

Conocimiento, investigación y metodología en Administración: reflexión y aproximaciones

Fecha de recepción: 29-05-2015

Fecha de aceptación: 28-06-2015

Pilar Barradas Miranda¹

RESUMEN

El objetivo del trabajo es presentar una reflexión sobre la generación de conocimiento, la investigación y en especial la aplicación de una metodología de estudio en Administración, que puede ser aplicada a las líneas de investigación sobre dirección, identidad y cultura; para ello se efectuó una revisión documental de diversos autores. El resultado esperado permite discernir sobre la investigación cualitativa y el estudio de caso como instrumentos generadores de información válida y adecuada para la toma de decisiones, así como la necesidad de complementar con la otra vertiente investigativa a fin de superar las limitaciones que se tienen en esta perspectiva. Es importante estudiar este enfoque porque la personalización es una de las tendencias actuales de mayor relevancia en el entorno, las empresas han de dirigir sus esfuerzos en tal sentido para conocer con mayor profundidad aspectos de los individuos que no son cuantificables.

Palabras clave: conocimiento, investigación cualitativa, estudio de caso.

¹ Doctora adscrita a la Universidad de Quintana Roo, especialista en las áreas de investigación: identidad, cultura y organización indígena. Correo electrónico: pilar01@uqroo.edu.mx

ABSTRACT

The aim of the paper is to present a reflection on knowledge generation, research and in particular the implementation of a methodology for Administration, which can be applied to the research on leadership, identity and culture; to do a literature review of several authors it was made. The expected result can discern the qualitative research and case study as instruments valid and appropriate for decision-making information, and the need to supplement with other investigative side to overcome the limitations have in this perspective. It is important to study this approach because customization is one of the most important current trends in the environment, companies must direct their efforts in this regard to further knowledge of aspects of individuals that are not quantifiable.

Keywords: knowledge, qualitative research, case study.

Introducción

Una de las tendencias relevantes de los últimos años se refiere a la personalización tanto de bienes como de servicios, por ello, resulta importante para las empresas desarrollar herramientas que les permitan mantenerse en esta dinámica, ello implica analizar el desempeño de la empresa y retroalimentarlo con información específica que proporcione un mayor conocimiento, a nivel individual, de los sujetos y sus relaciones con el medio.

En una breve revisión del panorama de los estudios que se elaboran sobre la Administración es posible, de manera simplificada, ubicarlos en dos grandes vertientes: los que se orientan a desarrollar herramientas para aplicarlas en las actividades diarias de las empresas y los que se establecen con el fin de hacer un análisis del desempeño de dichas empresas y el impacto que las herramientas mencionadas han causado.

De acuerdo a López y Salas (2009) los primeros serían de carácter propositivo y los segundos, de acuerdo al método de investigación empleado: cuantitativo o cualitativo, serían descriptivos y explicativos.

Existen diversas aproximaciones y posturas respecto a cuál de estos estudios comportan una mayor comprensión y dotan de mejores medios para la toma de decisiones y por tanto de la permanencia de la empresa.

Para discernir sobre estas dos alternativas se efectúa una revisión de los conceptos sobre conocimiento e investigación, así como de sus tipos para tratar de ubicar los más adecuados de acuerdo a la información a obtener y que ésta sea veraz y oportuna, para orientar de manera más adecuada las decisiones y actividades de las empresas, debido al incremento en el uso de la metodología de estudio de caso en la Administración en los últimos años, se efectúa una revisión al respecto para ubicar en qué contextos puede tener mayor aportación; al final se tienen algunas conclusiones sobre la investigación en el ámbito administrativo.

Conocimiento e investigación

Dos autores (Rosental y Ludin 1973:80), definen el conocimiento como “un proceso en virtud del cual la realidad se refleja y reproduce en el pensamiento humano; dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se halla indisolublemente unido a la actividad práctica. El fin del conocimiento estriba en alcanzar la verdad objetiva”. Por otra parte, Rojas enuncia que el proceso del conocimiento humano tiene tres etapas, mismas que presentan las fases en las cuales el ser humano reacciona a sus impulsos de investigación demostrando que la realidad es todo lo que existe (Rojas 1990).

Para que el proceso de conocer pueda darse, debe existir una relación en la cual se ligan cuatro elementos: el sujeto que conoce, el objeto de conocimiento, la operación misma de conocer y el resultado obtenido, que sería la información obtenida acerca del objeto. Esto es, el sujeto hace contacto con el objeto y va a obtener

una información al respecto de dicho objeto y, al verificar que existe coherencia entre el objeto y la representación interna correspondiente, se puede enunciar que tiene un conocimiento. Esta relación puede resumirse en tres componentes: el sujeto cognoscente, el objeto del conocimiento y el conocimiento en sí.

El mismo autor (Rojas 1990) agrega que el proceso del conocimiento inicia al entrar en contacto los sentidos de los individuos con el mundo exterior, esto quiere decir que desde el momento en que una persona se relaciona y percibe su entorno inicia el conocimiento y descubrimiento del mismo.

A manera de resumen, se puede definir: conocimiento es una representación mental que pretende ser fiel de la realidad, resultado del proceso de interacción crítica entre el sujeto cognoscente y un objeto de conocimiento, basado a su vez en un conjunto de procesos que tienen lugar en la psique y en la conciencia del sujeto y cuyo sustrato fisiológico se encuentra en procesos neuronales electroquímicos, todo ello dentro del macro proceso de socialización en el que el sujeto se encuentra inmerso a lo largo de su vida (Pacheco y Cruz, 2010).

Cabe mencionar que no todo el conocimiento es similar, (Rojas 1990) hace una clasificación en dos vertientes:

El conocimiento de lo que se hace de forma diaria, conocido como empírico-espontáneo. Todos los días, cuando un individuo se levanta inicia una etapa del conocimiento cotidiano, a través de las distintas vivencias que experimenta, esto se da en un proceso de ensayo y error.

Mientras que el conocimiento científico se adquiere de una acción compuesta entre los sentidos y el pensamiento, sustentada por un razonamiento teórico, orientada con base en preceptos específicos, que implica el conocimiento de los factores que lo causan, de su surgimiento, desarrollo y transformación, éstos se refieren al conocimiento tanto de la naturaleza como de la sociedad.

La ciencia tiene el propósito de poder explicar y predecir los fenómenos naturales y sociales, con el único fin de dominarlos y transformarlos para poder aplicarlos en su beneficio. Al avanzar en este sentido, la necesidad del ser humano por conocer e investigar el universo, y no quedarse únicamente con el medio que le rodea se hace cada vez más fuerte.

Este autor también expone que la investigación científica es un proceso de conocimiento social y natural, para percibir la realidad objetiva con apoyo de leyes y teorías establecidas. Así, el acercamiento al proceso de investigación continúa por el conocimiento adquirido, mientras más se conoce, es posible plantearse más interrogantes y con el análisis y el razonamiento se podrán proponer diversas respuestas posibles, luego con la comprobación de cada una se obtendrá una respuesta.

En otra definición, (Pacheco y Cruz, 2010) mencionan: se entiende investigación científica como el proceso de trabajo, de cuestionamiento e indagación, sistemática y metódica que, haciendo uso de conocimiento objetivo previo – ordenado

en un cuerpo teórico determinado – tiene como finalidad generar un “nuevo” conocimiento objetivo que contribuya en el avance de la explicación y transformación de alguna parcela de la realidad.

Tipos de investigación

Al igual que el conocimiento, la investigación también puede catalogarse de acuerdo a diversos criterios, aquí se detalla la clasificación respecto a la forma de acercamiento al objeto de estudio de la realidad y, a la manera en que se obtiene y analiza la información, siguiendo con los autores mencionados (Pacheco y Cruz, 2010) se puede enunciar lo siguiente:

La forma de acercamiento al objeto de estudio en la investigación cuantitativa es a través de cuestionamientos específicos, que surgen de la realización de análisis teóricos o investigaciones previas que estén relacionados con dicho objeto. Aquí, se utilizan una serie de instrumentos y procedimientos basados en herramientas estadísticas para recolectar y procesar los datos y se trata de probar una serie de hipótesis predefinidas.

Mientras que la investigación cualitativa efectúa el acercamiento a su objeto de estudio sin interrogantes o hipótesis preconcebidas, porque eso implicaría contaminar la realidad que se pretende conocer. Dado que la recolección y análisis de los datos en esta vertiente se efectúan con procedimientos poco sistemáticos que no se basan en la estadística, el investigador debe ser cuidadoso y estar consciente de la influencia que él mismo pueda ejercer sobre el objeto de estudio; por todo lo anterior, con este tipo de investigación no se pretende la generalización de resultados como es el caso del tipo anterior.

Esta distinción se esquematiza de mejor manera en el Cuadro 1.

Cuadro 1
Tipos de investigación

Investigación cualitativa	Investigación cuantitativa
Datos cualitativos	Datos cuantitativos
Investigación en contextos naturales	Investigación en contextos artificiales
Preferencia por los significados	Preferencia por las conductas
Rechazo de las ciencias naturales como modelo	Adopción de las ciencias naturales como modelo
Enfoque inductivo	Enfoque deductivo
Búsqueda de parones culturales	Identificación de leyes científicas

Fuente: Pacheco, A. y Cruz M. (2010) Metodología crítica de la investigación. Ed. Patria p.51.

Si bien existe un debate entre algunos estudiosos sobre el uso de una o de otra, es importante considerar que debido a la multicausalidad de la mayoría de los fenómenos que estudian las ciencias sociales en la realidad actual, se hace necesaria una visión

múltiple, que atienda tanto las relaciones y acciones que se pueden medir, como aquellas que solamente es posible identificar y que no necesariamente son replicables; así pues, un tipo no tendría que eclipsar al otro, en el análisis de una realidad cambiante.

Cabe destacar que en la Administración se enfoca en procesos y dichos procesos son efectuados y/o supervisados por seres humanos lo cual implica, en muchos de los casos, la necesidad de abordar desde ambas perspectivas los estudios a realizar.

Es importante mencionar que la investigación cuantitativa aporta datos valiosos para apoyar la toma de decisiones, como ejemplo los resultados de los estudios de mercado, la relaciones costo-beneficio, los impactos de presupuestos y mucha más información fundamental. En la Administración, las personas son las protagonistas de los procesos y el fin último hacia donde la empresa encamina sus esfuerzos; la posibilidad de analizar las relaciones que se establecen entre ellos tanto al interior como al exterior de la empresa, se logra básicamente con la aplicación de un enfoque cualitativo.

A través de este enfoque es posible describir las cualidades de un fenómeno, desarrollar un concepto que pueda contener una parte de la realidad; apunta a descubrir el mayor número de cualidades del objeto estudiado; se orienta a lograr una comprensión con la mayor profundidad posible. En la empresa ayuda a conocer las percepciones que surgen de las relaciones establecidas en torno a los distintos procesos; permite determinar la incidencia de una serie de factores que acotan la actuación de los individuos como son la cultura, preferencias, orientaciones, identidad, relaciones y la forma de percibir y reaccionar en su entorno. Información toda, que resulta de especial importancia para lograr la integración de los individuos en torno al objetivo de la empresa y, por tanto, la permanencia de la misma en el medio. Por lo anterior, se abordan a continuación las características de este tipo de investigación.

Investigación cualitativa. La metodología cualitativa se refiere, en una interpretación amplia (Taylor y Bogdan, 2000:20), a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de los individuos, habladas o escritas, así como la conducta observable. Es un modo de abordar el mundo empírico y se pueden apuntar varias características de esta vertiente:

1. La investigación cualitativa es inductiva. Se efectúa el desarrollo de conceptos, acciones de entendimiento y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no de la recopilación de éstos para evaluar hipótesis o teorías previas. Al elaborar estudios cualitativos los investigadores usan un diseño de la investigación flexible. El estudio se inicia con algunas interrogantes apenas perfiladas.
2. En la metodología cualitativa el investigador considera el contexto o situación y, a los individuos, en un enfoque integrado; los participantes y las situaciones se observan como un todo, no como una serie de variables aisladas. La perspectiva cualitativa trata de considerar a las personas y sus circunstancias, sus experiencias vividas, antes y en el presente.

3. En esta investigación, se debe estar alerta de los efectos que el propio estudio puede tener sobre los actores que está analizando. Su interacción con los sujetos estudiados debe ser de manera natural, no como una intromisión. Al efectuar una observación participante se trata de coincidir en la situación, hasta llegar a un discernimiento sobre el contexto.
4. En la vertiente cualitativa se intenta lograr una comprensión de los individuos en el contexto que tienen los mismos; por eso, resulta básico el lograr aprehender la realidad tal como los otros lo hacen.
5. El investigador cualitativo trata de ver las cosas como si estuvieran sucediendo por primera vez; debe intentar la suspensión de sus creencias, perspectivas o sus predisposiciones. Ningún aspecto debe tomarse como implícito, todo puede ser un tema de investigación.
6. En la investigación cualitativa resultan valiosas todas las perspectivas. Se busca un entendimiento preciso de las perspectivas de otras personas, a todas se les ha de observar como a iguales.
7. Los métodos cualitativos mantienen en perspectiva el aspecto humano de la vida social, las palabras y los actos de los individuos no se reducen a variables matemáticas. Se trata de estudiar a los sujetos para conocerlos y, tratar de sentir lo que ellos experimentan en su interacción diaria con otros individuos, en su contexto cotidiano.
8. La investigación cualitativa enfatiza la validez en su proceso, estos métodos permiten una especie de cercanía al mundo empírico; se orientan para asegurar una precisión rigurosa entre los datos y lo que los observados realmente dicen y hacen. Para el investigador cualitativo es posible obtener, un conocimiento directo de la vida social, cuando observa a las personas en su vida cotidiana, las escucha hablar sobre sus ideas y pensamientos y, considera los artefactos que elaboran. En la investigación cualitativa resulta importante la precisión de los datos. Un estudio es el resultado de una investigación sistemática, conducida con procedimientos rigurosos, aunque no estandarizados.
9. Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio, ningún aspecto de la vida social es intrascendente como para no ser estudiado. Todas las situaciones e individuos resultan a la vez: parecidos y también únicos. Son parecidos en el sentido de que, en cualquier contexto o entre cualquier grupo de personas, se pueden hallar algunos procesos sociales de tipo general. Son únicos porque, en cada circunstancia o a través de cada informante,

se puede estudiar del mejor modo algún aspecto de la vida social, porque allí es donde aparece más iluminado. Algunos procesos pueden apreciarse en forma nítida en ciertas circunstancias, en otras sólo se verá una aproximación.

10. La investigación cualitativa puede considerarse como un arte, en el sentido de que los métodos cualitativos, no han sido tan refinados y estandarizados como otros enfoques investigativos; por ello, los investigadores cualitativos son flexibles en cuanto al modo en que intentan conducir sus estudios. El investigador se convierte en un inventor o artífice; el científico social cualitativo es alentado a crear su propio método. Aunque se siguen lineamientos orientadores, no llegan a constituirse en reglas; los métodos sirven al investigador pero no lo limitan.

Aplicación de la investigación cualitativa. Una vez explicadas las características de este tipo de investigación, es importante revisar en específico, las condiciones o casos en los que se puede aplicar. En tal sentido, Creswell (2003) expone las razones fundamentales para efectuar un estudio cualitativo, entre las más importantes se pueden enumerar las siguientes:

1. La forma de la pregunta de investigación; generalmente una investigación cualitativa inicia con las preguntas cómo y qué.
2. El tipo de tema que va a abordarse; cuando se trata de un tema nuevo, o que aún no se ha estudiado con una muestra representativa; o bien, si las teorías disponibles no se aplican directamente a la muestra o al asunto en estudio.
3. Cuando existe la necesidad de presentar un examen detallado del tema.
4. Al presentarse la necesidad de hacer un estudio de las personas en sus situaciones naturales.
5. Cuando el investigador puede ubicarse como alguien que aprende activamente, que es capaz de narrar en términos de los actores y no, de erigirse como el experto, que va a evaluarlos.

Así, la labor del investigador se refiere a entender y describir lo que está sucediendo y qué significado tiene para los participantes; no tratar de iniciar con una teoría o patrón de comprensión.

Para Strauss y Corbin (2002), existen muchas razones válidas para realizar investigación cualitativa: una, es la naturaleza del problema que se investiga, sobre todo si se trata de comprender el significado o naturaleza de la experiencia de las personas, ante diversas situaciones; otra, se refiere a la exploración de áreas sustanti-

vas sobre las que se conoce poco; o bien, se busca obtener un nuevo conocimiento sobre un objeto ya explorado; también tiene un cierto efecto la experiencia o preferencia del investigador y sobre todo la disciplina que se trate.

En el mismo orden de ideas, para Maxwell (1996), la investigación cualitativa puede ser empleada en el logro de cinco finalidades:

1. Comprender el sentido que los participantes (actores) le dan a sus acciones, a sus experiencias y a las situaciones en que participan.
2. Entender una situación particular en donde los participantes actúan y la influencia que dicha situación ejerce sobre sus acciones.
3. Reconocer fenómenos no previstos y tratar de generar nuevas teorías, fundamentadas en los fenómenos de estudio.
4. Distinguir los procesos por los cuales, tanto los sucesos como las acciones, tienen lugar.
5. Concebir explicaciones causales válidas a través del análisis sobre algunos hechos que influyen en otros y considerar los procesos causales de forma local, contextual y situada.

Perspectiva para el objeto de estudio

Para efectuar el acercamiento al objeto de estudio, a través del tipo de investigación cualitativa, se deben hacer, de acuerdo a Cresswell (2003), las siguientes consideraciones: a) Tener claridad en la finalidad de la investigación; b) La necesidad de que el tema deba ser explorado; c) El requerimiento específico de dedicar recursos para la elaboración de un estudio; y, d) La necesidad de estudiar a los actores y sus relaciones intersubjetivas.

Diseño de la investigación. En la elaboración del diseño de la investigación cualitativa es importante considerar, de acuerdo a Fraenkel y Wallen (1996), algunas particularidades en su proceso:

Identificar el problema a investigar, que no se ciñe de manera estricta a unas variables específicas, ya que el mismo problema o asunto se reformula a medida que se efectúa la investigación.

Identificar a los participantes, se trata generalmente de una muestra seleccionada, no aleatoria; debido a que el investigador se propone una selección que corresponde más a los propósitos específicos de la investigación.

Las hipótesis no se formulan al inicio de la investigación, sino más bien surgen a medida que se avanza, éstas pueden ser modificadas, descartadas o pueden surgir nuevas en el proceso.

La colecta de los datos no se somete a análisis estadísticos (o son mínimos), los datos se van recogiendo durante el proceso que es continuo, a lo largo de la investigación.

El análisis de los datos se refiere a la síntesis e integración de la información, que se obtiene por los distintos instrumentos y medios de observación. Predomina el análisis descriptivo coherente, que pretende lograr una interpretación minuciosa y detallada del asunto o problema de investigación; esto es, un enfoque holístico.

Las conclusiones surgen o se obtienen en forma continua durante el proceso, es decir se van planteando y replanteando en la medida que avanza la investigación y no se obtienen hasta el final, como es el caso en el enfoque cuantitativo.

Confiabilidad y credibilidad en los estudios de investigación cualitativa. Un aspecto importante a considerar en los estudios realizados en esta vertiente investigativa se refieren a establecer la confiabilidad y credibilidad de los mismos, Guba (1981) y Hernández y Mendoza (2008) recomiendan efectuar lo siguiente:

Documentar la evidencia de manera sistemática, completa y, ofrecer detalles específicos del desarrollo de la investigación.

Utilizar fuentes múltiples de datos e información

Realizar la triangulación, Denzin (1975) propone hacerlo de cuatro fuentes de datos (incluyendo tiempo, espacio y personas). Del investigador, cuando se utilizan varios investigadores para la misma investigación. Teórica, empleando sobre la misma serie de objetivos, perspectivas múltiples en vez de una sola. Y, metodológica, ya sea dentro de una colección de instrumentos o entre métodos.

Establecer la cadena de evidencia

Verificar con la persona o personas pertinentes los resultados.

Evaluar cuidadosamente cómo los detalles del caso explican los resultados.

Documentar los procedimientos utilizados

La base de datos debe ser accesible, para que otros investigadores puedan establecer la confiabilidad de los procedimientos (fines de auditoría), y debe contener: los documentos centrales (con permiso de la persona que constituye el caso o los líderes de la organización involucrada), las notas de campo, materiales narrativos (ejemplo, transcripciones de entrevistas), asimismo, los esquemas y procedimientos de análisis.

Como puede apreciarse, en la aplicación de corte cualitativo se ejerce un estricto rigor con el fin de preservar tanto la credibilidad como la confiabilidad de los resultados, si bien dichos resultados no son del todo generalizables sí aportan

información confiable que permita una mejor comprensión del fenómeno y en muchos casos esto coadyuva a una toma de decisiones más acertada.

La práctica investigativa se desarrolla y modifica a medida que mayor número de estudiosos se sume a esta tarea y, a partir de un trabajo colaborativo, pueda enriquecer la metodología.

En este sentido, Helmer (1983), sugiere tres ámbitos de actuación para el avance de la investigación cualitativa: a) mejorar en la selección de las fuentes de información más apropiadas, fijando criterios de selección para ello; b) facilitar la transmisión eficaz de la información que se requiere, mejorando las técnicas de recopilación y el desenvolvimiento de los informantes; y, c) desarrollar y mejorar metodologías de actuación que integren la información y que garanticen la calidad de las conclusiones extraídas.

Estudio de caso

En las últimas décadas, para investigar los ámbitos de Administración y de Dirección, se ha utilizado con mayor frecuencia el estudio de caso, (Yin, 1989; Patton, 1990; Hamel, 1992, 1993; Stake, 1995; Bonache, 1999; Fong, 2002; Carlson *et al.*, 2005; Weick, 2007; Gibbert *et al.*, 2008; entre otros) los resultados obtenidos de esta aplicación permiten llegar a una generalización analítica, que amplía el conocimiento sobre un particular y tributan a la generalización de teorías. Básicamente, se pueden enunciar tres razones que posibilitan la aplicación de este tipo de estudios en una empresa: a) se puede estudiar la empresa en su situación habitual, aprender del entorno, y a partir de todo esto generar teorías; b) comprender la naturaleza y complejidad de los procesos que ocurren, es posible responder preguntas sobre cómo y por qué de los fenómenos; y c) permite un acercamiento adecuado a temas sobre los cuales existen pocos estudios. Por ello es importante revisar con mayor detenimiento este tipo de aproximación investigativa.

Estudio de caso una vertiente de la investigación cualitativa

El estudio de caso puede definirse, de acuerdo con Bromley (1990), como el examinar sistemático a un evento o grupo de eventos relacionados, que tienen como objetivo detallar, esclarecer y favorecer la comprensión del fenómeno que se estudia. Por lo tanto, la unidad de análisis puede variar desde un individuo hasta un grupo de ellos.

Según Merriam (1988:41), el caso de estudio ofrece un medio de investigar unidades sociales complejas que implican múltiples variables de potencial importancia en la comprensión del fenómeno.

Para Yin (2003:13) es una investigación empírica, que aborda, un fenómeno contemporáneo, dentro de su contexto real; especialmente, cuando los límites entre el fenómeno y el contexto no son claramente evidentes.

El estudio de caso, como diseño de investigación, presenta su mayor énfasis en las causas que propician el comportamiento de los individuos y sus circunstancias. El investigador se convierte en un biógrafo del individuo que estudia.

Este diseño ha sido utilizado para desarrollar, construir o refutar teorías, explicar situaciones, buscar soluciones o simplemente explorar o describir un fenómeno bajo estudio.

Según Pérez (1998), el estudio de caso es una de las formas más característica de la investigación cualitativa; se considera como una estrategia encaminada a la toma de decisiones; por ello, se aplica cada vez más en los estudios de la Administración. Se trata de una metodología de análisis grupal, su aspecto cualitativo posibilita extraer conclusiones de fenómenos reales o simulados en una línea formativa-experimental, de investigación y/o desarrollo de la personalidad humana o, de cualquier otra realidad, individualizada y única.

Por su parte, Álvarez (1997) manifiesta que este método constituye un diseño de investigación, particularmente apropiado, para estudiar un caso o situación con cierta intensidad, en un período de tiempo corto; y, se identifica porque presta especial atención a cuestiones que, específicamente, pueden ser reconocidas a través de casos. El caso puede ser simple o complejo y puede comprender desde un individuo hasta una colectividad.

Enuncia que las características principales del estudio de casos son:

- 1) No se requiere ningún tipo de control (manipulación) sobre el fenómeno estudiado.
- 2) permite estudios sobre fenómenos contemporáneos.
- 3) permite estudios en situaciones donde las fronteras entre el fenómeno y su contexto no están claras; sistemas cuyas interrelaciones con el medio externo son difíciles de estudiar, fronteras borrosas.
- 4) también permite estudios sobre fenómenos complejos en donde puede existir información incompleta o donde la contrastación de la información sea muy difícil, porque se tienen muchos elementos relacionados entre sí, formando parte de fenómenos complejos.

Por otra parte, y de acuerdo con Punch (2005), hay tres maneras en que los estudios de caso hacen una aportación importante:

- a) Se puede derivar un aprendizaje profundo del caso, por su naturaleza única.

- b) Es el mejor camino para comprender problemas que no han podido comprenderse mediante el uso de otra metodología.
- c) Pueden contribuir con otras formas de investigación cuando se usa en forma exploratoria.

Tipos de estudios de caso

Stake (1995), enfatiza que el número y tipo de caso dependerá del propósito y los clasifica en:

- 1) **Estudio de caso intrínseco.** Representa otros casos o puede ilustrar un rasgo o problema en particular.
- 2) **Estudio de caso instrumental.** Trata de aportar información o apoyar el refinamiento de una teoría; puede seleccionarse como típico de otros casos o no, la selección se realiza para adelantar en la comprensión de aquello que es de interés.
- 3) **Estudio de caso múltiple.** Se estudian varios casos conjuntamente con el propósito de indagar dentro de un fenómeno, la población y las condiciones generales. Se seleccionan porque la comprensión de ellos llevará a un mejor entendimiento. No obstante, reconoce que existen otros tipos de caso.

Para Yin (2003), los diseños de caso único centran su análisis en un único caso y es posible justificar su uso por varias razones, de las cuales la más importante se refiere a que el caso único tenga un carácter crítico, es decir, en tanto que el caso permita confirmar, cambiar, modificar o ampliar el conocimiento sobre el objeto de estudio. Desde esta perspectiva, el estudio de caso único puede tener una importante contribución al conocimiento y apoyar la construcción teórica.

Bogdan y Biklen (1982) comentan que para el estudio de caso único, pueden encontrarse los siguientes tipos:

Histórico organizativo. Estudia la evolución de una organización.

Observacional. Se apoya en la observación participante como principal técnica de colecta de datos.

Biografía. Se busca, a través de extensas entrevistas con una persona, una narración en primera persona.

Comunitario. Está centrado en el estudio de un barrio o comunidad de vecinos.

Situacional. Se trata de estudiar un acontecimiento, desde la perspectiva de los que han participado en el mismo.

Microetnografía. Referido a pequeñas unidades o actividades específicas dentro de una organización.

Mientras que para el estudio de casos múltiples se tiene:

Inducción analítica modificada. Busca el desarrollo y contrastación de ciertas explicaciones en un marco representativo de un contexto más general.

Comparación constante. Que pretende generar teoría contrastando las hipótesis extraídas en un contexto dentro de contextos diversos.

Es importante mencionar que, entre las ventajas que se le adjudican a este diseño, denominado caso de estudio destaca que puede aplicarse muy bien a la realidad de la vida contemporánea, a las situaciones cotidianas y a los problemas que se requiere caracterizar.

Adicionalmente, puede ayudar a aclarar la interpretación de fenómenos sociales y permite enriquecer, con información valiosa, investigaciones ya realizadas; este tipo de estudio enfatiza el análisis detallado de un contexto con un número limitado de eventos y sus relaciones.

Conclusiones

A través de esta breve revisión sobre el conocimiento, la investigación y sus tipos, así como la metodología específica de estudios de casos es posible enfatizar en algunos aspectos para el trabajo investigativo en Administración.

En esta disciplina se tiene la necesidad permanente de estudiar y proponer herramientas para el desempeño de la empresa y conocer el impacto que esas herramientas y otras variables del entorno humano – social tienen en el devenir y resultados de la misma.

Por lo anterior, se hace necesario plantear diversos estudios que permitan comprender mejor las variables que inciden en las empresas. Aquí, se propone que estos estudios pueden plantearse sin necesidad de un rompimiento entre vertientes; desde los dos aspectos, tanto cuantitativo como cualitativo, de acuerdo a las variables en análisis, de manera que se complementen y permitan un acercamiento más objetivo y completo a la realidad del fenómeno a estudiar.

En los últimos años, debido a la necesidad de ampliar el conocimiento sobre diversas variables de comportamiento y apoyar la toma de decisiones con mayor información y desde una perspectiva más amplia, la aplicación de investigaciones cualitativas ha ido en incremento.

Estas investigaciones permiten abordar temas que han sido poco estudiados, como un acercamiento exploratorio y, a la vez, posibilitan un análisis muy profundo de determinadas situaciones, sobre todo en aspectos de las acciones intersubjetivas, donde ambas partes están mediadas por sus bagajes previos y sus realidades circundantes. De esta forma, la investigación cualitativa tributa a obtener información de una generalidad, como mera aproximación, hasta un conocimiento agudo y a la vez sutil, de situaciones y/o sujetos, desde individuos hasta colectivos específicos.

En esta orientación cualitativa, el estudio de caso se considera de gran utilidad para aplicarse en la Administración, porque permite conocer y estudiar a la empresa en su situación habitual, lo cual genera aprendizajes, a partir de los cuales se puede generar teorías; asimismo, se pueden plantear cuestionamientos sobre estrategias o motivos y comprender la naturaleza y complejidad de los procesos que ocurren, tanto al interior de la entidad, como en la interacción de esta con el medio.

Cabe destacar que la investigación cualitativa tiene también limitaciones; aunque es posible explorar una situación o conocer a fondo un fenómeno, los resultados no se pueden generalizar o replicar en otros, aún cuando parezcan condiciones similares, porque algunas variables serán diferentes y entonces los resultados también podrían cambiar. Asimismo, el acercamiento de quien estudia el fenómeno está siempre mediado por el bagaje previo, aún cuando no se planteen hipótesis de antemano.

Por todo lo anterior, es importante señalar que en la Administración es factible y recomendable el uso de ambos tipos de investigación, considerando siempre, que la información obtenida en cada una ha de analizarse con cuidado y tomar en cuenta, en todo momento, el contexto que ha tenido cada una.

Si las investigaciones se ejecutan con rigor metodológico, la información generada apoyará los procesos en cualquiera de los ámbitos empresariales, se trata de sumar esfuerzos para lograr mayor conocimiento en este campo.

Bibliografía

- Álvarez, I. (1997), *Investigación Cualitativa. Diseños Humanísticos Interpretativos*. Curso de Investigación Científica. Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas. Universidad Central de las Villas. Santa Clara, Cuba.
- Arfuch, L. (2002), *El espacio biográfico. Dilemas de la subjetividad contemporánea*. Fondo de Cultura Económica.
- Benbasat, I., Goldstein, D.K. y Mead, M. (1987), "The Case Research Strategy in Studies of Information Systems". *MIS Quarterly*, vol. 11, September, pág. 369-386.
- Bogdan, R. y S. Biklen, (1982), *Qualitative research for education: An introduction to theory and methods*. Boston, Allyn and Bacon, Inc.
- Bonache, J. (1999), "El estudio de casos como estrategia de construcción teórica: características, críticas y defensas." *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 3, 123-140. Madrid.
- Bromley, D. B. (1986), *The case study method in Psychology and related disciplines*. New York. Wiley
- Carlson, E., Engebretson, J. & Chamberlain, R. (2005), "The Evolution of Theory: A Case Study." *International Journal of Qualitative Methods*, 4 (3), 20-36.
- Creswell, J.W. (2003), *Diseños de investigación: Métodos Cualitativos, Cuantitativos y mixtos*, Segunda edición. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Ferraroti, F. (1981) "On the autonomy of biographical method", en Bertaux, D., *Biography and Society. The life history approach in the social sciences*, Sage, London.
- Fong, C. (2002), *El estudio de casos en la preparación de tesis de posgrado en el ámbito de la PYME*. XXII Congreso anual de AEDEM, Salamanca, España.
- Fraenkel, J. y N. Wallen (1996), *How to Design and Evaluate Research in Education*. Boston: McGraw-Hill.
- Galtung, Johan. (1966), *Teoría y Método de la Investigación Social*. Buenos Aires. Eudeba.

- Gibbert, M.; Ruigrok, W.; Wicki, B. (2008), "Research notes and commentaries. What as a passes as a rigorous case study?" *Strategic Management Journal*, 29, 1465-1474. Malden, Ma.
- Guba, E. (1981), "Criterios de credibilidad en la investigación naturalista", en Gimeno, I. y Pérez Gómez, A. (Eds.) *La enseñanza: su teoría y su práctica*. Madrid: Akal.
- Hempel, C. G. (1952), *Fundamentals of concepts formation in empirical science*. University of Chicago, USA.
- Hernández R. e I. Mendoza (2008), *Los métodos mixtos*. USS-UC. Madrid.
- Merriam, S. (1988), *Case study research in education. A qualitative approach*. San Francisco. Jossey Bass.
- Pacheco, A. y Cruz M. (2010), *Metodología crítica de la investigación*. México D.F. Ed. Patria.
- Patton, M. (1990), *Qualitative evaluation and research methods*. (2nd ed.). Newbury Park, CA. Sage.
- Pérez, G. (1998), *Investigación cualitativa; retos e interrogantes II. Técnicas y análisis de datos*. (2da. ed.). España: editorial La Muralla.
- Punch, K. F. (2005), *Introduction to social research: Quantitative & qualitative approaches*, London: Sage.
- Reynolds, P.D. (1971), *A primer in theory construction*. Indianapolis, Indiana: The Bobbs-Merrill Company Inc.
- Rojas Soriano, R. (1990), *El Proceso de la Investigación Científica*. Edit. Trillas.
- Rosental, M. y P. Ludin (1973), *Diccionario Filosófico*. Argentina. Ed. Universo.
- Sabino, Carlos (1996), *El Proceso de Investigación*. Buenos Aires. Ed. Lumen.
- Sautu, R. (2004), *El método biográfico. La reconstrucción de la sociedad a partir del testimonio de los actores*. Segunda ed. Lumiere, Buenos Aires.
- Stake, R. E. (1995), *Investigación con estudio de casos*. Morata. Madrid.

Strauss, A. y J. Corbin. (2002), *Bases de la investigación cualitativa*. Ed. Universidad de Antioquía.

Taylor, S. y R. Bogdan. (2000), *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Paidós.

Weick, K. (2007), "The generative properties of richness". *Academy of Management Journal*, 50 (1), 14–19.

Yin, R. K. (2003), *Case study research. Design and methods* (3rd ed.) Thousands Oaks, CA: Sage.

160

López, F. y Salas, H. (2009), "La Investigación Cualitativa en Administración". *Cinta Moebio* 35:128-145
www.moebio.uchile.cl/35/lopez.html