

EL ESTUDIO DE CASO COMO METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN: TEORÍA, MECANISMOS CAUSALES, VALIDACIÓN¹

Enrique Yacuzzi (Universidad del CEMA)²

RESUMEN

Este trabajo presenta el método del caso como herramienta de investigación en las ciencias sociales. Desde el diseño hasta la presentación de sus resultados, el método está estrechamente vinculado con la teoría. Una teoría es una respuesta a una pregunta del tipo “por qué” o “cómo”, y encierra generalmente un mecanismo causal. El caso permite indagar detalladamente en este mecanismo, con mayor profundidad que los estudios estadísticos. Su ámbito de aplicación está bien definido: estudia temas contemporáneos sobre los cuales el investigador no tiene control y responde a preguntas de tipo “cómo” y “por qué”.

Después de comparar el caso de investigación con el de enseñanza, el artículo realiza algunas consideraciones epistemológicas y explica la lógica—propia del estudio de casos—de la generalización hacia la teoría. También presenta la perspectiva convencional de la validación de los estudios empíricos, junto a una concepción heterodoxa de la validación.

El trabajo es una invitación a aplicar el método del caso en la creación de teorías para la administración de empresas. Para facilitar esta tarea, incluye una serie de recomendaciones sobre cómo facilitar la construcción de teorías. Además, los apéndices presentan los pasos de un estudio, describen los tipos de diseño más usuales, y tratan el concepto de causalidad—central a la comprensión de los mecanismos explicativos incorporados en una teoría—desde distintas perspectivas.

JEL: M19, B41, B49.

Key words: Estudio de caso, metodología de investigación social, teoría, causalidad, validación.

¹ Las opiniones de esta publicación son responsabilidad del autor y no necesariamente reflejan las de la Universidad del CEMA.

² Agradezco los valiosos comentarios de los Prof. Ricardo Crespo y Gabriel Zanotti. Asimismo, el apoyo de los Prof. Rodolfo Aprea y Alejandro Corbacho, por compartir generosamente conmigo su rica bibliografía. Las Prof. Alejandra Falco y Luisa Montuschi, así como el Prof. Jorge Streb, todos de la Universidad del CEMA, me apoyaron entusiastamente en este emprendimiento. Eventuales errores son de mi exclusiva responsabilidad.

I. INTRODUCCIÓN

Este artículo presenta algunos aspectos del estudio de caso como método de investigación en las ciencias sociales. Se concentra, en particular, en el método como forma de generar teorías sobre fenómenos sociales y organizacionales de causalidad compleja. El estudio de los métodos de investigación social—sus ventajas y desventajas, su potencial relativo, sus limitaciones, su campo de aplicación—deberían estar en la agenda de trabajo de las escuelas de administración. La aplicación correcta de herramientas rigurosas legitima la investigación e invita al uso de sus resultados; facilita así la conexión fructífera entre el mundo académico y el industrial. En particular, los casos de investigación son especialmente valiosos, porque permiten el estudio de la causalidad y la plasman en una teoría.

El artículo, que aspira a ser una invitación a aplicar el método en la administración de empresas, está organizado del siguiente modo: En la sección II se consideran algunos aspectos epistemológicos. Se compara el caso de investigación con el caso de enseñanza, se discute su carácter científico y se propone un enfoque epistemológico cercano al realismo para abordar los estudios de caso. En la sección III se delinea el ámbito de aplicación del método y se discute la inferencia hacia la teoría, comparándola con la inferencia estadística. La sección IV elabora sobre el papel de la teoría en el método del caso. La teoría, con distintos grados de desarrollo, acompaña al caso en todas sus etapas: es su fuente y su producto. También se dan recomendaciones generales sobre cómo desarrollar teorías y se presenta a éstas como construcciones explicativas basadas en mecanismos causales. Dada la importancia de la teoría, ¿cómo podemos asegurar su validez y la del estudio que la genera? La sección V nos da la respuesta, tanto desde el punto de vista de la metodología convencional como desde una perspectiva menos ortodoxa. A la sección VI, de conclusiones, le siguen tres apéndices sobre los pasos de un estudio de caso, sobre su diseño, y sobre el concepto de causalidad—central en la epistemología—, al que se acude durante la construcción de explicaciones teóricas.

II. CONSIDERACIONES EPISTEMOLÓGICAS

II.1 Casos de enseñanza y casos de investigación

Desde hace varias décadas se viene trabajando con el método de los casos en la enseñanza de la administración y otras disciplinas, como el derecho.¹ A través de un diálogo organizado sobre una situación real, el método utiliza la experiencia para la transmisión del conocimiento. Crespo (2000) sostiene que la discusión del caso es una mezcla de retórica, diálogo, inducción, intuición y razonamiento: la recreación, en suma, de la metodología de la ciencia práctica.² Explica este autor que

‘la racionalidad de las tareas administrativas es una racionalidad práctica que utiliza instrumentos técnicos y estima con prudencia su validez y factibilidad, teniendo en mente las circunstancias culturales e históricas concretas y, sobre todo, la personalidad de quienes componen la firma. De allí que el método del caso aparezca como un procedimiento extremadamente apropiado para su enseñanza.’ (Crespo, 2000)

Además de los casos de enseñanza existen los casos de investigación. Se aplican en múltiples terrenos, como la sociología, la ciencia política, y, dentro de las disciplinas de la administración, en áreas como las operaciones, el marketing, la logística y los sistemas de información, donde es el método cualitativo de investigación más utilizado.³

Los casos de investigación adoptan, en general, una perspectiva integradora. Un estudio de caso es, según la definición de Yin (1994, pág. 13),

‘una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes. (...) Una investigación de estudio de caso trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales; y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencia, con datos que deben converger en un estilo de triangulación; y, también como resultado, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos.’

El caso de investigación difiere del caso de aprendizaje, aunque ambos comparten la conveniencia de ver a la empresa como una totalidad. Si bien los resultados de un caso de investigación se pueden utilizar como caso de estudio para el aula, el primero tiene otros objetivos, como la descripción de una situación, la explicación de un resultado a partir de una teoría, la identificación de mecanismos causales, o la validación de teorías. En este

trabajo nos concentramos en el estudio de algunos aspectos del método del caso de investigación como herramienta para crear teorías con mecanismos causales.

II. 2 Las ventajas del realismo

Muchos estudiosos de la administración no se preocupan por cuestiones epistemológicas y siguen por inercia las formas de investigar de otros estudiosos. Esta no es, en nuestra opinión, una buena práctica. El trabajo de investigación se enriquece cuando se fomenta el diálogo entre la epistemología y las acciones de campo, para conocer mejor las limitaciones de sus enfoques y, en particular, los posibles sesgos de sus supuestos, desarrollos y conclusiones. Dado que la concepción epistemológica del investigador influye sobre el desarrollo de un caso, es valioso que cada estudioso exponga la perspectiva epistemológica que adopta. En efecto, la investigación siempre se realiza dentro de una modalidad de búsqueda específica.⁴

Nos interesa fomentar los estudios de caso que explican resultados empíricos a través del examen de mecanismos causales, definidos como aquellos factores estables e independientes que, bajo ciertas condiciones, vinculan causas con efectos.⁵ En la sociedad y en la naturaleza existen relaciones complejas de “origen causal” y estas relaciones pueden ser estudiadas a través de casos.⁶ (El Apéndice III introduce distintas concepciones de la causalidad.)

Como perspectiva epistemológica, el realismo corre con ventajas cuando se examinan las alternativas de paradigmas para el estudio de caso. El realismo acepta que “la verdad está en correspondencia con los hechos y nuestro conocimiento de la verdad es un asunto independiente”.⁷ El investigador parte de que existe una realidad externa, compleja, que puede ser conocida por la observación y la triangulación (ya que la observación es falible); además, el realismo supone la posibilidad de evaluar el conocimiento con medidas de fiabilidad y validez, algo que no es tan evidente en el constructivismo y la teoría crítica.

Recomendamos para el estudio de casos una posición cercana al realismo. Creemos que con métodos objetivos de búsqueda y análisis de la evidencia es posible llegar a teorías confiables. El caso de investigación, en esta concepción, intenta realizar inferencias válidas a partir del estudio detallado de acontecimientos que no se desarrollan en un laboratorio,

sino en el contexto de la vida social e institucional. Aún así, se espera que brinde un “conocimiento científico”.

II.3 ¿Es esto ciencia?

¿Es posible hacer ciencia con el método del caso? El estudio del hombre y sus organizaciones es complejo. Al acercarnos a él con espíritu científico, antes que con la actitud práctica de los hombres de empresa, ¿qué podemos ofrecer a nuestros alumnos, a la sociedad industrial, a nuestros colegas? La lectura de Chalmers (2000) y otros autores nos alerta sobre las dificultades epistemológicas descubiertas al interpretar la historia de las ciencias naturales. Resume Zanotti (2003):

“Por más sorprendente que parezca, todo el debate post-popperiano de la ciencia ha llevado a las siguientes conclusiones: a) la ciencia depende de presupuestos meta-físicos (Popper); b) la ciencia no puede probar con exactitud, tampoco puede falsar o corroborar con exactitud (Popper); c) la ciencia no se maneja con hechos desnudos de interpretación, pues los supuestos hechos objetivos son interpretados desde la teoría que queremos testear (Popper); d) la ciencia depende de paradigmas históricos tan cercanos a la mentalidad del científico, que éste no los ve como tales (Kuhn); e) la ciencia, con conciencia de ello o no, corre el riesgo de la progresividad o no de esos paradigmas (Lakatos); f) la ciencia depende de audaces posturas que rompen reglas, más que seguirlas (Feyerabend).”⁸

Y este autor predice el ‘re-descubrimiento de un nuevo tipo de racionalidad, esa racionalidad *humana* de la cual la racionalidad matemática es sólo un aspecto’ (cursiva en el original). También predice que ‘poco a poco las ciencias *llamadas* exactas volverán a ser más humildes, y que poco a poco se volverá a hablar de las ciencias como lo que realmente son: parte de las humanidades.”⁹

Si esto es válido para las ciencias duras, mucho más lo será para las ciencias blandas: ¿qué significa entonces “ser científicos” en el estudio de la administración? La noción de ciencia que propone Sanguinetti (1994) viene en nuestra ayuda: “.. es el conocimiento ordenado y mediato de los entes y sus propiedades, por medio de sus causas” (Pág. 167). Esto implica, en nuestro caso, conocer por medio de sus causas o principios las propiedades de la empresa y de los fenómenos que ocurren en ella; implica, además, hacerlo de modo metódico, aplicando el rigor en la búsqueda de las causas.

Podemos entonces ser científicos si delimitamos bien el objeto de estudio y le aplicamos un método adecuado. Por un lado, buscamos mantenernos cerca de los fenómenos; pero, por otro (como queremos ‘ser científicos’), buscamos ‘objetividad’, y nos alejamos de ellos... ¿Cómo logramos ambos fines? Bajando al campo, hablando con la gente de la organización estudiada, operacionalizando variables, triangulando respuestas de distintos entrevistados, buscando modelos causales, eliminando conjeturas poco probables, o sea... realizando casos.

III. ASPECTOS DEL MÉTODO DEL CASO

III.1 Cuándo usar el método

Los diversos métodos de investigación social tienen ventajas y desventajas según el tipo de problema abordado y sus circunstancias.¹⁰ En la decisión de qué método elegir deben considerarse tres condiciones: (a) el tipo de pregunta de investigación que se busca responder, (b) el control que tiene el investigador sobre los acontecimientos que estudia, y (c) la ‘edad del problema’, es decir, si el problema es un asunto contemporáneo o un asunto histórico. Cada método se aplica en situaciones específicas, como se indica en la Figura 1.

Los casos son particularmente válidos cuando se presentan preguntas del tipo "cómo" o "por qué", cuando el investigador tiene poco control sobre los acontecimientos y cuando el tema es contemporáneo. Muchas de las preguntas de tipo "¿qué?" son exploratorias o descriptivas y se contestan realizando encuestas o consultando bases de datos; por ejemplo: qué formas de reclutamiento de nuevos empleados se utilizan en las empresas argentinas.

Las preguntas "cómo" y "por qué" son más explicativas y llevan fácilmente al estudio de casos, la historia y los experimentos, porque tratan con cadenas operativas que se desenvuelven en el tiempo, más que con frecuencias. Los casos y la historia también permiten tratar con el rastreo de procesos (George et al., 2005).

Las preguntas sobre el “cómo” y el “por qué” son especialmente relevantes, porque sus respuestas son las teorías.¹¹ ¿Cómo formular buenas preguntas, entonces? La definición de la pregunta de investigación es casi con seguridad el paso más importante en un estudio de investigación. Hay muchas referencias a la formulación de una pregunta de investigación, que es de por sí un acto creativo. Popper escribió que ‘no existe tal cosa

como un método lógico de tener nuevas ideas... El descubrimiento contiene un 'elemento irracional', o una 'intuición creativa'.”¹²

Método	Forma de la pregunta de investigación	¿Requiere control sobre los acontecimientos?	¿Se concentra en acontecimientos contemporáneos?
Experimento	¿Cómo? ¿Por qué?	Sí	Sí
Encuesta	¿Quién? ¿Qué? ¿Dónde? ¿Cuánto? ¿Cuántos?	No	Sí
Análisis de archivos	¿Quién? ¿Qué? ¿Dónde? ¿Cuánto? ¿Cuántos?	No	Sí/No
Historia	¿Cómo? ¿Por qué?	No	No
Estudio de casos	¿Cómo? ¿Por qué?	No	Sí

Figura 1. Matriz para la elección de un método de investigación social según las características del problema de interés. Fuente: Yin (1994).

Por buscar los mecanismos causales, el método del caso permite acercarse a los fenómenos de interés, y evitar que ocurra lo que describe Daft (1983):

“Como revisor de artículos, se me hace dolorosamente claro que muchos autores nunca han visto o sido testigos de los fenómenos sobre los cuales escriben. Los autores no pueden dar un ejemplo para ilustrar un punto. Pasan por un momento enormemente difícil al pensar debajo de los coeficientes de correlación para discutir lo que los coeficientes representan en términos de actividades y procesos organizacionales. Los autores típicamente reportan descripciones muy tenues de un gran número de relaciones, y nunca consideran el porqué de las correlaciones, tratando solamente con el hecho de que la variable Y está relacionada con la variable Z, como si eso fuera todo.”

III.2 Consideraciones sobre la inferencia en el método del caso

Tanto el método del caso como los estudios estadísticos y otros enfoques cuantitativos buscan desarrollar teorías con consecuencias verificables empíricamente. Sin embargo, la lógica de la metodología es distinta entre ellos en cuanto a la selección de muestras, la operacionalización de variables y el uso de la inferencia.¹³; específicamente, el

método del caso propone la generalización y la inferencia “hacia la teoría” y no hacia otros casos.

Ignorar las particularidades de esta lógica lleva a una crítica frecuente: El caso no permite generalizar sus conclusiones a toda una población. Esta falencia no permitiría generalizar los hallazgos a otros “casos” que no fueran el estudiado, ya sea por razones del pequeño tamaño de la muestra de casos utilizada o por la falta de representatividad de los casos elegidos. Una forma (la “salida débil”) de evitar este problema es considerar al caso como una etapa preliminar de un estudio que luego buscará resultados generales a través de los medios estadísticos propios de la econometría, por ejemplo; o bien se busca introducir dentro del caso datos cuantitativos que permitan “endurecer” los hallazgos cualitativos.

Otra forma de actuar (la “salida fuerte”) es decir: “No busco generalizar mis hallazgos a toda la población de casos similares; estudio simplemente cuán plausible es la lógica del análisis, para desarrollar sobre su base una nueva teoría”. Mitchell (1983) justifica este camino, pues la inferencia lógica es “epistemológicamente bastante independiente de la inferencia estadística”. ¿Cómo fundamenta el autor esta afirmación? ¿Cómo es posible realizar inferencias generales a partir de un caso aislado? Escribe:

“En cuanto a las características descriptivas de la muestra (y por lo tanto de la población madre), la validez de la inferencia es probablemente sólida. La distribución de edad de una muestra representativa extraída de una población madre probablemente refleje con razonable precisión—dados los errores de muestreo—la distribución de edades dentro de esa población. Una dificultad se presenta, sin embargo, cuando se considera la relación *entre* las características. En la muestra analizada puede notarse una relación—una correlación, de hecho—entre, por ejemplo, la edad y la probabilidad de estar casado. En términos de los cánones de la inferencia estadística, el analista puede suponer que la misma relación existe entre las mismas características en la población madre. Note, sin embargo, que la inferencia desde la muestra en relación con la población madre se realiza simplemente sobre la variación concomitante de las dos características. El analista debe ir más allá de la muestra y acudir al pensamiento teórico para unir entre sí aquellas características... La inferencia sobre la relación *lógica* entre las dos características no está basada en la representatividad de la muestra y por lo tanto en cuán típica es, sino más bien en la plausibilidad o en el grado de lógica del nexo entre las dos características.” (Mitchell, 1983)

En la inferencia lógica (que algunos llaman científica o causal), el investigador postula o descubre relaciones entre características, en el marco de un esquema conceptual explicativo. La relevancia del caso y su generalizabilidad no provienen, entonces, del lado

estadístico, sino del lado lógico: las características del estudio de caso se extienden a otros casos por la fortaleza del razonamiento explicativo.

Si se trabaja con múltiples casos se debe seguir la lógica de la replicación, no del muestreo. Esta lógica lleva a incrementar el tamaño de una muestra hasta garantizar cierto grado de certeza. La lógica de la replicación es análoga a la del experimento múltiple, y lleva a seleccionar los casos de modo que se anticipen resultados similares en todos ellos (es la llamada “replicación literal”) o resultados contradictorios, en función de razones predecibles (“replicación teórica”).¹⁴

Ambos tipos de replicación—literal y teórica—facilitan la formulación de teorías. La replicación literal sugiere bajo qué condiciones se materializará probablemente cierto fenómeno, mientras que la replicación teórica sugiere bajo qué condiciones probablemente no se materializará.¹⁵ La teoría resultante, que puede ser tanto de interés académico como empresarial, puede después aplicarse a nuevos casos.

En suma, los casos no deben tomarse para evaluar la incidencia de un fenómeno. Además, su valor reside en parte en que no solo pueden estudiar un fenómeno, sino también su contexto. Esto implica la presencia de tantas variables que el número de casos necesarios para tratarlas estadísticamente sería imposible de estudiar.

IV. EL PAPEL DE LA TEORÍA EN EL ESTUDIO DE CASO

El estudio (explicativo) de caso viene de la teoría y va hacia ella.¹⁶ Antes de iniciar el trabajo de campo, el estudio debe ser precedido por el desarrollo de una teoría que permita la observación. La observación está siempre acompañada de una teoría, aunque sea incipiente. El desarrollo de los primeros esbozos teóricos clarifica y profundiza los componentes del caso. (En el Apéndice II se presentan los lineamientos del diseño de un caso.)

Todo buen diseño incorpora una teoría, que sirve como plano general de la investigación, de la búsqueda de datos, y de su interpretación. A medida que el caso se desarrolla, emerge una teoría más madura, que se va cristalizando (aunque no necesariamente con perfección) hasta que el caso concluye. En esta sección examinamos el concepto de teoría, su utilidad, sus orígenes, y su papel en la explicación de mecanismos causales.

IV.1. ¿Qué es una teoría?

Una teoría es una respuesta a un porqué. Para el lenguaje coloquial, es un conjunto organizado de ideas referentes a cierta cosa o que tratan de explicar un fenómeno.¹⁷ Más técnicamente, una teoría científica es “un sistema de leyes empíricas relacionadas con un sistema formal.”¹⁸ Es una estructura de ideas sistemáticas de amplio alcance que explica regularidades, observadas o postuladas, en los objetos y los eventos.¹⁹ Algunos términos de una teoría pueden no ser observables, de donde se comprende que la mente humana, por razones observacionales o filosóficas, y hasta estéticas, es la que construye las teorías.²⁰ Un ejemplo de teoría es el siguiente (Anderson et al., 1994):

“(El) método (Deming) se refiere a la creación de un sistema organizacional que estimula la cooperación y el aprendizaje para facilitar la implementación de prácticas de gestión de procesos, que, a su vez, lleva a la mejora continua de los procesos, productos y servicios, y a la satisfacción de los empleados, ambos críticos para la satisfacción del cliente y, en última instancia, para la supervivencia de la firma.”

En las teorías se relacionan unidades observadas y unidades aproximadas.²¹ Las unidades observadas son las variables, que se pueden medir. Las unidades aproximadas son las construcciones conceptuales (*constructs*),²² creaciones de la mente que no pueden observarse directamente, como el liderazgo o la cultura corporativa. Las variables se relacionan entre sí por medio de hipótesis; las construcciones conceptuales, por medio de proposiciones. Además de variables y construcciones conceptuales, una teoría tiene supuestos.

Las teorías pueden exhibir un alto grado de formalización, como las teorías matemáticas, con sus axiomas, teoremas, lemas y principios, o pueden estar estructuradas con menos cuidado: Un simple relato, si explica un fenómeno, es una teoría. Una teoría, a diferencia de una ley, no puede ser fácilmente comprobada. Para comprobar una ley empírica se mide la relación entre observables. Las teorías, por su parte, pueden estar vinculadas con varias leyes, y hasta pueden predecir nuevas leyes.

Sutton et al. (1995) hacen hincapié en la relación de la teoría con los procesos causales. La teoría, escriben,

“trata con las conexiones entre fenómenos, es un relato de porqué ocurren los actos, eventos, estructura y pensamientos. La teoría hace hincapié en la naturaleza de las

relaciones causales, identificando qué viene primero, así como la temporalidad de estos eventos. La teoría fuerte (...) indaga en los procesos subyacentes de modo de entender las razones sistemáticas de una ocurrencia particular o de una no-ocurrencia. A menudo escarba profundamente en los microprocesos, lateralmente en conceptos vecinos, o en una dirección hacia arriba, atándose a fenómenos sociales más amplios. Usualmente está entrelazada con un conjunto de argumentos convincentes y lógicamente interconectados. Puede tener implicaciones que no hayamos visto con el ojo desnudo (o no ayudado teóricamente). Puede tener implicaciones que vayan contra nuestro sentido común.”

IV.2 ¿Para qué sirven las teorías?

Una buena teoría explica, predice, y deleita.²³ Además, estimula la investigación empírica más allá de lo que permiten otros marcos que no buscan el rigor académico, como algunos de los empleados en consultoría. También permite incrementar la productividad de los estudios de administración, al fijar líneas de investigación relativamente claras. En particular, en áreas interdisciplinarias, como la gestión de la calidad, la teoría permite distinguir las causas de los éxitos y fracasos (Dean et al. (1994)). Una teoría bien formulada contribuye a la organización y acumulación de conocimientos y se basa generalmente en conocimientos consolidados en el pasado. Incluso métodos como la gestión de la calidad total, acerca de los cuales ya hacia comienzos de la década pasada se habían escrito miles de artículos, incluyendo numerosos estudios (anecdóticos) de casos, no podían ser evaluados en su efectividad en parte por la falta de teorías descriptivas, explicativas y predictivas, que permitieran guiar la investigación empírica (Anderson et al. (1994)). Desde el punto de vista práctico, una teoría está a la espera de problemas concretos todavía no identificados que habrá de resolver (Weick, 1989). La búsqueda de teorías, para finalizar, contribuye a mantener la creatividad de las organizaciones académicas e industriales. Al pasar de la academia a la empresa, las teorías incentivan el pensamiento administrativo original de los gerentes, directores y del personal en general.

IV.3 El origen de las teorías

El investigador de casos (al igual que otros) se hace con frecuencia una pregunta clave: ¿De dónde obtenemos ideas para el desarrollo teórico? La dualidad “contexto de descubrimiento-contexto de justificación” es muy comentada en la literatura y en las aulas.

La formulación de una buena idea para un desarrollo teórico está muy cerca del contexto de descubrimiento. En esta sección bosquejamos algunas respuestas tentativas a la pregunta.²⁴

Existen diversas fuentes de teorías. La recopilación bibliográfica puede servir como disparador de nuevas ideas. A veces, la teoría nace de una síntesis conceptual de trabajos previos, complementados por la observación y la indagación en el *know-how* de los expertos. Por ejemplo, Anderson et al. (1994) utilizan en su formulación de la teoría de la gestión de calidad basada en el método de Deming, citada arriba, los siguientes elementos: síntesis de los escritos de Deming, literatura, observaciones de la práctica, y resultados de un estudio Delfos sobre el método de gestión de Deming. Igualmente, Smith (1990) indica, refiriéndose a su experiencia de investigador, que las entrevistas son un proceso de desarrollo continuo de ideas; y que la teoría es el resultado de una combinación del estudio de otros trabajos, la recolección de datos y conversaciones y hechos azarosos. Con frecuencia una nueva teoría nace de aplicar en un campo perspectivas provenientes de otros, para alterar las metáforas y *gestalts* y desafiar los supuestos de las teorías existentes.²⁵

Glaser and Strauss (1967)²⁶, en un trabajo clásico, proponen un método de codificación de datos comparativo y constante, que permite el desarrollo de la teoría durante el estudio. Son frecuentemente citados los trabajos de Weick (1989, 1995 a y b), quien propone adoptar principios de “imaginación disciplinada” y considerar a la formulación de teorías como un proceso evolutivo de selección artificial. Weick (1995 a) asigna mucha importancia al proceso de teorizar:

“Los productos del proceso de teorizar rara vez emergen como teorías totalmente florecidas, lo que significa que la mayor parte de lo que pasa por teoría en los estudios organizacionales consiste de aproximaciones. Aunque estas aproximaciones varían en su generalidad, pocas de ellas toman la forma de teorías fuertes, y la mayoría de ellas se puede leer como textos creados "en lugar de" teorías fuertes. Estos sustitutos de la teoría pueden resultar de un teorizar holgazán en el cual la gente trata de injertar teoría en meros conjuntos de datos. Pero también pueden representar esfuerzos intermedios en los cuales la gente intencionalmente se mueve de a centímetros hacia teorías más fuertes.”

Recientemente Mintzberg (2005), un autor original de temas de administración, ha publicado un artículo sobre su propio método para generar teoría, en donde establece una serie de puntos. En primer lugar, las teorías no son “la verdad”, porque simplifican el

mundo. Además, las teorías no son descubiertas, sino creadas; no pueden ser objetivas ni deducibles. Después de reconocer que no ha “pensado mucho sobre qué es una teoría”, pues está interesado en la explicación, sin que le importe mucho cómo se la llame, teoría u otra cosa, Mintzberg pasa a explicar que la teoría parece ser un continuo, que va desde las listas o categorías, a las tipologías o listas comprensivas, a impresiones de relaciones entre factores, a causalidades entre estas relaciones y patrones vinculantes, para llegar a modelos totalmente explicativos, que tejen entre sí a todos los factores considerados. La buena teoría parece ser, además, inesperada: sorprende, cambia nuestra percepción.

El tema de la sorpresa no es nuevo. En años recientes se ha producido una revalorización de los trabajos de Charles S. Peirce, en particular, de su lógica de la abducción (Nubiola (2001), Wirth (ca. 1998)). Para Peirce el razonamiento abductivo es la primera etapa de la búsqueda científica. Este filósofo y científico habló de la lógica de la sorpresa, que es el origen de muchas investigaciones. La sorpresa se produce al encontrarse con una regularidad inesperada, no predecible. “Lo que la explicación de un fenómeno hace es proporcionar una proposición que, si se hubiera sabido que era verdadera antes de que el fenómeno se presentase, habría hecho el fenómeno predecible, si no con certeza, al menos como algo muy probable. Así pues, hace al fenómeno racional, es decir, lo convierte en una consecuencia lógica, ya sea necesaria o probable” (Peirce (1936-58), Vol. 7, parágrafo 192, año 1901), citado por Nubiola (2001)). El espíritu se rebela contra la falta de lógica, e inicia el proceso de investigación para cerrar la brecha entre lo observado y lo inicialmente anticipado.

El acercamiento al fenómeno cotidiano es otra fuente potencial de teorías. Hace algunos años, en una visita a Buenos Aires, Michael J. Piore, profesor de economía política en el M.I.T., nos relató que, en sus primeros años de vida académica, solía conversar mucho con “gente común” en distintos contextos de la vida social. Le gustaba escuchar sus anécdotas, sus sueños y sus desvelos, y estas conversaciones influyeron de modo significativo en sus ideas económicas. El acercamiento a los problemas reales de la gente fue clave en esos años formativos.

Finalmente, las teorías pueden emerger del mismo estudio de caso. Eisenhardt (1989) provee lineamientos para construir teorías a partir del estudio de caso como herramienta de investigación y examina las ventajas y desventajas de esta construcción, así

como los ámbitos de aplicación y la evaluación de la investigación realizada. En particular, cuando solo se tienen descripciones iniciales de un fenómeno, es posible emprender un caso de investigación de tipo exploratorio. Pero aún aquí es necesario aclarar qué se va a explorar, con qué objeto y cómo se va a juzgar el éxito o fracaso de la exploración, que llevará, en etapas ulteriores, a una o varias teorías.

IV.4 Las teorías como construcción de explicaciones

Algunas teorías sólo predicen. Por ejemplo, aquéllas que se basan en análisis de series cronológicas, que tienen como único fundamento la estadística.²⁷ Otras teorías deleitan. La explicación del electromagnetismo con los principios de la relatividad restringida hace más que predecir. Pero cuando en la administración estudiamos casos no estamos buscando prioritariamente el pronóstico o el deleite. Nuestro objetivo primero es, en general, crear teorías para explicar los fenómenos. Por supuesto, si las teorías predicen y deleitan, mejor, pero estamos tranquilos si al menos explican... si presentan una serie de conexiones lógicas que lleven de las causas al efecto. Las explicaciones reflejan una proposición teórica subyacente que culmina eventualmente en el pronóstico y, con elegancia y parsimonia, en el deleite.

Desde el punto de vista del investigador, son importantes los consejos prácticos. (El Apéndice I describe los pasos generales de un caso.) Suelen seguirse estos pasos iterativos (Yin, 1994, pág. 111):

- Realizar una afirmación teórica inicial o proposición inicial sobre política o comportamiento social.
- Comparar los hallazgos de *un caso inicial* con tal afirmación o proposición.
- Revisar la afirmación o proposición.
- Comparar otros detalles del caso con la revisión.
- Revisar nuevamente la afirmación o proposición.
- Comparar la revisión con los hechos de *un segundo, o tercer caso, o posterior*.
- Repetir este proceso tantas veces como sea necesario.

A través de la iteración los conceptos se van aclarando y va tomando forma una explicación plausible y probable, que excluye explícitamente a otras explicaciones rivales.

IV.5 Mecanismos causales

Explicar el mundo es el objetivo central de la ciencia. La idea de causalidad está íntimamente conectada con la de explicación, si bien la naturaleza de esta conexión depende de la posición epistemológica de los diversos autores. En años recientes, los investigadores de casos han dedicado esfuerzos a la identificación y verificación de los mecanismos causales. Conocer un mecanismo causal tiene consecuencias operativas prácticas y es a la vez un instrumento de la construcción de teorías. No hay un acuerdo general sobre qué es un mecanismo causal. Tentativamente, un mecanismo causal es un dispositivo que transfiere materia, energía o información entre diversos entes, físicos, sociales o psicológicos; este dispositivo, o proceso, puede tener características muy diversas, pero todo mecanismo causal es capaz de transmitir cierta estructura o cierto orden entre entes. Los mecanismos nos permiten ir de lo más grande a lo más pequeño y, además, reducen el lapso que media entre el *explanans* y *explanandum*, para dar lugar a una cadena continua, sin solución de continuidad, de relaciones causales.²⁸

Con frecuencia, a las teorías explicativas basadas en los mecanismos causales se les oponen las teorías que usan explicaciones causales probabilísticas, llamadas efectos causales. Para George et al. (2005) una explicación causal satisfactoria debe incluir mecanismos causales y efectos causales.

Hay distintos tipos de relaciones causales: simples, complejas, y enigmáticas. En las relaciones causales simples ciertas variables sencillas son necesarias y suficientes para que ocurra determinado resultado. En las relaciones complejas interactúan variables causales mutuamente dependientes. Las relaciones enigmáticas son de diverso tipo, por ejemplo, relaciones no lineales—difíciles de estudiar tanto estadísticamente como con casos—, o situaciones de efectos desproporcionados—en donde pequeños cambios en variables causales difíciles de identificar producen grandes consecuencias.

Para algunos investigadores deben buscarse en sus disciplinas las relaciones causales simples, bajo la forma de leyes abarcadoras. Otros estudiosos, con un enfoque tradicionalmente asignado a los historiadores, hacen hincapié en la “originalidad” de cada

caso y prefieren considerar causalidades enigmáticas, como mecanismos causales probabilísticos y complejas relaciones entre muchas variables. Los postmodernistas también tienden a suponer que existen causalidades enigmáticas y descreen de la posibilidad de estudiar objetivamente la vida social y las acciones de los seres humanos.

Sin duda en la vida de las empresas y de las sociedades hay causalidades complejas, pero aún estas pueden modelizarse realizando generalizaciones contingentes o teorías tipológicas, dado que en muchos fenómenos sociales existen patrones y secuencias causales identificables (George et al., 2005).²⁹

Aunque el correlato no es perfecto, existe paralelismo entre las nociones de causalidad simple, compleja y enigmática y tres concepciones de la teoría. Las relaciones causales simples suelen estar asociadas con una teoría de proposiciones generales y abstractas, válidas en muchas circunstancias, es decir, con leyes abarcadoras “a la Hempel”. Fue precisamente la complejidad de las relaciones causales en la sociedad y la dificultad de encontrar leyes abarcadoras en las ciencias sociales lo que llevó al estudio de los mecanismos causales, con sus propios problemas.³⁰ Finalmente, existen teorías intermedias entre las basadas en leyes de cobertura y los mecanismos causales: estas teorías clasifican a los fenómenos en diversos tipos, dentro de los cuales se pueden aplicar generalizaciones contingentes.

IV.6 Nuestras recomendaciones para generar teoría

Proponemos una serie de recomendaciones para facilitar la creación de teorías.

- Hable con la gente de la organización sobre la cual está creando teoría. Lindblom (1987) destaca que “de todo nuestro conocimiento del mundo social, la mayoría parece haber sido producto de indagación no profesional. Una situación típica en la ciencia social es que la investigación profesional sólo modestamente eleva la validez de una proposición no profesional, calificándola” (pág. 517, citado en Weick, 1989). Los “no profesionales” suelen orientar el pensamiento de los académicos, circunstancia que debe ser reconocida explícitamente en los trabajos publicados.
- Durante un tiempo, hasta que sienta que se satura, lea todo lo que llegue a sus manos. No descarte temas en apariencia desvinculados de su preocupación, pues

podrían ofrecerle un cambio de *gestalt*. No se quede en la administración: lea sobre economía, sociología, filosofía, ciencia política, tecnología, etc.

- Visite el campo de su investigación. Observe el comportamiento de la gente y las soluciones que dan a sus problemas. Los hallazgos de von Hippel (1988) sobre las fuentes de la innovación, que se encuentran con frecuencia en los usuarios, se aplican igualmente a la creación de nuevas teorías.
- Dése tiempo. Es necesario dejar espacio a la mente para pensar. En palabras de James Watson, uno de los descubridores del ADN, “es necesario estar levemente desempleado si uno va a hacer algo significativo” (Judson, 1979, pág. 20).
- Póngase límites temporales. Esta recomendación contradice la anterior (como en el proceso creativo, las cosas no son totalmente estructuradas...). Oblígrese a presentar informes periódicos a sus colegas o clientes sobre la marcha de su investigación. Una módica dosis de *stress* agiliza el pensamiento.
- Escriba mucho y cada tanto reparta entre sus colegas borradores de sus ideas, para que las critiquen y mejoren.
- No se amilane ante el desorden de sus ideas iniciales. El proceso de lanzar conjeturas suele ser caótico. Si teorizar es establecer conexiones, en algún momento las cosas debieron estar desconectadas.
- Trabaje en equipo (Weick, 1989). Salvo en las artes y tal vez en algunos desarrollos científicos muy avanzados, la era del genio individual ya pasó.
- Lea trabajos sobre la creación de teorías, como los citados en este artículo: Weick (1989, 1995 a y b), Mintzberg (2005), Eisenhardt (1989), Whetten (1989), Schank (1988), DiMaggio (1995), etc.

V. LA VALIDACIÓN

V.1 Concepto e importancia de la validez

La validez de un estudio es la cualidad que lo hace creíble y da testimonio del rigor con que se realizó. La validez implica relevancia del estudio con respecto a sus objetivos, así como coherencia lógica entre sus componentes. En los últimos años, parece existir una tendencia hacia un tratamiento menos riguroso de los temas metodológicos en la investigación administrativa, particularmente en los asuntos vinculados con la validación

interna y externa, la validación de las teorías y la validación de las conclusiones estadísticas.³¹ Esto no debería ser así. Si bien las teorías pueden ser juzgadas desde múltiples perspectivas, a veces no del todo compatibles, es necesario asegurar la validez de los hallazgos. La validez se va desarrollando a lo largo de todo el estudio, en cada una de sus etapas. Un caso tendrá resultados válidos si todos los procesos se monitorean adecuadamente, desde el diseño del caso y el desarrollo del trabajo de campo hasta la preparación del informe y la difusión de sus resultados.

V.2 Cuatro tipos de validación

La validación (que es el aseguramiento de la validez) comienza en el diseño de la investigación. Consideramos cuatro aspectos de la validez, que se aplican en general a los estudios empíricos de las ciencias sociales: validez de la construcción conceptual (*construct validity*), validez interna, validez externa, y fiabilidad.

La validez de las construcciones conceptuales implica operacionalizar las métricas que se utilizarán durante el estudio para poder inferir legítimamente, a partir de estas métricas, hacia las construcciones conceptuales que les dieron origen. Siguiendo un enfoque realista, suponemos que es posible medir, aunque imperfectamente, las construcciones conceptuales.³² En otras palabras, suponemos que cierta construcción conceptual, como el clima organizacional, realmente existe, y la validez de la construcción conceptual es precisamente una medida de cuán bien estoy midiendo el clima organizacional, de cuán bien el fenómeno observado corresponde al fenómeno de la teoría. Yin (1994) sugiere diversas tácticas para aumentar la validez de las construcciones conceptuales. Dos de ellas se aplican durante la recolección de datos: utilizar múltiples fuentes de evidencia y establecer una cadena de evidencia. Una tercera, durante la preparación del informe: hacer que el borrador del caso lo revisen informantes clave.

La validez interna es la lógica de la causalidad de un estudio explicativo, y está vinculada con la verdad de las inferencias que se realizan para determinar las causas de los fenómenos. En este punto es usual mencionar la importancia de evitar las correlaciones no causales y las correlaciones ecológicas.³³ La clave de la validez interna es mostrar que lo que ocurrió con tales variables efectivamente causó lo que ocurrió en tales otras. Las

herramientas más usadas para asegurar la validez interna de un caso con el “*pattern-matching*”, la construcción de explicaciones y el análisis de series cronológicas.³⁴

La historia—que, como se explica en el Apéndice III, puede aportar puntos de vista relevantes sobre la causalidad en el estudio de casos—enriquece la discusión sobre la verdad de una explicación o argumento o, en nuestra terminología, el tema de la validación. En cuanto a la necesidad de proveer evidencias de nuestras afirmaciones, sostiene un texto popular de metodología que la “prueba exige *evidencia decisiva; esto significa evidencia que confirma un punto de vista y excluye a sus rivales*”.³⁵ No es suficiente decirse, por ejemplo: "Puesto que no hay nada en contra de mi punto de vista; puesto que, al contrario, ciertos hechos se pueden tomar como que apoyan mi punto de vista, por lo tanto mi punto de vista está probado."³⁶ Ni la simple consistencia de los hechos con una hipótesis, ni la plausibilidad de su ocurrencia, son confirmaciones de la hipótesis, porque la consistencia y la plausibilidad también podrían darse con hipótesis alternativas.

Tanto para el historiador como para el analista de casos, la verdad de un hecho se asigna en base a su probabilidad, más que en su plausibilidad o su mera posibilidad de ocurrencia. No nos referimos, naturalmente, a un concepto axiomático de la probabilidad, sino a cuán verosímil resulta que un hecho haya ocurrido (o no) de tal forma, sobre la base de cierta evidencia. Esta probabilidad es ponderada y evaluada, es juzgada. Los investigadores deben aplicar “criterio” y fundamentar sus razonamientos y conclusiones en el estado del arte de su disciplina y en su experiencia vital. La validez interna se aplica a la realización de inferencias sobre la ocurrencia de eventos que el investigador no vio con sus propios ojos, sino que se enteró en entrevistas o leyendo documentos. ¿Es correcta? ¿Se consideraron todas las hipótesis rivales?³⁷

En algunos instancias, el método, cuando está bien aplicado, permite analizar *hipótesis rivales plausibles* para fortalecer la inferencia causal.³⁸ El origen del caso puede ser empírico, es decir, derivado del examen de datos, o hipotético; ahora bien, estas hipótesis y datos empíricos no se utilizan para confirmar o corroborar teorías, sino para examinar una red amplia de implicaciones que permiten, aunque de modo incompleto, un enfoque científico de los problemas. Es importante en los casos proponer explicaciones alternativas de un fenómeno y analizar su plausibilidad. Todas las alternativas relevantes, vinculadas o derivadas de las hipótesis, deben presentarse explícitamente y sujetarse a un

examen crítico, eliminando las que no pasen pruebas cruciales. Por ejemplo, uno podría hipotéticamente atribuir el éxito de una empresa al poder carismático de su presidente, como alternativa plausible a otras explicaciones basadas en el *know-how* técnico de su planta productiva, pero esta hipótesis se extinguiría si la base de datos del caso de estudio muestra que el mismo presidente fracasó en sus intentos de liderar otra empresa similar el año anterior, en un entorno interno y externo comparable. Así eliminamos una de las hipótesis alternativas plausibles al aplicarla explícitamente a otros contextos empíricos.

La validez externa establece el dominio al cual pueden generalizarse los hallazgos del estudio. En muchos casos se suele asociar la validez externa con la idea de muestreo y obtención de muestras representativas. En el estudio de casos, como vimos, la validez que nos interesa es la que lleva a la generalización analítica, por la cual los resultados se generalizan hacia una teoría más amplia, que permita en el futuro identificar otros casos en que los resultados del primero sean válidos.

La fiabilidad demuestra que las operaciones de un estudio pueden repetirse con los mismos resultados. Está vinculada con la calidad de la medición. Un estudio es más fiable cuanto mayor es la consistencia de sus mediciones: Si otro investigador realizara nuevamente el *mismo* estudio (no otro, no una réplica) los resultados serían los mismos. Para asegurar esta fiabilidad es importante escribir procedimientos de las tareas que se realizarán en el estudio y llevar un registro de todos los pasos dados. En términos técnicos, es necesario contar con un protocolo del caso y construir una base de datos con la información recopilada a medida que el proyecto de investigación se va realizando.

V.3 Una perspectiva heterodoxa de la validación

Weick (1989) sostiene que las restricciones impuestas por los procesos de validación producen a menudo teorías triviales. En su opinión, estas restricciones debilitan el proceso de creación de teorías, al restringir el papel que pueden jugar la imaginación, la representación, los procesos evolutivos de selección artificial y el pensamiento especulativo. La calidad de una teoría es función de la precisión y grado de detalle de la definición del problema que dispara la construcción de la teoría, del número e independencia de las conjeturas que intentan resolver el problema y del número y diversidad de los criterios de selección empleados para verificar las conjeturas. Los

esfuerzos invertidos en someter las teorías a la validación durante todo el proceso de creación son improductivos en tanto no ayuden a mejorar la calidad de la teoría.

Escribe Weick que “la contribución de la ciencia social no está en el conocimiento validado, sino más bien en la sugerencia de relaciones y conexiones que hacen cambiar a las acciones y las perspectivas.” Desde esta mirada heterodoxa de la validación, la plausibilidad debe ocupar el lugar de las pruebas de validez recomendadas normalmente. Es necesario que el investigador genere numerosas conjeturas teóricas y que seleccione las conjeturas plausibles. ¿Cómo se realiza esta selección? El juicio del investigador debe tomar el lugar hasta ahora asignado a las pruebas de validación. Este juicio se manifiesta en expresiones del tipo “¡eso es interesante!”, “¡eso es absurdo!”, “¡eso es irrelevante!”, o “¡eso es obvio!”. Estos juicios no son arbitrarios, pues se basan en comparaciones con toda una historia previa de experiencias del investigador.

VI. CONCLUSIONES

Este trabajo es una invitación al estudio de caso como herramienta de descubrimiento de explicaciones causales. Junto al caso de enseñanza, su correlato del aula, el caso de investigación es un instrumento propio de las ciencias prácticas que adopta un enfoque integrador.

Hay muchas maneras de explicar el mundo de las organizaciones. El método del caso, que recomendamos desde la óptica del realismo, nos resulta atractivo por ser exhaustivo y riguroso. Su ámbito de aplicación está bien definido: contestar preguntas de tipo “por qué” o “cómo” sobre fenómenos contemporáneos sobre los cuales no tenemos control. Las preguntas de este tipo invitan a generar teorías y estas teorías pueden inducirse a través de la lógica del método del caso, ya sea un caso único o múltiple. Para la generación de teorías no hay recetas magistrales, pero hay lineamientos útiles. Un aspecto valioso de las teorías es su capacidad explicativa, que, en manos de los gerentes, se transforma en un arma operativa y, en manos de los académicos, contribuye a la acumulación del conocimiento.

El mecanismo causal es un ente difícil de asir, como lo atestigua la historia del sustantivo que lo adjetiva: la causalidad. Sin embargo, la validación nos permite cierto

grado de tranquilidad acerca de que estamos haciendo las cosas bien. Permítasenos concluir con una cita de Trochim (2001 a):

‘Claramente, ninguna de estas cosas es para los temerosos. He visto muchos estudiantes graduados que se pierden en el laberinto de los supuestos filosóficos sobre los cuales argumentan los filósofos de la ciencia contemporáneos. Y no piensen que creo que no son cosas importantes. Pero, al final, tiendo a ser pragmático en estos temas. Los filósofos han estado debatiendo estos asuntos durante miles de años y todos son motivos para creer que continuarán debatiéndolos por miles de años más. Aquellos de nosotros que somos científicos prácticos debiéramos chequear este debate de tanto en tanto (tal vez cada cien años más o menos estaría bien). Deberíamos pensar sobre los supuestos que hacemos sobre el mundo cuando investigamos. Pero, mientras tanto, no podemos esperar que los filósofos aclaren el tema. Después de todo, tenemos trabajo que hacer!’

Apéndices

AI. PASOS DE UN ESTUDIO DE CASOS

Un estudio de caso tiene en general los siguientes pasos (George et al. (2005), Yin (1994)):

1. Diseño del estudio.
2. Realización del estudio.
3. Análisis y conclusiones.

En el primer paso se establecen los objetivos del estudio, se realiza el diseño propiamente dicho, y se elabora la estructura de la investigación. Es importante determinar si nuestra investigación tiene por objetivo la predicción, o la generación de teorías, o la interpretación de significados, o una guía para la acción.³⁹ En el segundo paso se prepara la actividad de recolección de datos y se recoge la evidencia, en todas las fuentes del caso. En el último paso se analiza la evidencia. La forma de vincular los datos con las proposiciones es variada y los criterios para interpretar los hallazgos de un estudio no son únicos. Cuando se trabaja en explicaciones causales, la dinámica operativa lleva a buscar la coincidencia de patrones, que relaciona diversos tipos de información del mismo caso con alguna proposición teórica. Un ejemplo de esta coincidencia es la existencia de una relación sistemática entre variables. Es posible que la coincidencia de patrones sea causal o simplemente relacional, y es el investigador quien debe responder a este tema, con los criterios adecuados.⁴⁰ Es de esperar que los diferentes resultados sean lo “suficientemente” impactantes como para priorizar una proposición sobre sus rivales. Para finalizar con la tercera etapa, se prepara el informe del trabajo y se difunden sus resultados. El lector interesado puede consultar las referencias mencionadas arriba.

En este trabajo hacemos hincapié en el estudio de caso como herramienta para la creación de teoría, de modo que nos concentramos solo en aquellos aspectos más vinculados con nuestro objetivo: el diseño del estudio, y una comprensión adecuada del concepto de teoría y de otros conceptos, como causalidad y validación.

AII. DISEÑO DE ESTUDIOS DE CASOS

Un diseño de investigación se compone de cinco componentes (Yin (1994)): 1) las preguntas del estudio, 2) sus proposiciones, si existieran, 3) su unidad de análisis (pueden ser varias), 4) la lógica que vincula los datos con las proposiciones y 5) los criterios para interpretar los hallazgos. Las proposiciones orientan sobre los objetos que deben ser examinados en el estudio; desmenuzan las preguntas de tipo “cómo” y “por qué” para determinar qué debemos estudiar. A partir de las preguntas de investigación se buscan datos sistemáticamente para extraer conclusiones. Las preguntas, los datos, y las conclusiones están vinculados lógicamente entre sí por el diseño del caso. Los diseños pueden ser de un caso simple o de múltiples casos y, por otra parte, holísticos o encapsulados, según se utilice una o varias unidades de análisis. Estos diseños se presentan en una matriz de dos dimensiones, como la de la Figura 2. Analicemos sus componentes.

Dimensión vertical: Holístico o encapsulado. La unidad de análisis puede ser un individuo, un grupo, una compañía, un país... La unidad de análisis ayuda a definir el alcance del caso, complementa las proposiciones, y permite acotar la búsqueda de información. El caso es con frecuencia un proceso, una institución, o un evento no tan bien definido como un individuo. La definición de la unidad de análisis está vinculada con la forma en que se presentaron las primeras preguntas de la investigación.

	Diseños de caso único	Diseños de múltiples casos
Holístico (unidad de análisis única)	Tipo 1	Tipo 3
Encapsulado (múltiples unidades de análisis)	Tipo 2	Tipo 4

Figura 2. Tipos básicos de diseño para estudios de casos. Fuente: Yin (1994).

Si solo se busca examinar la naturaleza general de una empresa o problema, se utiliza un enfoque holístico. Se procede así cuando no se logra identificar sub-unidades o

sectores o cuando la naturaleza del estudio es holística. Si se examinan una o varias sub-unidades de una organización o programa, se utiliza un enfoque encapsulado.

Dimensión horizontal: Diseños simples o múltiples. Los diseños simples se utilizan cuando, de modo análogo a un experimento crucial, un caso crítico permite probar una nueva teoría, o establece las circunstancias en que valdrían ciertas proposiciones. También un diseño simple se aplica en casos únicos o extremos, o un caso ‘revelatorio’, en el que se presenta a los ojos del investigador un fenómeno antes no estudiado. Hay un problema común a todos los métodos de investigación, tanto cualitativos como cuantitativos: la evidencia puede ser compatible con un gran número (hasta infinito) de teorías alternativas. Por este motivo, un caso crítico puede permitir comprobar cuál es la mejor teoría entre las que compiten; no habiendo casos críticos es posible también comprobar si una teoría falla en explicar un caso más probable o explica un caso menos probable (George et al. (2005), pág. 30).

Los diseños múltiples, por otra parte, tienen la ventaja de que su evidencia es más convincente y el estudio resulta más robusto. Sus desventajas consisten en que no permiten tratar con el caso revelatorio, o raro, o crítico, de los casos simples y, además, requiere más recursos. El tema del número de casos que conviene analizar es debatido. Algunos autores (Dyer et al. (1991) se inclinan por el estudio de un solo caso y citan para avalar su posición ejemplos de casos clásicos, como Street Corner Society, que mostrarían la importancia de concentrarse en el estudio a fondo de un único caso. Otros Eisenhardt (1989 a, 1989 b) sostienen en cambio que es posible obtener recursos para casos múltiples; de hecho, hay ejemplos de casos múltiples ya clásicos, como Crozier (1964). Smith (1990) relata que, en su experiencia, a medida que cada caso progresa a través de entrevistas los datos se van adecuando a un patrón, “en otras palabras, una teoría (va) emergiendo” y los datos sucesivos se hacen predecibles a partir de la teoría. Cuando se verifica este fenómeno, al cual se suele llamar saturación, puede decirse que el número de casos considerado es suficiente.

AIII. EL CONCEPTO DE CAUSALIDAD

AIII. 1 Introducción

El concepto de causalidad está en el centro de la construcción de explicaciones. Comprenderlo es esencial para formular resultados de investigación con un estilo explicativo, donde se presenten los procesos de causa y efecto. Se busca así evitar el empirismo ciego, que solo estudia las relaciones entre variables o el uso exclusivo de razonamientos matemáticos o lógicos.

La naturaleza de la causalidad se viene debatiendo desde hace siglos. Aristóteles, Galileo, Hume, Kant y Mill son algunos de los nombres asociados con este debate, pero aún no se ha logrado una comprensión acabada de la causalidad. La controversia sobre el papel que la causalidad cumple en la investigación y en la acumulación del conocimiento científico también continúa. Hacia principios del siglo XX el debate pareció aplacarse, pero luego recuperó su intensidad; las ideas actuales se congregan alrededor de dos grandes enfoques: la teoría de la regularidad y las teorías de la necesidad.⁴¹

La teoría de la regularidad se basa en las ideas de Hume, que define la estructura de la causalidad sobre la base de la contigüidad de tiempo y lugar, precedencia temporal, conjunción constante y sobre la idea de una necesidad cognitiva o psicológica que vincula la causa y el efecto. Las leyes científicas aparecen como generalizaciones universales de la forma: “toda vez que ocurre un acontecimiento de tipo x (la causa), ocurre también un acontecimiento de tipo y (el efecto)”.

Las teorías modernas de la necesidad, por su parte, sostienen que la relación causal es necesaria, no contingente. Examinan los mecanismos o procesos que vinculan la causa con el efecto, para tratar de entender el fenómeno de las relaciones causales. En particular, se estudian las capacidades y debilidades de los agentes causales, que emergen de la estructura del agente y de las características de sus componentes. Examinemos estas teorías con algún detalle.

AIII. 2 La teoría de la regularidad

La teoría de la regularidad ofrece una doble contribución: por un lado, examina la naturaleza de las leyes naturales que se manifiestan en la secuencia antecedente-

consecuente y, por otro, especifica las condiciones necesarias y suficientes de la relación causa y efecto. Las condiciones que debe cumplir toda ley natural son:⁴²

D1: p es una afirmación de una ley de la naturaleza si y solo si:

- (i) p está cuantificada universalmente, y
- (ii) p es verdadero en todo tiempo y espacio, y
- (iii) p es contingente, y
- (iv) p contiene solamente predicados empíricos no locales, además de conectivos y cuantificadores lógicos.

Examinemos el significado de cada condición: (i) significa que todas las entidades de una determinada clase comparten una cierta propiedad. (ii) implica que la ley vale en todo tiempo y lugar. (iii) significa que la validez o falsedad de la ley depende de pruebas empíricas y no de la lógica y (iv) indica que los predicados de la ley no se aplican solo a instancias específicas sino a una clase general de fenómenos.

¿Cómo distinguimos una ley de la naturaleza de una generalización accidental? Esta pregunta nos lleva al problema de la inducción (Chalmers (2000)). La respuesta no está clara y, aún admitiendo que se hubiera descubierto efectivamente una ley, habría problemas inmediatos derivados de las condiciones (i) y (ii) anteriores, que exigen la universalidad en tiempo y espacio de las leyes naturales. En el terreno de la sociología, las ciencias de la conducta y las vinculadas con la gestión de organizaciones, se afirma que sus leyes no deben responder en general a estas exigencias, pues son leyes “relativamente” universales, temporal y espacialmente. Esta sugerencia, sin embargo, no permite determinar el significado de la palabra “relativamente” y distinguir entre una ley y la ocurrencia accidental de un fenómeno.

Existe, además, otra dificultad, vinculada con que la teoría de la regularidad no explica el mecanismo por el cual ocurre la regularidad. Esta dificultad es abordada por las modernas teorías de la necesidad. Antes de pasar a ellas, presentamos la perspectiva de Bagozzi (1980, página 16):

‘Es importante poner las críticas anteriores en su propia perspectiva. La teoría de la regularidad ha recibido un considerable análisis en años recientes y en consecuencia muchas críticas. A pesar de ello, es probablemente el punto de vista más ampliamente aceptado en la filosofía de la ciencia contemporánea. Es

ciertamente el modelo más aplicado en las ciencias de la conducta, aunque la mayoría de los investigadores no reconoce en sus escritos las raíces filosóficas y conceptuales de sus enfoques. La comprensión de las alegadas imperfecciones del enfoque puede ayudar a (...) construir mejores teorías, y es con este espíritu que se presenta la discusión anterior. “

AIII.3 Teorías de la necesidad

Las teorías de la necesidad sostienen que no basta con establecer la regularidad en la secuencia de eventos; es necesario establecer, además, los mecanismos subyacentes que producen dicha regularidad. Más específicamente, se deben analizar la potencia, las capacidades y las deficiencias de un ente material al cual llamamos causa y que produce la secuencia de acontecimientos que denominamos causal. Este ente material puede ser un evento, un estado de cosas o una sustancia, y tiene poderes, capacidades y deficiencias que producen el efecto y residen en su propia naturaleza, es decir, son intrínsecos.

El modelo nomológico-deductivo de Hempel (1984) es un ejemplo de teoría de la necesidad enraizado en la tradición positivista. Hempel (1984, pág. 81) representa la explicación científica según un conjunto de premisas—el *explanans*—, constituido por leyes generales abarcadoras y otras afirmaciones sobre hechos concretos, de las cuales se deriva deductivamente una conclusión—el *explanandum*. El método deriva su nombre de los términos *nomos* (ley en griego) y *deducción*. Hempel también asigna el nombre de explicación científica a las explicaciones probabilísticas, donde el *explanans* implica el *explanandum* “no con ‘certeza deductiva’, sino sólo con cuasi-certeza o con un alto grado de probabilidad” (Hempel (1984), pág. 92). Muchas de las explicaciones resultantes de los casos administrativos son esencialmente probabilísticas.

AIII.4 La causalidad en la perspectiva del historiador

La perspectiva de los historiadores sobre la causalidad histórica enriquece la discusión del concepto de causalidad en las ciencias sociales. Las causas, según este enfoque, no pueden aislarse, y, peor aún, ni siquiera es posible definir adecuadamente de qué tipo podría ser una causalidad histórica. Como lo expresan reconocidos historiadores y metodólogos, “... podemos concluir que lo que la historia revela a la humanidad sobre su

pasado no descubre *la* causa (una o más antecedentes indispensables) de cualquier evento, grande o pequeño, sino solo las *condiciones* (algunos de los requisitos previos) presentes en su emergencia” (Barzun et al. (1985), pág. 187, cursiva en el original). El trabajo del historiador lo lleva a buscar regularidades dentro de una serie de eventos, cada uno de los cuales es único como tal. El historiador piensa y elige los hechos de modo que pueda delinear un patrón, una forma con sentido para la inteligencia humana. Si es honesto, elegirá en base a sus filtros intelectuales, y dejará explicitada su posición. En este sentido, los filtros intelectuales son análogos a las teorías que permiten al científico de la naturaleza observar los hechos. “Es la organización del pasado lo que hace al pasado valioso, así como es la organización de los fenómenos en fórmulas científicas lo que hace valioso el estudio de la naturaleza” (Barzun et al. (1985), pág. 191).

AIII.5 El realismo en la explicación

El modelo realista de la explicación es una alternativa al enfoque positivista. Comparte con éste la búsqueda de explicaciones que respondan a la pregunta del “por qué” de los fenómenos, a través de una búsqueda objetiva y racional, sometida a las reglas del método científico. Sin embargo, los partidarios del realismo sostienen que el modelo positivista no contesta “a fondo” la pregunta del porqué, si no que descansa en regularidades predecibles entre eventos antecedente y eventos consecuentes. Para subsanar este problema, el realista explica tratando de “delinear las características de la conexión entre las causas de un fenómeno y su cambio de estado” (Bagozzi (1980), pág. 26). El realista quiere identificar “cómo” una causa y unas circunstancias dan lugar al fenómeno que llamamos efecto. Algunos enfoques de las ciencias sociales han adoptado un enfoque realista, por ejemplo, el modelo de procesamiento de información.

Little (1998) incluye las siguientes proposiciones en su caracterización del realismo causal para las ciencias sociales:⁴³

1. Hay relaciones causales entre los fenómenos sociales. La explicación causal es la forma principal de explicación social.
2. Las relaciones causales no están constituidas por regularidades o leyes que conectan clases de eventos o fenómenos sociales. Las regularidades del mundo social están

lejos de las leyes predictivas y estrictas de la naturaleza que caracterizan a muchos dominios de los fenómenos naturales.

3. Las relaciones causales en las ciencias sociales están constituidas por la potencia causal de varios eventos, condiciones y estructuras sociales, y por los mecanismos causales singulares que llevan de las condiciones antecedente a los resultados. Según esto, un objetivo central de la investigación social es identificar los mecanismos causales de los resultados. A esto le llama ‘realismo causal’: los mecanismos sociales son reales y pueden investigarse con los métodos empíricos normales de las ciencias sociales.
4. No hay una causalidad social que vaya de un macroestado a otro. Las hipótesis sobre los mecanismos sociales de causalidad deben construirse sobre la base de explicar los ‘microfundamentos’ de los procesos post ulados.
5. Dada la variedad de mecanismos causales puede defenderse una posición ecléctica al presentar hipótesis causales.

El realismo científico también busca atacar el problema de Quine-Duheim, que establece que una teoría no puede falsarse de modo concluyente, pues siempre existe la posibilidad de que una aparente falsación sea atribuible no a un error de la teoría sino de la situación de comprobación (Chalmers (2000), pág. 84). Nace así la necesidad de distinguir entre cambios progresivos y cambios ad-hoc en una hipótesis, algo que Lakatos tuvo en cuenta al distinguir entre el núcleo duro de supuestos no falsables y un cinturón exterior de hipótesis falsables, y al sostener que los movimientos dentro de programas de investigación, o entre ellos, son progresivos si descubren nuevos hechos verificados a posteriori empíricamente. Este standard lakatosiano para juzgar el progreso se apoya en la idea de que existen mecanismos causales reales que pueden tener implicaciones causales imprevistas y hasta sorprendentes para el investigador (George, 2005).

La escuela del realismo científico está sometida a tres tipos de críticas. La primera es el constructivismo social, que sostiene que las entidades sociales, a diferencia de las entidades físicas que dieron origen al realismo científico, son construidas socialmente y no poseen propiedades fijas. La segunda crítica al papel de los mecanismos causales proviene de la teoría de la *rational choice*: no es necesario que los agentes realmente decidan sobre la base de un cálculo de *rational choice*, sino que basta con que actúen como si lo hicieran.

En tercer lugar, están las críticas que tratan de quitar importancia relativa a la noción de efecto causal. El análisis detallado de estas críticas lo realizaremos en otra publicación.

NOTAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anderson, John C, Manus Rungtusanatham, y Roger G. Schroeder (1994). "A theory of quality management underlying the Deming Management Method", *Academy of Management Review*, Vol. 19, No. 3, pp. 472-509.
- Bacharach, Samuel B. (1989). "Organizational Theories: Some Criteria for Evaluation", *Academy of Management Review*, Vol 14, No. 4, pp. 496-515.
- Barnes, Louis B., C. Roland Christensen, y Abby J. Hansen (1994). *Teaching and the Case Method: Text, Cases, and Readings*, 3a. edición, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Bagozzi, Richard P. (1980). *Causal Models in Marketing*. John Wiley & Sons, New York.
- Barzun, Jacques y Henry F. Graff (1985). *The Modern Researcher*, Fourth Edition, Harcourt Brace Jovanovich, Publishers, San Diego.
- Chalmers, Alan F. (2000). *¿Qué es esa cosa llamada ciencia?*, 3ª edición. Siglo Veintiuno de Argentina, Buenos Aires.
- Corominas, Joan (1973, 1994). *Breve Diccionario Etimológico de la Lengua Castellana*. Gredos, Madrid.
- Craig, Edward (ca. 1990). Artículo "Realism and antirealism", *Rutledge Encyclopedia of Philosophy*.
- Crespo, Ricardo F. (2000). "The Epistemological Status of Managerial Knowledge and the Case Method," en *Second ISBEE World Congress "The Ethical Challenges of Globalization"*, *Proceedings Latin America*, pp. 210-8.
- Crozier, Michel (1964). *The Bureaucratic Phenomenon*. University of Chicago Press.
- Daft, Richard L. (1983). "Learning the Craft of Organizational Research", *Academy of Management Review*, Vol. 8, No. 4, 539-546.
- Darke, Peta, Graeme Shanks, y Marianne Broadbent (1998). "Successfully completing case study research: combining rigour, relevance and pragmatism", *Information Systems Journal*, Vol. 8, 273-289.
- Dean, James W. (Jr.) y David E. Bowen (1994). "Management Theory and Total Quality: Improving Research and Practice through Theory Development", *Academy of Management Review*, Vol 19, No. 3, pp. 392-418.
- DiMaggio, Paul J. (1995). "Comments on 'What theory is not'", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 40, Septiembre, pp. 391-397.
- Dyer, G. Gibb y Alan L. Wilkins (1991). "Better Stories, not Better Constructs, to Generate Better Theory: A Rejoinder to Eisenhardt", *Academy of Management Review*, Vol. 16, No. 3, 613-619.
- Eisenhardt, Kathleen M. (1989 a). "Building Theories from Case Study Research", *Academy of Management Review*, Vol. 1989, No. 4, pp. 532-550.
- Eisenhardt, Kathleen M. (1989 b). "Better Stories and Better Constructs: The Case for Rigor and Comparative Logic", *Academy of Management Review*, Vol. 1991, No. 3, pp. 620-627.
- Ellram, Lisa M. (1996). "The use of the case study method in logistics research", *Journal of Business Logistics*, vol. 17, No. 2, pp. 93-138.

- Elster, Jon (1983). *Explaining technical change: A case study in the philosophy of science*, Cambridge University Press.
- Forrester, Jay W. (1961). *Industrial Dynamics*. The M.I.T. Press, Cambridge, MA.
- Friedman, Milton (1953). *Essays in Positive Economics*, The University of Chicago Press, Chicago, IL.
- Freedman, David, Robert Pisani, y Roger Purves (1978). *Statistics*, W. W. Norton & Company, Inc. New York.
- Gay, L. R. y P. L. Diehl (1992). *Research Methods for Business and Management*. Macmillan Publishing Company, New York, NY.
- George, Alexander L. y Andrew Bennett (2005). *Case studies and theory development in the social sciences*. MIT Press, Cambridge, MA.
- Gherardi, Silvia y Barry Turner (2002), ‘Real Men Don’ t Collect Soft Data’, en Huberman et al. (2002).
- Glaser, B. G. y A. L. Strauss (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Aldine, New York.
- Hempel, Carl G. (1984). *Filosofía de la ciencia natural*, Alianza Editorial, Madrid.
- Howard, Alexander, Ashok Kochhar y John Dilworth (2000). ‘Case studies based development of a rule-base for the specification of manufacturing planning and control systems’, *International Journal of Production Research*, Vol. 38, No. 12, pp. 2591-2606.
- Judson, Horace Freeland (1979). *The Eighth Day of Creation: Makers of the Revolution in Biology*, A Touchstone Book, Published by Simon and Schuster, New York.
- Kaplan, Abraham (1964). *The Conduct of Inquiry*, Harper & Row, New York.
- King, Gary, Robert O. Keohane y Sidney Verba (1994). *Designing Social Inquiry: Scientific Inference in Qualitative Research*. Princeton University Press, Princeton, NJ.
- Lewis, Marianne W. y Andrew J. Grimes (1999). « Metatriangulation : Building Theory from Multiple Paradigms », *Academy of Management Review*, Vol. 24, No. 4, 672-690.
- Lindblom, C. E. (1987). ‘Alternatives to validity. Some thoughts suggested by Campbell’ s guidelines’, *Knowledge Creation, Difusion, Utilization*, Vol. 8, 509-520.
- Little, Daniel (1998). *Microfoundations, Method, and Causation* (New Brunswick: Transaction) pp. 197-198, citado por Bennett (2005).
- Merton, Robert K. (1967). *On Theoretical Sociology*. Free Press, New York.
- Miles, Matthew B. y A. Michael Huberman (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*, 2nd ed., Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Mintzberg, Henry (2005). *Developing Theory about the Development of Theory*. Capítulo de un libro en preparación por Smith y Hitt, *Great Minds in Management*, Oxford University Press. Downloaded from <http://www.mintzberg.org>.
- Mitchell, J. Clyde (1983). ‘Case and situation analysis’, *Sociological Review*, Vol. 31, Issue 2, p. 187, 25 p. May.
- Nubiola, Jaime (2001). ‘La abducción o lógica de la sorpresa’. *Razón y Palabra*, nº 21, marzo, México.
- Peirce, Charles S. (1901). *Collected Papers of Charles Sanders Peirce*, C. Hartshorne, P. Weiss y A. Burks, eds., Harvard University Press, Cambridge, MA. 8 volúmenes, 1936-58.
- Perry, Chad (1998). ‘Processes of a case study methodology for postgraduate research in marketing’, *European Journal of Marketing*, Vol. 32, No. 9/10, pp. 785-802.
- Perry, Chad (2001). ‘Case Research in Marketing’, *The Marketing Re view*, 1, 303-323.
- Sanguinetti, Juan José (1994). *Lógica*. Ediciones Universidad de Navarra. Pamplona.

- Scandura, Terry A. y Ethlyn A. Williams (2000). ‘Research methodology in management: Current practices, trends, and implications for future research’, *Academy of Management Journal*, Vol. 43, No. 6, 1248-1264.
- Schank, Roger (1988). *The Creative Attitude: Learning to Ask and Answer the Right Questions*, Macmillan, New York.
- Sekaran, Uma (1992). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, Second Edition, John Wiley & Sons, Inc, New York.
- Smith, N. Craig (1990). ‘The case study: a useful research method for information management’, *Journal of Information Technology*, Vol. 5, pp. 123-133.
- Sutton, Robert I. y Barry M. Staw (1995). ‘What theory is not’, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 40, Septiembre, pp. 371-384.
- Trochim, William M. K. (2001 a). ‘Positivism & Postpositivism’, en *Research Methods Knowledge Base*, Downloadable from <http://www.socialresearchmethods.net/kb/positvsm.htm>, downloaded on 05/26/05.
- Trochim, William M. K. (2001 b). ‘Establishing Cause & Effect’, en *Research Methods Knowledge Base*, Downloadable from <http://www.socialresearchmethods.net/kb/causeeff.htm>, downloaded on 05/26/05.
- Trochim, William M. (2001 c). ‘Construct Validity’, en *Research Methods Knowledge Base*, downloaded from: <http://www.socialresearchmethods.net/kb/constval.htm>, el día 28/05/05.
- Vazquez Presedo, Vicente (1998). ‘Fundamentos de la explicación científica en economía y otras disciplinas’, Documento de Trabajo No. 126, Universidad del CEMA, febrero.
- von Hippel, Eric (1988). *The Sources of Innovation*, Oxford University Press, New York.
- Weick, Karl E. (1989). ‘Theory Construction as Disciplined Imagination’, *Academy of Management Review*, Vol. 14, No. 4, 516-531.
- Weick, Karl E. (1995 a). ‘What theory is not, theorizing is’, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 40, Septiembre, pp. 385-390.
- Weick, Karl E. (1995 b). ‘Definition of ‘theory’’. In Nigel Nicholson (ed.), *Blackwell Dictionary of Organizational Behavior*. Blackwell, Oxford.
- Whetten, David A. (1989). ‘What Constitutes a Theoretical Contribution’, *Academy of Management Review*, Vol. 14, No. 4, pp. 490-495.
- Wirth, Uwe (1998). Abductive reasoning. In *Encyclopedia of Semiotics*. Oxford: Oxford University Press. Downloaded from <http://www.rz.uni-frankfurt.de/~wirth/inferenc.htm>, on 12-May-05.
- Woodside, Arch G. y Elizabeth J. Wilson (2003). ‘Case study research methods for theory building’, *Journal of Business & Industrial Marketing*, Vol. 18, No. 6/7, pp. 493-508.
- Yin, Robert K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Sage Publications, Thousand Oaks, CA.
- Zanotti, Gabriel J. (2003). *Filosofía para filósofos*. Downloadable from <http://www.economia.ufm.edu.gt/ProfesoresInvitados/Zanotti/Filosof%C3%ACa%20para%20filosofos.htm>

NOTAS

¹ Barnes et al. (1994), Crespo (2000).

² Utilizamos la expresión en el sentido aristotélico. El marco epistemológico desarrollado por Aristóteles se ha aplicado en años recientes a las disciplinas de la administración (Ver por ejemplo, Tom Morris, *If Aristotle Ran General Motors* (H. Holt & Co., New York, 1997, citado por Crespo (2000)), incluso para dar fundamentos a la metodología del caso. Estudiar una empresa es misión de las *ciencias prácticas*. Estas son, ante todo, inexactas, y su inexactitud es una medida de su proximidad al quehacer concreto. Tienen también un objetivo práctico, pues no buscan el conocimiento, sino la acción. Poseen, además, un carácter ético-normativo y están asociadas con hechos de la experiencia. Dentro de las ciencias prácticas, el método del caso constituye una herramienta de enseñanza idónea.

³ Howard et al. (2000), Perry (1998, 2000), Woodside et al. (2003), Ellram (1996), Darke et al. (1998).

⁴ Existen tantas variedades de enfoques hacia el estudio de las organizaciones que es imposible reseñarlas en este trabajo. Ver una clasificación en Miles y Huberman (1994).

⁵ George et al. (2005), pág. 8.

⁶ Existen también muchos otros métodos de estudio. A lo largo de las últimas décadas ha habido diversos enfoques para tratar con la complejidad causal, por ejemplo, la dinámica de sistemas (Forrester, 1961), la econometría (Bagozzi (1980), por ejemplo, aplica modelos matemáticos en el estudio de la causalidad en el marketing.), e incluso la gestión de calidad con sus diagramas causales. La dinámica de sistemas, en particular, presta atención a los lazos de retroalimentación no lineales.

⁷ Craig (ca. 1990).

⁸ Zanotti (2003), pág. 60.

⁹ Zanotti (2003), pág. 61.

¹⁰ Seguimos de cerca en esta sección los enfoques de Yin (1994).

¹¹ Kaplan (1964) y Merton (1967), citados por Sutton et al. (1965).

¹² Citado en George et al. (2005), pág. 12.

¹³ George et al. (2005), pág. 6.

¹⁴ ¿Cuántos casos de réplicas literales deben utilizarse? Se realizan dos o tres réplicas literales cuando no hay necesidad de gran precisión o cuando las teorías rivales son muy distintas. Si requiero gran precisión o cuando las diferencias son leves, entonces, 4 ó 6 réplicas serán suficientes. ¿Cuántos casos de réplicas teóricas? Depende de cuán difícil sea obtener la validez externa. Si uno no sabe con certeza si las condiciones externas producirán diferentes resultados del estudio de casos, entonces, estas condiciones se especifican con más detalle al comienzo y se incluye un mayor número de casos. Si por otra parte se considera que las condiciones externas no producirán demasiada variación en el fenómeno estudiado entonces se requiere un menor número de réplicas teóricas.

¹⁵ Ver Yin (1994) y George (2005) sobre estos temas.

¹⁶ El tema de la teoría, su alcance, su relevancia y su validez, es arduo. Los autores no están de acuerdo entre sí. Algunos, como Gay et al. (1992), desarrollan un texto de casi 700 páginas sobre métodos de investigación para la administración de empresas sin referencia a la teoría. Aunque la intención de los autores fue producir un libro que permita adquirir conocimientos y habilidades para ser “un competente consumidor y productor de investigación” en la administración, la teoría no se considera. En el otro extremo, algunas revistas especializadas (por ejemplo, *Academy of Management Review*, September, 1989) dedican números completos al tema teórico.

¹⁷ La palabra proviene del griego *theoréo*, “y o contemplo, examino, estudio”, y significa entonces “contemplación, meditación, especulación teórica”. De la misma raíz proviene “*theoremata*” (meditación, investigación) Corominas (1973, 1994).

¹⁸ Vazquez Presedo (1998).

¹⁹ Para Sekaran (1992) una teoría (o marco teórico) debería contener cinco componentes: Variables relevantes para el estudio, claramente identificadas y denominadas; relaciones entre ellas; signo de la relación (positivo o negativo), si corresponde; explicación clara del origen de las relaciones; y un diagrama esquemático del marco teórico, para facilitar la visualización de las relaciones. Se forma así una red lógica de asociaciones entre variables identificadas por observación, entrevistas, o estudio de la bibliografía. Sutton et al. (1995) destacan las diferencias entre artículos que contienen teoría y artículos que no la contienen. En particular, sostienen que las referencias, los datos, variables, diagramas e hipótesis no constituyen teoría, y que los autores a menudo usan estos elementos en lugar de una teoría.

²⁰ Se habla con frecuencia de “modelo” para referirse a una teoría formalizada o semi-formalizada, pero en este trabajo no utilizaremos esta terminología y nos limitaremos a usar la palabra “teoría”.

²¹ (Bacharach (1989)).

²² En castellano se está empezando a utilizar el término “constructo”, pero no creemos que sea necesario emplear este neologismo.

²³ Weick (1995 b) citado por Sutton et al. (1995).

²⁴ Sobre el proceso de creación de teorías existe una amplia bibliografía. Ver por ejemplo, Schank (1988), Nubiola (2001), y los trabajos de Weick (1989, 1995 a y 1995 b). Se observa en muchos de ellos que la elección de una pregunta de investigación no es el resultado de un razonamiento lineal, y que los investigadores son afectados en sus decisiones tanto por sus teorías previas como por su experiencia y sus necesidades profesionales prácticas.

²⁵ Whetten (1989).

²⁶ Citado por Smith (1990).

²⁷ Sacamos a colación aquí la conocida posición epistemológica de Friedman (1953), que valora las teorías por su poder predictivo.

²⁸ Elster (1983), citado por George et al. (2005).

²⁹ Hay muchas fuentes de inferencia causal: Covariación, *congruity*, sucesión temporal, contigüidad, manipulabilidad, relación con conocimiento existente y comparación de casos vía los métodos de Mill, QCA y teoría tipológica. También se aplica el rastreo de procesos.

³⁰ Ver Bennett (2005) sobre el tema de los problemas asociados con los mecanismos causales.

³¹ Scandura et al. (2000).

³² Trochim, William M. (2001 c).

³³ Correlaciones ecológicas son las derivadas del uso inadecuado de valores promedio. Ver Freedman et al. (1978), pág. 141-142.

³⁴ Ver Trochim (2002) y Yin (1994).

³⁵ (Barzun et al. (1985), pág. 174, cursiva en el original).

³⁶ Barzun et al. (1985), pág. 174.

³⁷ Donald T. Campbell, en su prólogo al libro clásico de Yin (1994) sobre diseño y métodos de investigación por medio del estudio de casos, sostiene que habría dos estrategias para tratar con las hipótesis rivales plausibles. La primera es la asignación aleatoria al grupo de control o al grupo de tratamiento en un experimento; la segunda es el aislamiento experimental, propio del control de un laboratorio. La primera estrategia intenta controlar un número infinito de hipótesis rivales, pero “sin especificar qué es cualquiera de ellas”; el control puede hacerse tan estricto como uno desee y permitan sus recursos, según la teoría estadística. La segunda estrategia controla explícitamente unas pocas hipótesis rivales; como indica Campbell, “(e)stas nunca se controlan perfectamente, pero lo suficientemente bien para tornarlas implausibles. Qué hipótesis rivales se controlan es función de las disputas en boga en la comunidad científica de cada tiempo. Más tarde, en retrospectiva, podría

verse que otros controles eran necesarios.” En cuanto a especificar y controlar cada hipótesis rival, el método de los casos se aproxima en algún sentido al método del aislamiento experimental. Sin duda su éxito está lejos del de la ciencia experimental de nuestros días, pero es un avance en la búsqueda de validez.

³⁸ Ver, por ejemplo, King et al. (1994), pág. 32-33. Este párrafo se basa en parte en Yin (1994), especialmente en el prólogo de Campbell, y Trochim (2001 b).

³⁹ Gherardi et al. (2002).

⁴⁰ Ver por ejemplo King et al. (1994) y Trochim (2001 b).

⁴¹ La sección sobre causalidad se basa fundamentalmente en Bagozzi (1980).

⁴² Molnar, 1969, citado por Bagozzi (1980).

⁴³ pp. 197-198, citado por George (2005).