

# El estudio de casos: una metodología efectiva para la investigación empresarial

## The case study: an effective methodology for business research

Eduardo Andrés GUZMÁN Barquet [1](#); Oscar José ALEJO Machado [2](#)

Recibido: 06/06/2017 • Aprobado: 04/07/2017

### Contenido

- [1. Introducción](#)
  - [2. Investigación en la gestión organizacional](#)
  - [3. Categorizaciones y finalidad del estudio de casos](#)
  - [4. Conclusiones](#)
- [Referencias bibliográficas](#)

#### RESUMEN:

El estudio de casos es una metodología de investigación cualitativa que permite la obtención de información relevante a partir de la exploración y análisis de contextos exitosos y de fracasos empresariales, con la finalidad de comprender y determinar métodos acertados de actuación directiva y gerencial. La toma de decisiones empresariales es uno de los procesos decisivos para el desarrollo y la ventaja competitiva que pueden alcanzar las entidades de negocios tanto en el sector privado como público.

**Palabras clave** Estudio de casos, herramienta metodológica, investigación empresarial

#### ABSTRACT:

The case study is a qualitative research methodology that allows the obtaining of relevant information from the exploration and analysis of successful contexts and business failures, in order to understand and determine successful methods of management and managerial action. Business decision making is one of the decisive processes for the development and competitive advantage that can be achieved by business entities in both the private and public sectors.

**Keywords** Case study, methodological tool, business research

## 1. Introducción

Los modelos de negocio y el desempeño de las empresas son algunos de los temas más importantes en la investigación empresarial, sin embargo es muy complejo su estudio desde una perspectiva positivista, pues el desarrollo de cada negocio o empresa presenta una gran cantidad de particularidades que difícilmente pueden ser abordadas desde una óptica estadística y de generalización. La administración y la economía como ciencias, están inmersas en el campo social, y desde esta visión, es comprensible el uso de metodologías y métodos

cualitativos para su investigación; no obstante existe una gran cantidad de detractores sobre el uso de metodologías cualitativas, como el estudio de caso, para la investigación en el mundo empresarial, pues suponen que sus resultados no generan ningún aporte por tratarse de realidades sin selección probabilística de muestra, o por el sesgo con el que el investigador pueda abordar el estudio (López & Salas, 2009). Pero los estudios de caso sobre el manejo y funcionamiento de las organizaciones, se han dado desde el siglo pasado en escuelas de negocios americanas como Harvard y Chicago (Villarreal & Landeta, 2010), universidades que son reconocidas a nivel mundial por su aporte al desarrollo de la ciencia; por ello en esta investigación se busca realizar una revisión de literatura que permita validar, rechazar o contextualizar la siguiente afirmación: el estudio de casos es una metodología efectiva para la investigación empresarial.

Este trabajo se desarrolla de la siguiente manera: en primer lugar, se presenta una visión panorámica del papel de la investigación en la gestión organizacional, luego se describen las categorizaciones y finalidades del estudio de casos, y se presentan las conclusiones.

---

## **2. Investigación en la gestión organizacional**

La investigación sobre la gestión de las organizaciones busca entender y darle significado a la creación de valor para el mejoramiento sustancial de la calidad de vida de las personas (Mendoza & Llaxacondor, 2015). De acuerdo con Thorpe y Holt (2008), la investigación en la gestión de organizaciones "se preocupa de los aspectos de la vida social que están relacionados con la producción y distribución de riqueza a través de alguna forma de organización social, ya sea emprendimiento, empresa, institución pública, profesión u oficio" (citado en Mendoza, 2015, p. 153). Las empresas las conforman individuos, y la gestión es producto del trabajo de esas personas, por ello se busca analizar los comportamientos que toman desde los distintos roles que ostentan en las entidades, asimismo las relaciones interpersonales, pero también busca estudiar el negocio en sí, como por ejemplo su eficiencia, su impacto en la sociedad, su sostenibilidad, etc.

Al ser preciso analizar aspectos de corte cualitativo como los comportamientos de las personas en las empresas, las decisiones tomadas en determinadas situaciones, los contextos macro y microeconómicos de los negocios que afectan las decisiones, es indispensable utilizar metodologías cualitativas que permitan analizar dichas particularidades. Siguiendo la idea anterior, un estudio de caso es una metodología que se ajusta para analizar contextos particulares, que a su vez se enfrenta a un escenario que posee más variables que datos, por ello utiliza varias fuentes de evidencias que convergen por medio de la triangulación (Yin, 2009). Para Schramm (1971), "la esencia del estudio de caso es tratar de iluminar la decisión o grupo de decisiones tomadas en las empresas, ¿por qué fueron tomadas?, ¿cómo fueron implementadas? ¿cuáles fueron sus resultados?" (Citado en Yin, 2009, p. 15).

De acuerdo con Castro (2010) para estudiar "la creciente complejidad de los fenómenos organizativos, se necesita una investigación de carácter exploratorio y comprensivo más que la búsqueda de relaciones causales" (p. 40). En el transcurso de los años, el uso del estudio de casos como metodología de investigación relacionada con los negocios y con las diferentes áreas de las empresas, se ha incrementado cuantiosamente (Castro, 2010). Lee, Collier y Cullen (2007) también han mencionado el importante crecimiento del uso de los estudios de caso en muchas disciplinas administrativas, a pesar de que siguen dominando las encuestas y los fundamentos estadísticos en las diferentes ramas de la administración, incluyendo las finanzas y el marketing.

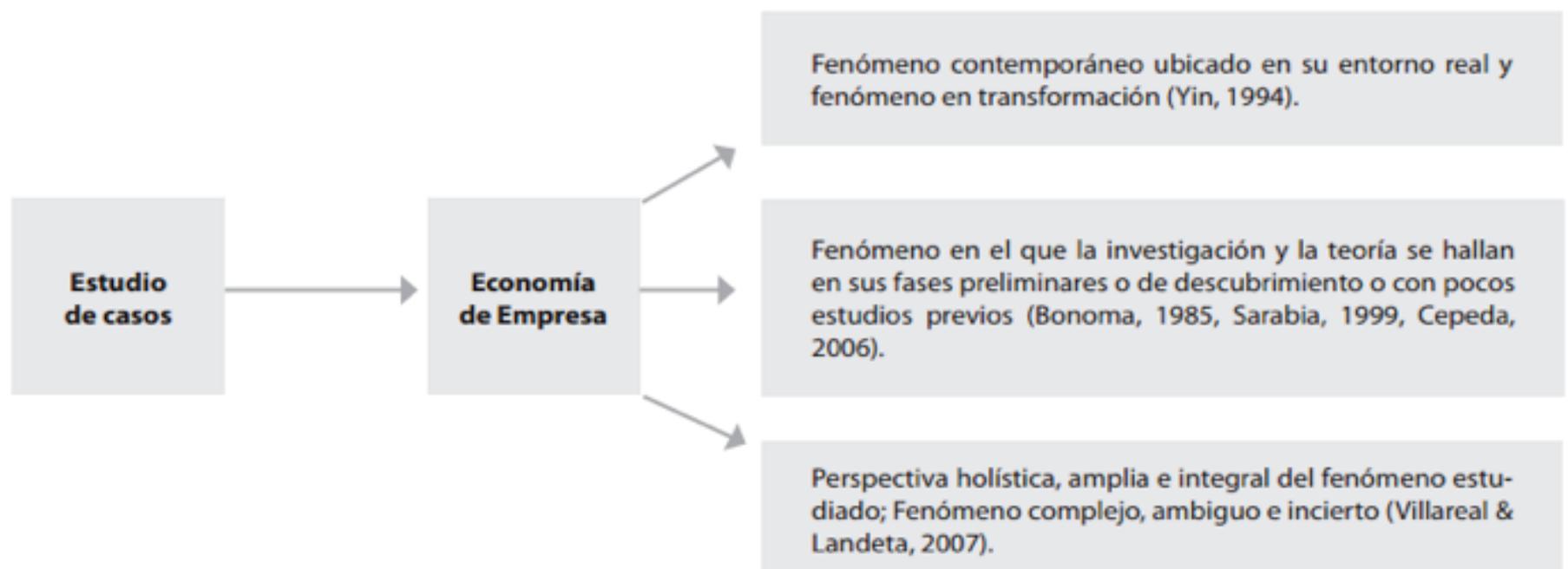
Lee et al. (2007) indican además que la riqueza de la data de los estudios de caso es muy importante para la enseñanza de las ciencias administrativas y organizacionales, pues permiten conocer las realidades particulares de los casos que se analizan, y de esa manera, se puede formar a los estudiantes sobre las diferentes posibilidades de toma de decisiones con casos de éxito y fracaso empresarial. El estudio de casos es una metodología que permite a las ciencias exactas obtener soporte para descubrimientos (estudios exploratorios) (Chetty, 1996), sobre

todo en relación a enfermedades y temas de salud física y mental, de hecho ha sido tan utilizado para esa rama del saber que en algunos artículos científicos se puede leer un número mínimo de repeticiones (casos), para que se pueda generalizar alguna enfermedad o síntoma. En los casos empresariales, también puede hablarse de generalización cuando se prueba la efectividad de características utilizadas en diferentes casos y que tienen resultados positivos o de éxito (por ejemplo los casos de estudio de la universidad de Harvard) (Gummesson, 2007).

De acuerdo con Sarabia (1999) la investigación es una espiral inductiva – hipotética – deductiva, con dos pasos procesales: (a) la fase heurística o de descubrimiento y (b) la fase de justificación – confirmación; el autor manifiesta la importancia de las metodologías cualitativas para la fase (a) y se explica por consiguiente, la importancia cada vez mayor del estudio de caso en el mundo empresarial, debido a la constante necesidad de información heurística, tanto en ámbitos directivos, comerciales, estratégicos o de marketing (Castro, 2010). Algunos autores sostienen que la combinación de paradigmas de investigación enriquece los resultados de los estudios, dando un peso importante a la utilidad de la metodología del estudio de caso en la parte exploratoria, pudiendo posteriormente aplicar estadísticas para continuar en la línea positivista al momento de los resultados; de hecho existe una terminología para estos tipos de estudio: “Estudios de casos positivistas” (Benbasat et al. 1987; Eisenhardt, 1989; Miles & Huberman, 1984; Yin, 1981; Glasser & Strauss, 1967; citados en Cepeda, 2006). Siguiendo a Cepeda (2006) existen tres razones para considerar a los estudios de casos como modo de investigación viable en la economía de la empresa:

1. El investigador puede estudiar la empresa en su estado natural, aprender de la situación y generar teorías a partir de todo ello.
2. El método del caso permite al investigador responder al “cómo” y al “por qué”, esto es comprender la naturaleza y complejidad de los procesos.
3. El estudio de casos es una manera apropiada de investigar en un tema en el cual se han desarrollado pocos estudios anteriormente (exploratorio). (p. 60)

**Figura 1.** Justificación del uso de estudios de casos en investigaciones empresariales



*Nota.* Tomado de “El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas”, por E. Castro, 2010, *Revista Nacional de Administración*, 1(2), 31-54.

### 3. Categorizaciones y finalidad del estudio de casos

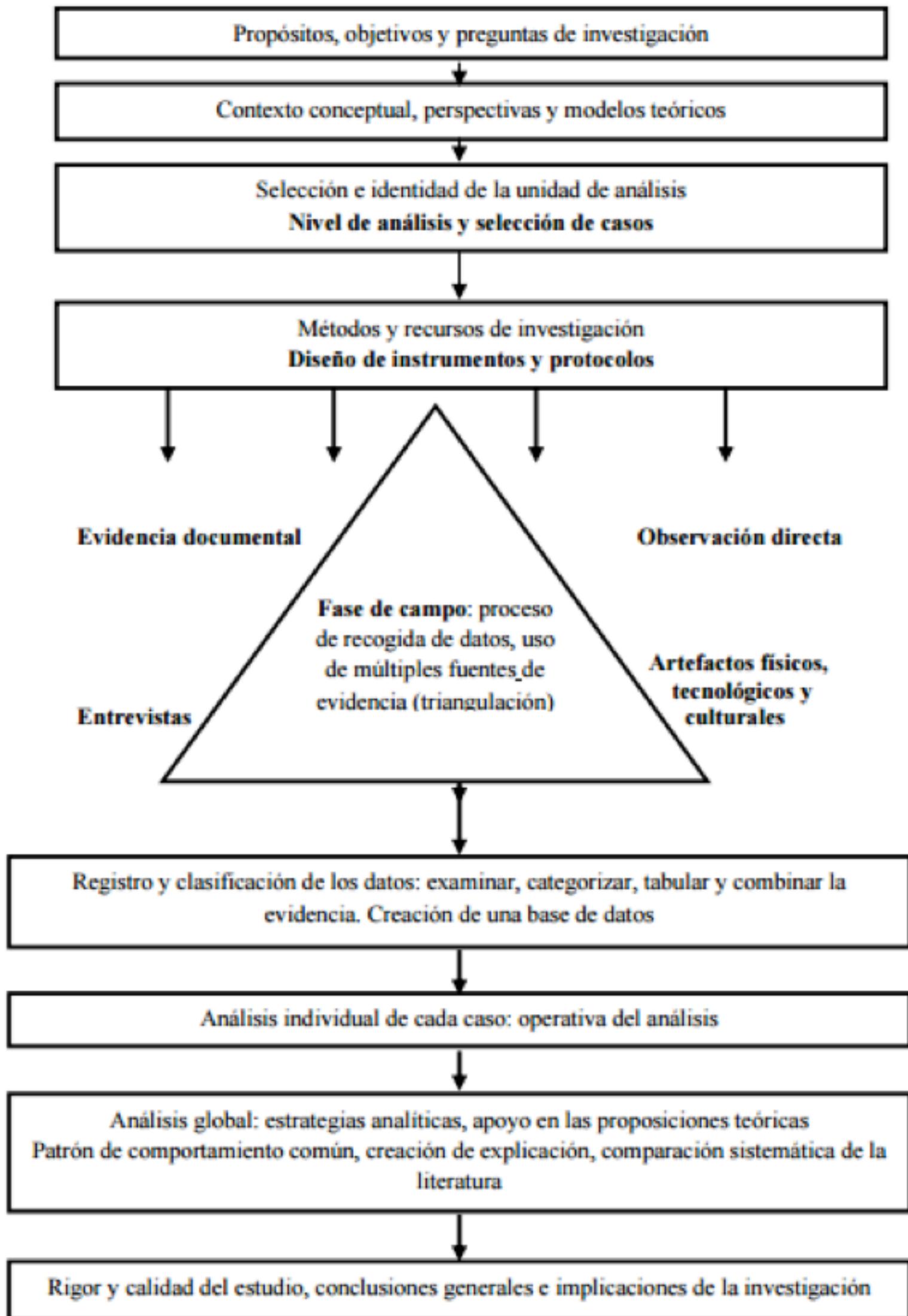
Los estudios de caso tienen diversas categorizaciones (Yin, 2009), destacan dos tipos de clasificaciones: (1) Atendiendo al objetivo de la estrategia de investigación, pueden ser a) descriptivos, b) exploratorios, c) ilustrativos o d) explicativos; y (2) Atendiendo al número de casos objeto de análisis, pueden ser a) un único caso o b) múltiples o comparativos casos. Lo

indicado por Yin (2009) es muy relevante en esta revisión de literatura, pues los estudios de casos podrán elegirse dependiendo de la finalidad del estudio, desde la perspectiva de diseño que busque la investigación, y el investigador será el que decida, dependiendo del contexto, la utilización del número de casos que crea pertinente en función a su conveniencia, acceso o utilidad. Sobre el número de casos a utilizar con la metodología del estudio de casos, existe controversia en la literatura, pues algunos artículos afirman que depende de la saturación que el investigador pueda discernir, o también hay autores que especifican números mínimos para que tengan validez, por ejemplo Chiva (2001), indica que deberían ser mínimo cuatro casos para que sea considerado un estudio de casos múltiples, por otro lado Eisenhardt (1989) sugiere entre 4 y 10 casos, Dyer y Wilkins (1991) afirman que dos casos pueden ser suficientes, finalmente Voss, Tsikriktsis y Frohlich (2002) indican que no hay un número preciso, que depende de la selección adecuada del investigador.

Es importante de acuerdo con Mariotto, Pinto y De Moraes (2014), presentar argumentos a través de artículos académicos que defiendan el uso del estudio de caso en las investigaciones de empresas (gestión), pues han sido relegadas a un papel secundario o incluso rechazadas, pues aún los detractores y editoriales consideran que dichas investigaciones son poco científicas. Diferentes autores han propuesto estrategias de investigación que incrementen la precisión de los estudios de casos en relación a su validez interna, validez externa y su fiabilidad (Gibbert, Ruigrok & Wicki, 2008). En un estudio de Gibbert y Ruigrok (2010) sobre el rigor en el uso del estudio de caso en investigaciones para publicar en revistas de gran impacto, examinaron las publicaciones desde 1995 al 2000 en 10 revistas de gestión administrativa y las características que usaron los autores de los artículos seleccionados, determinando que hay publicaciones que muestran en mayor medida su detalle y orden para explicitar el rigor, y otros en cambio que no lo hacen así, concluyendo que hay tres estrategias para que los investigadores que usen el estudio de casos puedan asegurar el rigor: (a) Aplicar el rigor metodológico con los conceptos que utilizan comúnmente los estudios positivistas (validez, constructos y fiabilidad); (b) Detallar estrategias que aseguren la validez interna y externa del estudio; y (c) Listar los cambios y estrategias que se dieron durante la investigación y alteraron el planteamiento inicial.

Existe una gran cantidad de artículos que tratan de la importancia metodológica para los diferentes tipos de investigaciones, es así que Sato (2016) analiza en su artículo si la generalización de resultados lo es todo y la relación con la efectividad del uso del estudio de casos para la construcción de teorías. Sato (2016) concluye que para poder generalizar es necesario ver al estudio de caso como un método de recolección de información, así como una encuesta, que recolecte los datos a través de probabilidades; sin embargo también afirma que los investigadores de las ciencias sociales gustan clarificar los mecanismos que expliquen el fenómeno complejo de su realidad particular, pero que no es posible formar una teoría desde esta óptica de uso. Muchos autores escriben en sus artículos sobre la importancia de la investigación cualitativa para entender los pormenores de la gestión de las empresas, por ejemplo Dresch, Lacerda y Cauchick (2015) afirman que las metodologías más utilizadas en la actualidad para las investigaciones en gestión administrativa son: (a) El estudio de casos, (b) La investigación acción, y (c) El diseño de investigación de las ciencias.

**Figura 2.** Propuesta de un Diseño Metodológico del Estudio de Casos



*Nota.* Tomado de "El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización", por O. Villarreal, y J. Landeta, 2010, Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 16(3), 31-52.

## 4. Conclusiones

Como en toda ciencia y metodología de investigación, existen detractores y adeptos a un camino y forma de investigación, por ello se puede notar en la revisión de la literatura una división entre los positivistas y los interpretativos, entre los que siguen al enfoque cuantitativo como único valedero para mostrar resultados y los que, por el contrario, ven en el enfoque cualitativo metodologías idóneas para entender la realidad particular de diferentes ciencias. En el estudio de la gestión administrativa de las empresas, es indispensable comprender los contextos particulares de los casos a estudiar, pues no es lo mismo, por ejemplo la forma de negociación en Latinoamérica que en Asia; asimismo las "organizaciones se han convertido con el transcurso de los años en fenómenos realmente complejos que requieren de investigaciones que exploren y generen teoría para las empresas y la sociedad" (Castro, 2010, p. 51). La metodología del estudio de caso es una estrategia de investigación científica que posibilita la generación de resultados (Martínez, 2006), el fortalecimiento y desarrollo de las teorías existentes o el surgimiento de nuevos hallazgos en la ciencia del área empresarial; finalmente se puede concluir que el estudio de caso sí es una herramienta metodológica importante para el desarrollo de la investigación en empresas.

---

## Referencias bibliográficas

- Castro, E. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación y su importancia en la dirección y administración de empresas. *Revista Nacional de Administración*, 1(2), 31-54.
- Cepeda Carrión, G. (2006). La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos. *Cuadernos de Economía y Dirección de Empresa*, 29, 57-82.
- Chetty, S. (1996). The case study method for research in small and medium sized firms. *International Small Business Journal*, 15, 73-85.
- Chiva, R. (2001). El estudio de casos explicativo. Una reflexión. *Revista de Economía y Empresa*, 41, 119-132.
- Dresch, A., Lacerda, D. P., & Cauchick Miguel, P. A. (2015). A Distinctive Analysis of Case Study, Action Research and Design Science Research. *Revista Brasileira De Gestão De Negócios*, 17(56), 1116-1133.
- Dyer, W., & Wilkins, A. (1991). Better stories, not better constructs, to generate better theory: A rejoinder to Eisenhardt. *The Academy of Management Review*, 16(3), 613-619.
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, 14(4), 532-550.
- Gibbert, M., Ruigrok, W., & Wicki, B. (2008). What passes as a rigorous case study?. *Strategic GManagement Journal*, 29(3), 1465-1474.
- Gibbert, M. & Ruigrok, W. (2010). The "what" and "how" of case study rigor: three strategies based on published work. *Organization Research Methods*, 13(4), 710-737.
- Gummesson, E. (2007). Case study research and network theory: birds of a feather. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 2(3), 226-48.
- Lee, B., Collier, P., & Cullen, J. (2007). Reflections on the use of case studies in the accounting, management and organizational disciplines. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 2(3), 169-178.
- López, F. & Salas, H. (2009). La Investigación Cualitativa en Administración. *Cinta Moebio*, 35, 128-145.
- Mariotto, F., Pinto Zanni, P., & De Moraes, G. (2014). What is the use of a single-case study in management research?. *RAE: Revista de Administração de Empresas*, 54(4), 358-369.

- Martínez, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 20, 165-193.
- Mendoza, J., & Llaxacondor, A. (2015). El estudio de caso en la investigación sobre la gestión de organizaciones. *Revista de ciencias de la gestión*, 1(1), 150-171.
- Sarabia, F. (1999). *Metodología para la investigación en Marketing y dirección de empresas*. Madrid, España: Editorial Pirámide.
- Sato, H. (2016). Generalization Is Everything, or Is It?: Effectiveness of Case Study Research for Theory Construction. *Annals Of Business Administrative Science*, 15(1), 49-58.
- Thorpe, R., & Holt, R. (2008). *The Sage Dictionary of Qualitative Management Research*. Los Ángeles, CA: Sage.
- Villarreal, O., & Landeta, J. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(3), 31-52.
- Voss, C., Tsiriktsis, N., & Frohlich, M. (2002). Case research in operations management. *International Journal of Operations and Production Management*, 22 (2), 195-219.
- Yin, R. K. (2009). *Case Study Research: Design and Methods* (4th ed.). Newbury Park, CA: Sage.
- 

1. Cursando el programa "Doctor in Business Administration" en la CENTRUM, Pontificia Universidad Católica de Perú; Magíster en Administración de Empresas; Ingeniero Comercial; Docente titular de la Carrera de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial, Universidad de Guayaquil; Docente ocasional de la Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Correo: [eduardo.guzmanb@ug.edu.ec](mailto:eduardo.guzmanb@ug.edu.ec)
  2. Doctorado en "Tecnología de la Información y la comunicación" de la Universidad de Granada en España; Maestría en Ciencia de la Computación e Inteligencia Artificial, de la Universidad Marta Abreu de las Villas en Cuba, Maestría en TIC aplicadas la Educación, Universidad de Cienfuegos; Ingeniero Informático; Docente titular de la Carrera de Ingeniería en Marketing y Negociación Comercial, Universidad de Guayaquil. Correo: [oscar.alejom@ug.edu.ec](mailto:oscar.alejom@ug.edu.ec)
- 

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015  
Vol. 38 (Nº 51) Año 2017

[Index]

[En caso de encontrar un error en esta página notificar a [webmaster](#)]

©2017. revistaESPACIOS.com • ®Derechos Reservados