".

Los términos "método" y "metodología" se utilizan como sinónimos en teoría de la Ciencia, designando ambos el "camino" elegido para elaborar ciencia. Por tanto, decir que son un "método" o una "metodología" es una mera convención dependiente del significado que deseemos dar a estos términos. Siguiendo a Silverman (1993), entenderemos por metodología "un enfoque general para estudiar un problema de investigación", mientras que por método nos referiremos a una "técnica específica de

recoger datos". Así definidos, el estudio de casos es una metodología (consistente, como veremos, en tratar de inducir hipótesis a partir del trabajo de campo) que utiliza diversos métodos.

Una vez clarificados los términos, conviene señalar dos hechos. En primer lugar, la metodología del caso tiende a utilizar métodos cualitativos, pero nada impide que aplique técnicas estadísticas u otros métodos cuantitativos, como cuando quiere descubrir ciertos patrones en los datos existentes (Larsson, 1993). En segundo lugar, y como afirma Silverman (1993), "la metodología conforma el método"; es decir, la metodología adoptada determina en gran medida cómo se usan los métodos (ver cuadro 2). A título de ejemplo, examinemos tal determinación en los métodos de análisis de textos y en los cuestionarios y entrevistas. En la metodología cuantitativa, la técnica esencial de análisis de textos es el "análisis de contenidos", consistente en establecer unas categorías y asignar los datos a las mismas (p.e., cuando se examina el contenido de los artículos empíricos y se los clasifica en tipos de estudios). Lo importante es la "fiabilidad" en la utilización de este método; es decir, que distintos codificadores realicen las mismas clasificaciones al examinar el mismo material. En los estudios "cualitativos" de casos, en cambio, lo importante es la "autenticidad"; es decir, que el método nos permita entender el punto de vista y las categorías de los sujetos estudiados.

Similarmente, los cuestionarios en la metodología cuantitativa se remiten a una muestra aleatoria pero "representativa" de la población, prefiriendo además las "preguntas cerradas", pues son más fáciles de codificar y cuantificar. En cambio, en la metodología del caso se suelen preferir "entrevistas en profundidad" con quienes mejor

puedan desvelar el fenómeno estudiado, así como "preguntas abiertas", dado que son mejores para que el entrevistado revele su auténtica experiencia.

c) En relación con la teoría: dependen o no presuponen teoría

La relación del estudio de casos con la teoría es otro aspecto en el que encontramos afirmaciones contradictorias. Eisenhardt (1989) mantiene que en los estudios de casos se debe partir de una tabla teórica rasa en la que no haya nada inscrito, mientras que otros autores (Stoecker, 1984; Yin, 1989) insisten en que se ha de partir de un marco teórico preliminar.

La posición de Eisenhardt corre el riesgo de ser equiparada a lo que Chalmers (1992) denomina "inductivismo ingenuo", según el cual la ciencia comienza con la observación imparcial y sin prejuicios de los hechos objetivos. Contra esta posición se pueden aportar los siguientes argumentos:

- Sin un marco teórico, los datos nos desbordan. Para llevar a cabo una investigación necesitamos cierta base para decidir qué preguntas conviene realizar y contar con criterios para decidir qué datos son relevantes. Son las teorías que hemos aceptado, los sistemas de presuposiciones con que estamos ya comprometidos, los que nos proporcionan esta base.
- No existen hechos puros. Frente a la creencia de que la base empírica es común a todos los seres humanos y que los hechos son el fundamento del conocimiento científico, Hanson (1977) y otros filósofos de la ciencia pusieron de manifiesto que la

observación está impregnada o cargada de teoría. Allí donde una persona normal sólo ve un grupo de personas sentadas alrededor de una mesa, un teórico de la organización ve un "Círculo de Calidad". Las categorías teóricas de cada comunidad científica mediatiza los hechos o, como afirma Dachler (1997, pp. 713), "dependiendo de la ontología local de una comunidad científica dada, las mismas observaciones adoptan distintos significados y validez".

- La investigación científica tiene un carácter acumulativo. Las nuevas aportaciones de conocimiento se valoran en el trasfondo de lo que se conoce o se acepta. Es decir, se juzgan en la medida en que suponen una mejora de lo que había antes. Esto implica que debemos evitar la tentación de descubrir el mediterráneo cada vez que iniciamos un tema.
- Sin un marco teórico, los casos se convierten en una sucesión de anécdotas: un conjunto de datos y detalles en torno a una organización o situación en particular con significado sólo para los grupos de interés involucrados.

3.- LOS ESTUDIOS DE CASOS: ÁMBITO DE APLICACIÓN

Tal como hemos afirmado, en este trabajo asumimos la posición según la cual son los problemas o situaciones a que se enfrente el investigador los que determinan la metodología más adecuada. Los estudios de casos son el tipo de investigación más adecuada en las siguientes situaciones:

Cuando se quieren "construir" o "depurar" teorías.

Sutton (1997) afirma que el estudio de casos es un tipo de estudio apropiado (y admitido) cuando se conoce poco en torno al fenómeno a estudiar o se desea construir teoría. Una teoría es esencialmente algo que nos permite saber el por qué (Sutton y Staw, 1995) y, por tanto, describir, explicar y predecir el fenómeno a estudiar. En la medida en que los casos tienen este vínculo con la teoría, poseen valor e interés tanto para los académicos como para los profesionales. A estos últimos les interesa la validez de las predicciones de los modelos teóricos para que sirvan de guía en la toma de decisiones. En cambio, a los académicos les interesa ante todo entender "el por qué" de la predicción (Wright y McMahan, 1992). De esta manera, el estudio de casos es especialmente relevante en diversas áreas de la organización de empresas (p.e. la gestión internacional de recursos humanos, la gestión de expatriados, etc..) que poseen todavía un carácter eminentemente descriptivo, con la consiguiente imposibilidad de entender el por qué, el cómo, y el cuándo del fenómeno estudiado.

Para analizar procesos de cambio organizativo

Con los métodos cuantitativos podemos saber que un cambio ha acaecido a través del tiempo, pero no sabemos qué procesos lo determinaron, ni qué grupos de interés estuvieron involucrados. Es por su capacidad de explicitar el cómo y el por qué por lo que Van de Pen y Poole (1990), consideran los casos como la estrategia de investigación más adecuada para explicar el cambio.

En los estudios interculturales.

En la literatura intercultural la MC es un enfoque muy influyente. En este ámbito tiene la ventaja de ser capaz de revelar los distintos significados que un mismo concepto tiene para individuos de distintas culturas. En este sentido es ya clásico el estudio de Smith et al. (1989) en torno al estilo de dirección en plantas electrónicas anglosajonas (EEUU y Reino Unido) y asiáticas (Hong Kong y Japón). En todas las plantas estudiadas, los supervisores que eran "considerados" con los miembros de su equipo de trabajo eran positivamente evaluados, lo que, de limitarnos a examinar los resultados de las encuestas, podría conducirnos a pensar que la consideración es un valor global. Sin embargo cuando se preguntaba qué tienen que hacer los supervisores para ser "considerados", se descubrieron cosas muy distintas en los distintos países. Así, por ejemplo, se les preguntaba qué tiene que hacer el supervisor si uno de los miembros del equipo atravesaba dificultades. En Japón y Hong Kong, los trabajadores afirmaban que comentar el problema con otros miembros del equipo en ausencia del trabajador sería algo muy considerado. En cambio, para los trabajadores anglosajones, cualquier comentario público sobre la situación del trabajador era visto como muy poco considerado. En definitiva, este enfoque cualitativo nos descubre que si bien ser considerado es una virtud global, cómo serlo puede ser muy diferente entre los distintos países.

Cuando queremos analizar fenómenos inusuales o secretos.

Sólo con la confianza que producen las relaciones a largo plazo se puede obtener gradualmente información inusual o incluso "secreta" que difícilmente podría obtenerse

por otros procedimientos (p.e. las encuestas). Pensemos, por ejemplo, en la retribución, un tipo de información que a menudo no es "pública" ni siquiera para los propios empleados. Es más, se podría incluso argumentar que este tipo de investigación es especialmente adecuado en un país que, como el nuestro, aparece tipificado en los estudios internacionales como un país de "cultura difusa"¹, con la consiguiente dificultad de penetrar en las organizaciones.

4.- CARACTERÍSTICAS DISTINTIVAS DEL ESTUDIO DE CASOS

La mejor manera de dilucidar tales características distintivas de los casos cuyo objetivo básico es construir o depurar teorías ("los casos explanatorios") es comparándolos a los estudios cuantitativos.

La estrategia de investigación "típica" en los estudios cuantitativos se resume en tres pasos fundamentales (Gutierrez y Gómez Mejía, 1997): (1) Se parte de un modelo teórico para estudiar un fenómeno y se elaboran un conjunto de hipótesis derivadas de ese modelo; (2) Tales hipótesis se contrastan en una muestra representativa, cuidando que los datos e indicadores obtenidos midan de forma fidedigna las variables teóricas indicadas en las hipótesis; (3) Se analiza "estadísticamente" hasta qué punto cada hipótesis ha sido comprobada.

Frente a este procedimiento, los casos explanatorios tendrían las siguientes características:

¹ Una cultura difusa es aquella en la que el tamaño de la esfera pública y privada es similar. En tales culturas, los individuos guardan cuidadosamente su espacio público, pues entrar en él supone entrar en el privado (ver Trompenaars 1994).

No separar el fenómeno de su contexto.

En lugar de tratar de reducir una situación a un conjunto de variables, los casos adoptan una visión más holística en la que el contexto y el comportamiento son interdependientes. Los fenómenos organizativos sólo se entienden dentro del contexto en que se desarrollan y no como el resultado de un conjunto de variables discretas.

Parten de un modelo teórico menos elaborado.

Frente al intento de la metodología cuantitativa de verificar (o falsar) hipótesis, los casos explanatorios tratan de construir teorías a partir de las observaciones, siguiendo el procedimiento inductivo que reflejamos en la Figura 1. Aunque esta Figura representa un estudio comparativo de casos (varios casos en un solo estudio), el mismo proceso es también aplicable a los estudios de un solo caso. En tal supuesto, lo único que tenemos que hacer es sustituir los informes correspondientes a los distintos casos por informes de las diferentes entrevistas dentro de un único caso.

El punto inicial lo constituye un “marco teórico preliminar”, que es el que podemos deducir de una revisión inicial de la literatura. El objetivo del caso exploratorio sería inducir un modelo que nos permitiera explicar y predecir el fenómeno estudiado. Por ejemplo, en un estudio comparativo de casos en torno al control de gestión en las “joint ventures” entre empresas chinas y estadounidenses, Yan y Gray (1994) partieron de un modelo teórico preliminar que les sirvió de guía para seleccionar aquello en que debían fijarse, explicar lo que se iban encontrando y seleccionar los casos

de estudio. En la Figura 2 reflejamos el modelo preliminar utilizado por esos autores, así como el “modelo inducido” tras la realización del estudio comparativo de casos. En esta Figura, podemos apreciar cómo en el “modelo inducido” aparece un importante número de variables que no estaban previstas en el modelo teórico inicial y que, sin embargo, sirven para explicar y predecir el fenómeno.

La elección de los casos tiene carácter teórico, no estadístico.

Frente al énfasis en la representatividad, los casos deben elegirse por su capacidad explicativa (Michel, 1983). De hecho, el caso no típico (la excepción a una generalización) puede ayudarnos a hacer más precisas las teorías generales. Por ejemplo, Zara representa un ejemplo de compañía que prefiere directivos locales para dirigir sus filiales, constituyéndose así en una excepción a la tendencia general de las multinacionales españolas (Bonache y Fernández, 1997). El análisis que realizamos de su política de asignaciones internacionales (ver, Bonache y Cerviño, 1997), nos permitió descubrir cómo la naturaleza de los conocimientos que se transfieren al exterior (su carácter tácito o específico) es un determinante fundamental en la estrategia internacional de recursos humanos, una variable que no incluía la literatura tradicional de expatriación.

Tiende a utilizar más métodos o fuentes de datos.

En los estudios de casos, la observación o las grabaciones y transcripciones son métodos muy utilizados, lo que contrasta con su escaso uso en la metodología cuantitativa. Esta última considera que las observaciones son "poco fiables" (distintos

observadores tienden a recoger distintas observaciones) y que las grabaciones y transcripciones son un método que reviste demasiada dificultad de cuantificación.

Flexibilidad en el proceso de realización de la investigación

En los casos, a medida que descubrimos nuevos hechos podemos cambiar los presupuestos teóricos iniciales y desarrollar otros nuevos. Stoecker (1991) compara el carácter flexible en los estudios de casos al de un médico con su paciente. Cuando el paciente acude al médico por un dolor de estomago, el médico (basándose en sus conocimientos previos) le pregunta lo que comió el día anterior, si padece estrés, o si sus padres tienen problemas similares. Dependiendo de las respuestas a estas preguntas, el médico profundizará en la historia médica de su familia, o en su lugar de trabajo. De la misma manera, si deseamos conocer por qué en una compañía existe mucha rotación preguntaremos (basándonos en algún esquema teórico previo), si ello se debe a la insatisfacción laboral de los empleados o a la existencia de atractivas ofertas por parte de las empresas de la competencia. Dependiendo de las respuestas a estas preguntas, expandiremos nuestro marco de investigación, incluyendo nuevas preguntas y refinando progresivamente el marco teórico inicial. Tal flexibilidad es aceptable debido a que estamos trabajando en situaciones complejas y, consiguientemente, no podemos definir "a priori" exactamente lo que estamos interesados en analizar. Además, como señala Sutton (1997) esta flexibilidad tiene mucho interés para el proceso de construcción o depuración teórica, dado que proporciona mayores oportunidades de obtener información que no se deriva o que entra en conflicto con las teorías existentes.

Inducción analítica, no estadística

A partir de los datos extraídos en una muestra, la inducción estadística realiza una inferencia en torno a una población . Este tipo de inducción está ampliamente aceptada debido a que se apoya en fórmulas que establecen el grado de confianza en que tal inferencia puede realizarse, lo cual dependerá básicamente del tamaño y la varianza de la muestra.

Los casos se basan en la inducción analítica, la cual, como veremos más adelante, no generaliza a una población, sino que infiere hipótesis o generalizaciones teóricas a partir del análisis de campo. ¿Cómo se realizan este tipo de inferencias? Los epistemólogos señalan que no existen reglas ni recetas para construir hipótesis teóricas y comparan esta situación a la del detective que trata de explicar un crimen. A partir de los datos suministrados por diversos testigos y otras fuentes complementarias (documentos, mensajes en el contestador, etc...), debe construir diversos escenarios del crimen. Para ello, tiene que adoptar una serie de decisiones en torno a la relevancia de los diversos datos, algunos de los cuales no estarán relacionados con el delito, mientras que otros constituirán buenas pistas que debe reconocer y perseguir. Una vez formulada su hipótesis explicativa en torno a la causa o motivos del delito, se puede someter a escrutinio su verdad, abandonando el “contexto de descubrimiento” y entrando en el “contexto de justificación o evaluación”, del que nos ocuparemos seguidamente

5.- LA EVALUACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE CASOS

Contrariamente a aquellos autores que han tratado de aplicar la teoría de la decisión al problema de la evaluación de teorías y metodologías científicas (p.e., Giere, 1979), los sociólogos de la ciencia han mostrado que no existe ningún algoritmo de elección racional que pueda dilucidar sobre la mayor o menor adecuación de las teorías y metodologías científicas (ver, Blume 1977). La evaluación de los trabajos científicos es un complejo proceso social en el que están presentes tanto razones como intereses. Como señala Kuhn (1970; pp.21), el éxito de un científico se mide “por el reconocimiento de los otros miembros de su grupo profesional y sólo ellos... Sabiendo lo que los científicos valoran podremos confiar en comprender qué problemas abordarán y qué elecciones harán en situaciones concretas de conflicto”.

Los valores dominantes en la organización de empresas son los de la tradición cuantitativa. Para que una investigación sea considerada “valiosa” o “aceptable” tiene que ser rigurosa, lo cual (entre otras cosas) equivale a decir “fiable”, “válida” y “generalizable” (Sutton, 1997). Teniendo en cuenta tales valores, los casos reciben dos críticas fundamentales. La primera apunta al sesgo del investigador. En los casos, el investigador especifica el fenómeno a estudiar, elige el marco teórico, pondera la relevancia de las distintas fuentes, y analiza la conexión causal entre los hechos. Todo ello le aparta de la imagen del investigador "objetivo" que trata de eliminar cualquier sello personal en la disposición de los datos. Como consecuencia de su alta involucración, sus estudios son acusados de no ser objetivos (no sabemos en qué medida el estudio corresponde realmente con los hechos, o más bien reflejan la percepción

subjetiva del investigador) y poco fiables (si alguien repitiera el caso, muy probablemente elaboraría un estudio muy diferente).

La segunda crítica es la más frecuente y, aparentemente, la más difícil de responder. La ciencia trata de lo universal, y en los casos no sabemos hasta qué punto el caso estudiado es realmente representativo, o más bien una situación particular sin paralelo alguno en otra organización. Es decir, los estudios de casos no permiten generalizar los resultados.

Ante estas críticas, se han generado dos tipos de respuestas. Por un lado, las que a su vez critican la metodología cuantitativa y, por otro lado, los que asumiendo los valores de la metodología cuantitativa, tratan de incrementar el rigor de los estudios de casos. Seguidamente, analizaremos cada una de estas respuestas.

Los críticos de los estudios cuantitativos señalan que en lugar de centrarse en la causación (el auténtico objetivo de la ciencia), tales estudios lo hacen en la correlación empírica. A pesar de su aparente similitud, las hipótesis causales se diferencian de las meras correlaciones en tres aspectos fundamentales (Estany, 1993). En primer lugar, mientras que la relación entre variables correlacionadas es simétrica, la relación causal no lo es. En segundo lugar, los factores causales fundamentan los contrafácticos estadísticos². Por ejemplo, decir que la productividad es una de las causas de la satisfacción laboral significa no solo que hay mayor satisfacción laboral entre los empleados productivos que entre los no productivos de una determinada empresa, sino

² Un contrafáctico (o condicional contrario a los hechos) es un enunciado condicional en el que interviene la noción de posibilidad, expresada gramaticalmente por la introducción del subjuntivo. La forma estándar de un contrafáctico es: "Si A hubiera sido el caso, B habría sido el caso", donde A no ha sido el caso.

que también que si hubiera una empresa en que todos los empleados fueran productivos y otra en que no lo fuera ninguno, la proporción de empleados satisfechos en la primera sería mayor que en la segunda. Finalmente, las hipótesis causales tienen mayor capacidad explicativa. Como afirman Sutton y Staw (1995), la mera constatación de correlaciones entre variables no constituye un argumento teórico, pues la cuestión clave es por qué existe tal correlación y en qué sentido opera (cuál es la relación de causalidad). Pues bien, al estudiar los fenómenos dentro de su contexto real, los casos pueden analizar la relación causal entre variables que, sin embargo, se pierden en los estudios cuantitativos.

Una segunda crítica a la metodología cuantitativa es que tampoco controla el sesgo del investigador. Es decir, no es un tipo tan "imparcial" y "objetivo" de investigación como pretende (Dachler, 1997). En esta dirección, Sayer (1984) afirma que las encuestas postales típicas de la metodología cuantitativa no sólo no controlan el sesgo, sino que introducen un sesgo al permitir que las mismas preguntas tengan distintos significados para distintos encuestados, tal como vimos en el ejemplo del significado de "considerado" para trabajadores de distintas nacionalidades. En cambio, el procedimiento más informal típico de los estudios de casos permite al investigador descubrir cómo una misma pregunta posee diferentes significados para distintas personas. Es decir, los estudios de casos ofrecerían análisis con un mayor nivel de autenticidad.

Pasando ahora al otro tipo de respuesta a las críticas mencionadas, la cuestión aquí no es tanto señalar las lagunas de la metodología cuantitativa como analizar las vías para incrementar la fiabilidad, validez y generalidad de los estudios de casos.

La fiabilidad se refiere a la consistencia entre investigadores a la hora de emprender el estudio: ¿Si un investigador siguiera exactamente los mismos procedimientos y realizara el mismo estudio, llegaría a los mismos resultados? Para ello, Yin (1989) recomienda establecer el protocolo del caso. Es decir, especificar todos los pasos que se han seguido en la elaboración del mismo, de tal manera que pudiera responder de todos los detalles ante un hipotético auditor que requiriera su justificación.

La validez se refiere al grado en el estudio refleja o corresponde a la situación estudiada. Por ejemplo, puede que como resultado de una entrevista con el director de recursos humanos, el investigador deduzca que la experiencia internacional es un elemento muy valorado en la compañía, cuando en realidad las decisiones de promoción indican precisamente lo contrario. Tácticas para incrementar la validez interna del estudio son la triangulación (¿Hasta qué punto distintas fuentes nos aportan la misma información?), recabar la opinión de los participantes (¿están los propios estudiados de acuerdo con la veracidad de nuestros análisis?), o medir su capacidad predictiva (¿nos conduce nuestra investigación a predicciones precisas, incluso dentro de nuestro propio caso?) y su capacidad explicativa (¿existen hechos que no se ajustan a nuestra explicación?).

Llegamos así al que se considera el auténtico talón de aquiles de la metodología del caso: el problema de la validez externa. Los críticos afirman que los casos ofrecen una base muy débil para la generalización, lo que contrasta con otras estrategias de investigación, como las encuestas, las cuales disponen de indicadores estadísticos que

señalan el intervalo de confianza en que los datos de una muestra se pueden generalizar a la población de referencia.

Efectivamente, la generalización estadística es quizá la vía más utilizada en los trabajos empíricos de organización de empresas (y, en general, en la biología y las Ciencias Sociales) para contrastar hipótesis, es decir, para determinar en qué medida podemos justificar o rechazar una hipótesis. Ahora bien, no es el único tipo existente de generalización existente. Chalmers (1992) afirma que un rasgo distintivo del conocimiento científico es la búsqueda de generalidades teóricas y nos dice que los experimentos son, desde Galileo, la vía esencial para llegar a tales generalizaciones. Los experimentos utilizan la "lógica de la replica", que es precisamente la utilizada en los estudios comparativos de casos (aquellos en los que el mismo estudio contiene más de un caso).

La lógica de la replica se basa no en la inducción estadística, sino en la inducción analítica (Robinson, 1951). En este tipo de inducción se trata de ver lo general en lo particular. Es decir, en lugar de generalizar los resultados a una población, se intenta descubrir en casos concretos las causas o condiciones generales que nos permiten explicar y predecir un fenómeno. La diferencia entre experimentos y estudios de caso es que mientras los primeros crean a voluntad tales condiciones, los segundos han de analizar su relación con el fenómeno estudiado dentro del contexto de una organización particular.

El procedimiento de la inducción analítica es como sigue:

1. Se parte de un fenómeno ("F") que se quiere explicar. La "rotación laboral" a la que antes nos referíamos puede servir aquí de ejemplo.

2. Se formula una hipótesis explicativa. "Si C, entonces F". Por ejemplo, "si existe insatisfacción laboral existirá una alta tasa de rotación".

3. Se contrasta la hipótesis en un caso para ver si se ajusta a los hechos. Por ejemplo, podemos realizar una serie de "entrevistas de salida" para ver la causa de que los empleados abandonen la organización. La hipótesis se puede modificar de dos maneras:

a) Reformulamos C. Si los hechos no confirman nuestras hipótesis, podemos formular una mejor. Por ejemplo, "si existe una alta insatisfacción laboral, y los empleados tienen alternativas en su mercado de trabajo, entonces habrá una alta rotación".

b) Redefinimos F con objeto de excluir el caso. Redefinimos el fenómeno a explicar para excluir los casos no explicados por la hipótesis. Por ejemplo, vemos que hay casos de rotaciones involuntarias a las que no se aplican las condiciones especificadas. Esto equivale a limitar el rango de aplicabilidad de la hipótesis explicativa, un procedimiento muy habitual en el ámbito científico, en el que se considera que una excepción no invalida una hipótesis, sino que sólo indica que la hipótesis en cuestión sólo es válida dentro de ciertos límites (Cartwright, 1996).

4. Este procedimiento de reformular C o de redefinir F lo repetimos en otros casos hasta que obtenemos una explicación causal universal, la cual nos permitirá tanto explicar ("se da F porque tienen lugar las condiciones C") como predecir el fenómeno estudiado ("siempre que C, entonces F").

Ahora bien, ¿cuántas replicas o casos son necesarios? Aquí tenemos que distinguir la certeza teórica de la certeza práctica. Desde el punto de vista teórico, la inducción nunca puede proporcionar certeza (Popper, 1972). Las hipótesis causales son enunciados espacio-temporalmente universales que poseen un contenido o clase de enunciados infinita, por lo que ningún conjunto de enunciados singulares favorables, por grande que sea, podrá demostrar su verdad o aumentar su probabilidad. Para ilustrar este problema (el denominado "problema de la inducción"), los epistemólogos siempre ponen un ejemplo con cisnes: si decimos que "todos los cisnes son blancos", por más ejemplos positivos que aportemos, nunca estaremos seguros de su verdad ni mejoraremos la probabilidad.

Desde el punto de vista práctico, Yan y Gray (1994) afirman que la certeza la podemos obtener después de un pequeño número de casos. Pero, ¿cuántos casos? Esto es una cuestión de discrecionalidad³. En general, conseguiremos una mayor certidumbre cuanto mayor sea el número de casos, pero si creemos haber aislado las condiciones suficientes y necesarias para explicar y predecir un fenómeno, podremos dar por concluida nuestra investigación (Mintzberg, 1979). La naturaleza del fenómeno estudiado es aquí determinante. Millones de cisnes blancos vistos en el hemisferio norte

³ Como observa Yin (1989), esta misma discrecionalidad la encontramos en la metodología cuantitativa. En el contraste de hipótesis, los estadísticos utilizan niveles de significación del 0,05 o del 0,01 que no se derivan de ninguna fórmula, sino de su elección.

no bastaron para probar su blancura cuando se descubrió en Australia el primer cisne negro, pero la explosión de una sólo bomba atómica ha sido suficiente para convencer a los seres humanos de la tragedia que supone su lanzamiento (Trevijano, 1994).

6.- CONCLUSIÓN

En este trabajo nos hemos ocupado de la metodología del caso como estrategia de investigación, poniendo de manifiesto su conexión con lo que es el auténtico objetivo de la ciencia, como es el explicar y predecir los fenómenos. Es más, hemos mostrado que, si son correctamente realizados, pueden contribuir muy positivamente a la construcción, mejora o desarrollo de perspectivas teóricas “rigurosas” en torno a las organizaciones.

En cualquier caso, la Organización de Empresas es una disciplina pre-paradigmática en la que no existe aún un consenso en torno a lo que constituye una línea “adecuada” o “prometedora” de investigación (Pfeffer, 1993; Cannella y Paetzold, 1994). Esto se refleja en el hecho de que, a pesar del amplio uso de los casos, la posición más ortodoxa en nuestro campo, tal como aparece representada por aquellas revistas que sólo publican estudios cuantitativos (p.e., el Journal of Applied Psychology, u Organizational Behavior), los siguen considerando como un estudio “no-científico”. Cassell y Symon (1994) advierten que elegir una metodología contraria a la ortodoxia tiene importantes implicaciones para quien la realiza. En primer lugar, y como dijimos en la introducción, se espera que el investigador justifique su elección metodológica, lo cual contrasta con los trabajos que se realizan dentro del paradigma cuantitativo, cuya legitimidad y relevancia rara vez se pone en cuestión. En segundo lugar, es más difícil

publicar los resultados de los estudios, lo cual es una variable a tener muy en cuenta cuando el éxito en la carrera profesional depende en gran medida de tales publicaciones.

Por todo ello, se puede decir que la opción por la metodología de casos tiene un mayor riesgo. Es más, el nivel de riesgo se incrementa si consideramos la confusión en torno a esta metodología de la que aquí nos hemos hecho eco, así como la ausencia dentro de la Comunidad Científica de unos criterios de evaluación claros y unánimemente aceptados sobre cómo se deben realizar los casos. Si a ello le unimos que son relativamente más caros en tiempo y recursos, no es extraño que a muchos atraídos o meramente interesados en esta estrategia de investigación se les recomiende que consideren detenidamente si merece la pena realizarlos.

¿Debemos extraer una conclusión tan pesimista? El párrafo anterior sólo presenta una cara de la moneda, pues también es cierto que en las revistas de mayor difusión y calidad de nuestra área es cada vez más fácil encontrar “excelentes” artículos que utilizan esta metodología, lo que es un claro indicador del mayor nivel de apoyo, legitimidad y credibilidad que está obteniendo. Como afirmaba Lakatos (1978, pp201), “las grandes obras de arte pueden cambiar las normas estéticas - los grandes logros científicos pueden cambiar las normas científicas”.

REFERENCIAS

- Blume, S. (ed.)(1977): "New Perspectives in the Sociology of Science", Londres, MacMillan.
- Bonache, J. y Cerviño, J. (1996): "Global integration without expatriates", Human Resource Management Journal, Vol. 7 (3): 89- 100.
- Bonache J. y Fernández, Z. (1997) : "Expatriate compensation and its link to the subsidiary strategic role: a theoretical analysis", The International Journal of Human Resource Management, Vol. (4): 457-475.
- Bryman, A. (1984): "The debate about quantitative and qualitative research: a question of method or epistemology?", The British Journal of Sociology, Vol. 35: 75-92.
- Cannella, A. y Paetzold, R. (1994): "Pfeffer's barriers to the advance of organizational science: a rejoinder", Academy of Management Review, Vol. 19(2): 331-341.
- Cartwright, N. (1996): "Fundamentalism vs the patchwork of Laws", en David Papineau (editor), The Philosophy of Science, Oxford readings in Philosophy.
- Cassell, C. y Symon, G. (1994): Qualitative Methods in Organizational Research: a Practical Guide., Edit. SAGE publications
- Chalmers, A.F. (1992): La ciencia y cómo se elabora, Madrid, Siglo XXI
- Dachler, H. P. (1997): "Does the distinction between qualitative and quantitative methods make sense?", Organization Studies: 709-724.
- Eisenhardt, K.M. (1989): "Building theories from case study research", Academy of Management Review, Vol. 14: 532-550.
- Estany, A. (1993): Introducción a la Filosofía de la Ciencia, Barcelona, Crítica.
- Grunow (1995): "The research design in Organization Studies: problems and prospects", Organization Science, Vol. 6 (1): 93: 103.
- Gutiérrez, I. y Gómez-Mejía, L. (1996): "La dirección de empresas como disciplina académica", Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, Vol. 5 (3): 11-22.
- Hanson, N.R. (1977): Patrones de descubrimiento. Observación y Explicación, Madrid, Alianza
- Hartley, J. (1994): "Case Studies in Organizational Research", en C. Cassel y G. Symon (eds): Qualitative Methods in Organizational Research: a Practical Guide., Edit. SAGE publications

- Kuhn, T.S. (1970): *The structure of Scientific Revolutions*, Segunda Edición, Chicago; University of Chicago Press.
- Lakatos, I. (1978): *Pruebas y Refutaciones*, Madrid, Alianza.
- Larsson, R. (1993): "Case Survey Methodology: Qualitative Analysis of Patterns across Case Studies", *Academy of Management Journal*, Vol. 36 (6): 1515-1546
- Lee, A. (1991): "Integrating positivist and integrative approaches to organizational research", *Organization Science*, Vol. 2 (4): 342-365.
- Mintzberg, H. (1979): "An Emerging Strategy of "Direct" Research", *Administrative Science Quarterly*, 24, 580-589.
- Otley, D.T. y Berry, A.J. (1994): "Case study research in management accounting and control", *Management Accounting Research*, Vol. 5: 45-65
- Pfeffer, J. (1993): "Barriers to the advance of Organizational Science: Paradigm development as a dependent variable", *Academy of Management Review*, Vol. 18 (4): 599-620.
- Platt, J. (1988): "What can Case Studies do?", *Studies in Qualitative Methodology*, Vol. 1: 1-23.
- Popper, K. (1972): *Conjectures and refutations*. Londres: Routledge y Kegan Paul.
- Robinson, W.S. (1951): "The logical structure of analytic induction", *American Sociological Review*, Vol. 16: 812-818.
- Sayer, A. (1984): *Method in Social Science: A Realist Approach*, Hutchinson.
- Silverman (1993): *Interpreting Qualitative Data*. Edit. Sage
- Smith, P.H., Misumi, J., Tayeb, M.F., Peterson, M.F. y Bond, M.H. (1989): "On the Generality of Leadership Styles Across Cultures", *Journal Of Occupational Psychology*, 62: 97-100.
- Stoecker, R. (1991): "Evaluating and rethinking the case study", *Sociological Review*: 88-112.
- Sutton, R.I. (1997): "The virtues of closet qualitative research", *Organization Science*, Vol. 8 (1): 97-106
- Sutton, R. y Staw, B. (1995): "What Theory is Not", *Administrative Science Quarterly*, 40: 371-384.
- Trevijano, M. (1994): *En torno a la ciencia*, Madrid, Tecnos.
- Troompenaars, F. (1994): *Riding the Waves of Culture*, Nueva York, Irwin.

Van de Ven, A.H. y Poole, M.S. (1990) : "Methods to develop a grounded theory of innovation processes in the Minnessota Innovation Research Program", Organization Science, Vol. 1: 313-335.

Wright, P. y McMahan, G. (1992): "Theoretical Perspectives for Strategic Human Resource Management", Journal of Management, Vol. 18 (2): 295-320.

Woolgar, S. (1991): Ciencia: abriendo la caja negra, Barcelona, Anthropos

Yan, A. Y Gray, B. (1994): "Bargaining Power, Management control, and Performance in US-China Joint ventures: A Comparative Case study", Academy of Management Journal

Yin, R. (1981): "The Case Study Crisis: Some Answers"Administrative Science Quarterly, Vol. 26: 58-65

(1989): Case Study Research. Design and Methods. Edit. SAGE publications

Cuadro 1: Metodología cuantitativa vs cualitativa como debate epistemológico

	Cuantitativo	Cualitativa
Paradigma teórico	Positivismo	Etnografía
Presuposición básica	Existe una verdad objetiva en torno a las organizaciones que se revela a través del método científico.	La realidad organizativa se construye socialmente
Lógica	Hipotética-deductiva	Inductiva
Objetivos	Fiabilidad y validez	Autenticidad y complejidad
Método básico	Encuestas	Observación, entrevistas

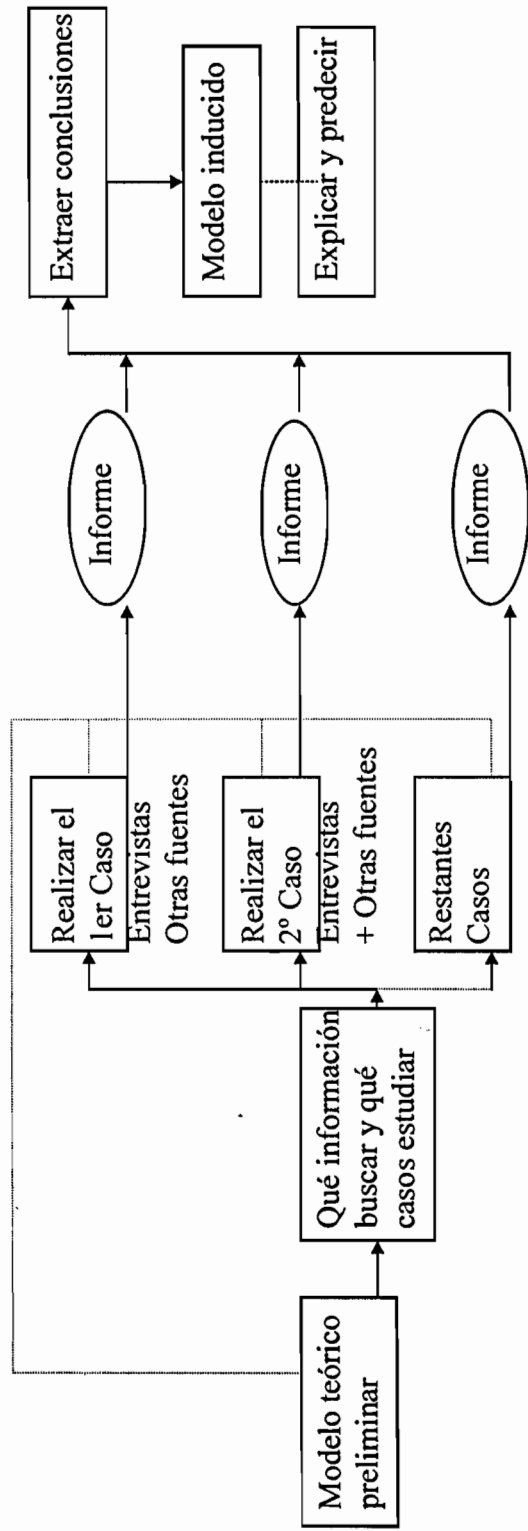
Fuente: Adaptado de Lee (1991)

Cuadro 2: Metodología y Métodos

Método	Metodología	
	Cuantitativa	Estudio cualitativo de casos
Observación	Etaapa exploratoria	Esencial para entender una cultura
Análisis de textos y documentos	Análisis de contenidos	Entender las categorías de los participantes
Entrevistas	“Preguntas cerradas” a una muestra aleatoria	“Preguntas abiertas” en muestras reducidas
Grabaciones y transcripciones	Muy poco utilizadas, dada su dificultad de cuantificar	Se utilizan para entender cómo organizan su discurso los participantes

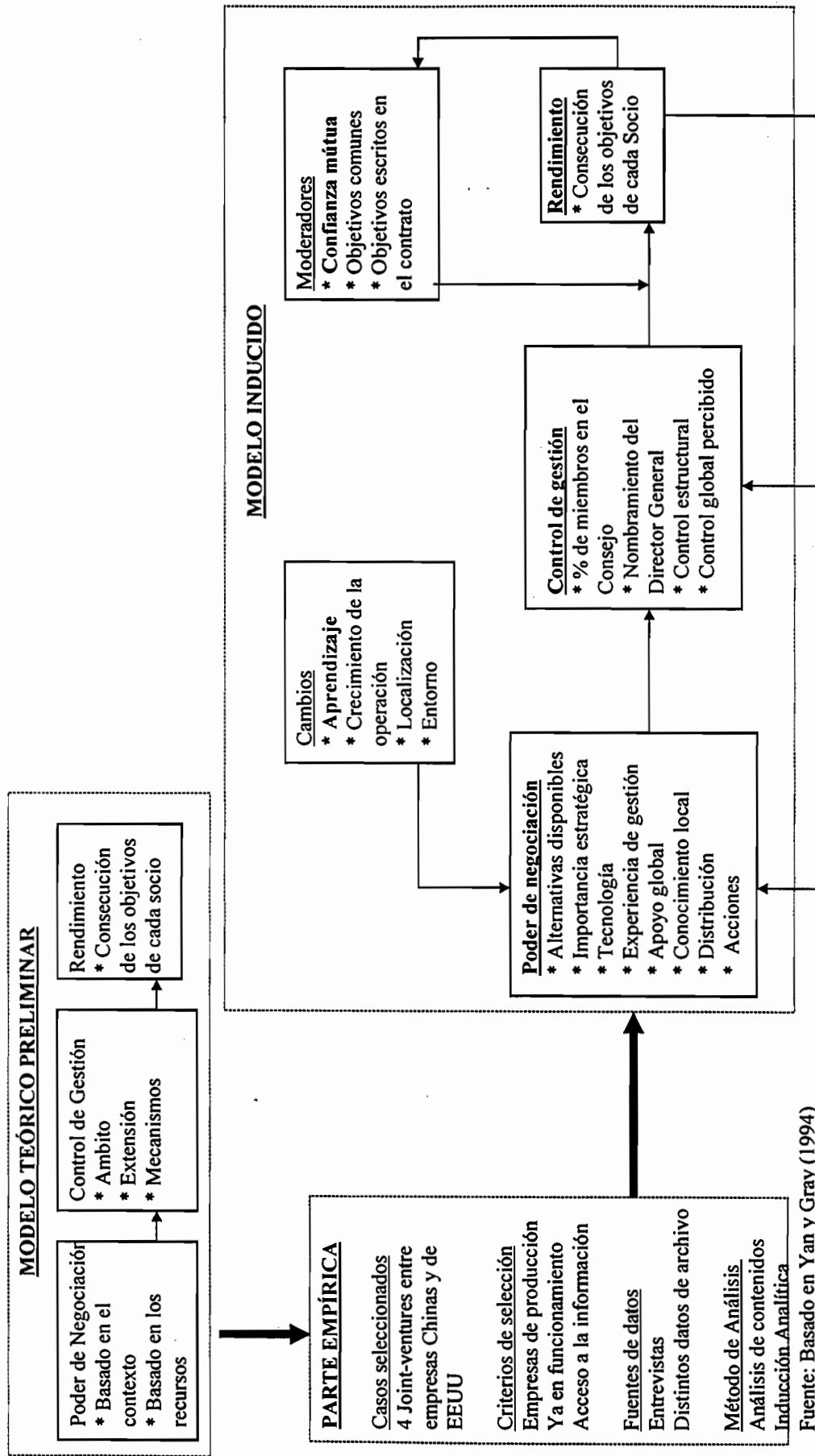
Fuente: Silverman (1993): Interpreting Qualitative Data. Edit. Sage

Figura 1: Proceso de elaboración de un estudio comparativo de casos



Fuente: Adaptado de Yin (1984)

Figura 2: Ejemplo de Caso Comparativo



Fuente: Basado en Yan y Gray (1994)