

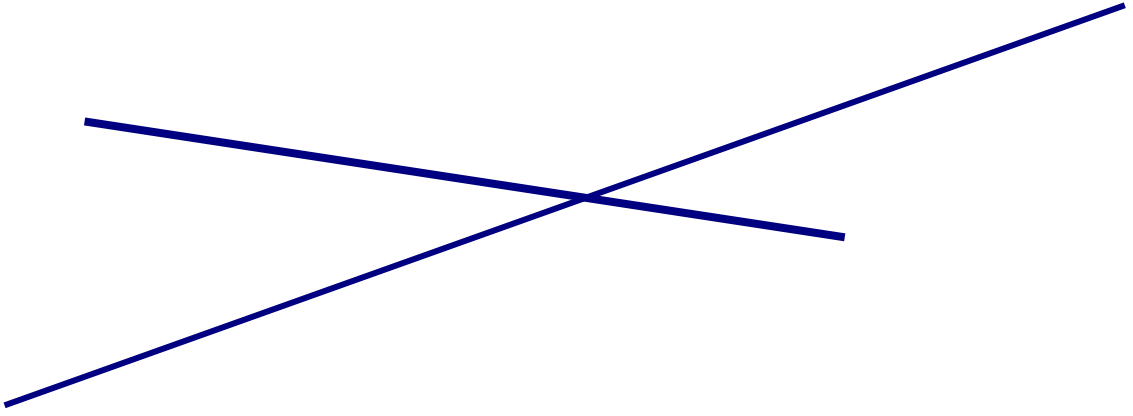


**LA RUPTURA DE LA CADENA DE VALOR COMO
CONSECUENCIA DE LA SUBCONTRATACIÓN.
De la subcontratación táctica a la estratégica.**

**UNA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA MEDIANTE
EL ANÁLISIS DE CASOS**

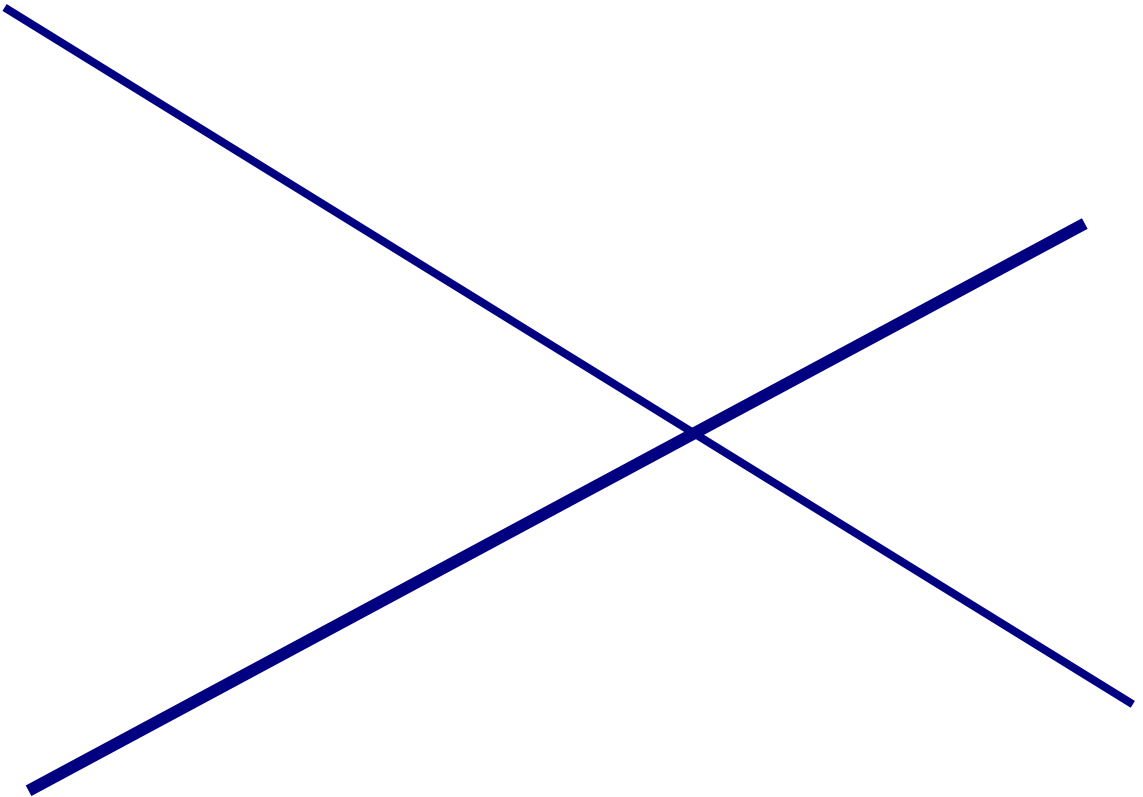
Laura Guitart Tarrés

2005



PARTE III

ESTUDIO EMPÍRICO





CAPÍTULO 5

DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN



“Ver que un grupo de experimentos tienen el efecto X no nos dice nada sobre qué ha ocurrido dentro de la *caja negra*. No podemos entender *cómo* y *porqué* ha ocurrido, sólo podemos suponer el mecanismo implicado¹”

5.1. Introducción

Una vez realizada la revisión de la literatura, el objetivo del presente capítulo es el de introducir los principales aspectos teóricos de la **metodología de la investigación cualitativa mediante el estudio de casos**, utilizada en este trabajo para el estudio de la subcontratación empresarial.

Con este propósito, en este capítulo se presentan en primer lugar, las diferencias básicas entre las metodologías cualitativas y cuantitativas de investigación, para posteriormente centrar la atención en las características principales de la **investigación cualitativa**, y finalmente, destacar los aspectos distintivos de la basada en el **estudio de casos**.

Todo ello con la intención de ubicar el presente trabajo en un **adecuado marco metodológico teórico**, como paso previo para justificar la elección de la metodología utilizada que se realizará en el capítulo siguiente.

¹ Miles y Huberman, 1994, pág. 147.

5.2. Metodologías cuantitativas y cualitativas

Se ha considerado oportuno en primer lugar, establecer las principales características, y así poder incidir en sus diferencias, de los dos grupos de metodologías de investigación: cuantitativa y cualitativa.

Las metodologías de investigación cuantitativa y cualitativa han sido asociadas tradicionalmente a diferentes epistemologías: las cualitativas a proposiciones interpretativas y las cuantitativas a proposiciones positivistas (Meetoo y Temple, 2003, pág. 5).

Según el positivismo en que se basa la metodología cuantitativa, existe una verdad objetiva en torno a las organizaciones que se revela a través del método científico. En cambio, la **metodología cualitativa** asumiría que **la realidad se construye socialmente y tendría como referente teórico la etnografía**² (Bonache, 1999, pág. 126).

Borch y Arthur (1995, pág. 425) proponen una tercera tendencia metodológica que intenta reducir las limitaciones de las dos metodologías convencionales³. La tabla 5.1. establece las características del diseño de la investigación, la recogida, análisis y presentación de los datos, y los puntos fuertes y debilidades, para las mismas.

De todas maneras, la decisión a favor o en contra de los métodos cualitativos o a favor o en contra de los métodos cuantitativos, más que estar determinada por consideraciones fundamentales, debe estarlo por la **conveniencia del método para el problema de estudio y las preguntas de investigación** (Flick, 2004, pág. 284).

² La descripción de una situación desde un punto de vista etnográfico es la realizada por los nativos, es decir por los propios miembros de la organización. En vez de imponer un marco de referencia propio a la situación, el etnógrafo intenta entender la forma en que los nativos ven las cosas (Woolgar, 1991; referenciado en Bonache, 1999, pág. 126).

³ cuantitativa y cualitativa

La ruptura de la cadena de valor como consecuencia de la subcontratación.
De la subcontratación táctica a la estratégica.
Una investigación cualitativa mediante el análisis de casos.

Características	Metodología cuantitativa	Metodología cualitativa	Metodología cuantitativa/cualitativa
Diseño de la investigación	Muestras representativas grandes Número limitado de conceptos teóricos Número limitado de antecedentes Estilo de investigación lineal	Uno o pocos casos Estudio en profundidad del caso o casos Máximo interés en el conjunto de conceptos y vínculos contextuales Estilo de investigación cíclico	Prioridad del multi-caso Estudio no tan en profundidad de conceptos Estilo de investigación más lineal que cíclico
Recogida de datos	Respuesta desde la distancia Cuestionarios estructurados	Observación de los participantes Presentaciones históricas	Entrevistas a personas clave Datos históricos Cuestionarios de respuesta abierta Confrontación de respuestas
Análisis de los datos	Análisis multivariante Datos sociométricos	Análisis retrospectivo Interpretación de símbolos Desarrollo de conceptos Categorizaciones	Análisis estadístico simple Triangulación de datos
Presentación de los datos	Tablas Terminología matemática	Riqueza de ilustraciones y descripciones Citas Esquemas	Tablas descriptivas Presentación de casos escritos Citas
Puntos fuertes	Fácil de explicar Conocimiento estructurado Validez interna Generalizable Fácil de pronosticar De bajo coste	Entendimiento Conocimiento de procesos Transformación de datos de base Riqueza Relevancia práctica Orientado a la acción	Entendimiento Selección más rica de datos Punto de vista amplio No demasiado costoso
Debilidades	Modelos limitados Simplicidad Etnocentricidad Distanciado de la realidad Falta de aplicación práctica Modelos estáticos	Falta de generalización y previsibilidad Demasiadas fuentes de datos Costoso	Etnocentricidad Falta de datos para procesar Datos estáticos Parcialidad Falta de generalización

Tabla 5.1. Puntos fuertes y debilidades de las tres tendencias metodológicas

Fuente: Borch y Arthur (1995, pág. 427)

5.3. El proceso de la investigación cualitativa

La investigación cualitativa trata de **estudiar la realidad en su contexto natural y real**, intentando **interpretar los fenómenos según el significado que tiene para las personas implicadas**. En este sentido, Denzin y Lincoln (1994, pág. 2) afirman que esta investigación implica un **enfoque interpretativo, naturalista hacia su objeto de estudio**.

Con este objetivo, el investigador puede recoger una amplia variedad de materiales (entrevistas, experiencias personales, observaciones directas, textos históricos, historias de vida, narraciones, imágenes, sonidos, etc.) que describan las situaciones a analizar. La investigación cualitativa es aquella que **produce datos descriptivos**: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable (Taylor y Bogdan, 1986, pág. 20).

El **proceso de la investigación cualitativa** propuesto por Rodríguez Gómez, Gil Flores y García Jiménez (1999, pág. 64), es el que se esquematiza en la figura 5.1. En la **etapa de reflexión** de la primera **fase preparatoria** se trata de, a partir de la formación y experiencia del investigador, establecer el marco teórico-conceptual en el que se ubicará la investigación.

Una vez diseñado el marco conceptual del proyecto, suelen formularse las **preguntas de investigación**⁴. El investigador se enfrenta a esta decisión no sólo al principio del proyecto, sino en varias etapas: al conceptualizar el diseño de la investigación, al entrar en el campo, al seleccionar los casos y al recoger los datos. En opinión de Flick (2004, pág. 60), es importante que el investigador desarrolle una idea clara de su pregunta, pero se mantenga abierto a resultados nuevos y quizá sorprendentes.

Las preguntas de investigación representan, según Miles y Huberman (1994, pág. 23), las facetas de un dominio empírico que el investigador desea analizar de manera más profunda. Pueden ser generales o particulares, descriptivas o explicativas, se pueden formular al principio o más tarde, y pueden modificarse o reformularse en el transcurso del trabajo de campo.

Los primeros pasos de la investigación son un intento constante por **definir el objeto de estudio**: caso, fenómeno, suceso, individuo, comunidad, rol u organización sobre el que, dentro de un contexto limitado, se va a centrar el estudio. En este sentido, el investigador intentará, unas veces en los primeros momentos de su estudio y otras a lo largo del mismo, **determinar la naturaleza, el tamaño, la localización y dimensión temporal de su caso** (Rodríguez Gómez, Gil Flores y García Jiménez, 1999, pág. 69).

⁴ aunque también pueden surgir antes de disponer del marco teórico.

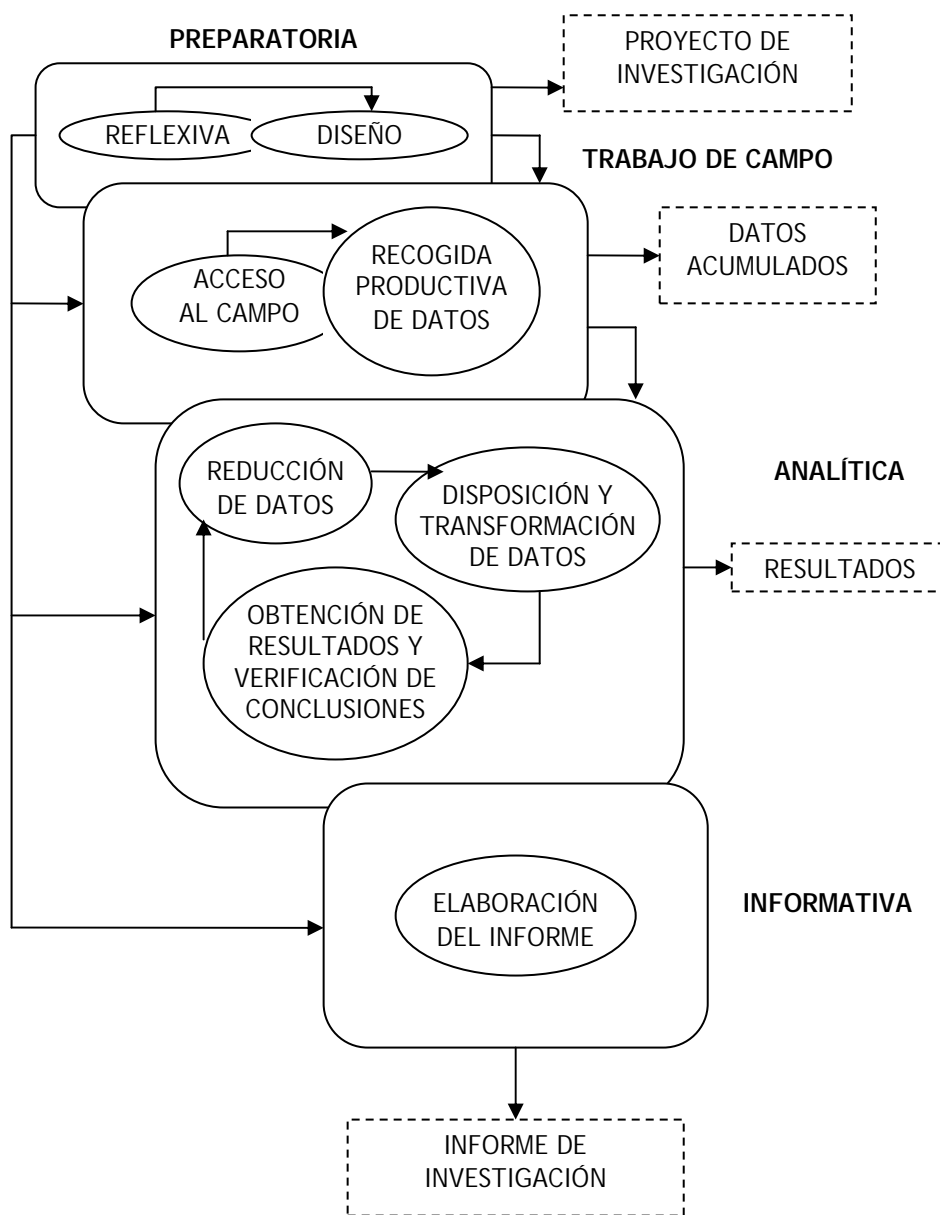


Figura 5.1. Fases y etapas de la investigación cualitativa

Fuente: Rodríguez Gómez, Gil Flores y García Jiménez (1999, pág. 64)

En la **etapa de diseño** se suele especificar el proceso de selección que se va a llevar a cabo para garantizar que el escenario⁵ se acerque lo máximo posible al ideal, considerando además los limitados recursos disponibles.

El **acceso al campo de estudio** es el proceso según el cual el investigador va consiguiendo progresivamente la información fundamental para su estudio. El **acceso al campo** es **más complejo** en investigación cualitativa que en investigación cuantitativa, a causa del contacto más cercano e intenso que se busca en el primer caso. Así, en condiciones normales los participantes en una investigación cualitativa acuden al campo durante **períodos más largos** de tiempo, a la vez que tienen una importancia especial puesto que sus competencias comunicativas son el principal instrumento de la recogida de datos.

En diferentes puntos del proceso de investigación cualitativa pueden aparecer algunas **decisiones sobre muestreo**, recogidas en la tabla 5.2.

Estadio de la investigación	Métodos de muestreo
Mientras se recogen los datos	Muestreo de casos Muestreo de grupos de casos
Mientras se interpretan los datos	Muestreo de material Muestreo dentro del material
Mientras se presentan los hallazgos	Muestreo para la presentación

Tabla 5.2. Decisiones de muestreo en el proceso de investigación

Fuente: Flick (2004, pág. 75)

El muestreo de casos o grupos de casos en investigación cualitativa se realiza habitualmente según el denominado **muestreo teórico**, concepto desarrollado por Glaser y Strauss (1967), y no se basa en los criterios y técnicas usuales del muestreo estadístico. Mientras que los procedimientos de muestreo clásicos están orientados a la lógica de la investigación cuantitativa, el muestreo teórico es la **estrategia de muestreo más apropiada para la investigación cualitativa**.

Así, la representatividad de una muestra no se garantiza por el muestreo aleatorio ni por la estratificación sino que, **los casos** (individuos, grupos, instituciones, etc.) se

⁵ lugar o personas objeto de la investigación.

La ruptura de la cadena de valor como consecuencia de la subcontratación.
De la subcontratación táctica a la estratégica.
Una investigación cualitativa mediante el análisis de casos.

seleccionan según su nivel esperado de aportación a la teoría, puesto que el objetivo principal del muestreo teórico es enriquecer la teoría en desarrollo.

El muestreo, por tanto, se realiza según la relevancia de los casos, en lugar de hacerlo según su representatividad.

Muestreo teórico	Muestreo estadístico
La extensión de la población básica no se conoce de antemano.	La extensión de la población básica se conoce de antemano.
Los rasgos de la población básica no se conocen de antemano.	La distribución de los rasgos de la población básica se puede estimar.
Extracción repetida de los elementos de muestreo con criterios que se han de definir de nuevo en cada paso.	Extracción única de una muestra siguiendo un plan definido con antelación.
El tamaño de la muestra no está definido con antelación.	El tamaño de la muestra está definido de antemano.
El muestreo acaba cuando se ha alcanzado la saturación teórica.	El muestreo finaliza cuando se ha estudiado la muestra entera.

Tabla 5.3. Muestreo teórico frente a muestreo estadístico

Fuente: Wiedemann (1995, pág. 441), referenciado en Flick (2004, pág. 79)

Dadas las posibilidades teóricamente ilimitadas de integrar nuevos individuos, es necesario definir los **criterios de la selección de nuevos casos**, para una limitación bien fundamentada del muestreo. Ejemplos de estos criterios serían lo prometedor del próximo caso o lo relevante que sería para el desarrollo de la teoría (Flick, 2004, pág. 78).

La decisión de cuando dejar de integrar nuevos casos en la muestra se determina con base en la denominada **saturación teórica**, concepto propuesto también (al igual que el de muestreo teórico) por Glaser y Strauss (1967, pág. 61). Según estos autores una muestra está saturada cuando no se encuentran datos adicionales por medio de los cuales el investigador pueda desarrollar las propiedades del grupo de casos. Es decir, cuando un individuo adicional (o un caso adicional) ya no aporta nada nuevo.

Por tanto, **la estructura de la muestra** no se define antes de recoger los datos, sino que **se desarrolla de forma gradual durante el proceso de recogida e interpretación de los datos**.

Las **estrategias graduales de muestreo** no son las únicas existentes en investigación cualitativa. En contraste con el muestreo aleatorio, Patton (1990, págs. 169 a 181) realiza algunas propuestas en relación al **muestreo deliberado**, como el de **casos extremos o desviados**, el de **casos típicos**, el de **casos de mayor intensidad** de las características a estudiar, el de **casos críticos** o el de **conveniencia** (casos de más fácil acceso).

Morse (1998, pág. 73) establece los criterios generales que debe poseer el “buen informante” y que pueden ser utilizados para discriminar los casos significativos de los que no lo son. Los buenos informantes deben disponer del conocimiento y experiencia necesarios para responder a las preguntas, deben ser capaces de reflexionar sobre los temas que se proponen en la entrevista, además de estar dispuestos a participar en el estudio. Si se cumplen estas condiciones, el caso podrá ser incluido en el estudio como **selección primaria**. Sin embargo, aquellos casos de **selección secundaria**, en que el informante está dispuesto a conceder la entrevista pero no posee el suficiente conocimiento o experiencia para responder a las preguntas de la entrevista, deberían **sólo** incluirse **si no se encuentran suficientes casos de selección primaria**.

En cuanto a **métodos de investigación**, cuatro son los básicamente utilizados en la metodología cualitativa⁶ (Silverman, 2001, pág. 11):

- Observación
- Análisis de documentos
- Entrevistas
- Grabación y transcripción

Estos métodos se suelen combinar de manera que, por ejemplo, muchos estudios de casos basados en la metodología cualitativa utilizan la observación y las entrevistas, o las entrevistas y el análisis de documentos, etc.

A lo largo de la fase de **recogida de datos en el campo**, el investigador deberá seguir tomando decisiones, modificando, cambiando, alterando o rediseñando su trabajo. La duración de las entrevistas, las cuestiones a realizar y el tiempo de dedicación se desarrollarán con un **carácter flexible** (Rodríguez Gómez, Gil Flores y García Jiménez, 1999, pág. 74).

⁶ a pesar de que se asocian a la metodología cualitativa, también pueden ser utilizados en estudios de investigación cuantitativa (Silverman, 2001, pág. 12). De igual forma, el análisis de casos puede emplear métodos o herramientas a partir de fuentes de datos tanto cualitativas como cuantitativas.

El proceso de **análisis de datos** se inicia ya en la **etapa de recogida productiva de datos**, en la que deben recogerse sólo aquellos datos que realmente interesen al desarrollo de la investigación, evitando informaciones innecesarias.

En cuanto a la **documentación** de los datos, la investigación cualitativa trabaja fundamentalmente sobre **textos**, puesto que los métodos para recoger información (entrevistas u observaciones) **producen datos que se transforman en textos** por el registro y la transcripción⁷. Es más, para evitar la heterogeneidad del formato de la información (documentos, observaciones, cuadernos de campo, recortes de prensa, entrevistas grabadas, cartas y/o diarios, notas personales, fotografías, gráficos) es conveniente trabajar sobre un formato de texto.

Los textos sirven a tres propósitos en el proceso de investigación cualitativa: no son sólo los **datos esenciales** en los que se basan los hallazgos, sino también la **base de las interpretaciones** y el **medio para presentarlos y comunicarlos**. Las entrevistas comprenden los datos, que se transforman en transcripciones (es decir, textos) y se producen interpretaciones de ellas después (en las observaciones o las notas de campo). Así, el texto sustituye a lo que se estudia (Flick, 2004, pág. 43).

A partir de estos textos enriquecidos, gracias a su documentación y edición, se inician los métodos de interpretación y **análisis de la información recogida (fase analítica)**. Una de las ventajas de la utilización del formato texto es la homogeneización de la información, de manera que sea posible aplicar diferentes **técnicas de codificación para clasificar y analizar la información**.

La **interpretación de los datos** recogidos es la **actividad central de la investigación cualitativa**: sirve para desarrollar la teoría y para decidir qué datos adicionales deben recogerse. Por lo tanto, el proceso lineal de primero recoger los datos y después interpretarlos se abandona a favor de un procedimiento entremezclado (Flick, 2004, pág. 192).

El análisis de la información disponible comienza con la clasificación o también denominada categorización, indización o **codificación**. Según Miles y Huberman (1994, pág. 56), un código es como una **categoría que habitualmente deriva de las preguntas de la investigación**, hipótesis, conceptos clave, y temas importantes. Es un **instrumento de organización y recuperación de la información** que permite al investigador identificar

⁷ La utilización de métodos para manejar datos eficientemente es imprescindible: transcripciones, notas de campo, aplicaciones informáticas de análisis cualitativo de datos (como el caso del software NUD*IST Vivo utilizado en este trabajo), etc.

rápidamente, extraer, y agrupar todos los segmentos de información relacionados con una pregunta, hipótesis, concepto o tema.

De forma genérica, esta **fase analítica** contemplaría, según Rodríguez Gómez, Gil Flores y García Jiménez (1999, pág. 75), las siguientes actividades: **a) reducción de datos; b) disposición y transformación de datos; y c) obtención de resultados y verificación de conclusiones.**

El proceso de investigación culmina con la presentación y difusión de los resultados analizados y con la elaboración del **informe de investigación**.

5.4. El estudio de casos como metodología de investigación

Existen trabajos de investigación, dentro de la disciplina de la Organización de Empresas, en los que resulta muy compleja la obtención de información secundaria para explicar y caracterizar determinados fenómenos. Sería el caso del estudio del nivel de subcontratación estratégica empresarial.

En estos casos, según De la Fuente Sabaté (1996, pág. 4), en los que domina la **necesidad de información endógena obtenida de fuentes primarias**, la investigación exhaustiva de casos particulares se está revelando como una potente herramienta para el análisis de hechos empresariales.

En este sentido, según el estudio de Grunow (1995, pág. 98) sobre las metodologías de investigación utilizadas en organización de empresas, más del 50% de los 204 estudios empíricos analizados en este trabajo utilizan el estudio de casos.

Un **caso de estudio** es una **descripción detallada de una organización**, individuo, situación o fenómeno, obtenida a partir de **diferentes métodos de obtención de información** como la observación directa, las entrevistas o el análisis de documentos, para **obtener datos tanto cualitativos como cuantitativos**, y que pueden emplearse para el desarrollo o contraste de una teoría, la exploración de un fenómeno o la descripción de una situación determinada.

Tal y como argumenta Yin (1989, pág. 25), **no se debe confundir el estudio de casos con la investigación cualitativa**. Este tipo de investigación no siempre implica análisis de casos, o no siempre el estudio de casos se limita a las condiciones de la investigación cualitativa. El estudio de casos puede estar enteramente basado en evidencias cuantitativas y además, el análisis de casos no siempre incluye observaciones directas y detalladas como fuente de evidencia (Yin, 1989, pág. 25). Las evidencias pueden ser

La ruptura de la cadena de valor como consecuencia de la subcontratación.

De la subcontratación táctica a la estratégica.

Una investigación cualitativa mediante el análisis de casos.

cualitativas (por ejemplo, palabras), cuantitativas (por ejemplo, números), o ambas (Eisenhardt, 1989, pág. 534 y 535).

Así, tal y como esquematiza la figura 5.2., el estudio de casos puede utilizarse como instrumento en investigación sólo cuantitativa, en investigación sólo cualitativa o, cuando se realiza una investigación cuantitativa/cualitativa.

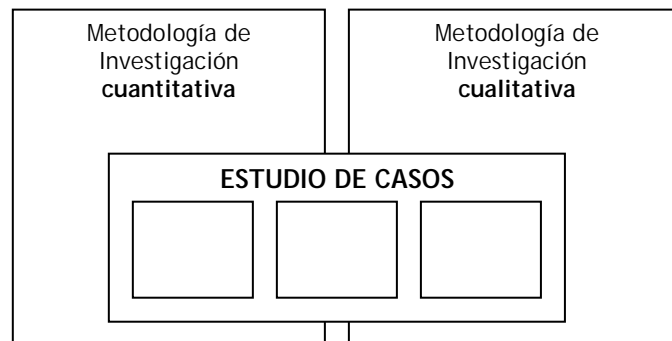


Figura 5.2. El estudio de casos como metodología de investigación cuantitativa, cualitativa o de ambas.

Fuente: Elaboración propia

Cuando se intenta **investigar acerca de cuestiones que comienzan por “por qué” o por “cómo”**, el estudio de casos es la estrategia de investigación más apropiada (Yin, 1989, pág. 13). En esencia, un análisis de casos tiende a **aclarar una decisión o conjunto de decisiones**: porqué fueron tomadas, cómo fueron implementadas y con qué resultados.

Según Benbasat, Goldstein y Mead (1987, pág. 370), esta metodología se refiere a aquella investigación que usa **múltiples métodos y herramientas para la recogida de datos** por un observador directo de varias entidades, en una escena única, considerando aspectos temporales y contextuales del fenómeno bajo estudio, sin experimentación ni manipulación.

De forma similar, Yin (1989, pág. 23) define el análisis de casos como una investigación empírica que **estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real**, cuando las fronteras entre el fenómeno y el contexto no son evidentes, y en la que se utilizan **múltiples fuentes de evidencia**.

Stuart et al. (2002, pág. 420) establecen un modelo de cinco **etapas para el proceso de investigación**, esquematizado en la figura 5.3.

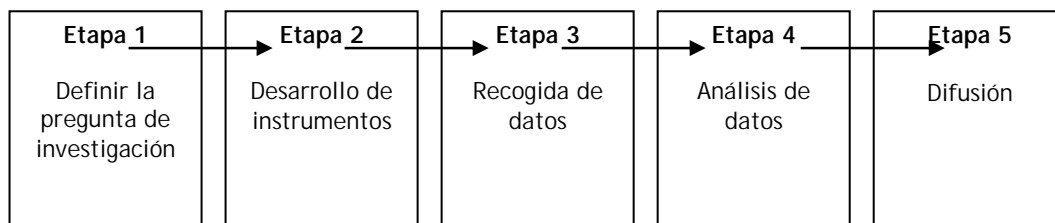


Figura. 5.3. Las cinco etapas del proceso de investigación del análisis de casos

Fuente: Stuart et al. (2002, pág. 420)

Se trata de un modelo similar al propuesto por Rodríguez Gómez et al. (1999, pág. 64) sobre las fases de la investigación cualitativa, expuesto en el apartado anterior. En ese esquema, la primera etapa preparatoria (reflexiva y de diseño) comprendería las dos primeras fases del modelo de Stuart et al. (2002, pág. 420) de definición de la pregunta de investigación y desarrollo de instrumentos.

Es justamente en esta segunda etapa de desarrollo de instrumentos, previa a la recogida de datos, que Yin (1989, pág. 70) propone la elaboración del denominado protocolo, para contribuir a **augmentar el nivel de fiabilidad del estudio**. El **protocolo del estudio de casos** debe ser más que la organización de las preguntas de la investigación que se quieren plantear; debe incluir la documentación principal necesaria para proporcionar a los investigadores la organización de las visitas y garantizar que el camino de evidencias está perfectamente documentado (Stuart et al., 2002, pág. 424).

Yin (1989, pág. 70) establece las **secciones del protocolo**⁸ en las siguientes cuatro:

- a) información general sobre el proyecto de estudio (objetivos, intenciones, aspectos y lecturas relevantes del tema que está siendo investigado),
- b) procedimientos en el campo (credenciales y acceso a los lugares de estudio de los casos, fuentes generales de información, y advertencias sobre el procedimiento),
- c) cuestiones del estudio de casos (cuestiones específicas que el investigador debe tener en mente en la recogida de datos, tablas vacías preparadas para aspectos específicos, y potenciales fuentes de información para responder a cada pregunta), y

⁸ Aunque la elaboración del protocolo es recomendable para cualquier estudio, es esencial para un diseño de casos múltiples.

d) guía para el informe de los casos (idea general, formato de la narración y especificación de la información bibliográfica y otra documentación).

Así, la preparación del protocolo fuerza al investigador a anticipar algunos de los problemas que puede encontrarse posteriormente.

Existen diferentes **tipos de casos** en la literatura de organización, tales como los **descriptivos**, que analizan cómo ocurre un fenómeno organizativo dentro de su contexto real; los **exploratorios**, cuyo objetivo es familiarizarse con una situación sobre la que no existe un marco teórico bien definido; los **ilustrativos**, que ponen de manifiesto las prácticas de gestión de las empresas más competitivas; o los **explicativos**, que pretenden revelar las causas o el porqué de determinado fenómeno organizativo (Bonache, 1999, pág. 125).

Además de esta tipología, el diseño de un estudio de casos puede ser de caso único o de casos múltiples. Los diseños de **caso único** son aquellos que centran su análisis en un único caso, justificado por ser éste de carácter crítico, extremo o revelador, o por ser el estudio de tipo exploratorio. En cambio, en el diseño de **casos múltiples** se utilizan varios casos únicos a la vez para estudiar la realidad que se desea explorar, describir, explicar, evaluar o modificar.

Frente al diseño de caso único, se argumenta que las evidencias presentadas a través de un diseño de casos múltiples son más convincentes, y el estudio realizado desde esta perspectiva es considerado más robusto (Yin, 1989, pág. 52) al basarse en la **lógica de la replicación**, es decir, a través del análisis de nuevos casos y la comparación.

A partir de un marco teórico, la lógica de la replicación lleva al investigador a seleccionar los casos más adecuados y a definir las medidas necesarias para estudiar el fenómeno considerado. Cada caso individual se comporta como un estudio completo del que se obtienen unas evidencias que se relacionan con los hechos y las conclusiones específicas al caso. A partir de ellas se elabora una estructura explicativa, de manera que las conclusiones obtenidas en cada caso se consideran información relevante para analizar el siguiente caso.

Atendiendo a la selección de cada caso, si ésta se realiza para alcanzar unos resultados similares estaríamos refiriéndonos a la denominada *replicación literal*, mientras que si se producen resultados contrarios pero por razones predecibles estaríamos considerando la *replicación teórica* (Yin, 1989, pág. 53).

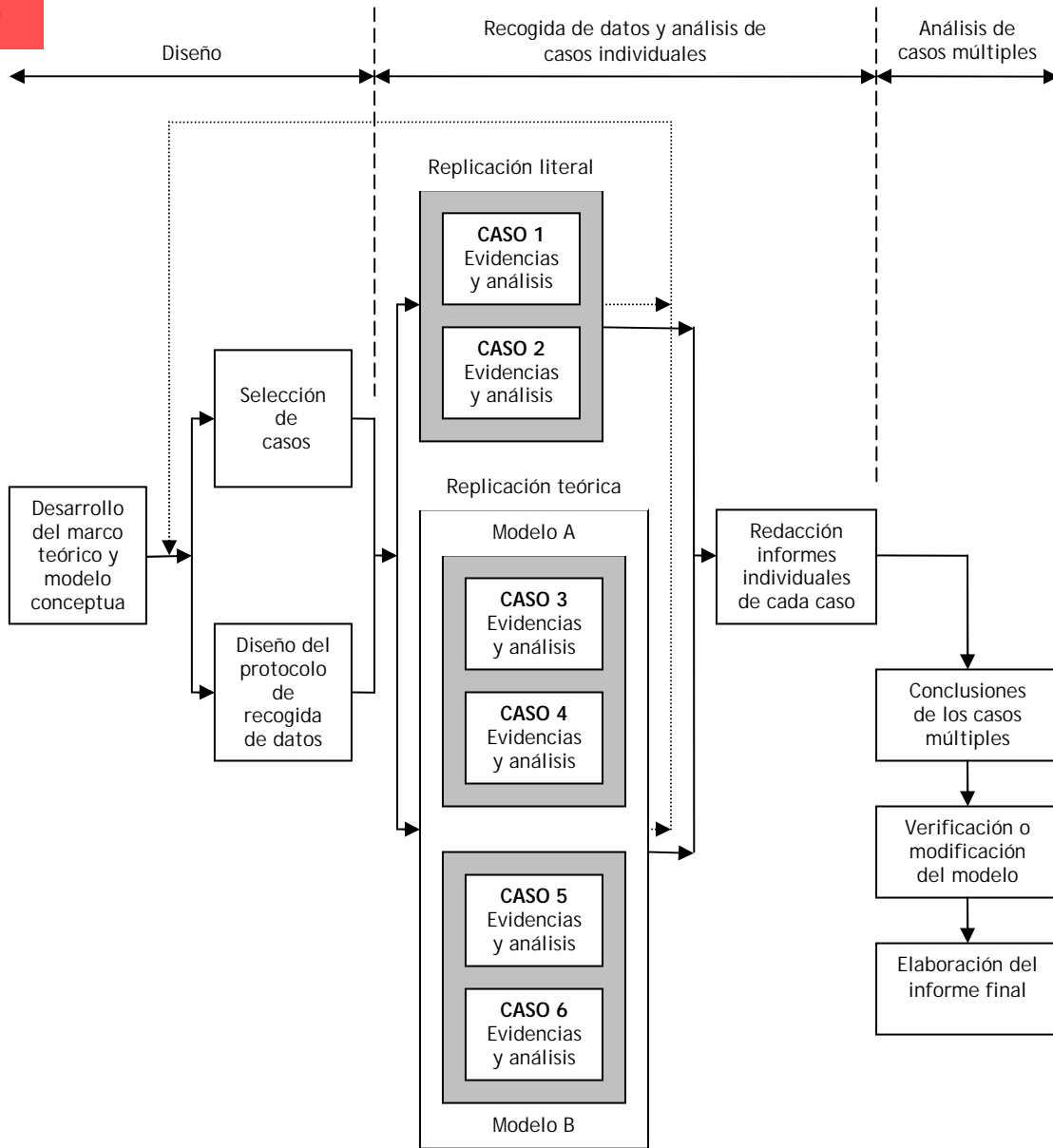


Figura 5.4. La lógica de la replicación en un diseño de casos múltiples

Fuente: Adaptado de Yin (1989, pág. 56) y Rodríguez Gómez et al. (1999, pág. 97)

La lógica de la replicación en el diseño de casos múltiples se ilustra en la figura 5.4., en la que se puede observar dos casos para replicación literal (1 y 2) y cuatro casos para replicación teórica (3, 4, 5 y 6) de dos modelos (A y B).

El punto de partida es el desarrollo del marco teórico, de las preguntas de investigación y del modelo conceptual, que son el fundamento para la posterior selección de los casos de estudio, así como de las técnicas e instrumentos de recogida de información más adecuados (protocolo de la recogida de datos). Seguidamente, se realizan los estudios de los casos individuales (1 y 2) que permitirán la replicación literal, que a través de la realización de los estudios del tercero al sexto se podrá replicar teóricamente (Rodríguez Gómez et al., 1999, pág. 96).

Así, todo el proceso refuerza y verifica el modelo teórico inherente al estudio.

Tal como sugiere el propio Yin (1989, pág. 57), la lógica de la replicación mediante la utilización de más casos se diseña para **ampliar o extender los resultados a otros grupos**, y **no para aumentar el número de datos** con el fin de incrementar la fiabilidad de los resultados dentro del grupo.

5.4.1. Ventajas e inconvenientes del análisis de casos

Benbasat, Goldstein y Mead (1987, pág. 370) identifican tres **puntos fuertes** destacados de la metodología del estudio de casos:

- El fenómeno puede ser estudiado en su **marco natural y significativo**, la teoría relevante es generada desde el entendimiento obtenido a través de la observación de las prácticas actuales.
- El análisis de casos permite, de manera mucho más significativa, plantearse la pregunta de **porqué**, más que sólo la de *qué* y *cómo*, para ser respondida con un relativo **pleno entendimiento de la naturaleza y complejidad del fenómeno completo**.
- El estudio de casos se presta a la **investigación exploratoria**, en la que las variables son todavía desconocidas y el fenómeno no está plenamente entendido.

Yin (1989), McCutcheon y Meredith (1993) y Eisenhardt (1989) (referenciado en Meredith, 1998, pág. 444), identifican otras **ventajas** del estudio de casos como la **riqueza de sus explicaciones** y su **potencial para probar hipótesis** en situaciones específicas bien descritas.

En cuanto a la riqueza de las explicaciones, cabe destacar además, que una de las ventajas de las entrevistas en profundidad es que permiten el diálogo y propiciar el debate acerca del significado de un concepto, mientras que el cuestionario se ciñe únicamente a la elección entre las posibles respuestas, normalmente seleccionando y señalizando alguna de las opciones. En este último caso, se debe elegir entre alternativas fijas sin la consideración de los “sis” o los “peros” (Meetoo y Temple, 2003, pág. 8).

Algunas de las **dificultades** de realizar investigación sobre casos es la necesidad de observación directa en situaciones actuales (coste, tiempo, dificultad de acceso); la necesidad de múltiples métodos, herramientas y entidades para la triangulación; la falta de controles; y la complejidad del contexto y dinámica temporal (Meredith, 1998, pág. 444).

Otros **inconvenientes** se refieren a:

* Ofrecen **escasos fundamentos para generalizar** (siendo buenos para generar buenas hipótesis e interesantes para confirmar teorías).

* Se necesita **mucho tiempo para conseguir información suficiente**. El análisis de datos y elaboración de conclusiones lleva más tiempo que la recogida de datos, aunque la información obtenida siempre es válida.

* La **información** que se obtiene es **difícil de manejar** (textos procedentes de transcripciones de grabaciones, observaciones, notas de campo, ...)

* No hay una manera establecida de asegurar la realización de un buen estudio de casos, lo que obliga a una **constante reflexión sobre el trabajo realizado**. Existe el riesgo de la falta de objetividad por el **posible sesgo** en la selección del caso y del marco teórico y en la determinación de la información que es relevante.

Finalmente, para evitar posibles críticas en referencia a la falta de rigor, problemas de fiabilidad o de validez, en el siguiente apartado se exponen los **criterios de valoración de la calidad de un estudio de casos**.

5.4.2. Fiabilidad y validez del análisis de casos

El problema de cómo evaluar la investigación cualitativa no se ha resuelto todavía y se utiliza con frecuencia como argumento de **duda sobre la legitimidad** de este tipo de investigación (Flick, 2004, pág. 235).

Hay académicos que consideran que el análisis de casos se aleja de la manera “normal” en que se debe hacer ciencia, la cual se tiende a identificar con los análisis estadísticos y las

La ruptura de la cadena de valor como consecuencia de la subcontratación.

De la subcontratación táctica a la estratégica.

Una investigación cualitativa mediante el análisis de casos.

grandes muestras. Es por ello que el estudio de casos suele estar en una posición muy vulnerable y debe **justificar el uso de esta metodología**, así como **defenderla de las críticas** que a menudo recibe (Bonache, 1999, pág. 124).

Esta metodología es frecuentemente criticada de **falta de rigurosidad** debido a que sus variables no pueden ser matemáticamente cuantificables y las variables independientes no pueden ser manipuladas a voluntad. De todas formas, autores como McCutcheon y Meredith (1993) o Yin (1994) (referenciado en Meredith, 1998, pág. 448), entre otros, argumentan que el estudio de casos está guiado por los mismos principios y sigue las mismas normas bien definidas de evidencia que los métodos racionalistas.

Según Bonache (1999, pág. 126), en la metodología cuantitativa lo importante es la fiabilidad, es decir, que distintos codificadores realicen las mismas clasificaciones al examinar el mismo material, mientras que en la metodología cualitativa (para algunos autores equiparada a los estudios de casos), lo importante es la **autenticidad**, es decir, que **el método permita entender el punto de vista y las categorías de los sujetos estudiados**.

Existe un argumento simplista según el cual el estudio de casos es *significativo y rico* en comparación con el, en ocasiones, dudoso empirismo de las técnicas cuantitativas, ya que permiten desgranar de forma detallada los procesos en sus propios contextos. Aunque, según el argumento contrario, igualmente simple, el análisis de casos está falto de rigor y veracidad y no puede conducir a la generalización, que sí puede ser alcanzada por los métodos cuantitativos. Este nivel y tipo de argumento está totalmente pasado de moda (Hartley, 1994; en Cassell y Symon, 1994, pág. 208).

Así, debido a la no existencia de nuevos criterios de validación más adecuados a las peculiaridades y a las características específicas de la investigación cualitativa, se suelen utilizar los **criterios clásicos de fiabilidad y validez**.

Según Kidder (1981, págs. 7 a 8; referenciado en Yin, 1989, pág. 40) un estudio de investigación debe superar cuatro pruebas: la validez constructiva, la validez interna, la validez externa y la fiabilidad. El objetivo perseguido es obtener el **máximo de fiabilidad y validez** para aumentar la **calidad de la investigación**.

La **validez** de una investigación implica que ésta produzca resultados ciertos, no erróneos ni sesgados, mientras que la **fiabilidad** se refiere al hecho de obtener los mismos resultados si un investigador repite una investigación en el mismo lugar, con las mismas personas y siguiendo el mismo procedimiento.

Así, la fiabilidad garantiza que las operaciones de un estudio así como el procedimiento de recogida de datos pueden repetirse con los mismos resultados. Existen dos formas de

asegurar una buena fiabilidad: utilizar un **protocolo** del análisis y mantener una **base de datos** del estudio de casos que permita recuperar fácilmente la información. Todo ello permitiría a un nuevo investigador **repetir el procedimiento analítico**, empezando con los datos en bruto (Stuart et al., 2002, pág. 430).

Mediante la **validez constructiva** se trata de establecer las medidas operativas de corrección para los conceptos que están siendo estudiados. En cambio, la **validez interna** hace referencia a la inexistencia de errores (o a la minimización de los mismos) en el diseño y realización de la investigación (Coller, 2000, pág. 54). Finalmente, la **validez externa** o también denominada **generalización**⁹, es definida por Yin (1994, pág. 33) como el dominio en el que los resultados del estudio o las supuestas relaciones causales pueden ser generalizadas. Para Hedrick et al. (1993, pág. 40), la validez externa es el alcance en que es posible la generalización de los datos y del contexto del estudio de investigación a un marco y una población más amplios. Así, sería el grado en que las conclusiones y resultados de la investigación puedan ser también válidas más allá de los casos analizados.

Una vía utilizada por los investigadores para presentar su trabajo como válido es la utilización de una combinación de métodos para la comparación de resultados, una estrategia denominada **triangulación** (Meetooy y Temple, 2003, pág. 3). La necesidad de triangular surge como respuesta a la necesidad ética de confirmar la validez del proceso o procesos (Amaratunga y Baldry, 2001, pág. 101).

La triangulación es un principio básico que se suele seguir para **reforzar la fiabilidad y la validez interna** de la investigación durante el trabajo de campo, de manera que en la medida de lo posible, las informaciones se suelen contrastar, al menos con tres fuentes¹⁰. Según Coller (2000, pág. 87), un trabajo que ha recurrido a múltiples fuentes de información (observación, documentos, entrevistas) para analizar un fenómeno es mucho más fiable y sus resultados son más sólidos que uno que se basa solamente en, por ejemplo, lo que dice un informante clave. Así, la triangulación aporta precisión y

⁹ La generalización analítica del estudio de casos debe diferenciarse de la generalización estadística. Tal como propone Stuart et al. (2002, pág. 430), uno de los ejemplos más conocidos de la generalización analítica se recoge en el estudio de Schonberger (1982) sobre la planta de Kawasaki en Nebraska. Hasta este estudio, los investigadores de la Dirección de la Producción/Operaciones habían rechazado los sistemas de producción *Just in Time* justificándose en la gran diferencia existente con la cultura japonesa. El estudio del caso permitió ilustrar la efectividad y la eficiencia de los métodos de producción JIT aplicados en el entorno norteamericano usando personal no japonés.

¹⁰ Marianne W. Lewis (1998, pág. 456) propone un nuevo principio denominado triangulación iterativa como proceso de desarrollo de la teoría, que supone la realización de triangulaciones iterativas sistemáticas entre la revisión de la literatura, las evidencias de los casos y la intuición.

explicaciones alternativas independientes de la simple intuición y de las buenas intenciones de “hacerlo bien”.

Pruebas	Táctica del estudio de casos	Fase de la investigación
Validez constructiva	Uso de múltiples fuentes de evidencia.	Recogida de datos
	Establecer cadenas de evidencias.	Recogida de datos
	Entrevistar informantes clave	Composición
Validez interna	Realizar ajustes al modelo (<i>pattern matching</i> ¹¹)	Análisis de datos
	Realizar construcciones de explicaciones	Análisis de datos
	Realizar análisis de series temporales	Análisis de datos
Validez externa	Usar la lógica de replicación en estudios de casos múltiples	Diseño de la investigación
Fiabilidad	Utilizar un protocolo para el estudio de casos	Recogida de datos
	Desarrollar una base de datos para el estudio de casos	Recogida de datos

Tabla 5.4. Validez y fiabilidad en investigación con estudios de casos

Fuente: Yin (1989, pág. 41)

Denzin (1989, págs. 237 a 241) distingue cuatro **tipos de triangulación**: de datos, del investigador, de la teoría y metodológica.

La **triangulación de las fuentes de datos** (o **triangulación de la información**¹²) se refiere al esfuerzo por ver si aquello que se observa y de lo que se informa contiene el mismo significado cuando se encuentra en otras circunstancias.

¹¹ El *pattern matching* es un método para validar las conclusiones, al comparar un conjunto esperado de variables independientes frente a las dependientes a nivel teórico, caso por caso, frente al modelo de características observadas.

¹² Según la denominación de Easterby-Smith et al. (1991).

La **triangulación del investigador** es el hecho de que varios observadores o entrevistadores observen una misma escena o el mismo fenómeno de estudio, para detectar o minimizar las desviaciones derivadas del investigador como persona.

La **triangulación de la teoría** se produce cuando existen varios co-observadores con puntos de vista teóricos alternativos. Por tanto, sería la comparación de datos interpretados de forma diferente por varios investigadores, con el propósito de extender las posibilidades de producir conocimiento.

Finalmente, la **triangulación metodológica** consiste en la utilización de múltiples fuentes de evidencia para el análisis de un mismo factor, con la intención de clarificar posibles influencias externas y atenuar la variabilidad en las observaciones.

Según Denzin (1989, pág. 236), la triangulación de método, investigador, teoría y datos es la estrategia más sólida de construcción de teoría.

La triangulación se puede utilizar como un enfoque para fundamentar el conocimiento obtenido con los métodos cualitativos. Es menos una estrategia para validar los resultados y los procedimientos que una **alternativa a la validación que incrementa el alcance, la profundidad y la consistencia en las actuaciones metodológicas** (Flick, 2004, pág. 244).

Según Stuart et al. (2002, pág. 431), **el análisis de casos no proporciona la panacea para encontrar la verdad**, pero es digna de merecer un papel más importante, dentro del conjunto de metodologías, del que actualmente posee.

Es preciso reconocer que, la extrapolación desde un caso a otro puede ser peligrosa si las condiciones del entorno no son cuidadosamente consideradas. Ésta es una limitación de los casos pero no es exclusiva de ellos (Stuart et al., 2002, pág. 431).

5.5. Conclusiones

En este capítulo se han expuesto a modo de síntesis las principales características de las metodologías de investigación cuantitativa y cualitativa, prestando una mayor atención en la segunda, puesto que ésta es la utilizada en la parte empírica de este trabajo de investigación. Por el mismo motivo se han presentado también los aspectos básicos del estudio de casos como metodología de investigación.

En consecuencia, estos aspectos teóricos desarrollados, constituyen el marco de fundamentos del **diseño de la investigación empírica** de este trabajo que se realiza en el capítulo siguiente, basado en el **estudio de casos como metodología de investigación cualitativa** (figura 5.5.).

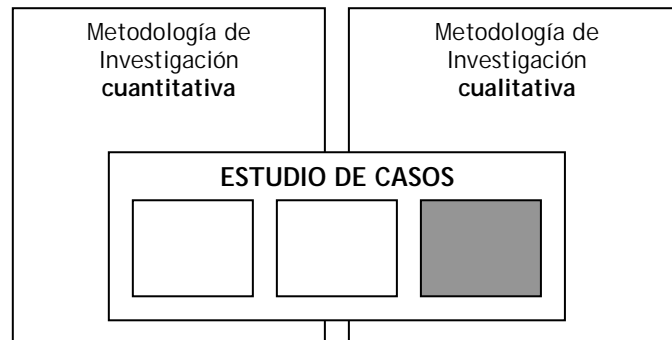


Figura 5.5. El estudio de casos como metodología de investigación cualitativa

Fuente: Elaboración propia

5.6. Bibliografía

Amaratunga, D. y Baldry, D. (2001): "Case study methodology as a means of theory building: performance measurement in facilities management organizations", *Work Study*, vol. 50, núm. 3, páginas 95 a 104.

Amaratunga, D.; Baldry, D.; Sarshar, M. y Newton, R. (2002): "Quantitative and qualitative research in the built environment: application of "mixed" research approach", *Work Study*, vol. 51, núm. 1, páginas 17 a 31.

Bazeley, P. y Richards, L. (2000): *The Nvivo Qualitative Project Book*, SAGE Publications, Oxford.

Benbasat, I., Goldstein, D.K. y Mead, M. (1987): "The case research strategy in studies of information systems", *Management Information Systems Quarterly*, vol. 11, núm. 3 (September), páginas 369 a 386.

Bonache, J. (1999): "El estudio de casos como estrategia de construcción teórica: características, críticas y defensas", *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, núm. 3 (Enero-Junio), páginas 123 a 140.

Bonoma, T.V. (1985): "Case research in Marketing: Opportunities, problems, and a process", *Journal of Marketing Research*, vol. 22, núm. 2 (May), páginas 199 a 208.

Borch, O.J. y Arthur, M.B. (1995): "Strategic networks among small firms: implications for strategy research methodology", *Journal of Management Studies*, vol. 32, núm. 4 (July), páginas 419 a 441.

Cassell, C. y Symon, G. (editores) (1994): *Qualitative methods in organizational research. A practical guide*, SAGE Publications, Londres.

Céspedes, J. y Sánchez, M. (1996): "Tendencias y desarrollo recientes en métodos de investigación y análisis de datos en dirección de empresas", *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, vol. 5/3, páginas 23 a 40.

Coller, X. (2000): *Estudio de casos*, Centro de Investigaciones Sociológicas, Colección Cuadernos Metodológicos, núm. 30, Madrid.

de la Fuente Sabaté, J.M. (1996): "Modelos de tesis doctorales", *Taller de Métodos y Técnicas de Investigación en Economía de la Empresa (ACEDE)*, Sedano (Burgos).

Denzin, N.K. (1989): *The Research Act* (3ª ed.), Prentice Hall, Englewood Cliffs.

Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S. (1994): "Introduction: entering the Field of Qualitative Research", en **Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S.** (eds.): *Handbook of Qualitative Research*, SAGE Publications, Londres, páginas 1 a 18.

Easterby-Smith, M.; Thorpe, R. y Lowe, A. (2004): *Management research. An introduction*, SAGE Publications, Londres.

Eco, U. (1993): *Cómo se hace una tesis: técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*, Gedisa, Barcelona.

Eisenhardt, K.M. (1989): "Building theories from case study research", *Academy of Management Review*, vol. 14, núm. 4, páginas 532 a 550.

Flick, U. (2004): *Introducción a la investigación cualitativa*, Morata, Madrid.

García Merino, J.D. y Peña Cerezo, M.A. (2004): "Metodologías cuantitativas versus cualitativas: ¿Una dicotomía irreconciliable?", *XVIII Congreso Anual y XIV Congreso Hispano-Francés de AEDEM*, Ourense.

Gibbs, G.R. (2002): *Qualitative Data Analysis. Explorations with NVivo*, Open University Press, Philadelphia.

Glaser, B.G. y Strauss, A.L. (1967): *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*, Aldine, Nueva York.

La ruptura de la cadena de valor como consecuencia de la subcontratación.
De la subcontratación táctica a la estratégica.
Una investigación cualitativa mediante el análisis de casos.

Grunow, D. (1995): "The research design in organization studies: problems and prospects", *Organization Science*, vol. 6, núm. 1, páginas 93 a 103.

Guba, E.G. y Lincoln, Y.S. (1994): "Competing paradigms in qualitative research"; en **Denzin, N.K. y Lincoln, Y.S.** (1994): *Handbook of qualitative research*, SAGE Publications, USA, capítulo 6, páginas 105 a 117.

Hair, J.F., Jr; Anderson, R.E.; Tatham, R.L. y Black, W.C. (1999): *Análisis multivariante* (quinta edición), Prentice Hall, Madrid.

Hedrick, T.E.; Bickman, L. y Rog, D.J. (1993): *Applied research design: a practical guide*, SAGE Publications, USA.

Johnston, W.; Leach, M. y Liu, A. (1999): "Theory testing using case studies in business-to-business research", *Industrial Marketing Management*, vol. 28, páginas 201 a 213.

Kidder, T. (1981): *The soul of a new machine*, Little Brown, Boston.

Larsson, R. (1993): "Case survey methodology: quantitative analysis of patterns across case studies", *Academy of Management Journal*, vol. 36, núm. 6, páginas 1515 a 1546.

Lewin, J. y Johnston, W. (1997): "Relationship marketing theory in practice: a case study", *Journal of Business Research*, vol. 39, páginas 23 a 31.

Lewis, M.W. (1998): "Iterative triangulation: a theory development process using existing case studies", *Journal of Operations Management*, vol. 16, núm. 4 (July), páginas 455 a 469.

Martínez Olmo, F. (2002): *El cuestionario. Un instrumento para la investigación de las ciencias sociales*, Laertes, Barcelona.

McCutcheon, D.M. y Meredith, J.R. (1993): "Conducting case study research in operations management", *Journal of Operations Management*, vol. 11, núm. 3, páginas 239 a 256.

Meeto, D. y Temple, B. (2003): "Issues in multi-method research: constructing self-care", *International Journal of Qualitative Methods*, vol. 2, núm. 3 (September), páginas 1 a 21,

http://www.ualberta.ca/~iiqm/backissues/2_3final/pdf/meetootemple.pdf, accedido el 10 de febrero de 2004.

Meredith, J. (1998): "Building operations management theory through case and field research", *Journal of Operations Management*, vol. 16, núm. 4 (July), páginas 441 a 454.

Miles, M.B. y Huberman, A.M. (1994): *Qualitative data analysis* (second edition), SAGE Publications, USA.

Momme, J. (2002): "Framework for outsourcing manufacturing: strategic and operational implications", *Computers in Industry*, vol. 49, páginas 59 a 75.

Morse, J.M. (1998): "Designing Funded Qualitative Research", en **Denzin, N. y Lincoln, Y.S.** (eds.), *Strategies of Qualitative Research*, SAGE Publications, Londres, págs. 56 a 85.

Morse, J.M. y Chung, S.E. (2003): "Toward holism: the significance of methodological pluralism", *International Journal of Qualitative Methods*, vol. 2, núm. 3 (September), páginas 1 a 12,

http://www.ualberta.ca/~iiqm/backissues/2_3final/pdf/morsechung.pdf, accedido el 10 de febrero de 2004.

Patton, M.Q. (1990): *Qualitative Evaluation and Research Methods* (second edition), SAGE Publications, Londres.

Polo Redondo, Y. y Cambra Fierro, J.J. (2005): "Diseño de una investigación basada en el análisis de casos: Aplicaciones a las áreas de marketing y de organización de empresas", *XV Jornadas Hispano-Lusas de Gestión Científica*, Sevilla, 2 a 4 Febrero.

Richards, L. (1999): *Using NVivo in Qualitative Research*, SAGE Publications, Oxford.

Rodríguez Gómez, G.; Gil Flores, J. y García Jiménez, E. (1999): *Metodología de la investigación cualitativa* (2a edición), Aljibe, Málaga.

Schonberger, R.J. (1982): "Some observations on the advantages and implementation issues of just-in-time production systems", *Journal of Operations Management*, vol. 3, núm. 1, páginas 1 a 11.

Scudder, G.D. y Hill, C.A. (1998): "A review and classification of empirical research in operations management", *Journal of Operations Management*, vol. 16, páginas 91 a 101.

Silverman, D. (2001): *Interpreting Qualitative Data. Methods for analysing talk, text and interaction* (segunda edición), SAGE Publications, London.

Silverman, D. (editor) (1997): *Qualitative Research. Theory, method and practice*, SAGE Publications, London.

Snow, C.C. y Thomas, J.B. (1994): "Field research methods in strategic management: contributions to theory building and testing", *Journal of Management Studies*, vol. 31, núm. 4 (July), páginas 457 a 480.

Stuart, I.; McCutcheon, D.; Handfield, R.; McLachlin, R. y Samson, D. (2002): "Effective case research in operations management: a process perspective", *Journal of Operations Management*, vol. 20, páginas 419 a 433.

Sutton, R.I. (1997): "The virtues of closet qualitative research", *Organization Science*, vol. 8, núm. 1 (Jan-Feb), páginas 97 a 106.

Taylor, S.J. y Bogdan, R. (1986): *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*, Paidós, Buenos Aires.

Van Manen, J.; Dabbs, J.M., Jr. y Faulkner, R.R. (1982): *Varieties of qualitative research*, SAGE Publications, USA.

Wiedemann, P.M. (1995): "Gegenstandsnahe Theoriebildung", en **Flick, U.; Kardorff, E.V.; Keupp, H.; Rosenstiel, L.V. y Wolff, S.** (eds.): *Handbuch Qualitative Sozialforschung* (2a ed.), Munich: Psychologie Verlags Union, págs. 440 a 445.

Willcocks, L.P.; Lacity, M.C. y Kern, T. (1999): "Risk mitigation in IT outsourcing strategy revisited: longitudinal case research at LISA", *Strategic Information Systems*, vol. 8, páginas 285 a 314.

Yin, R.K. (1989): *Case study research. Design and methods*, SAGE Publications, USA.

Yin, R.K. (1993): *Applications of case study research*, SAGE Publications, USA.

Yin, R.K. (1994): *Case study research. Design and methods (2nd edition)*, SAGE Publications, USA.