



**El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la
Administración**

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

**El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la
Administración**

Ana Lucía Ponce Andrade¹

**Instituto de Altos Estudios Nacionales, Centro de Gobierno y Administración Pública,
ana.ponce@iaen.edu.ec.**

Resumen

Al investigar en el ámbito de la administración, se tiene una potencial disyuntiva entre la tradición cuantitativa y cualitativa. La primera, más cercana a los fundamentos del método científico, por su carácter explicativo, deductivo, universalista y objetivo, y, la segunda, de carácter interpretativo, holístico, fenomenológico e inductivo y exploratorio. No obstante, el estudio de caso, vinculado a la tradición cualitativa, que no está libre de críticas, pero aplicado a la administración, es una estrategia potente para entender y comprender el funcionamiento y la dinámica de las empresas, porque esta ofrece validez y confiabilidad a la exploración de los más diversos ámbitos de la organización al dotar de dinamismo y flexibilidad a la interpretación de los datos y, no desestimar el uso de métodos cuantitativos para alcanzar los fines de la investigación, potenciando la generación de nuevas ideas y marcos interpretativos innovadores.

Palabras Clave: Confiabilidad, generalización analítica, método científico, sistematización.



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

The Multiple Case Study. A Research strategy in the field of Administration

Abstract

When investigating the administration area, there is a disjunctive potential between quantity and quality traditions. The first is closer to the fundamentals of scientific methods, for its explicative, deductive, universal and objective characteristics. The second reason is because of its interpretative, holistic, phenomenological and inductive and exploratory. Therefore the case study that involves quality tradition that is not free from critics but applied to administration is a potential strategy to understand and comprehend the organization's dynamic and its functioning. The reason why is because it offers validity and reliability to exploring more diverse areas of the organization to endow dynamism and flexibility when interpreting data, without underestimating the use of quantitative methods to reach the goals of the investigation, empowering the generation of new ideas and innovative interpretive frameworks.

Keywords: Reliability, analytical generalization, scientific method, systematization.



Introducción

Una de las principales críticas de la investigación cualitativa es la falta de rigor y confiabilidad en los procesos de recolección, sistematización y análisis de la información. Esta crítica está fundada en un debate de vieja data entre dos tradiciones históricas, definidas por la manera de abordar y comprender la realidad social (Tarrés, 2013). Por un lado, se encuentra la tradición cuantitativa, mucho más cercana a los fundamentos del método científico, de ahí su carácter explicativo, deductivo, universalista y objetivo. Por otro lado, la tradición cualitativa, de carácter interpretativa, holística, fenomenológica, inductiva y exploratoria.

Los límites y alcances entre una tradición y otra corresponden a corrientes de pensamiento contrarias, que han empleado marcos epistemológicos contrapuestos en su afán de entender mejor el funcionamiento del ser humano y la sociedad. De esta forma, corrientes de pensamiento cercanas al positivismo se apoyan en la tradición cuantitativa para comprender la sociedad desde una perspectiva sistemática y estructurada. Entretanto, corrientes mucho más interpretativas, como el interaccionismo o la etnometodología, adoptan la tradición cualitativa para indagar el carácter dinámico y particularista del entramado social.

Ambas tradiciones ofrecen posibilidades inimaginables para explorar, comprender e interpretar la realidad, esto a pesar de los puntos a favor y en contra que unos y otros argumentan. La aplicación de los métodos que las distinguen, siempre está supeditada al tipo de pregunta y objetivos de investigación propuestos. Muchas veces, estos son compatibles entre sí, por lo que esta discusión, en ocasiones exacerbada, puede parecer un poco alejada de la realidad.

El estudio de caso y la tradición cualitativa

El estudio de caso es comúnmente vinculado a la tradición cualitativa (Colin, Gerring, & Mahoney, 2016). Como es de esperarse, sus críticos acusan la falta de rigor de esta estrategia de investigación¹; y no es para menos. De acuerdo con Yin (2013), los riesgos que corren los investigadores que usan esta estrategia son altos, especialmente en labores como la interpretación de datos. En este caso, no están exentos de posibles sesgos, fundados en el mal manejo de la

¹ En el sentido instrumental, que pone al estudio de caso como un medio y no como un objeto de estudio (Yin, 2003; Gundermann-Kröll, 2013).



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

información; sobre todo, si consideramos que trabajan con situaciones singulares, susceptibles de prejuicios y tendientes a generalizaciones. Otra de las críticas radica en la generalización científica a partir de una base pequeña de información. No obstante, esta crítica desestima que la generalización en la investigación cualitativa corresponde a proposiciones teóricas y no a universos poblacionales, como es propio de la tradición cuantitativa (Gundermann-Kröll, 2013; Yin, 2003; Strauss & Corbin, 1998). Finalmente, una tercera crítica recae sobre la extensión y la temporalidad del estudio de caso, considerando que el proceso de investigación se alarga, redundando en documentos voluminosos e imposibles de leer (Yin, 2003). Sin embargo, como se verá más adelante, no todos los estudios de caso necesitan tanto tiempo, especialmente cuando se tienen bien definidos los límites y alcances de la investigación, de acuerdo con el contexto y las circunstancias que rodean la situación o situaciones a documentar.

Aplicado al estudio de la administración, el estudio de caso es una estrategia de investigación potente para entender y comprender el funcionamiento y la dinámica de las empresas. Su implementación aporta validez y confiabilidad a la exploración de los más diversos ámbitos de la organización, desde los procesos productivos y de negocio, hasta las redes colaborativas y los procesos de innovación. Al ser una estrategia fundamentalmente cualitativa aporta dinamismo y flexibilidad a la interpretación de los datos, y no desestima el uso de métodos cuantitativos para alcanzar los fines de la investigación, potenciando su valor heurístico en cuanto a la generación de nuevas ideas y marcos interpretativos innovadores. Pero ¿Qué es un caso? ¿De qué se trata el estudio de caso? Y ¿Qué tipo de estudios de caso existen?

Del caso de estudio al estudio de caso

El “caso” es uno de los componentes básicos de la investigación social (Gundermann-Kröll, 2013). Un caso es algo específico que sigue patrones de conducta consistentes y secuenciales, es una entidad objeto de indagación (Stake, 2005). Se emplea tanto en la investigación cualitativa como en la cuantitativa. En la investigación cualitativa opera como una entidad en proceso de observación y, por tanto, susceptible de ser problematizada conceptualmente². Por su parte, en la

² La entidad es entendida como una unidad observable; por ejemplo, comunidades, naciones, individuos, (Lijhpart, 1975; citado por Gundermann-Kröll, 2013)



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

investigación cuantitativa corresponde al número de entidades de una unidad de análisis, a partir de la cual se obtienen datos en función de procedimientos estadísticos. Según Gundermann-Kröll (2013), toda investigación social puede ser considerada un estudio de caso, pues, se orienta a fenómenos específicos marcados por límites definidos. Si esto es así, ¿qué distingue al estudio de caso de otras formas de indagar la realidad social?

De acuerdo con Ragin (1992), existen dos variaciones a partir de las cuales se distinguen las nociones de caso. La primera, plantea el dilema entre unidades empíricas y construcciones teóricas. La segunda, cuestiona si los casos corresponden a unidades elaboradas durante el transcurso de la investigación o, por el contrario, son externas a ella (Gundermann-Kröll, 2013). A partir de allí, plantea cuatro versiones sobre la naturaleza de los casos, todas pertinentes para establecer una definición clara y consistente sobre el estudio de caso; a saber: (1) los casos como hallazgos, es decir, como entidades empíricas que se identifican y establecen en el curso de la investigación; (2) los casos como objetos, generales, convencionales y anteriores a la investigación; (3) los casos como construcciones, que corresponden a elaboraciones específicas resultantes del intercambio entre lo teórico y lo empírico; y (4) los casos como convenciones, es decir, como consensos establecidos de carácter general producto de la actividad científica (Ragin 1992; Gundermann-Kröll, 2013).

Esta variedad en la naturaleza de la definición del caso, es congruente con el ejercicio que supone el estudio de caso como estrategia de investigación. Algunos autores (Colin, Gerring, & Mahoney, 2016; Rule & Mitchell, 2015; Gundermann-Kröll, 2013; Yin, 2003) coinciden en afirmar que existen dos concepciones generales de los estudios de casos que están asociadas a maneras específicas de concebir las ciencias sociales desde las dos tradiciones de investigación. La primera de estas concepciones, “señala que lo que define al estudio de casos es su focalización en uno o cada caso singular” (Gundermann-Kröll, 2013, pág. 235). Pone énfasis en la especificidad del objeto estudiado y, su finalidad, es *intrínseca* al caso particular. La segunda, “pone énfasis en la investigación social a través de casos como un medio y no como un objeto del estudio” (Gundermann-Kröll, 2013, pág. 236). Su finalidad es *instrumental*, pues, busca indagar a fondo en la comprensión de un problema más general y, a partir de allí, generar teoría. Mientras que la primera forma de entender el estudio de caso centra su interés en un hecho,



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

situación o características en particular del fenómeno estudiado; la segunda aspira ser un medio de descubrimiento y desarrollo de proposiciones axiológicas, teleológicas y ontológicas para alcanzar la comprensión de un fenómeno en general.

Esta última manera de comprender el estudio de caso es la que ha llamado la atención de autores como Peter Rule, Vaughn Mitchell John, Robert K. Yin y Kathleen M. Eisenhardt, todos de especial interés para comprender éste como una potente estrategia metodológica en el ámbito de la administración. Rule & Mitchell (2015), por ejemplo, destacan el valor de los estudios de casos como procedimiento para la producción de conceptos y esquemas teóricos, enfatizando en la relación existente entre investigación, teoría y práctica para proponer un esquema de producción teórica, basado en cuatro dimensiones: (1) *teoría del caso*, que plantea la construcción del caso de estudio entre los participantes y las partes interesadas; (2) *teoría para el caso*, a partir de un modelo deductivo que permita verificar la teoría a través de un estudio de caso; (3) *teoría desde el caso*, mediante procedimientos inductivos que permitan generar teoría a partir del caso; y (4) *entre la teoría y el caso*, mucho más complejo, a través de un modelo dialógico en donde la deducción y la inducción suponen una progresión lineal que va de la teoría a la investigación, o viceversa (Rule & Mitchell, 2015).

Este último modelo es compatible con los planteamientos de Yin (2003), para quien es engañoso suponer que el estudio de caso no implica una consideración previa de teoría, siendo pertinente su aplicación para: (1) responder a preguntas de investigación relacionadas con el “cómo” y el “por qué”, (2) cuando el investigador o investigadora tiene poco control sobre los eventos o situaciones que investiga; y (3) cuando centra su atención en un fenómeno contemporáneo dentro del contexto de la vida real de las personas o grupos sociales.

Preguntarse por el “cómo” y el “por qué” implica considerar las circunstancias a través de las cuales ocurren los fenómenos sociales. El fundamento de las investigaciones destinadas a responder a este tipo de preguntas, se basa en el reconocimiento de “datos iluminadores”, con el fin de lograr la *inferencia causal*, que implica un tránsito del enfoque descriptivo de la vida social a la reorganización del análisis de los datos mediante procesos explicativos (Katz, 2001; 2002). En ese sentido, partir con algunas consideraciones previas resulta importante, pues, permite focalizar la atención en la información recolectada para identificar los datos



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

iluminadores. Es por esto que Yin distingue el estudio de caso como una estrategia de investigación. Su uso contribuye al conocimiento de los individuos, grupos sociales, organizaciones políticas, empresariales y otro tipo de fenómenos asociados: “the case study method allows investigators to retain the holistic and meaningful characteristics of real-life events- such as individual life cycles, organizational and managerial processes, neighborhood change, international relations, and the maturation of industries” (Yin, 2003, pág. 3).

Los planteamientos de Eisenhardt (1989), por su parte, son compatibles con el modelo de construcción de *teoría desde el caso*. Así, la noción central es utilizar los casos como base para desarrollar la teoría de forma inductiva. La teoría surge al reconocerse los patrones de relaciones existentes entre los constructos, tanto al interior, como dentro de los casos, así como los argumentos lógicos subyacentes. Para la construcción de teoría desde el caso, es importante la *lógica de la replicación* (Eisenhardt & Graebner, 2007), que no solo dota a la teoría del carácter general y universalista que lleva a que el estudio de caso se pueda aplicar en otros contextos similares llegando a los mismos resultados, sino que ofrece criterios de validez y confiabilidad a través de los cuales se puede alcanzar un mayor punto de “objetividad” en la investigación. Si bien Eisenhardt, considera la inducción como punto de partida para la producción de teoría a partir de los datos, puesto que no descarta la complementariedad de la lógica deductiva para poner a prueba la teoría, lo que constituye el punto común de estos autores, y la importancia de sus planteamientos para este ensayo. Pero ¿qué tiene que ver todo esto con los estudios de la administración?

¿Estudio de caso simple o estudio de casos múltiple?

Antes de responder esta pregunta, cabe sintetizar algunos aspectos generales del estudio de caso. Esta síntesis permite comprender las diferencias entre el estudio de caso simple y el estudio de casos múltiple, para luego exponer y argumentar su importancia para los estudios de la administración.

El estudio de caso es una estrategia de investigación usada para contribuir al conocimiento de los individuos o grupos sociales. Se enfoca en eventos actuales o contemporáneos y busca respuestas a preguntas relacionadas con el “cómo” y el “por qué” ocurren estos: “especially



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

when the boundaries between phenomenon and context are not clearly evident” (Yin, 2003, pág. 13). A diferencia de los experimentos, no requiere control sobre el comportamiento de los eventos. Dependiendo de la finalidad de la investigación puede ser *intrínseco* a los datos o *instrumental*, lo que determina su carácter exploratorio, descriptivo o analítico (Cao, Thompson, & Triche, 2013; Gundermann-Kröll, 2013). Los estudios de casos son de ayuda en situaciones en que corresponde lidiar con más variables de interés que datos puntuales, por ello requieren múltiples fuentes de evidencia (entre las cuales no se puede desestimar la información cuantitativa, si bien su rol es secundario frente a la cualitativa), en donde los datos converjan en procesos de triangulación y se beneficien, igualmente, del desarrollo previo de proposiciones teóricas para guiar la recolección y análisis de la información (Yin, 2003).

Un estudio de caso puede basarse en un único y exclusivo caso, o bien involucrar más de una unidad de análisis. En el primer caso, se trata del estudio de caso simple y es apropiado para indagar la particularidad de un caso específico. Puede emplearse para fines descriptivos, para ilustrar, probar o confirmar una teoría, indagar casos reveladores o explorar dentro de una investigación mayor o como estudio piloto dentro de un estudio de casos múltiple (Yin, 2003; Gundermann-Kröll, 2013; Stake, 2005). El segundo caso corresponde al estudio de casos múltiple que permite explorar más de una unidad de análisis proporcionando las bases para la generalización (Rule & Mitchell, 2015). Indagar más de un caso, aporta criterios de validez interna³, externa⁴ y confiabilidad⁵ a los datos, permitiendo lidiar en mejor medida con los problemas asociados al rigor científico.

Algunos autores, como Ragin (1992; 2011) consideran el estudio de casos múltiple como un método comparativo, porque su estrategia permite examinar los patrones similares y diferenciales entre un número moderado de casos, siendo una característica fundamental de los métodos comparativos, su interés por la diversidad. Por tanto, centra su atención en la

³ Sólo es aplicable a los estudios causales y explicativos. No es pertinente a los estudios descriptivos o exploratorios. Busca establecer relaciones causales entre los casos, de forma tal que sea eliminada cualquier relación arbitraria carente de rigurosidad analítica (Yin, 2003; Gundermann-Kröll, 2013).

⁴ Se refiere a la amplitud con que los resultados pueden ser generalizados a través de pruebas de replicación literal y teórica (Yin, 2003; Gundermann-Kröll, 2013).

⁵ Alude a la demostración de que las operaciones de recolección de información y análisis pueden ser repetidas llegando a los mismo resultados (Yin, 2003; Gundermann-Kröll, 2013).



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

correspondencia que existe entre las diferentes partes de cada caso. Esta es la principal diferencia frente a aquellos que consideran los estudios de casos múltiple como una variante de los estudios de caso (Rule & Mitchell, 2015; Yin, 2003; Eisenhardt, 1989), pues, estos se centran en encontrar aspectos comunes que les permitan considerar los múltiples casos como manifestaciones de la misma cosa.

Dos ejemplos del potencial del estudio de caso múltiple como estrategia metodológica en el ámbito de la administración

Sin importar la posición que adopten unos y otros, ambas posturas coinciden en afirmar los beneficios analíticos y las posibilidades de repetición de esta estrategia de investigación que es también ampliamente utilizada en los estudios de la administración⁶. Su potencial radica en las posibilidades que tiene para la comparación sistemática, la identificación de aspectos comunes y la confirmación de teorías existentes, o producción de nuevas teorías a partir de los datos. Para aproximarnos a su importancia, cabe ilustrar aquellas afirmaciones sobre el estudio de casos múltiple realizadas arriba, a partir de dos textos de especial interés. El primero, es el texto de Qing Cao, Mark A. Thompson y Jason Triche (2013), intitulado: *Investigating the role of business processes and knowledge management systems on performance: A multi-case study approach*. El Segundo, es *innovation in creative economy micro-enterprises: a multiple case study*, de Mariana Bianchini Galuk, Aurora Carneiro Zen Bruno Anicet Bittencourt, Guilherme Mattos y Daniela Callegaro de Menezes (2016).

Cao, Thompson y Triche (2013) abordan las temáticas de las redes colaborativas en las organizaciones. Basándose en la teoría del ajuste de la tecnología de tareas, exploran el ajuste o alineación entre el proceso de negocio y los sistemas de *knowledge management-KM* (gestión del conocimiento-KM). A partir de un estudio de casos múltiple de tipo explicativo en tres empresas proveedoras de tecnología GPS (que denominan en su estudio como BCP, NIS y GPS, respectivamente), evidencian tres proposiciones: (1) como se vinculan las dimensiones del

⁶ Autores como (Eisenhardt (1989) y Yin (2003) han trabajado ampliamente desde el ámbito de la administración y la empresa. En sus respectivos textos se puede encontrar una variedad de ejemplos propios y de otros autores que ilustran cada una de sus afirmaciones. Entre ellos podemos destacar los trabajos de Dutton & Dukerich, 1991; Edmondson & Pisano 2001; Edmonson & McManus, 2007; Galunic & Eisenhardt, 1996; GreenWood & Suddaby, 2006; Hargadon & Douglas, 2001; Zott & Huy, 2007 (ver Eisenhardt & Graebner, 2007).



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

procesos de negocio con la calidad de los datos, la compatibilidad y el estado de localización del sistema de ajuste de *business process-KM* (procesos de negocio-KM); (2) como se predice la utilización a partir del sistema de proceso de negocio-KM; y (3) la influencia de los sistemas de gestión del conocimiento-KM en el rendimiento y la eficacia de las redes de colaboración, así como en el aumento de la productividad de la empresa. La evidencia fue tabulada en matrices que les permitió comparar a través de criterios de indagación cada una de estas proposiciones (Cao, Thompson & Triche, 2013, págs. 5572-5573).

Los hallazgos a los que llegan los autores, permiten extender la teoría de ajuste de la tecnología de tareas a un contexto importante de la red colaborativa. Por otro lado, reemplaza la tarea con el proceso empresarial, que tiene el potencial para explicar el éxito de los sistemas KM en el rendimiento del negocio. En tercer lugar, explora el impacto positivo de la tecnología de tareas en la utilización del sistema de KM y el rendimiento del negocio. Finalmente, el estudio proporciona una visión sobre el desarrollo futuro de los sistemas de GC y cómo alinearlos mejor con los propósitos gerenciales.

Por su parte, Bianchini-Galuk et al. (2016) centran su atención en la economía creativa. Su estudio parte del análisis de los procesos de innovación en microempresas para identificar similitudes y diferencias frente a los modelos tradicionales de negocio. En este contexto, el estudio de caso se aplicó a cuatro empresas del segmento de producción cultural, producción musical, tecnología y arquitectura establecidas en el sur de Brasil. Para la recolección de información, usaron entrevistas semiestructuradas y fuentes secundarias producto de la revisión de literatura y documentos analíticos relacionados con las organizaciones. La información fue procesada mediante criterios de análisis y compatibilidad de los datos relacionados con tres categorías previamente identificadas en la literatura sobre la economía creativa: aspectos organizacionales, elección tecnológica e interacción con los clientes (Jaw et al., 2012; Miles & Green, 2008; citados por Bianchini-Galuk et al., 2016)

El resultado su investigación apunta a evidenciar que, a diferencia de las industrias tradicionales, cuyo trabajo se basa en la investigación R&D para la innovación, las industrias creativas tienen una mirada distinta a la innovación. Cumplen con uno de los criterios de innovación oculto, que



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

es la existencia de un departamento o laboratorio formal para la gestión de la innovación. Adicionalmente, los procesos de innovación surgen a través de nuevas combinaciones tecnológicas y de procesos, que resultan en nuevas formas de interacción con los clientes. El entorno laboral de estas organizaciones está conformado por equipos multidisciplinarios en todos los niveles, lo que permite el intercambio de ideas y experiencias. Esto facilita el flujo de información y la aparición de nuevas ideas, considerándose que los resultados comparativos se segmentan por: tipo de empresa, interfaz de cliente, aspecto organizacional y opciones tecnológicas (ver: Bianchini-Galuk et al., 2016, pág. 181).

Estos textos resultan reveladores en relación con los resultados a los que llegan las investigaciones que presentan sus autores. En ambos casos, el análisis de casos múltiple sirve para confirmar la teoría existente en que prevalece el criterio de confiabilidad en relación a la teoría testada. Por otra parte, la validez interna y externa de los datos queda confirmada, al evidenciar los mecanismos analíticos y de recolección de información utilizados para realizar la investigación (validez de constructo). Esto, a su vez, posibilita la existencia de criterios de confiabilidad que permiten repetir los ejercicios de investigación en contextos y situaciones similares (análogas).

En los estudios de caso presentados, se evidencia la potencialidad de esta estrategia para construir marcos analíticos sólidos tendientes a comprender mejor el comportamiento de las empresas. En el primer caso, se evidencia la forma en que los procesos de negocio, el ajuste del sistema y la utilización facilitan elementos de la red colaborativa, tanto en los niveles individual y organizativo de actuación. Este entramado solo se puede visualizar cuando se contrastan las experiencias particulares y se analizan como un todo unitario. No obstante, las diferencias entre un caso y otro permiten realizar actividades de contrastación y control sobre los resultados para facilitar la labor de inferencia lógica. El segundo caso es igualmente ilustrativo, pues aquí se parte de factores internos y externos a la organización para entender cómo se articula el uso de las tecnologías con la apropiación de los clientes y el modelo de negocio. Así, las múltiples fuentes de indagación permiten evidenciar la innovación como un factor esencial en el desarrollo de la economía contemporánea.



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

Conclusiones

El estudio de caso múltiple, aplicado al ámbito de la administración, potencia el entendimiento de los factores condicionantes del cambio empresarial y los nuevos modelos de negocio.

Abordado desde un enfoque instrumental, permite entender cómo se articulan los más diversos ámbitos de la organización, desde los procesos productivos y de negocio, hasta las redes colaborativas y los procesos de innovación. Al momento de su aplicabilidad, siempre debe considerarse criterios de validez y confiabilidad, y apuntar a la generalización analítica a través de la inferencia lógica. No siempre deben ser estudios extensos y temporalmente largos, puesto que basta tener claramente definido el horizonte teórico a demostrar, o la perspectiva analítica desde la cual se quiere descubrir nuevos paradigmas explicativos, para seleccionar un número de casos discreto desde los cuales explorar los temas.



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

Referencias

- Bianchini-Galuk, M., Carneiro-Zen, A., Anicet-Bittencourt, B., Mattos, G., & Callegaro de Menezes, D. (2016). Innovation in creative economy micro-enterprises: a multiple case study. *Mackenzie Management Review*, 17(5), 166-187.
- Cao, Q., Thompson, M., & Triche, J. (2013). Investigating the role of business processes and knowledge management systems on performance: A multi-case study approach. *International Journal of Production Research*, 51(18), 5565–5575.
- Colin, E., Gerring, J., & Mahoney, J. (2016). Case study research: putting the quant into the qual. *Sociological Methods & Research*, 45(3), 375-391.
- Eisenhardt, K. (1989). Building Theories from Case Study Research. *The Academy of Management Review*, 14(4), 532-550.
- Eisenhardt, K., & Graebner, M. (2007). Theory building from cases: opportunities and challenges. *Academy of Management Journal*, 50(1), 25-32.
- Gundermann-Kröll, H. (2013). El método de los estudios de caso. En M. L. Tarrés, *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación* (págs. 231-264). México: El Colegio de México-FLACSO México.
- Katz, J. (2001). From How to Why On Luminous Description and Causal Inference in Ethnography (Part I). *Ethnography*, 2(4), 443–473.
- Katz, J. (2002). From How to Why On Luminous Description and Causal Inference in Ethnography (part 2). *Ethnography*, 3(2), 63–90.
- Ragin, C. (1992). Introduction: Case of "What is a case?". En C. Ragin, & H. Becker, *What is a Case? Exploring the Foundations of Social Inquiry* (págs. 1-17). New York: Cambridge University Press.
- Ragin, C. (2011). *Constructing social research: the unity and diversity of method*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Rule, P., & Mitchell, J. (2015). A Necessary Dialogue: Theory in Case Study Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 1-11.
- Stake, R. E. (2005). Qualitative case studies. En N. Denzin, & Y. Lincoln, *The SAGE Handbook of Qualitative Research* (págs. 443-466). Thousand Okas: SAGE Publications.



El Estudio de Caso Múltiple. Una estrategia de Investigación en el ámbito de la Administración

Revista Publicando, 5 No 15. (2). 2018, 21-34. ISSN 1390-9304

Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research. Techniques and procedures for developing grounded theory*. Thousand Oaks: Sage Publications.

Tarrés, M. L. (2013). Lo cualitativo como tradición. En M. L. Tarrés, *Observar, escuchar y comprender sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (págs. 37-59). México: El Colegio de México-FLACSO México.

Yin, R. K. (2003). *Case study research: design and methods*. Thousand Oaks: Sage Publications.