

# EL ESTUDIO DE CASOS EN LA PREPARACIÓN DE TESIS DE POSGRADO EN EL AMBITO DE LA PYME

Dr. Carlos Fong Reynoso, [cfong@cucea.udg.mx](mailto:cfong@cucea.udg.mx), Universidad de Guadalajara, DER-CUCEA

## RESUMEN:

En los últimos años, el uso de la metodología del estudio de casos en la investigación relacionada con la empresa se ha incrementado considerablemente. Este auge se debe a las necesidades y requerimientos asociados al abordaje de este objeto de estudio, así como a la mejora en la percepción de la calidad de los resultados que se obtienen siguiendo dicha metodología.

La creciente aceptación del estudio de casos ha sido impulsada por la difusión y discusión de los criterios de valoración de la calidad que pueden ser utilizados para evaluar una investigación realizada mediante el uso de esta metodología, lo cual ha permitido una mejor comprensión de cómo puede ser utilizada para resolver diversos problemas asociados al estudio de las organizaciones, en particular de la pequeña y mediana empresa (PyME).

En esta línea, el presente trabajo propone un diseño de investigación adecuado para el desarrollo de tesis de posgrado en el ámbito de la PyME, que simultáneamente permita cumplir con los criterios de calidad en la investigación realizada mediante estudio de casos, y sea viable su conclusión en un periodo de tiempo limitado, que mejore la eficiencia terminal.

## 1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la valoración de la metodología del estudio de casos ha mejorado significativamente en ámbitos disciplinares donde tradicionalmente se consideraba como una forma inadecuada de realizar investigación científica. En disciplinas como la economía de la empresa, donde si bien, aún se dista de haberse alcanzado la plena aceptación en lo que refiere a su equiparación con la investigación de corte cuantitativo, se observa un incremento en el número de proyectos que usan estudio de casos para el análisis de la empresa, en particular de la *pequeña y mediana empresa (PyME)*. El auge señalado se debe a las necesidades y requerimientos asociados al abordaje de este objeto de estudio, así como a la mejora en la percepción que se tiene de los resultados de la investigación científica desarrollada siguiendo dicha metodología.

La creciente aceptación del estudio de casos en la investigación relacionada con la empresa ha sido impulsada por una mejor comprensión de los criterios de calidad que pueden ser utilizados para evaluar una investigación realizada mediante su uso. Estos criterios de valoración han alcanzado un considerable nivel de consenso y de difusión, como resultado de la publicación y presentación en eventos especializados de los trabajos asociados al debate metodológico, aún abierto, sostenido entre investigadores que consideran adecuado el uso de metodologías cualitativas, versus los que sostienen que la única forma adecuada de contribuir al desarrollo de la disciplina es mediante el uso de metodologías cuantitativas (Bonache 1999, Bowen y Wiersema 1999, Cepeda 2004, Dyer y Wilkins 1991, Eisenhardt 1989, 1991, Fong 2003, 2005a, 2005b, 2006, Garcia y Peña 2004, Hamel 1992, Hamel *et*

al 1993, Kirk y Miller 1987, Martínez 2006, Perry 1998, 2001, Platt 1992, Rouse y Daellembach 1999, Stoeker 1991, Venkatraman y Grant 1986, Villareal 2007, Yin 1984, 1989, 1994).

Dentro de dicho debate, uno de los aspectos que más atención ha despertado es cómo debe ser realizado el estudio de casos en investigación científica, y cuáles son los diseños de investigación más adecuados para resolver diversos problemas asociados al estudio de la PyME. En línea con ello, el presente trabajo propone un diseño de investigación adecuado para el desarrollo de tesis de posgrado en el ámbito de la PyME, que simultáneamente permita cumplir con los criterios de calidad en la investigación realizada mediante estudio de casos, y sea viable su conclusión dentro del plazo establecido por el programa de posgrado en que deba defenderse. Este diseño representa una de las variantes que puede asumir un estudio de casos y su principal fortaleza es que da viabilidad a proyectos de investigación que deben realizarse en condiciones de tiempo y de recursos limitados, como es usual en el desarrollo de una tesis de posgrado, y entre sus debilidades, se encuentra que no permite que se aproveche todo el potencial de exploración y de construcción de explicaciones que posee la metodología.

## **2. EL ESTUDIO DE CASOS EN LA INVESTIGACIÓN SOBRE LA PYME**

Si hay algo constante en el ámbito de la empresa es el cambio. Las empresas constantemente se están transformando en respuesta a modificaciones en el entorno, en las preferencias de los consumidores, en las tecnologías, etc. En el caso de la PyME esta situación es aún más evidente ya que frecuentemente dichas organizaciones son creadas a partir de innovaciones que permiten aprovechar situaciones específicas de los mercados, muchas de ellas no esperadas, y su supervivencia depende de su capacidad de transformarse rápidamente para mantenerse ajustadas a las preferencias de sus clientes (Fong 2007).

Como consecuencia de este rápido proceso de transformación, que no siempre ocurre dentro de las trayectorias esperadas, las teorías que se generan para explicar el comportamiento y los resultados empresariales fácilmente pierden su vigencia, por lo que constantemente deben ser verificadas ante la realidad y, en su caso, ajustadas, o sustituidas, con el fin de incorporar las anomalías detectadas (Kuhn 2006).

Esta búsqueda constante de nuevos y mejores modelos explicativos de la empresa requiere de metodologías que puedan, a partir del contacto con el objeto de estudio, generar las nuevas explicaciones requeridas. Por ello, dadas las limitaciones de las aproximaciones cuantitativas para construir nuevas teorías, el estudio de casos resulta una metodología particularmente útil en la investigación relacionada con la empresa.

La utilidad del estudio de casos no se limita a la creación de nuevas teorías. De hecho, existe un amplio reconocimiento de su utilidad en la exploración y descripción de aspectos novedosos o poco conocidos de las organizaciones, cuyos resultados representan avances significativos, con un alto potencial de utilidad en la práctica empresarial. Pese a ello, en los circuitos académicos, la mayor parte de la atención que se presta a la valoración de la investigación mediante estudio de casos está asociada a determinar su capacidad para realizar prueba de hipótesis, que es el ámbito donde debe competir con las metodologías cuantitativas, y donde éstas presentan sus máximas fortalezas.

Esto se debe a que existe una imperiosa necesidad de contar con alternativas metodológicas que permitan superar las limitaciones inherentes a la prueba de hipótesis de corte cuantitativo en el ámbito de la empresa, tanto las asociadas al objeto de investigación en sí, como a las características de algunas teorías, entre ellas la de Recursos y Capacidades, que incluyen variables que no son compatibles con la lógica del análisis cuantitativo (Fong 2005a).

De hecho, aún en el caso de aceptar que la utilización de metodologías cuantitativas represente la mejor opción para verificar empíricamente las teorías, y que la decisión de realizar investigación mediante estudio de casos representa riesgos y costos adicionales para el investigador que se enfrenta a la ortodoxia académica (Bonache 1999), lo cierto es que en la investigación relacionada con las organizaciones frecuentemente no existe otra alternativa.

Por este motivo, en las disciplinas relacionadas con la empresa se ha generado una amplia discusión encaminada a establecer cuáles son las directrices adecuadas para guiar la realización de estudios de casos para pruebas de hipótesis y cuáles son los criterios que son correctos para evaluar su calidad. En particular se ha profundizado en definir cuando es adecuado seguir esta estrategia de investigación y cuando es mejor optar por una forma más convencional, cómo debe ser gestionado el proyecto de investigación y cómo deben ser evaluados e interpretados los resultados, fundamentalmente cuando éstos no son concluyentes.<sup>1</sup>

### **3. CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y EL ESTUDIO DE CASOS**

En la ciencia contemporánea, lo usual es considerar que el carácter científico de una teoría se demuestra mediante el cumplimiento del criterio de falsabilidad. Este criterio establece que el investigador debe asumir el riesgo de estar en un error demostrable, lo cual implica que debe probar la validez de sus teorías, derivando hipótesis de ellas, en términos tales que pueda demostrarse si son falsas al contrastarse con el mundo real.

Una investigación es científica en la medida en que prueba empíricamente su validez. Al mismo tiempo, una teoría construida siguiendo el método adecuado es plausible, mientras no se demuestre empíricamente que es falsa, lo cual lleva a que pueda existir más de una explicación de un mismo fenómeno que puede ser considerada científica. El criterio de falsabilidad implica tanto el reconocimiento de la inexistencia de teorías perfectas, como la necesidad de someter a dichas teorías constantemente a nuevas pruebas, para demostrar la amplitud de su validez en distintos ámbitos. Estas pruebas permiten que se aumente y refine el entendimiento de la realidad y también generan profundos debates, donde el árbitro que establece la calidad de una investigación, y la supremacía de una explicación respecto de las demás, es la comunidad científica (Kuhn 2006, Kirk y Miller 1986).

Muchos avances de la ciencia se producen al identificarse ambigüedades en perspectivas que anteriormente eran aparentemente claras, o mostrando que hay casos en que alguna teoría alternativa trabaja mejor que la dominante. La verdad, o lo que provisionalmente se considera verdadero en un periodo de tiempo, está limitado tanto por la tolerancia de la realidad empírica, como por el consenso de la comunidad académica. La comunidad científica evalúa el carácter científico de una investigación en función de la confiabilidad y de la validez de sus explicaciones. En las ciencias naturales la naturaleza científica en la investigación se demuestra atendiendo dos reglas que garantizan el cumplimiento de ambos criterios.

La primera está asociada a la confiabilidad del estudio. Para garantizarla, la experiencia debe reportarse en forma tal que sea accesible a otros investigadores, de tal manera que éstos puedan reproducir la experiencia y verificar los resultados.

La segunda está asociada a garantizar la validez de un experimento. Para ello los resultados deben expresarse en los términos propios de la teoría desde la cual se dedujeron las hipótesis que se contrastan, utilizando sus variables teóricamente significativas, que deben ser medidas de forma justificada dentro de la teoría en que se basan.

---

<sup>1</sup> Eugenio MOYA (2000 p.190) señala " Y es que si con Popper, y frente al positivismo, podemos sostener que la naturaleza, la realidad nunca dice rotundamente "si" a nuestras propuestas teóricas, hay que resaltar igualmente que raramente nos proporciona un "no" taxativo"

En términos más generales, la confiabilidad de una investigación se define como la dimensión en la cual un procedimiento de medición produce el mismo resultado cómo y dónde sea que se realice. Es el grado en el cual los hallazgos son independientes de circunstancias accidentales de la investigación, mientras que la validez es la dimensión en la que se consigue la respuesta correcta a la prueba.

La valoración del carácter científico de una investigación depende de la consecución simultánea de tanta confiabilidad y validez como sea posible. Autores como Platt (1993), Hamel (1992, 1993) y Stoeker (1991) señalan que los criterios que determinan el carácter científico de una investigación no son patrimonio de ninguna metodología en particular, y que el estudio de casos tiene un lugar entre las metodologías científicas. Para Yin (1984), de hecho, las distintas metodologías de investigación representan estrategias alternativas a ser elegidas en función de sus ventajas e inconvenientes para lograr los objetivos de una investigación.

Una vez señalados los criterios que se utilizan para evaluar la investigación, resulta necesario profundizar en sus características. Si bien toda investigación científica debe ser válida, existen distintas formas de obtener dicha condición. Esto es relevante, ya que no debe evaluarse una investigación realizada mediante estudio de casos con los mismos criterios de validez que se utilizan en la investigación cuantitativa. En ésta, los criterios de validez son estadísticos, mientras que en el estudio de casos son de carácter lógico. Ignorar esta diferencia puede inducir a menospreciar las capacidades de generación de conocimiento objetivo del estudio de casos. De hecho, entre los prejuicios más típicos en contra del estudio de casos se encuentra la consideración de que éste proporciona una base muy pequeña para la generalización científica (Yin 1994).

Esta crítica es similar a la que podría hacerse a una teoría generada a partir de un experimento aislado. Dentro de una perspectiva que se limite a criterios de validación estadísticos cabría preguntar si es posible generalizar una explicación a partir de un experimento único. Sin embargo, los descubrimientos científicos rara vez se basan en un experimento aislado, usualmente éstos se desarrollan a partir de un conjunto de experiencias donde se reproduce el mismo fenómeno bajo condiciones diferentes.

Esta misma situación se produce en la investigación mediante el estudio de casos, donde cada uno de los casos que conforma el estudio, representa algo similar a un experimento y su utilidad es la de observar las variaciones que genera el cambio en las condiciones en que se produce el fenómeno observado. Es un error considerar que la colección de experimentos o la de los casos que conforman una investigación equivalen a la muestra utilizada, ya que el objetivo de este tipo de investigación es ampliar y generalizar teorías y no enumerar frecuencias (generalización estadística). El método de generalización utilizado en el estudio de casos es el de la generalización analítica, en el cual los resultados obtenidos en cada caso son usados como referencia para comparar los resultados de los demás. Si dos o más casos dan soporte a la misma teoría, puede considerarse que la base empírica de ésta es correcta y que ha sido posible replicar la experiencia.

Así, el valor científico de toda investigación depende de una correcta utilización de la metodología que se haya seleccionado, de tal forma que se cumplan con los criterios de confiabilidad y validez en las explicaciones generadas. El estudio de casos no es una excepción a esta regla, y como metodología ha desarrollado diversos mecanismos y pruebas para garantizar el cumplimiento de los criterios señalados.

La incorporación y uso explícito de pruebas para garantizar el cumplimiento de los criterios de calidad de la investigación dentro del diseño del estudio de casos, así como su uso para someter a contrastación empírica las

hipótesis deducidas de teorías preexistentes ha conducido a la construcción del llamado estudio de casos contemporáneo.

Este desarrollo ha marcado un punto de inflexión para la metodología del estudio de casos, ya que después del largo periodo en que tuvo carácter marginal, dicha metodología ha recuperado su posición de relevancia dentro de las estrategias posibles para realizar investigación científica. La nueva situación resulta evidente en diversos campos, como la gestión estratégica, donde cada vez es más frecuente encontrar reportes de estudios de casos, en publicaciones especializadas, (Villareal 2007).

En la tabla 1 se presentan algunas de las principales pruebas que se realizan en el estudio de casos contemporáneo para garantizar que sus resultados cumplan con los requisitos de la investigación científica:

Tabla 1 Pruebas de validez en el estudio de casos

Tabla 1 Pruebas de validez en el estudio de casos		
Prueba	Táctica de estudio de caso	Fase de la investigación en que se aplica
Validez de la construcción: Establece las variables que deben ser estudiadas y las medidas operacionales correctas para los conceptos que se eligieron para ser estudiados	Uso de múltiples fuentes de evidencia (triangulación) Establecimiento de la cadena de evidencia Revisión del reporte preliminar del estudio de casos por informantes clave	Obtención de datos Obtención de datos Composición
Validez interna: establece las relaciones causales bajo ciertas condiciones y sus variaciones ante otras condiciones, para distinguir relaciones espurias	Establecimiento de patrones de comportamiento Construcción de la explicación del fenómeno Realización del análisis de series de tiempo	Análisis de datos Análisis de datos Análisis de datos
Validez externa: establece el dominio en el cual los resultados del estudio pueden ser generalizados	Uso de la replicación en los estudios	Diseño de la investigación
Confiabilidad: demuestra en qué medida las operaciones del estudio, como los procedimientos de obtención de datos pueden ser repetidos con los mismos resultados por parte de otros investigadores	Uso de protocolos de estudio de casos Desarrollo de bases de datos de los casos del estudio	Obtención de datos Obtención de datos

Fuente: Yin (1984)

Dentro de las pruebas señaladas, tres de ellas, que corresponden a la fase de obtención de evidencia, son particularmente importantes y pueden considerarse principios para la obtención de evidencia:

**El uso de múltiples fuentes de evidencia:** una de las principales fortalezas del estudio de casos es que en él pueden y deben usarse múltiples fuentes de evidencia. De hecho, ninguna de ellas puede constituir la base única para un estudio de casos. Para poder considerar que la evidencia es objetiva, la obtenida en dos o más fuentes debe converger en el mismo conjunto de hechos. Esto además permite garantizar la validez de datos obtenidos en fuentes posiblemente desviadas. Detrás de este principio se encuentra la triangulación de la evidencia, donde se busca establecer líneas de investigación convergentes. Esto es, cada hallazgo o conclusión del estudio de casos descansa en muchas fuentes que se corroboran entre sí, consiguiendo con ello una mayor validez y confianza. La triangulación permite también abordar el problema potencial de la validez de la construcción, ya que las distintas fuentes proporcionan múltiples medidas del mismo fenómeno.

**La creación de una base de datos del estudio de caso:** ésta consiste en el registro y ordenación de la evidencia que se ha colectado. Se debe hacer una clara distinción entre los datos de la base de evidencia y el reporte de investigación propiamente dicho. Esta separación es importante, ya que la primera implica una gran masa de información debidamente organizada para poder realizar revisiones ulteriores, mientras que el reporte es un resultado del análisis de dicha base. La lógica que guía la elaboración de esta base de datos es que ésta debe estar construida de tal manera que otros investigadores puedan utilizarla para corroborar la evidencia presente en el reporte de la investigación.

**Establecimiento de la cadena de evidencia:** ésta resulta necesaria para poder vincular las hipótesis que han guiado el estudio, con la evidencia que las soporta y las conclusiones que se pueden alcanzar. La cadena de evidencia permite reconstruir la lógica seguida en la elaboración del reporte del estudio de casos, consiguiendo que éste sea más confiable. Además, siguiendo dicha cadena es posible reconstruir el contexto en que fue obtenida la evidencia, y los criterios y técnicas utilizadas en su análisis. Además, facilita la interpretación de los resultados y su traslación al lenguaje en que fueron construidas las hipótesis.

#### **4. DISEÑOS METODOLÓGICOS DEL ESTUDIO DE CASOS: LA TESIS DE POSGRADO**

La tesis de posgrado es un caso especial en la investigación académica, ya que sin tener el alcance y profundidad de la tesis doctoral, también es un mecanismo mediante el cual el estudiante demuestra que posee conocimiento de las principales teorías de su ámbito disciplinar, así como capacidad de investigación y obtención de resultados significativos, preferiblemente empíricos, asociados a su objeto de estudio, siguiendo un método de investigación aceptado por la comunidad académica. Esto normalmente dentro de un plazo de entre 6 meses y un año a partir de la conclusión de los cursos presenciales del programa.

Cumplir con estos requisitos lleva a la mayor parte de los estudiantes, con el beneplácito de sus directores de tesis, a elegir objetos de investigación para los cuales exista una base de datos de acceso público, que analizada siguiendo diversas estrategias de análisis cuantitativo permita contrastar empíricamente las hipótesis que ha deducido de la literatura existente.

La aceptación de proyectos de tesis que incluyen estrategias de contrastación de hipótesis diferentes a la cuantitativa enfrentan dificultades, porque, además de los prejuicios que aún pudieran existir contra el estudio de casos, se considera que para la realización de una tesis mediante el uso de dicha metodología se requerirá un proceso muy intensivo en trabajo de campo, donde el investigador deberá invertir una considerable cantidad de tiempo, del cual no dispone, en generar relaciones de confianza con sus informantes y en observar directamente los fenómenos que analiza.

El conflicto está en que muchos aspectos de la empresa y diversas teorías asociadas a ella no pueden ser investigados siguiendo la estrategia de corte cuantitativo. En particular, algunos de los aspectos de la empresa que representan las principales vías de desarrollo de la disciplina requieren de abordajes metodológicos como del estudio de casos. Así, esta metodología puede no ser la mejor opción para la realización de una tesis de posgrado, pero para algunas de ellas, puede ser la única opción posible.

Esto sucede frecuentemente en tesis que eligen a la PyME como objeto de investigación, ya que, a los determinantes generales que conducen a la estrategia de estudio de casos en la investigación sobre la empresa, se suman otros que tienen que ver con las características específicas de este tipo de organizaciones (Fong 2007) y sobre todo un problema asociado a la inexistencia de bases de datos adecuadas para abordar todos los aspectos relacionados con ella. En el caso de México, a pesar de los esfuerzos que realizan diversas instituciones como el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) para construir información estadística, las posibilidades de análisis de la PyME desde una perspectiva cuantitativa son aún limitadas, y además, las rápidas transformaciones que sufre el sector, asociadas a sus ciclos de creación-transformación-mortandad, cambios en los entornos, etc., hacen que las bases de datos pierdan su vigencia con facilidad.

A pesar de las dificultades asociadas a la realización de una tesis relacionada con la PyME, el interés que despierta este objeto de estudio es creciente, en concordancia con la importancia económica que tiene este sector para México, ya que el 99.67% de los establecimientos del país forman parte del conjunto de la micro, pequeña y mediana empresa (De la O, Ramírez, Ayala y Bonilla, 2007 p. 95). Además, el número de estudiantes que optan por investigar lo relacionado con este objeto de estudio ha aumentado, tanto en programas tradicionalmente relacionados con la empresa, como en otros donde el interés por ésta ha surgido a partir de la observación de la importancia que tiene su desempeño en ámbitos como el desarrollo regional, las políticas públicas, los movimientos migratorios, etc.

Con el objetivo de proporcionar una opción viable para las tesis de posgrado en el ámbito de la PyME en que la estrategia de corte cuantitativo resulta inadecuada, a continuación se presenta un diseño de investigación mediante estudio de casos, con el cual el estudiante pueda demostrar las competencias que se esperan de él y completar su investigación en el tiempo que tenga disponible para ello.

En términos generales, este diseño se caracteriza por tres elementos que deben ser tomados en consideración, ya que definen su naturaleza:

El primero de ellos es que forma parte de la tendencia dominante en la manera de entender el estudio de casos contemporáneo y busca estar en concordancia con lo establecido en ésta. A partir de la propuesta seminal de Yin (1984) se ha establecido un alto nivel de consenso en que existen cinco aspectos del diseño de investigación que son determinantes en la calidad de una investigación realizada mediante el uso de la metodología del estudio de casos:

1. El fenómeno que se aborda en el estudio.
2. Sus proposiciones o hipótesis.
3. Sus unidades de análisis.
4. La lógica que liga los datos con las proposiciones.
5. El criterio para interpretar los datos.

Estos criterios<sup>2</sup>, además de definir la manera en que debe ser utilizada la metodología del estudio de casos, pueden ser de utilidad para evaluar la calidad de un reporte, en tanto establecen cuales son los aspectos a los que se debe prestar atención de forma particular.

El segundo elemento a tomar en cuenta en este diseño, es que representa un tipo particular dentro del modelo general del estudio de casos. En términos de Yin (1984) es un diseño de tipo 4, es decir, se caracteriza por contener múltiples unidades de análisis en lugar de realizar un abordaje holístico y por ser de carácter múltiple (ver tabla 2). Este diseño permite que el estudiante se centre en los aspectos específicos del caso que son relevantes para la contrastación de las hipótesis de su tesis, y la realización de más de un caso en el estudio, posibilita que se logre la replicación entre casos, lo cual aumenta el potencial de generalización de resultados.

Tabla 2 Tipologías de estudios de casos

Tabla 2 Tipologías de estudios de casos		
	Diseño de caso único	Diseño de caso múltiple

<sup>2</sup> Para profundizar en estos componentes del estudio de casos, sugiero la lectura de Fong (2003, 2006) Villareal (2007) y particularmente de Yin (1994)

Unidad de análisis única u holística	tipo 1	tipo 3
Unidad de análisis múltiple	tipo 2	tipo 4

Fuente: Yin (1984)

El tercer elemento relevante de este diseño es que intenta reducir lo más posible el tiempo que se dedica a trabajo de campo. Para conseguirlo se debe aprovechar al máximo cada minuto dedicado a éste, lo cual requiere de una minuciosa preparación de la investigación, en particular de su parte empírica.

El modelo propuesto está basado en el desarrollo de los cinco componentes del diseño de estudio de casos antes mencionados y la construcción de un protocolo explícito, que en este caso tiene la función de documentar aspectos que serán evaluados en la tesis, permitir que los distintos casos que se incorporen al estudio sean comparables entre sí, y entrenar al estudiante para que enfrente de la mejor y más eficiente forma posible su trabajo de campo. Al ser esta propuesta un diseño de investigación particular dentro del modelo general de estudio de casos, conviene que se puntualicen las particularidades de cada uno de sus componentes:

**El fenómeno que se aborda en el estudio.** Dado que el objetivo de la investigación es realizar una tesis, el fenómeno que se aborda en el estudio debe ser un objeto susceptible de ser manejado desde una perspectiva hipotético-deductiva, lo que significa que pueda enmarcarse en una teoría preexistente. Esto significa renunciar a muchas de las posibilidades del estudio de casos, ya que mediante su uso se podrían alcanzar otras metas, como explorar, describir o inclusive construir una nueva teoría sobre el fenómeno que se aborda, pero éstos no son los objetivos usuales en una tesis de posgrado.<sup>3</sup> La renuncia a estas potencialidades tiene que ver con lo que se persiguen en una tesis y con el tiempo y los recursos disponibles para su realización. Si sólo se dispone de un periodo limitado para el estudio, la existencia de una teoría sólida apoya y da viabilidad a su realización.

**Las proposiciones o hipótesis de la tesis.** Si bien en el modelo general de estudio de casos la función de las hipótesis puede limitarse a señalar ámbitos donde debe prestarse especial atención, en una tesis su función es contribuir a la verificación de una teoría. Esto se consigue cuando las hipótesis son contrastadas empíricamente, y tanto si son aceptadas como si son rechazadas se contribuye a aumentar el conocimiento relacionado con el objeto de estudio. En la investigación sobre la PyME es conveniente que se identifiquen y expliciten con claridad las hipótesis generales de la o las teorías que se utilizan, y las hipótesis particulares deducidas a partir de éstas (que son las que se someterán a prueba empírica), porque posiblemente existan dos o más explicaciones sobre el objeto de estudio que pueden ser rivales, complementarias, o solo parcialmente diferentes, y que, por tanto, sea conveniente contar con varios conjuntos de hipótesis particulares alternativas, con el fin de generar un margen de ajuste ante las diversas situaciones que se presenten en el trabajo de campo.

**Las unidades de análisis de la investigación.** La intención que se tiene al renunciar a enfoques holísticos es permitir que el investigador se centre sólo en los aspectos de la empresa que conciernen a las hipótesis que se están examinando. Esto no implica que se omita el análisis del contexto, pero focaliza la atención y permite disminuir el tiempo destinado al trabajo de campo. Lo recomendable es que se establezcan las menos unidades de análisis posibles.

---

<sup>3</sup> Algunos programas aceptan tesis en que se describe una situación empresarial en la forma de caso para uso docente o se busca la resolución de un problema real. En estos casos no se expresa de forma explícita la teoría en que se sustentan, pero ésta está presente determinando los aspectos que deben estar presentes en la descripción. En este sentido aún cuando el objetivo de la tesis no sea la prueba de hipótesis, es fundamental que el fenómeno que se estudia pueda ser enmarcado claramente en una teoría.

**La lógica que liga los datos con las hipótesis del estudio.** Uno de los problemas que deben enfrentar los estudiantes de posgrado al realizar su tesis es cómo vincular la teoría con la realidad. Muchas tesis contienen excelentes revisiones de la literatura pero pruebas empíricas pobres y con una relación poco clara entre la evidencia presentada, el modelo teórico utilizado y los objetivos del trabajo. Esto, que en el trabajo de corte cuantitativo se suele asociar a las limitaciones relacionadas con las características de la base de datos, debe ser prevenido y controlado en la investigación mediante estudio de casos.

En este diseño se trata de aprovechar que, al estar soportado el trabajo por una teoría, resulta posible explicitar tanto en términos académicos como en los adecuados para el trabajo de campo cual es la evidencia necesaria para aceptar o rechazar las hipótesis, en qué fuentes se debe obtener dicha evidencia, como debe ser triangulada para garantizar su objetividad, cuáles son sus escalas de medición, etc. Esto conduce a la formalización de un protocolo que además de evidenciar la lógica que une hipótesis y datos colectados, constituye la base de la tesis que resultará de la investigación.

**El criterio para interpretar los datos obtenidos.** Uno de los aspectos más complejos de la investigación mediante estudio de casos es la interpretación de los datos. En este diseño de investigación, se aprovecha que, al enmarcarse el estudio en una teoría preexistente y al hacerse explícita la lógica que une la evidencia a ser colectada con las proposiciones del estudio, la interpretación de los datos solo puede hacerse a la luz de la teoría que se está examinando.

#### **4.1 EL FORMATO DE TESIS REALIZADA MEDIANTE ESTUDIO DE CASOS**

Tal como señala Perry (1998, p.797) "una tesis que utiliza una metodología de investigación mediante estudio de casos puede ser estructurada como una tesis tradicional." Por ello, en este apartado se exponen los aspectos del protocolo de la investigación que deben ser incorporados en el documento final de la tesis, ya que es la forma en que una investigación realizada mediante estudio de casos pone de manifiesto que cumple con los requisitos de objetividad asociados a la investigación científica:

**Semblanza del estudio de casos** Si bien la semblanza se prepara para dar a conocer a los agentes relacionados con la investigación los objetivos del proyecto, la literatura relevante y los resultados que se esperan del estudio, su incorporación en la tesis también tiene otras funciones. Entre otras destacan las siguientes: evidenciar que el estudiante está familiarizado con las teorías asociadas a su objeto de estudio, que ha podido discernir cuál es el estado del arte y cuáles son los enigmas por resolver que guían el desarrollo del campo, y que es capaz de realizar una contribución a su resolución. Por otra parte, como se espera que sea capaz de utilizar correctamente los instrumentos y metodologías propias del campo, que en el ámbito de la empresa son usualmente de corte cuantitativo, la elección de estudio de casos para la contrastación de las hipótesis, requiere de la presentación de una muy bien fundamentada justificación de esta elección.

**Procedimientos a ser realizados.** Tanto dentro del protocolo, como en la tesis misma, la explicitación de los procedimientos a ser realizados dentro de la investigación es el factor clave que determina la calidad de la investigación. Cumplir con esta tarea conduce al desarrollo de tres grupos de instrumentos que se requieren para la realización del caso.

El primer conjunto está destinado a facilitar que se obtenga la evidencia necesaria, en el formato establecido para ello, en las distintas fuentes que se considere preciso utilizar, siguiendo para ello las técnicas de investigación

adecuadas. Entre estos instrumentos se encuentran los cuestionarios para las entrevistas en profundidad y semiestructuradas, los registros de observación directa, etc. Además, es conveniente que se disponga de instrumentos alternativos con el fin de responder adecuadamente a situaciones no previstas en el trabajo de campo.

El segundo tiene que ver con la preparación para que el proceso de recolección de evidencia sea correcto y eficiente. En este grupo se incluyen instrumentos destinados a obtener acceso a las organizaciones e informantes clave, y a organizar las actividades que deben de ser realizadas durante la recolección de evidencia.

El tercero tiene como objetivo garantizar que el estudio cumpla con los tres principios de la recolección de datos que facilitan se cumpla con los criterios de objetividad científica. En la tabla 3 se presenta un ejemplo de un instrumento de este tipo, en el que se observa cómo se organiza y explicita el cumplimiento de los principios antes señalados. Además este instrumento permite que se verifique que se disponga de los instrumentos necesarios para la recolección de la evidencia, que ésta se recoja en la secuencia adecuada, y dado que posiblemente se abordan múltiples unidades de análisis, propicia que se aproveche de la mejor manera posible el tiempo de los informantes al conseguir en una misma entrevista toda la información relevante. Este instrumento además define la forma en que debe organizarse la base de evidencia del caso.

Tabla 3 Diseño del trabajo de campo

Tabla 3 Diseño del trabajo de campo: Pregunta 3				
Pregunta de investigación	Hipótesis	Evidencia / criterio de aceptación	Fuente	Mecanismo de triangulación
3. ¿Cuál es la relación de la <i>publicidad</i> que realiza una PyME, con la reputación que se tenga de ella en su entorno relevante?	<p>3) Cuanto mayor sea la <i>publicidad</i> que se lleve a cabo de la empresa, mayor será la cantidad de información que se perciba de esta empresa en su entorno relevante (Barney, 1991; Basdeo, Smith, Grimm, Rondova y Derfus, 2006).</p> <p>4) La <i>publicidad</i>, como mecanismo explícito para emitir información de la empresa, sí influye en la percepción (reputación) que tengan los agentes relacionados con dicha empresa (Basdeo, Smith, Grimm, Rondova y Derfus, 2006).</p> <p>5) La <i>publicidad</i> permite construir reputación al proporcionar información, de la empresa o del producto (Barney, 1991; Basdeo, Smith, Grimm, Rondova y Derfus, 2006).</p>	<p>Se acepta a partir de que haya una gestión orientada hacia la <i>publicidad</i> de la empresa y de los productos / servicios reputados, ofrecidos, y conocimiento de la marca, producto, servicio y sus atributos por parte de agentes relacionados.</p> <p>Indicadores: Existencia de una estrategia explícita de <i>publicidad</i> Gasto en <i>publicidad</i> Reconocimiento de marca Valoración de marca Reconocimiento de producto Valoración de producto Identificación de la <i>publicidad</i> de la empresa</p>	<p><u>Empresa</u> (Entrevista semi-estructurada a los gestores).</p> <p><u>Mercado</u> (Entrevistas a los clientes directos de la empresa, cámaras empresariales, competidores, fuentes secundarias, etc., y a otros agentes clave: proveedores, distribuidores, otros colaboradores, etc.).</p>	<p>Comparación de la percepción que tiene la empresa sobre la importancia de su <i>publicidad</i> en su reputación, contra la percepción que tiene el mercado de la <i>publicidad</i> y su influencia en la decisión de compra del producto/servicio reputado.</p>

Fuente: Macías López, Gisela (2007)

**Preguntas del estudio de casos.** Es importante remarcar que las preguntas del estudio no son las que se hacen a los informantes y que están contenidas en los instrumentos antes señalados. Éstas deben ser respondidas por el investigador a partir de la evidencia colectada y de su análisis. En una tesis, las preguntas tienen que dar lugar a la formulación de hipótesis, deducidas de la teoría que, en principio, se considera la mejor respuesta para las preguntas de la investigación. Lo que se busca no es tanto obtener una respuesta (que se supone ya existe) como

verificar que ésta es correcta. Así, en una tesis lo relevante es que se contrasten empíricamente las hipótesis del estudio. En la medida que se verifica su corrección, también se valida que la respuesta a la pregunta, es decir la teoría, también sea correcta.

Dado que una pregunta puede tener múltiples respuestas, pero que una hipótesis debe poder ser aceptada o rechazada a partir de unos criterios bien definidos, establecidos por la teoría de la cual fue derivada, responder una pregunta puede requerir del establecimiento y verificación de más de una hipótesis. La tabla 3 pone de manifiesto la transformación de la pregunta de investigación en hipótesis.

El diseño de investigación presentado ha sido específicamente desarrollado para facilitar la realización de una tesis de posgrado típica, pero lo cierto es que cada una de ellas tiene particularidades únicas que deben ser tomadas en consideración. Por este motivo he considerado conveniente explicitar los criterios metodológicos que fueron utilizados para definir el diseño, con el fin de facilitar el ajuste correcto del modelo a las características de cada tesis en particular, y a manera de síntesis, en el cuadro 1 se presenta de forma secuencial las actividades consideradas en este diseño de investigación

## **5. CONCLUSIONES**

Este trabajo propone un diseño de investigación adecuado para el desarrollo de tesis de posgrado en el ámbito de la PyME, que simultáneamente permita cumplir con los criterios de calidad en la investigación realizada mediante estudio de casos, y sea viable su conclusión en un tiempo limitado.

El origen de esta propuesta parte de la necesidad de proporcionar un diseño metodológico alternativo a los de corte cuantitativo, tradicionales en el ámbito de la empresa, mediante el cual dar respuesta a la creciente demanda de realización de tesis de posgrado en el ámbito de la PyME que no podían ser realizadas de la forma cuantitativa convencional.

Este diseño representa una de las muchas variantes que puede asumir un estudio de casos y su principal fortaleza es que da viabilidad a proyectos de investigación que deben realizarse disponiendo de pocos recursos y en un lapso de tiempo limitado como suele suceder en las tesis de posgrado. Su utilización ha sido probada con buenos resultados, y el modelo cuenta con la suficiente flexibilidad para ser ajustado a las necesidades de cada proyecto en particular, lo cual le otorga un amplio potencial de utilización, inclusive fuera del ámbito de la PyME.

Entre sus debilidades, se encuentra que, al haber sido diseñado para atender una situación particular, renuncia a muchas de las principales fortalezas del estudio de casos, y en especial, limita el potencial de esta metodología en cuanto a la exploración y profundización en aspectos no considerados en el plan original de la investigación.

**CUADRO 1 SECUENCIA DE ACTIVIDADES A REALIZAR EN UNA TESIS DE POSGRADO MEDIANTE**

<b>EL FENÓMENO QUE SE ABORDA EN EL ESTUDIO</b>	<p style="text-align: center;"><b>ACTIVIDADES QUE APLICAN EN CUALQUIER TIPO DE TESIS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis preliminar del fenómeno que se quiere investigar</li> <li>2. Identificación de los modelos teóricos que abordan el fenómeno a investigar</li> <li>3. Definición del objeto de investigación</li> <li>4. Elección de la estrategia adecuada para la contrastación empírica</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>ELECCIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE ESTUDIO DE CASOS: PREPARACIÓN DEL PROTOCOLO DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Elección de la teoría más adecuada para enmarcar el objeto de investigación</li> <li>6. Identificación de las hipótesis generales de la teoría elegida</li> <li>7. Establecimiento del estado del arte de la teoría elegida</li> <li>8. Identificación de los enigmas por resolver de la teoría y las principales vías de desarrollo</li> <li>9. Identificación de las hipótesis generales de las teorías rivales</li> <li>10. Establecimiento del estado del arte de las teorías rivales</li> <li>11. Identificación de los enigmas por resolver de las teorías y las principales vías de desarrollo</li> <li>12. Análisis conjunto de las teorías respecto del objeto de estudio para identificar aspectos complementarios e incompatibles</li> <li>13. Redacción de la parte teórica de la tesis</li> </ol>
<b>HIPÓTESIS DEL ESTUDIO</b>	<p style="text-align: center;"><b>DISEÑO DE LA PRUEBA EMPÍRICA DE LA TESIS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>14. Identificación y análisis del contexto en que se realizará la prueba empírica</li> <li>15. Elaboración de las preguntas de investigación</li> <li>16. Deducción de hipótesis particulares a partir de la teoría elegida</li> <li>17. Deducción de hipótesis particulares alternativas a partir de las teorías rivales</li> <li>18. Establecimiento de la evidencia y de los criterios necesarios para verificar cada una de las hipótesis (incluyendo las alternativas), en particular los criterios de medición para cada una de las variables involucradas.</li> </ol>
<b>LAS UNIDADES DE ANÁLISIS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>19. Identificación de las unidades de análisis adecuadas para obtener la evidencia empírica relevante</li> <li>20. Revisión de literatura específica sobre las unidades de análisis</li> </ol>
<b>LÓGICA QUE LIGA LOS DATOS CON LA HIPÓTESIS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>21. Diseño de instrumentos para: Garantizar el cumplimiento de los principios de colección de la evidencia, obtener la evidencia necesaria y organizar y controlar el trabajo de campo</li> <li>22. Colección de la evidencia</li> <li>23. Organización de la evidencia en bases de datos</li> <li>24. Análisis de la evidencia</li> </ol>
<b>CRITERIOS PARA INTERPRETAR LOS DATOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>25. Transcripción de la evidencia a términos propios de la teoría</li> <li>26. Aceptación o rechazo de las hipótesis</li> <li>27. Elaboración de las conclusiones e implicaciones del estudio</li> <li>28. Redacción de la parte empírica de la tesis</li> <li>29. Revisión por parte de informantes clave</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>ACTIVIDADES QUE APLICAN EN CUALQUIER TIPO DE TESIS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>30. Revisión conjunta de la parte teórica y empírica de la tesis.</li> <li>31. Diseño de la estrategia de presentación</li> <li>32. Conclusión de la tesis</li> </ol>

## 6. BIBLIOGRAFIA

Bonache, Jaime. (1999), "El estudio de casos como estrategia de construcción teórica: características, críticas y defensas", Cuadernos de economía y dirección de empresa 3, enero junio 123-140.

Bowen, Harry P. y Wiersema, Margarethe F. (1999), "Matching Method to Paradigm in Strategy Research: Limitations of Cross-sectional Analysis and Some Methodological Alternatives", Strategic Management Journal, 20, 625-636.

Cepeda Carrión Gabriel. (2004), "La calidad en la investigación cualitativas: Pautas y criterios para la realización de casos estructurados", comunicación presentada en el XVIII Congreso Anual y XIV Congreso Hispano-Francés de AEDEM.

De la O Hernández, Xochitl Livier, Ramírez Ruiz, Alberto Javier, Ayala Rodríguez, Daniel y Bonilla, Francisco. (2007), "Impacto socioeconómico de la PyME en México" en Fong Reynoso, Carlos y Robles Estrada Celestino (Compiladores) "La PyME en México Situación Actual y Retos Estratégicos". Guadalajara, Ed. Universidad de Guadalajara.

Dyer, W. Gibb Jr., Wilkins Alan L. (1991), "Better Stories, Not Better Constructs, to Generate Better Theory: A Rejoinder to Eisenhardt", The Academy of Management Review 16, 613-619.

Eisenhardt, Kathleen M. (1989), "Building Theories from Case Study Research", Academy of Management Review 14, 532-550.

Eisenhardt, Kathlee M. (1991), "Better Stories and Better Constructs: The Case for Rigor and Comparative Logic", Academy of Management Review 16, 620-627.

Fong Reynoso, Carlos. (2003), "Rol de los Activos Intangibles en la Construcción de Ventaja Competitiva Sustentable en la PyME, Un Estudio de Casos en Empresas de Cataluña y de Jalisco", (Tesis Doctoral Universidad Autónoma de Barcelona 2003) Documento en formato digital <http://www.tdx.cesca.es/TDX-1202103-144211/>.

Fong Reynoso, Carlos. (2005a), "El estudio de casos en la investigación de la ventaja competitiva: criterios a evaluar", Comunicación presentada en el XIV International Conference AEDEM (Asociación Europea de Economía y Empresa), Morelia, Michoacán.

Fong Reynoso, Carlos. (2005b), "Los criterios de objetividad científica y las metodologías cuantitativas y cualitativas: ¿aún existe el debate?", Econoquantum, Revista de Economía y Negocios 1, núm. 2, Universidad de Guadalajara.

Fong Reynoso, Carlos. (2006), "La metodología de estudio de casos en la producción de reportes para la docencia en ciencias administrativas: Criterios de valoración", Memoria del X Congreso Anual de la Academia de Ciencias Administrativas AC (ACACIA) Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México.

Fong Reynoso, Carlos. (2007), "La importancia de la Pyme como objeto de investigación científica", en Fong Reynoso, Carlos y Robles Estrada Celestino. (Compiladores) "La PyME en México Situación Actual y Retos Estratégicos". Guadalajara, Ed. Universidad de Guadalajara.

- García Merino, José Domingo y Peña Cerezo Miguel Ángel. (2004), "*Metodologías cuantitativas versus cualitativas ¿Una dicotomía irreconciliable?*", Comunicación presentada en el XVIII congreso Anual y XIV Congreso Hispano-Francés de AEDEM.
- Hamel, Jacques, Dufour, Stéphane y Fortin, Dominic. (1993), "*Case Study Methods*", Sage University Papers on Qualitative Research Methods vol. 32, SAGE.
- Hamel, Jacques. (1992) "*The case Method in Sociology, Introduction: New Theoretical and Methodological Issues*", Current Sociology 40.
- Kirk, Jerome y Miller, Marc L. (1987), "*Reliability and Validity in Qualitative Research*", Sage University papers Series on Qualitative Research Methods vol. 1 Sage Publications Inc. CA.
- Kuhn, Thomas S. (2006), "*La estructura de las revoluciones científicas*" Nueva traducción e introducción de Carlos Solís. México DF, Breviarios del Fondo de Cultura Económica (primera edición en inglés 1962).
- Macías López Gisela (2007), "*La reputación organizacional y la ventaja competitiva en la PyME: estudio de casos con empresas editoriales de la ciudad de Guadalajara*", (Tesis de maestría, Universidad de Guadalajara México, 2007).
- Martínez Carazo, Piedad Cristina. (2006), "*El método de estudio de casos: estrategia metodológica de la investigación científica*", pensamiento y gestión 20.
- Moya Cantero Eugenio. (2000), "*Alan D. Sokal, Thomas S. Kuhn y la epistemología moderna*", Revista de Filosofía 3ª época vol. VIII no. 23 Servicio de Publicaciones Universidad Complutense de Madrid.
- Perry, Chad. (1998), "*Processes of case study methodology for postgraduate research in marketing*", European Journal of Marketing 9/10 785-802.
- Platt, Jennifer. (1992), "*Case Study*" in *American Methodological Thought*", Current Sociology 40.
- Rouse, Michael J.y Daellenbach, Urs S. (1999), "*Rethinking Research Methods for the Resource-Based Perspective: Isolating Sources of Sustainable Competitive Advantage*", Strategic Management Journal 20, 487-494.
- Stoeker, Randy. (1991), "*Evaluating and Rethinking the Case Study*", The Sociological Review vol. 39 nº 1.
- Venkatraman, N. y Grant, John H. (1986), "*Construct measurement in Organizational Strategy Research: A Critique and Proposal*", Academy of Management Review, 11 nº 1, 71-87.
- Villareal Larrinaga, Oskar y Landeta Rodríguez Jon (2007) "*El estudio de casos como metodología de investigación científica en economía de la empresa y dirección estratégica*", comunicación presentada XXI Congreso Anual y XVIII Congreso Hispano-Francés de AEDEM
- Yin, Robert K. (1984, 1989 y 1994), "*Case Study Research: Design and Methods*", Applied Social Research Methods Series 5, London, Sage Publications