

G. CEPEDA CARRIÓN \*

## La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios de aplicación práctica para estudios de casos \*\*

*SUMARIO: 1. Introducción. 2. Fundamentos teóricos. 2.1. Estudios de casos positivistas. 2.2. Estudios de casos con un enfoque interpretativo. 3. La realización de estudios de casos. 3.1. El marco conceptual. 3.2. La dinámica de la investigación. 3.3. La construcción de teoría. 3.4. Revisión de la literatura sobre la teoría generada. 4. Evaluación de la calidad de los estudios de casos. 5. Conclusiones. Referencias bibliográficas*

**RESUMEN:** La creciente utilización de estudios de casos en las áreas de Economía de la Empresa que posibilitan la generación de teorías a partir de datos cualitativos, ha hecho surgir la necesidad de desarrollar una serie de pautas y criterios para la realización y evaluación de la investigación mediante casos. El desarrollo de estas pautas y criterios viene a facilitar la labor de los investigadores que basan sus estudios en datos cualitativos. El objetivo que nos planteamos en este trabajo es el desarrollo de esta serie de pautas y criterios que deberían reunir la gran mayoría de estudios de casos. Para ello, utilizamos una serie de fases representadas gráficamente que ilustran cómo deberían los investigadores generar teorías a partir de los datos de campo y qué valor tendrán los resultados alcanzados. Nos apoyamos en varios casos publicados en la revista CEDE para de esta forma ilustrar cómo se aplican estas pautas y criterios en la práctica. Este artículo contribuye a la metodología de la investigación mediante estudios de casos al proporcionar y especificar cuáles son las fases que han de completarse y al presentar una serie de criterios de calidad que facilitan la evaluación práctica de los estudios de casos. Nuestra propuesta no sólo facilita el desarrollo de las investigaciones sino que además pone de manifiesto las relaciones existentes entre los temas de investigación (en el marco conceptual), los datos (observaciones e interpretaciones de campo), el análisis de datos (codificaciones basadas o no en las variables del marco conceptual) y la teoría y conocimientos generados a través de todo el desarrollo de la investigación. Hemos empleado en este trabajo varios casos que puedan ilustrar su enfoque epistemológico (positivista o interpretativo) y para evaluar la calidad al aplicar los criterios (principios) propuestos.

**Palabras clave:** Estudios de casos, investigación cualitativa, metodología.

\* Departamento de Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing). Universidad de Sevilla. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Avda. Ramón y Cajal, 1. 41018 Sevilla. Tel: 954-55-44-33; Fax: 954-55-69-89. Email: [gabi@us.es](mailto:gabi@us.es)

*G. Cepeda Carrión*

**ABSTRACT:** The increasing use of case studies in management, as the desire to build theory from qualitative data, has highlighted a gap between existing proposals and the criteria for rigorous case studies. Our contribution helps to close this gap by providing guidelines and the practical application of the quality principles. It assists management researchers working in these paradigms to build theory from qualitative data. This paper aims to specify a set of methodological stages to conduct case studies. It presents a graphical representation of these stages, describes how it assists management researchers to build theory from data gathered in the field, and outlines its value for achieving sound management research. Several cases published in CEDE within the last 21 issues are selected in order to illustrate these processes. Our major contribution to research methodology is to specify a set of guidelines for conducting case studies and being explicit in how to apply a series of quality criteria for evaluating case studies in practice. Our proposal not only help to conduct the research, but also documents the links between the research topics (in the conceptual framework), data (observations and interpretations in the field), the data analysis (coding using the concepts in the conceptual framework, and emergent themes) and the theory and knowledge accumulated through the research process. Our proposal adds to the tools that management researchers can follow to produce sound research. We have illustrated this paper with several case studies in order to know their epistemological approach, and to evaluate their quality level by applying the commented principles.

**Key words:** Case studies, qualitative research, methodology. .

## 1. Introducción

Ha habido un creciente interés en el uso de técnicas cualitativas en las diferentes áreas de la Economía de la Empresa. Este interés ha sido acentuado debido a la generalizada insatisfacción que se tiene con la información proveniente de las investigaciones que se realizan mediante técnicas cuantitativas (Van Maanen, 1982; Weber, 2004). Las fuentes de esta insatisfacción son muy variadas: la creciente complejidad de los métodos de investigación multivariantes, las restricciones existentes en lo que respecta a las distribuciones de datos inherente al uso de estos métodos (por ejemplo, normalidad multivariante), los enormes tamaños muestrales que estos métodos exigen, y las grandes dificultades que se presentan a la hora de comprender e interpretar los resultados de los estudios en los que se utilizan estos métodos cuantitativos.

Actualmente, existe un amplio reconocimiento de la investigación cualitativa como enfoque válido y valioso (Eisenhardt, 1989; Morgan y Smirchich, 1980; Carroll y Swatman, 2000; Weber, 2004). Sin embargo, la investigación cualitativa es aplicable a una gran variedad de paradigmas de investigación (positivista, enfoque interpretativo y crítico), dentro de los cuales hay muchos métodos de investigación, como son los estudios de casos, estudios de campo, etnografía y la investigación de la acción («action research»). La verdad es que «no hay acuerdo sobre la doctrina que subyace a toda investigación social cualitativa» (Silverman, 1998: p.7). No obstante, si existe un elemento común en la investigación cualitativa que es el de recabar datos en forma de palabras e imágenes, que después serán analizadas mediante diversos métodos que no incluyen la estadística ni la cuantificación de ningún tipo.

Aunque el pluralismo metodológico tiene su valor, puesto que proporciona enfoques alternativos para el diseño y desarrollo de las disciplinas de la Economía de la Empresa (Orlikowski y Baroudi, 1991), esta amplitud de enfoques de investigación pone de manifiesto muchos desafíos teóricos y



*La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios...*

prácticos para los investigadores de las diversas disciplinas de la Economía de la Empresa. El principal desafío teórico supone el asegurar la calidad de las investigaciones cualitativas. Por tanto, se hace necesario delimitar los criterios de calidad de la investigación cualitativa para cada paradigma y método utilizado. El desafío práctico consiste en determinar cuáles van a ser los resultados reales de la investigación. Estos desafíos son particularmente importantes para todos aquellos investigadores que:

- Tienen poca o nula experiencia en investigaciones cualitativas (ya sea tanto a nivel teórico como en su aplicación práctica).
- Utilizan muy diversos métodos de investigación. Los investigadores deberían relacionar cuidadosamente enfoques de investigación con el objeto de la investigación, su contexto y los recursos disponibles, siendo preferible el no limitarse a un único enfoque.
- Intentan demostrar la calidad, validez y viabilidad del enfoque particular de su investigación en foros poco familiarizados con dicho enfoque. Un problema habitual de la investigación cualitativa es la demostración de la relación existente entre los datos obtenidos y las conclusiones a las que se llegan. Así, Eisenhardt (1989: p. 539) manifiesta que «a menudo hay un vacío enorme entre los datos y las conclusiones». Se necesita de conclusiones sólidas y creíbles que pueden relacionarse fácilmente con los datos de los que provienen.

En este trabajo analizamos la utilización de una técnica de investigación cualitativa muy concreta: el estudio de casos, aportando además recomendaciones sobre cómo realizarlos y valorarlos. El artículo proporciona los fundamentos necesarios para el desarrollo de una serie de fases que deben completarse a nivel metodológico a través de una amplia discusión sobre las mismas. Intentamos además ayudar con ello a aquellos investigadores que decidan generar teoría a partir de los datos de campo obtenidos y que deseen mostrar el valor que estos trabajos tienen para la investigación en Economía de la Empresa.

Son muchos los autores que argumentan que cada estrategia de investigación tiene sus ventajas e inconvenientes, ninguna estrategia, en principio, es más apropiada que las demás. Sin embargo, el estudio de casos es particularmente apropiado para ciertos tipos de problemas: aquellos en los que la investigación y la teoría se hallan en sus fases preliminares o iniciales (Roethlisberger, 1977), y para «problemas prácticos delicados donde las experiencias de los participantes son importantes y el contexto de la situación es fundamental» (Bonoma, 1983). Así, antes de que ninguna teoría se formalice, los estudios de casos pueden emplearse para documentar las experiencias que se dan en las empresas (Benbasat, Goldstein y Mead, 1987).

Resumiendo, hay tres razones por las que la investigación mediante estudios de casos es un modo de investigación viable en Economía de la Empresa. Primera, el investigador puede estudiar la empresa en su estado natural, aprender de la situación, y generar teorías a partir de todo ello. Segunda, el método del caso permite al investigador responder al «cómo» y al «por qué»,



*G. Cepeda Carrión*

esto es, comprender la naturaleza y complejidad de los procesos que toman lugar. Tercera, el estudio de casos es una manera apropiada de investigar en un tema en el cual se han desarrollado pocos estudios anteriormente.

Aunque muchos autores han marcado pautas para la realización y evaluación de casos (Benbasat et al., 1987; Lee, 1989; Eisenhardt, 1989; Yin, 1984; Bonache, 1998) que siguen un enfoque positivista, donde teoría y constructos están muy marcados a priori. Sin embargo, pocos intentos existen hasta la fecha para trasladar todas estas directrices a casos que siguen un enfoque interpretativo, en el que la teoría y los constructos no están tan claramente definidos y se van perfilando a medida que el proceso de la investigación va avanzando. Este artículo se plantea (1) ilustrar la aplicación práctica de los criterios de calidad de los estudios de casos con un enfoque positivista y (2) presentar un conjunto de principios para los estudios de casos con un enfoque interpretativo además de ilustrar también su aplicación práctica a la hora de realizar y valorar investigaciones de este tipo en Economía de la Empresa. Tres estudios de casos publicados en la revista CEDE en los últimos años nos servirán para ilustrar todos estos procesos.

## 2. Fundamentos teóricos

Los beneficios de la riqueza metodológica que aporta la investigación cualitativa se ven atenuados por las dificultades de convencer de su rigurosidad a directivos, colegas o evaluadores de revistas científicas, ya que hay una gran diversidad de enfoques con sus condiciones asociadas de calidad, validez y rigor. Lee (1989) observa que la investigación de campo puede referirse a tres niveles de comprensión:

- comprensión subjetiva: Significados cotidianos de los actores sociales o de los participantes en la investigación.
- comprensión interpretativa: Significado que da el investigador a las comprensiones subjetivas de los participantes.
- comprensión positiva: Significado que da el investigador a los hechos objetivos de la situación, la cual necesariamente se forma a partir de la comprensión interpretativa.

Hay muchas estrategias diferentes (obtención de datos a partir de la revisión de documentos, entrevistas, observación o participación, y análisis de los datos usando hermenéutica, fenomenología o «grounded theory») para la generación de teoría a partir de datos cualitativos. Nuestro interés particular radica en la generación de teoría a partir de los trabajos de campo. Nos centramos más concretamente en los estudios de casos. Entendemos el término «caso» en un sentido amplio de lo que es objeto de estudio. Un caso puede ser una persona, un grupo de personas, una organización, procesos o sistemas de información. Benbasat, Goldstein y Mead (1987) afirman que «un estudio de casos examina un fenómeno en su estado natural, empleando múltiples métodos de recogida de datos para obtener información de una o varias entidades



*La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios...*

(gente, grupos u organizaciones)» (p.370). Teniendo en cuenta esto, merece la pena detenerse en comentar y describir los dos tipos de casos que podemos encontrarnos en función del paradigma en el que el investigador se sitúe. De este modo, tenemos, por un lado, los estudios de casos con un enfoque positivista y por otro, los estudios de casos con un enfoque interpretativo.

## 2.1. ESTUDIOS DE CASOS POSITIVISTAS

La tabla 1 recoge una lista de once características que deben reunir los estudios de casos que se encuadran dentro de enfoque o paradigma positivista (Benbasat, et al., 1987).

TABLA 1.—*Características fundamentales de los estudios de casos (adaptado de Benbasat, et al. [1987])*

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El fenómeno se estudia en su estado natural.</li> <li>2. Los datos se obtienen de diversas fuentes y formas.</li> <li>3. Una o unas pocas entidades se analizan (personas, grupos u organizaciones).</li> <li>4. La complejidad de la unidad se estudia intensivamente.</li> <li>5. Los estudios de casos se diseñan más para las fases de exploración, clasificación y desarrollo de hipótesis en el proceso de generación de conocimiento; el investigador debería, por tanto, tener una actitud receptiva hacia la exploración.</li> <li>6. No se admiten controles o manipulaciones experimentales.</li> <li>7. El investigador puede a priori, no especificar el conjunto de variables dependientes e independientes.</li> <li>8. Los resultados obtenidos dependen fundamentalmente de la capacidad de integración del investigador.</li> <li>9. Los cambios en la elección del lugar y en los métodos de recogida de datos podrían tener lugar cuando el investigador desarrolla nuevas hipótesis.</li> <li>10. La investigación mediante casos es muy útil en el estudio de "por qué" y "cómo" ya que se refieren a las relaciones operativas que se establecerán a lo largo del tiempo más que en frecuencia e incidencia de estas.</li> <li>11. Se centran en situaciones actuales.</li> </ol>
--

Eisenhardt (1989) propone una serie de procesos a seguir para generar teorías a partir de estudios de casos «positivistas». Este conjunto de pasos a seguir proviene de diversos trabajos previos, como los de métodos cualitativos (Miles y Huberman, 1984), los del diseño de la investigación de estudio de casos (Yin, 1981), y los de la generación de «grounded theory» (Glasser y Strauss, 1967). El trabajo de Eisenhardt crea la necesidad de trabajar en aspectos tales como la especificación de constructos a priori, la triangulación con múltiples investigadores tanto en el análisis de un único caso como en el análisis de varios casos y el papel que juega la literatura existente.

Los criterios clásicos de calidad de estos estudios de casos positivistas han sido formulados y aceptados por un gran número de autores (Yin, 1984; Denzin y Lincoln, 1994; Lincoln y Guba, 1985; Miles y Huberman, 1984; Robson, 1993). El conjunto de indicadores son los que se refieren a : validez del



G. Cepeda Carrión

constructo, validez interna, validez externa y fiabilidad. Estos indicadores son los que más habitualmente se documentan y sugieren en la literatura y constituyen el mejor modo de mejorar y valorar la validez y fiabilidad de los estudios de casos (Riege, 2003).

TABLA 2.—*Criterios habituales para evaluar casos positivistas*

<i>Requisitos básicos de investigación</i>	<i>Criterios para casos positivistas</i>	<i>Preguntas de Evaluación</i>
<i>Validez</i>	<i>Validez de Constructo</i>	¿Se describen de forma general los métodos y procedimientos para llevar a cabo el estudio?
		¿Se percibe que tenemos una visión general de todo el caso, incluida la información de «fuera de escena»? ¿Se pueden obtener y reanalizar los datos del caso?
<i>Fiabilidad</i>	<i>Validez Interna</i>	¿Se detallan los hechos, circunstancias, etc. de forma extensa y significativa?
		¿Tienes los resultados coherencia interna? ¿Los conceptos están relaciona de forma sistemática?
	<i>Validez Externa</i>	¿Incluyen los resultados del caso descripciones lo suficientemente ricas y detalladas como para que cualquier lector puede valorar si puede trasladarlas apropiadamente a su propio caso? ¿Son los resultados congruentes, están conectados o confirman la teoría existente?
	<i>Fiabilidad</i>	¿Están claras las cuestiones que se investigan en el caso y las características del estudio son congruentes con esas preguntas? ¿Se han hecho las cosas sistemáticamente (con cuidado)?

## 2.2. ESTUDIOS DE CASOS CON UN ENFOQUE INTERPRETATIVO

Llegados a este punto se hace imprescindible distinguir explícitamente las diferencias entre los dos paradigmas (positivista e interpretativo) bajo los cuales se pueden conducir estudios de casos (tabla 3).

Muchas estrategias diferentes se han venido sugiriendo para la realización de estudios de casos en la investigación [como por ejemplo, los protocolos de estudios de casos de Yin (1984)], y para la generación de teoría a partir de ellos [como las ya mencionadas fases propuestas por Eisenhardt (1989)], pero ninguna describe adecuadamente el proceso de generación de teoría. Crear teorías a partir de datos cualitativos es un proceso muy adaptativo e iterativo y ninguna de estas aportaciones sugieren la flexibilidad y oportunidad necesarias para estudiar una situación de la que existe una comprensión muy pobre. Al representar la generación de teoría como un camino lineal, las líneas de acción propuestas pueden ser algo decepcionantes para un investigador que necesita de mayor orientación cuando afronta decisiones difíciles o se ve superado por la gran cantidad de datos acumulados en la investigación cualitativa. Además, tanto Yin como Eisenhardt trabajan dentro del paradigma positivista y dirigen los aspectos de la validez y el rigor desde ese punto de vista (validez de constructo, validez interna, validez externa y fiabilidad)

*La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios...*TABLA 3.—*Enfoque Positivista versus Enfoque Interpretativo (elaboración propia a partir de Weber, 2004)*

PRESUNCIONES METATEÓRICAS SOBRE	ENFOQUE POSITIVISTA	ENFOQUE INTERPRETATIVO
Ontología	Persona (investigador) y realidad son dos entidades separadas.	Persona (investigador) y realidad son inseparables (vida real).
Epistemología	Realidad objetiva que existe más allá de la mente del ser humano	El conocimiento del mundo se construye intencionadamente a través de las experiencias de la persona
Objeto	El objeto de investigación tiene cualidades inherentes independientemente de las del investigador	El objeto de investigación se interpreta a la luz de la estructura de significados que tiene la persona (investigador) a partir de sus experiencias
Método	Estadística, análisis de contenido	Hermenéutica, fenomenología, etc.
Teoría sobre la Verdad	Teoría de la verdad de la correspondencia: Representación de las relaciones entre suposiciones hechas por el investigador y la realidad	La verdad como representación intencionada: las interpretaciones del objeto de la investigación se comparan con la experiencia real que se tiene del objeto
Validez	Certeza: los datos miden verdaderamente la realidad	Afirmaciones de conocimiento defendibles
Fiabilidad	Capacidad de réplica: los resultados pueden reproducirse	Conciencia interpretativa: los investigadores reconocen y formulan las implicaciones de su subjetividad.

Hay varias descripciones de los requerimientos para la inducción de teoría a partir de investigación interpretativa (Strauss y Corbin, 1990; Klein y Myers, 1999; Walsham, 1995). Nos centramos en describir específicamente los requerimientos para evaluar estudios de casos con enfoque interpretativo que proponen Klein y Myers (1999).

El conjunto de principios para la evaluación de estudios de casos que siguen un enfoque interpretativo, presentado por estos autores, se deriva de la tradición que sobre este modo de investigar se tiene en la antropología, la fenomenología, y la hermenéutica; dejando de lado otras corrientes de interpretativismo como son el postmodernismo y el desconstruccionismo. Aunque los autores están de acuerdo con la idea de que no puede aplicarse un conjunto de principios predeterminados, esto no quiere decir que no haya estándares para juzgar lo que se hace en las investigaciones que se enmarcan dentro del paradigma interpretativo. Así, su propuesta de principios es consistente con una parte considerable de los fundamentos filosóficos de la literatura sobre el paradigma interpretativo y por tanto supone una mejora del status quo. Por ello, es mejor tener algunos principios que no tenerlos, puesto que la ausencia de criterios incrementa el riesgo de que las investigaciones según el enfoque interpretativo continúen siendo consideradas como «poco apropiadas». Resumimos los principios sugeridos por Klein y Myers (1999) en la siguiente tabla:

G. Cepeda Carrión

TABLA 4.—Principios para la investigación de campo interpretativa (adaptado de Klein y Myers, 1999)

1. PRINCIPIO FUNDAMENTAL DEL CÍRCULO HERMENÉUTICO. Este principio recomienda que toda la comprensión humana se alcanza por la iteración entre la comprensión de las partes interdependientes y el todo que forman. Este principio de comprensión humana es fundamental para el desarrollo del resto de principios
2. PRINCIPIO DE CONTEXTUALIZACIÓN. Exige una reflexión crítica del bagaje histórico y social del estado de la investigación, para qué de esta forma la audiencia a la que va dirigido el caso pueda ver cómo se llega a la situación objeto de estudio.
3. PRINCIPIO DE INTERACCIÓN ENTRE LOS INVESTIGADORES Y LOS SUJETOS. Exige una reflexión crítica sobre cómo los datos que recaba el investigador se «construyen» socialmente mediante la interacción entre los investigadores y los participantes.
4. PRINCIPIO DE ABSTRACCIÓN Y GENERALIZACIÓN Requiere relacionar los detalles ideográficos revelados a partir de la interpretación de los datos mediante la aplicación de los principios 1 y 2 a la teoría, con los conceptos generales que describen la naturaleza de la comprensión humana y la acción social.
5. PRINCIPIO DEL RAZONAMIENTO DIALÉCTICO Exige sensibilidad con las posibles contradicciones entre las preconcepciones teóricas que orientaron el diseño de la investigación y los resultados finales (“la historia que los datos cuentan”) con sus subsecuentes ciclos de revisión.
6. PRINCIPIO DE MÚLTIPLES INTERPRETACIONES Requiere sensibilidad con las posibles diferencias de interpretaciones entre los participantes cuando se expresan en distintas narraciones o historias de la misma secuencia de hechos objeto de estudio. Parecido a los múltiples testimonios tenidos en cuenta si todos contasen todo como lo vieron.
7. PRINCIPIO DE SOSPECHA Necesita de la sensibilidad con los posibles «sesgos» y las «distorsiones» sistemáticas en las declaraciones obtenidas de los participantes.

Klein y Myers (1999) creen que haciendo explícitos estos principios están contribuyendo a la mejora de la metodología en los estudios de campo dentro del paradigma interpretativo, ya que ayudarán a los investigadores que lo deseen a centrarse solo en los estudios de campos, sin tener que preocuparse del estudio de la base filosófica para diseñar investigaciones más sistemáticas. Sin estos principios, todos y cada uno de los investigadores tendría que destinar bastante tiempo para justificar la base teórica de sus investigaciones. También, pueden defender sus investigaciones al citar principios que están sólidamente asentados en la mayoría de la filosofía interpretativa. Los autores no necesitan utilizar, así, para justificar su trabajo principios (positivistas) inapropiados. Además, la presentación de un conjunto de principios alienta a los investigadores a considerarlos sistemáticamente y asegurar que ninguno ha sido dejado al azar, lo que enriquece considerablemente la calidad de las investigaciones que utilizan esta metodología.

No obstante estos principios necesitan de un cierto grado de concreción para que se conviertan en una verdadera guía útil para los investigadores. Nuestra propuesta para la realización de estudios de casos proporciona un enlace efectivo entre la comprensión de estos requerimientos y la satisfacción efectiva de los mismos. Particularmente, los elementos o pasos que son necesarios para la creación de un estudio de casos según el paradigma interpretativo van a ayudar a los investigadores a conservar la dinámica de sus procesos de investigación, y a documentar la racionalidad de las decisiones que se tomen.



### 3. La realización de estudios de casos

Un estudio de casos válido se compone de tres elementos fundamentales: el marco conceptual, la dinámica de la investigación y el subsiguiente escrutinio de la literatura para generar teoría. Describimos estos elementos y discutimos cómo éstos pueden facilitar la labor de los investigadores en Economía de la Empresa.

#### 3.1. EL MARCO CONCEPTUAL

Existe una amplia discusión sobre la cantidad de contenidos o estructura conceptual necesaria para guiar las fases iniciales de un proyecto de investigación cualitativa (Strauss y Corbin, 1990; Eisenhardt, 1989; Glaser, 1992; Miles y Huberman, 1994). Hay dos posiciones extremas. En primer lugar, nos encontramos la posición de «Eficacia», como por ejemplo «grounded theory» (Strauss y Corbin, 1990; Glaser, 1992, 1999), lo que implica prolongadas fases de tiempo en el lugar a investigar tomando una vasta cantidad de datos. Por otro lado, está la posición de «Eficiencia», como por ejemplo los estudios de casos positivistas, en la que el investigador se ve de algún modo limitado en sus posibilidades de responder de forma flexible a los temas y circunstancias que surgen a partir de la recogida de datos. En cualquier caso, los investigadores que trabajan en el campo cualitativo deberían intentar alcanzar un punto intermedio entre estas dos posiciones extremas (Marshall y Rossman, 1995).

Todo investigador presenta algún tipo de marco conceptual en su investigación. Sería poco realista afirmar que los investigadores acceden al campo sin un marco de ideas sobre los conceptos más importantes de sus temas de interés. En efecto, los requisitos de toda investigación válida sugieren: un recorrido por la literatura relevante que haya desarrollado los temas de la investigación además de la identificación de las lagunas o vacíos existentes en dicha literatura. Revisando la literatura los investigadores perfilan sus visiones sobre el tema que se está investigando y se impregnan, además, de una serie de ideas, conceptos y teorías. Más aún, todo investigador suele interpretar el mundo con alguna clase de lentes conceptuales perfiladas a partir de sus creencias, experiencias previas, conocimientos existentes y sobre sus suposiciones sobre el mundo, las teorías sobre el conocimiento y su forma de generarse. Las lentes conceptuales funcionan como un filtro que determina la importancia de cada una de las observaciones hechas en el campo (eligiendo conservar o anotar algunas observaciones y no otras, por ejemplo). De esta forma, los hechos son significativos tanto a nivel teórico como por el valor que tienen ellos en si mismos (Guba y Lincoln, 1994). La representación de esta estructura conceptual, conformada por suposiciones tanto explícitas como subyacentes, es una de las claves del diseño de investigaciones de alta calidad.

Una estructura conceptual formalmente definida es un factor determinante en un estudio de casos, no sólo en sus etapas iniciales, sino a través de todas



G. Cepeda Carrión

las fases del proceso. Denominaremos a esta estructura marco conceptual, que como dicen Miles y Huberman (1994; p.18), «explica, ya sea gráficamente o de forma narrativa, los principales elementos a estudiar – factores clave, constructos o variables – y las relaciones que supuestamente existen entre ellos». De esta forma, el marco conceptual se crea a partir de los temas a investigar y de las ideas existentes en la literatura sobre el tema siendo todo ello filtrado por los fundamentos teóricos que tiene el investigador. Considerar explícitamente la participación del investigador en la generación del marco conceptual, es la gran diferencia *de facto* entre el paradigma o enfoque interpretativo y el positivista. El paradigma interpretativo acentúa el esfuerzo del investigador, localizándose en un marco intelectual más amplio. El proceso de explicitación que expone las bases teóricas estimula al investigador a clarificar y comprender estas influencias sobre la investigación. Esto sucede no sólo cuando se esta construyendo el marco conceptual inicial sino como parte de una reflexión que se lleva a cabo en cada proceso de la investigación: el investigador toma en consideración tanto los fundamentos teóricos como sus implicaciones a lo largo de toda la investigación. Sin embargo el paradigma positivista no tiene en cuenta nada de esto (Lee, 1991).

El marco conceptual expresa la comprensión que en cada momento tiene el investigador del objeto de la investigación, especificando claramente cuál es el área a explorar (Miles y Huberman, 1994). Este marco ilustra los conceptos clave y las relaciones a estudiar, dado el paradigma particular (interpretativo, positivista o incluso crítico) en el que se moverá el investigador. El marco conceptual no se define únicamente al comienzo del proyecto de investigación, ya que al final de cada etapa del proceso, el marco conceptual se examina y se revisa críticamente para poder así incorporar el conocimiento obtenido sobre los temas que se investigan. Todo ello formará parte de los fundamentos del subsiguiente proceso iterativo de análisis que nuevamente afinará los resultados obtenidos acerca de los temas estudiados. En consecuencia, el marco conceptual se convierte en un conjunto de modelos en evolución que se revisan y afinan a lo largo de todo el proceso de la investigación.

### 3.2. LA DINÁMICA DE LA INVESTIGACIÓN

La comprensión del objeto de la investigación, representados en el marco conceptual, se va adquiriendo a través de lo que denominamos la dinámica de la investigación. La dinámica de la investigación es un proceso iterativo que se estructura en cuatro etapas. Aunque las cuatro etapas se comentan separadamente, en la práctica se encuentran mucho más diluidas, provocándose muchas interacciones entre fases sucesivas. Consecuentemente, la dinámica del proceso dista mucho de ser estrictamente secuencial.

**Planificar.** El diseño de la investigación comprende básicamente la elección por parte del investigador del paradigma de investigación a utilizar (interpretativo o positivista para los estudios de casos) junto a aquellos conceptos y relaciones descritas en el marco conceptual que van a ser analizados. Así, en

*La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios...*

primer lugar, se identifican los casos y organizaciones más apropiados para el diseño planteado en la investigación y se indican, además, los modos de acceder a las organizaciones y participantes. A continuación, se planifican los métodos de recogida, almacenamiento, procesamiento y análisis de los datos (y los criterios relativos al rigor y la validez del estudio, en función del tipo de paradigma en el que se trabaje), así como cuál es el método para comunicar los resultados. Este diseño preliminar de la investigación orientará más que determinará las actividades a realizar, ya que la investigación cualitativa debe estar al tanto de todo lo que ocurre en el campo de estudio.

**La Recogida de datos** se lleva a cabo según el plan de la fase anterior. Debe indicarse que, aunque la recogida y análisis de los datos se presentan aquí en etapas separadas, en realidad, estas dos tareas están muy relacionadas. En la investigación cuantitativa, la recogida de datos precede al análisis de los mismos; sin embargo, en la investigación cualitativa se considera que estos dos procesos tienden siempre a solaparse (Eisenhardt, 1989) o incluso a considerarse como partes de una misma actividad (Marshall y Rossman, 1995). Durante la recogida de datos, el investigador examina y analiza los datos; se toman notas de campo acerca de las interpretaciones que va formándose el investigador, las cuales pueden incluso abrir nuevos aspectos para estudiar o explorar. Como resultado, el investigador adapta la recogida de datos en respuesta a estas nuevas oportunidades, resultados inesperados o temas emergentes [como por ejemplo, cuando se añaden preguntas a un protocolo de entrevista debido a la necesidad de incorporar nuevos temas que han surgido (Eisenhardt, 1989)]. Debe incentivarse mucho estas adaptaciones o ajustes, ya que la generación de teoría inductiva se basa fundamentalmente en las comprensiones profundas que hace el investigador como consecuencia de estos ajustes o adaptaciones y no en las comparaciones estadísticas entre datos obtenidos a partir de protocolos estandarizados.

**Análisis.** Aunque puede haber solapamientos entre los procesos de recogida y análisis de datos, el análisis de datos continúa una vez que se ha terminado la recogida de los mismos. La investigación cualitativa habitualmente genera una gran cantidad de datos de campo; el análisis es el proceso de organizar y reducir estos datos para que el investigador pueda extraer consecuencias de todo ello (Marshall y Rossman, 1995). La facultad de plantear y analizar argumentos juega un importante papel en esta fase. Existen gran multitud de enfoques, entre los que destacan dos: (1) el enfoque de argumentación de Toulmin (1988) que ilustra muy bien cómo puede realizarse cadenas de razonamientos. Este enfoque rompe con las ideas de hacer argumentaciones basadas en las normas y procesos de la lógica formal. Toulmin tiene un enfoque mucho más amplio de lo que es un argumento válido o significativo. Esencialmente, la credibilidad de un argumento no se encuentra únicamente en el modo en el que se haga, sino en su relación con lo obtenido día a día en el campo objeto de estudio (Toulmin, 1988). (2) La codificación es otro de los métodos más habituales para analizar datos cualitativos. Los códigos deberían presentar alguna clase de orden o estructura conceptual, más que formar un



*G. Cepeda Carrión*

conjunto aleatorio de categorías (Miles y Huberman, 1994). Ciertamente, el análisis de datos (y por tanto la codificación) necesita estar relacionado con los temas a investigar, para que así los resultados estén relacionados con los objetivos del proyecto de investigación. El marco conceptual representa la comprensión que tiene el investigador de los temas objeto de estudio al inicio del proceso de investigación. Los conceptos del marco conceptual se utilizan como códigos iniciales, que guían el análisis, junto a «otros» códigos que incorporen nuevas perspectivas o temas (Carroll y Swatman, 2000). De esta forma se proporcionan los enlaces necesarios entre los datos, el análisis de datos y los temas objeto de estudio.

La etapa de análisis no es actividad discreta sino más bien continua, supone una tarea iterativa que puede llevar a continuas lecturas y relecturas de las transcripciones con el objetivo de conseguir comprender en profundidad los datos, los temas subyacentes y los modelos y pautas contenidas en ellos. Las ideas iniciales del investigador orientan el análisis de los datos lo que conduce a nuevas ideas, las cuales desde ese momento orientarán los posteriores análisis de datos (Hirscheim, Klein y Lyytinen, 1995). Por tanto, aunque el marco conceptual determina los procesos de recogida y análisis de datos, no es algo completamente restrictivo. Puesto que el análisis continúa, surgen normalmente nuevos conceptos e ideas que son considerados por los investigadores más receptivos.

**Reflexión.** Las deliberaciones y el análisis crítico de cualquiera de las interpretaciones se consideran cuestiones muy necesarias tanto para un aprendizaje eficaz como para la investigación en «investigación de la acción» (action research) (Dick, 1992). La fase formal de reflexión, que puede implicar tanto deliberaciones como pensamiento crítico, se lleva a cabo después de que los datos han sido analizados. Lo que implica:

- Revisar procesos de investigación tales como los métodos de recogida y análisis de los datos
- Evaluar los resultados del análisis, incluyendo valoración de los temas o ideas emergentes, reconsiderar las interpretaciones que hemos obtenido y buscar contradicciones que nos lleven a nuevos resultados.
- Revisar los procesos y estructuras del caso. Los elementos que componen el marco conceptual deben ser reexaminados, y los temas de investigación redefinidos. La reflexión sobre nuevos temas e ideas emergentes puede ser clarificada a partir de la revisión de la literatura o el contacto con directivos o expertos externos. Los investigadores pueden acudir de nuevo a sus primeras transcripciones o incluso volver a un informador o participante anterior para discutir si las interpretaciones que se han hecho son acertadas o no. La generación de estas nuevas comprensiones se puede utilizar para arrojar luz sobre transcripciones examinadas previamente, reflejando de este modo que no hay una explicación final del texto, sino un continuo proceso de construcción de significados.
- Mirar más allá de los datos para generar teoría. Los resultados no generan teoría por ellos mismos. En lugar de eso, los investigadores deben



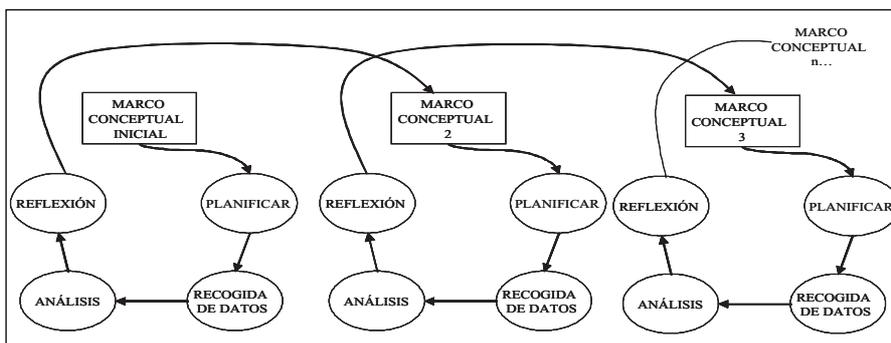
*La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios...*

considerar cualquier implicación más general de los resultados, lo que incluye tener una visión crítica de cualquier teoría existente hasta la fecha (Eisenhardt, 1989; Yin, 1984).

- Cambiar el marco conceptual para incorporar el conocimiento y la teoría generada. Esto implica un proceso de continua iteración hacia delante y hacia atrás entre los datos, los potenciales resultados y los elementos que componen el marco conceptual. La racionalidad para proponer el cambio del marco conceptual debe conservarse, lo que proporciona una justificación interna (validez interna) de los resultados de la investigación. Además, la justificación externa (validez externa) puede aportarse mediante un panel de expertos, quienes examinarán el marco conceptual revisado y la racionalidad que provocó esa revisión (Carr y Kemmis, 1986).

La etapa de reflexión finaliza cuando el marco conceptual es probado y confirmado, o revisado o actualizado para incluir el aprendizaje generado en la dinámica de la investigación. Este marco conceptual después formará parte de los fundamentos de una nueva dinámica de investigación (Figura 1)

FIGURA 1.—*Marcos conceptuales y dinámica de la investigación*



3.3. LA CONSTRUCCIÓN DE TEORÍA

Generar teoría es un trabajo creativo e intelectual (Coffey y Atkinson, 1996). La etapa de reflexión implica ir más allá de los datos para explorar ideas, conceptos relacionados, modelos o pautas percibidas y examinar otros posibles temas. Es entonces cuando los conceptos se clarifican y se categorizan, y sus relaciones se hacen más concretas, para que de este modo, la teoría puede inducirse de los temas objeto de estudio. Usamos la palabra teoría en el sentido de «un sistema de ideas interconectadas que condensan y organizan el conocimiento» (Neuman, 1991: p. 30).

La interacción entre el marco conceptual y la dinámica de la investigación nos proporciona la oportunidad de generar teoría y conocimiento (Figura 1). El marco conceptual inicial representa la comprensión actual del investigador, muestra el territorio donde se quiere llevar a cabo la investigación y guía el primer conjunto de procesos. Esto crea una serie de condicionantes para la



*G. Cepeda Carrión*

dinámica de los procesos de investigación que se van aplicar; al final de ellos como consecuencia del proceso de reflexión, se remodela el marco conceptual al considerar las nuevas ideas obtenidas como resultado de los procesos de investigación. El nuevo marco conceptual resultante expresa las nuevas comprensiones resultado de los procesos anteriores y es el punto inicial para la segunda fase de procesos a aplicar, formando parte, así, de un círculo hermenéutico. La múltiple repetición de estos ciclos constituye una espiral hacia la comprensión definitiva, en la que el conocimiento y la teoría disponibles constituyen las bases para otro ciclo de procesos de investigación que ampliará o revisará las comprensiones existentes. La serie resultante de marcos conceptuales documenta tanto los procesos a través de los cuales la teoría se desarrollará como su relación con los datos obtenidos en el campo de estudio.

En los estudios de casos, la teoría se origina mediante un proceso consciente de reflexión, el cual se centra en aspectos tales «¿Qué implicación tienen estos resultados?», «¿Cuáles son las explicaciones alternativas a tales resultados?», «¿Qué contradicciones hay en estos resultados?» y «¿Cómo se pueden relacionar estos resultados con los obtenidos en fases previas de la investigación?». El investigador reanaliza los datos obtenidos, la literatura y las observaciones de expertos externos una vez y otra vez para ampliar sus reflexiones. Los casos generan teoría a partir de múltiples casos que se utilizan para secuencialmente enriquecer y redefinir el marco conceptual. Por tanto, es particularmente conveniente para desarrollar teorías de nivel medio o intermedias ya que la aplicación repetida de los procesos de investigación sobre los datos nos lleva a conceptos cada vez más abstractos que tendrán una aplicabilidad mayor que aquellos con menor nivel de abstracción como son las hipótesis formuladas inicialmente. Este proceso iterativo de desarrollo de teoría puede describirse también como el paso de una teoría sustantiva (sólo aplicable a un caso particular) a una teoría algo más formal (que puede aplicarse a una mayor variedad de situaciones) (Glaser y Strauss, 1967). No es sólo inductiva (yendo de los datos a la teoría), sino que también está estrechamente ligada a la práctica de las empresas: el trabajo de campo provoca el desarrollo de teorías que conduce a posteriores investigaciones sobre la práctica de las empresas. Como consecuencia, la teoría que se desarrolla refleja los hechos, problemas y aspectos que afrontan los directivos. Esto es especialmente relevante en el campo de la Economía de la Empresa, un campo muy práctico que se caracteriza por los cambios rápidos y por un desfase importante entre la investigación académica y la realidad de las empresas (Markus, 1997).

#### 3.4. REVISIÓN DE LA LITERATURA SOBRE LA TEORÍA GENERADA

La espiral en busca de comprensiones nunca se completa: cada proceso de investigación da como resultado una comprensión más profunda y rica, puesto que siempre hay algo más que puede obtenerse. En algún punto, el investigador tiene que parar. Glaser y Strauss (1967) y Glaser (1999) sugieren que la revisión o la adición de casos terminan cuando el investigador alcanza la saturación teórica, es decir, cuando muchas de las observaciones que han sido

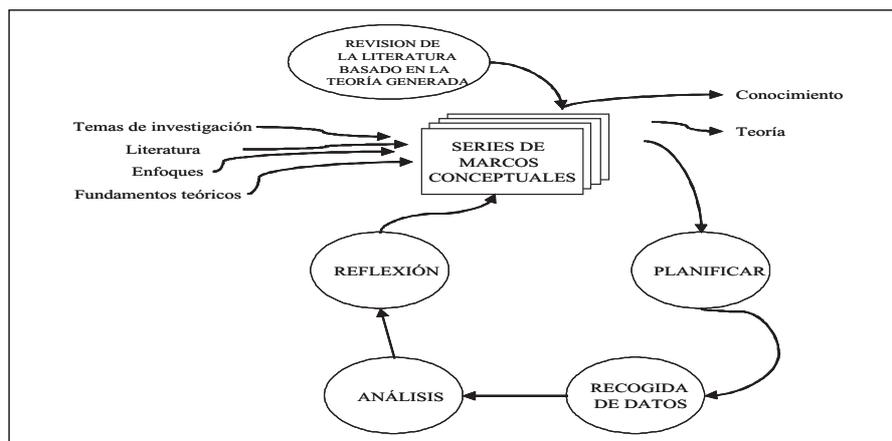


*La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios...*

hechas antes no provocan aportaciones significativas a la interpretación que se tiene de la situación. Son importantes aquí algunas consideraciones prácticas, como el nivel de fondos disponibles y el tiempo. En el punto donde la interpretación del fenómeno es lo «suficientemente buena», el marco conceptual resultante se compara con toda la literatura relacionada existente. Esto supone una variación respecto a la fase de reflexión anterior, la cual puede implicar la comparación y contraste de los resultados potenciales con la literatura, lo que nos podría provocar la redefinición del marco conceptual. El paso final en el desarrollo de teorías a partir de estudios de casos es un reto más profundo y más amplio. La revisión de la literatura supone un proceso de comparación minucioso, intensivo y amplio de los resultados de la investigación con una selección de literatura muy amplia (tanto de acuerdo como en desacuerdo). Hay dos aspectos a tener en cuenta:

- Hasta qué punto hay acuerdo entre los resultados y la literatura. Para de esta manera ver si la teoría replica, consolida o amplía la teoría existente. Resultados similares en contextos diferentes llevan a la generación de teorías más consistentes. El contrastar una teoría existente (en otros campos o disciplinas) puede llevar a la teoría a un nivel conceptual más elevado (Eisenhardt, 1989); una teoría más abstracta puede ser aplicable a una mayor variedad de circunstancias (Strauss y Corbin, 1990).
- Hasta qué punto hay conflicto entre los resultados y la literatura. Las áreas y la naturaleza de cualquier conflicto necesitan ser examinadas para proporcionar explicaciones convincentes de las diferencias. En la investigación interpretativa, tales conflictos pueden surgir a partir de las diferentes interpretaciones sobre datos similares o de las particularidades de cada situación individual; estos conflictos necesitan ser analizados y discutidos por el investigador. Además, la literatura en desacuerdo puede estimular al investigador a indagar más profundamente, a reexaminar los datos con nuevas ópticas o a aislar factores contextuales que expliquen las diferencias.

FIGURA 2.—*Dinámica de la investigación con estudios de casos*



*G. Cepeda Carrión*

Resumiendo, estos elementos y pautas aportan una guía efectiva para las investigaciones dentro del paradigma interpretativo, y permiten además, valoraciones críticas acerca de los resultados de la investigación. Esto nos asegura que estamos construyendo algo más que lo que habitualmente se comenta de los estudios de casos como «cuentos sobre empresas» (Checkland, 1995).

#### **4. Evaluación de la calidad de los estudios de casos**

Para poder ilustrar mejor lo comentado a nivel teórico sobre cómo construir estudios de casos y sobre cómo valorar la calidad de estos estudios de casos, hemos tomado varios de los estudios de casos publicados por la revista CEDE. Hemos revisado la totalidad de los artículos publicados hasta la fecha (21 números) en busca de estudios de casos rigurosos de investigación. La búsqueda nos reveló 7 posibles artículos con estudios de casos, de ellos 4 no pasaban de ser ejemplos ilustrativos que usaban básicamente información secundaria. De manera que hemos considerado 3 artículos de estudios de casos que suponen ejemplos tanto de estudios de casos llevados a cabo desde un paradigma positivista como de estudios de casos con un enfoque interpretativo por parte del investigador. Los artículos fueron evaluados según los principios y criterios que hemos formulado para evaluar estudios de casos. Pensamos que ello puede ayudar a demostrar de qué forma autores, editores y revisores pueden aplicar estos principios y criterios para valorar la rigurosidad de los estudios de casos. Los 3 estudios de casos tomados como ejemplos son: (1) El estudio de García Cestona y Ortín (2002) sobre la importancia de los recursos humanos en los cambios organizativos; (2) El análisis de los procesos de generación de confianza en los acuerdos de cooperación de Escribá (2002); y (3) La contrastación de un modelo integrador para la adopción de innovaciones contables de Martínez (2004). Como ya hemos comentado, hemos seleccionado estos 3 artículos pues suponen muy buenos ejemplos de investigaciones de casos tanto bajo el enfoque positivista como por el enfoque interpretativo. La tabla 5 nos muestra la clasificación inicial de los 3 casos según su naturaleza epistemológica (positivista o interpretativo). Así, siguiendo las guías de Weber (2004), dos de los casos se han clasificado como positivistas y uno como interpretativo. Hemos de comentar que esta clasificación la hacemos en función del paradigma que el investigador elige para enmarcar su estudio de casos. Esto no quiere decir que no sean aplicables otras muchas clasificaciones de los estudios de casos como puede ser la de Ryan, Scapens y Theobald (1992), la cual clasifica los estudios de casos en función del propósito y la fase del proceso de investigación en el que se realicen, en: descriptivos, ilustrativos, exploratorios, explicativos y experimentales (Azofra, Prieto y Santidrian, 2004). Como bien señala Scapens (1990) es la propia intención del investigador y el aspecto en el que éste pone el énfasis lo que determina la clasificación. Por ello, pensamos que independientemente del tipo de estudio de casos que se realice es la posición desde la que parte el investigador (paradigma) la que condiciona la valoración que sobre el estudio de casos se puede realizar.

*La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios...*

**TABLA 5.—Clasificación epistemológica de los casos**

ESTUDIOS DE CASOS	POSITIVISTA	INTERPRETATIVO	COMENTARIO
García-Cestona, M.A. y Ortín-Ángel, P. (2002) "La importancia de los recursos humanos en los cambios organizativos" CEDE, 12, 355-372	X		El artículo es POSITIVISTA, ya que el autor realiza 5 proposiciones sobre la adopción del cambio organizativo (proposiciones 1.1. y 1.2.), sobre el cambio en sí mismo (proposiciones 2.1, 2.2 y 2.3) y sobre los mecanismos de incentivos (proposición 2.3) extraídas de la literatura sobre cambio organizativo. El estudio de los casos en Mondragón y Opel España ayuda a la confirmación de esas proposiciones en los cambios que ambas empresas tuvieron que acometer.
Escribá, A. (2002) "Procesos de generación de confianza en los acuerdos de cooperación: Una aproximación desde el comportamiento de las empresas participantes" CEDE, 13, 469-497		X	El investigador en este artículo sigue un enfoque INTERPRETATIVO ya que aunque hay una pregunta de investigación para contrastar, el investigador intenta "profundizar en el conocimiento" (p.470) y trata de buscar un marco teórico para explicar "cómo se genera un sentimiento de confianza mutuo" No aparecen hipótesis o proposiciones para contrastar y la propia descripción del proceso de la investigación revela la naturaleza hermenéutica (interpretativa) de la misma cuando comenta: "la evolución del grado de confianza se analizó partiendo de las expectativas iniciales y de sus antecedentes y se relacionó, posteriormente, con la percepciones de las empresas (...) considerando los efectos de dichas percepciones sobre el grado de confianza" (p.479). El artículo en base a los resultados obtenidos en el campo reelabora el marco teórico inicial propuesto.
Martínez, M. (2004) "Proceso, antecedentes y consecuencias de la adopción de innovaciones contables: contrastación de un modelo integrador" CEDE, 21, 5-26	X		El caso sigue un enfoque POSITIVISTA, puesto que aunque no hay hipótesis ni proposiciones explícitas a testar, si hay "un modelo exploratorio integrador" (p.6) sobre el cambio contable, concretamente se analiza el efecto que tiene el cambio en el sistema de cálculo de costes en una empresa azulejera de Castellón, que ilustra la aplicabilidad de este modelo integrador propuesto

Los criterios que clásicamente se han utilizado en la investigación positivista han sido: la validez interna, la validez de constructo, la validez externa y la fiabilidad. La tabla 6 muestra la valoración de estos criterios para los 3 casos, así como las claves para evaluar cada uno de estos criterios.

Hay muchas diferentes visiones de los requisitos necesarios para evaluar investigaciones interpretativas serias (Strauss y Corbin, 1990; Lee, 1989; Guba y Lincoln, 1994; Klein y Myers, 1999; Walsham, 1995; Eisenhardt, 1989) pues existen una gran variedad de enfoques de tipo interpretativo cada uno con su propia epistemología. Pero sí podemos decir que siguiendo algunas de las más rigurosas (Lee, 1991; Klein y Myers, 1999), es posible incre-

TABLA 6.—Validez y Fiabilidad

	VALIDEZ INTERNA	VALIDEZ DE CONSTRUCTO	VALIDEZ EXTERNA	FIABILIDAD
<i>Definición</i>	Considera el establecimiento de relaciones causa-efecto. En los estudios de casos consiste en presentar el fenómeno de una forma creíble. Los investigadores no solo manifiestan las similitudes y diferencias de los experiencias y creencias de los participantes sino que además intentan identificar que aspectos son significativos en el fenómeno a estudiar y que mecanismos lo producen	Facilita el desarrollo de un conjunto de medidas mínimamente operativas y trata de evitar los juicios subjetivos de los investigadores en la recogida de datos. Se suelen utilizar tres estrategias para incrementar la validez de constructo: a) utilizar múltiples fuentes de evidencias; b) usar una cadena de evidencias y/o razonamientos y c) hacer revisar los resultados del caso a terceras personas con conocimiento del fenómeno y/o situación a estudiar.	Se refiere a si los resultados del caso son generalizables más allá de la situación concreta que se estudia. El tipo de generalización que se utiliza en los estudios de casos es la denominada "generalización analítica" en la que una teoría previamente desarrollada puede ser utilizada para contrastar los resultados empíricos del caso (Yin, 1993).	Un estudio de casos es fiable si podemos obtener resultados similares siguiendo el mismo protocolo que anteriores investigadores han desarrollado.
<b>Casos</b>	<b>Interpretación de su consideración por los autores de los casos</b>  El artículo esta compuesto de dos estudios de casos que describen claramente los procesos de cambio en Mondragón Corporación Corporativa y Opel España. El artículo no explica claramente por qué son elegidos estos dos casos. Pero si explica claramente y destaca los procesos más significativos de cada proceso de cambio sistemática y coherentemente, contrastando cada proposición planteada.	<b>Interpretación de su consideración por los autores de los casos</b>  a) múltiples fuentes de evidencia. El artículo utiliza los datos de dos casos como son los de Mondragón Corporación Cooperativa y Opel España, y además en cada caso recoge la información tanto de entrevistas como de la documentación pública disponible sobre ambas organizaciones. b) cadena de evidencias. Los autores presenta una clara cadena de evidencias que parte de la cuestión inicial que se plantean en el trabajo "¿Cuándo supera la presión que estimula la necesidad...?" (p.357) pasa por una revisión de la literatura, propone dos conjuntos de proposiciones que después contrasta en ambos casos específicamente para finalmente proponer una serie de implicaciones para la gestión que culminan en un modelo de cambio organizativo (p.368) c) revisión del caso por terceras personas. Los autores no presentan evidencias de que esto se haya producido.	economía de las organizaciones y el cambio organizativo que concluye en dos grupos de proposiciones que serán contrastadas por estudios de casos y comenta que es la "metodología más utilizada en los trabajos empíricos existentes sobre el tema" (p.361) Los autores afirman con resto a los resultados del análisis de los dos casos que "nos permiten entender el modelo de cambio organizativo propuesto por Rajagopalan y Spreitzer (1996)" (p.367) Además de establecer hasta 4 implicaciones para la gestión y una serie de conclusiones directamente del análisis de los casos (p.370).	Los autores no comentan explícitamente nada sobre cómo otros autores podrían hacer para replicar los casos en otras empresas.
		a) múltiples fuentes de evidencia. El artículo comenta que "En cada una de las tres alianzas analizadas se realizaron diversas entrevistas con la dirección general de la empresa y con directivos involucrados en la creación y puesta en marcha de las alianzas establecidas (...) De acuerdo	El autor desarrolla un marco teórico preliminar sobre la confianza en los acuerdos de colaboración. Los autores afirman que "el estudio de casos constituye una metodología adecuada para abordar este tipo de relaciones y procesos" (p.477) ; "obtuvimos	

La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios...

<p>Exscribá, A. (2002) "Procesos de generación de confianza en los acuerdos de cooperación: Una aproximación desde el comportamiento de las empresas participantes" CEDE, 13, 469-497</p>	<p>Se explica claramente cómo y por qué se eligen los casos "en función de su adecuación para estudiar el fenómeno" (p.477). Se utiliza un proceso sistemático y coherente para analizar la información obtenida según propuesta de Miles y Huberman (1984): "se estableció una serie de patrones de relación que clarifican la estructura de los procesos generadores o destructores de confianza en los acuerdos de cooperación" (p.481). Así se analiza desde la confianza inicial pasando por el comportamiento de los socios, la evolución del grado de confianza en la relación, hasta llegar a la discusión de las nuevas proposiciones teóricas que surgen a la luz del caso</p>	<p>con el protocolo del caso se obtuvo información documental relacionada con la alianza" (p.477), lo que deja claro la existencia de múltiples fuentes de evidencia. b) cadena de evidencias. El estudio parte de una pregunta de investigación y establece una exhaustiva cadena de evidencias que el autor denomina análisis de los casos: así, parte de los antecedentes y efectos de la confianza inicial en los acuerdos de alianza mediante valoraciones de los participantes, para a continuación analizar el comportamiento de los socios y describir la evolución que tienen los niveles de confianza durante todo el período de las alianzas estudiadas, de ahí pasa a establecer unas proposiciones teóricas y finalmente unas conclusiones. c) revisión del caso por terceras personas. Aunque el estudio no habla claramente de una revisión del caso si apunta algo muy similar cuando afirma: "... se trianguló la información obtenida a través de los diferentes medios y entrevistas con distintos directivos con el objeto de dotar al estudio de la confiabilidad necesaria" (p.479)</p>	<p>un conjunto de proposiciones teóricas finales que se incluyen en los resultados de este estudio" (p.479); "mediante el análisis inductivo y el estudio de la información obtenida (...) se estableció una serie de patrones de relación que clarifican la estructura de los procesos generadores o destructores de confianza" (p.481), toda la discusión y análisis de los casos se traducen en un conjunto de 6 proposiciones teóricas y una serie de conclusiones e implicaciones para directivos. Por último los autores afirman que: "los resultados no pueden ser generalizados en términos estadísticos, puesto que la investigación cualitativa sólo nos permite realizar generalizaciones teóricas, pasando de la observación particular a la proposición general (Yin, 1994)" (p.492)</p>	<p>No es aplicable esta medida de fiabilidad para casos que siguen un enfoque interpretativo ya que depende de cada situación a interpretar por los autores. Aunque se comenta muy pormenorizadamente el protocolo seguido por el autor en este caso, no hay garantías de conseguir el mismo resultado en otras alianzas.</p>
<p>Martínez, M. (2004) "Proceso, antecedentes y consecuencias de la adopción de innovaciones contables: contrastación de un modelo integrador" CEDE, 21, 5-26</p>	<p>No se explica claramente en base a qué se elige este caso pero parece que ayuda a ilustrar "los procesos e influencias que afectan al cambio contable derivado de la implantación de un sistema de costes" (p. 17). En el caso se identifican y analizan aspectos tales como el actual sistema de costes, pero parece que la validez interna no se puede entrar a valorar en tanto en cuanto el artículo intenta ilustrar o aplicar al caso el enfoque integrador generado previamente del estudio del campo (p.21)</p>	<p>a) múltiples fuentes de evidencia. El artículo dice al efecto que " las técnicas usadas para extraer información sobre esta variedad de factores fueron: " (p.17) documentación de la empresa, entrevistas a varios niveles de responsabilidad; observación directa. b) cadena de evidencias. El estudio analiza el actual sistema de costes, para poder aplicar el enfoque integrador de estudio del cambio, desmenuzando todos los factores que influyeron en el cambio y llegando a unas conclusiones sobre el proceso de cambio sufrido por la empresa analizada (AZUL). c) revisión del caso postera personas. El autor afirma esto de forma explícita cuando dice: "la redacción de los casos se remitió a los diferentes entrevistados para su lectura y aprobación", sin embargo deben ser tercera personas y no los propios participantes los que hagan esta revisión para asegurar la validez</p>	<p>La revisión de la literatura de este trabajo es muy extensa llegando a describirse hasta 5 modelos para llegar al modelo integrador que se propone. El estudio del caso aplica este modelo integrador a un proceso de cambio contable, llegándose a una serie de conclusiones que se desprenden de la aplicación del enfoque integrador al caso AZUL. Aunque los autores también añaden que "es improbable conseguir predecir los resultados en otros casos. Tampoco es aconsejable hacer generalizaciones entre organizaciones" (p.25)</p>	<p>Nada se dice en todo el estudio sobre la existencia de un protocolo que permita la replicabilidad del estudio.</p>

G. Cepeda Carrión

mentar, el rigor, la seriedad y la transparencia de algunos de los métodos utilizados para el estudio de casos. El papel que juegan estas denominadas «guías» como conjunto de pautas o tareas a llevar a cabo no es el de hacer explícitos los criterios de calidad que deben reunir los casos que siguen un enfoque interpretativo, sino más bien el de definir cuáles son los requisitos específicos comunes necesarios para relacionar las evidencias con los datos y con las explicaciones que sean plausibles. En muchas ocasiones aunque estos principios o criterios de calidad se explicitan, no se hacen operativos o aplicables. La siguiente tabla aportamos cómo hacer aplicables los conocidos principios de Klein y Myers (1999), a los estudios de casos seleccionados. Con ello intentamos ilustrar lo que un investigador debería cuestionarse cuando intenta evaluar la calidad de los estudios de casos con un enfoque interpretativo. Como se puede observar todos los principios son considerados por el caso, al menos implícitamente, salvo el de interacción entre los investigadores y los sujetos. Pensamos que la omisión de este aspecto en el caso se debe más a su no consideración en el texto que a su no consideración en la investigación. A la vista de las valoraciones hechas tanto de los criterios de validez y fiabilidad como de la aplicación de los principios para casos de enfoque interpretativo, que si bien muchas veces el cumplimiento de estos criterios se deriva de la lectura del estudio de casos, pocas veces se menciona explícitamente que se quieren cubrir estos principios. Esta falta de explicitación hace que muchas veces los estudios de casos sean considerados como poco rigurosos. Suponer esta situación en un estudio cuantitativo es poco menos que impensable.

TABLA 7.—Aplicación de los criterios de calidad a la evaluación de casos con enfoque interpretativo (elaboración propia a partir de Klein y Myers (1999))

Principios	Preguntas de Evaluación	Casos		
		García-Cestona, M.A. y Ortín-Ángel, P. (2002) «La importancia de los recursos humanos en los cambios organizativos» CEDE, 12, 355-372	Escribá, A. (2002) «Procesos de generación de confianza en los acuerdos de cooperación: Una aproximación desde el comportamiento de las empresas participantes» CEDE, 13, 469-497	Martínez, M. (2004) «Proceso, antecedentes y consecuencias de la adopción de innovaciones contables: contrastación de un modelo integrador» CEDE, 21, 5-26
Principio fundamental del círculo hermenéutico	¿Se desplaza el investigador a través de las interpretaciones y de los datos del caso (hacia atrás y hacia delante), tanto para guiar la aplicación de los otros seis principios como para cubrir lagunas o contradicciones?	No aplicable	Tenemos abundantes ejemplos de la aplicación de este principio por parte del autor: «partiendo de las entrevistas iniciales, (...) se procedió a profundizar en los procesos de generación de confianza (...) Las primeras observaciones nos sirvieron para completar y modificar el marco teórico preliminar. Posteriormente se continuó con otras entrevistas y recogida de documentación (...) Mediante este proceso, completamos o modificamos las proposiciones de trabajo iniciales, siguiendo un procedimiento paso-a-paso hasta que obtuvimos un conjunto de proposiciones teóricas finales» (p.479)	No aplicable

*La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios...*

**TABLA 7.—Aplicación de los criterios de calidad a la evaluación de casos con enfoque interpretativo (elaboración propia a partir de Klein y Myers (1999)) (Cont.)**

Contextualización	¿Fija el caso el objeto de estudio dentro de su contexto histórico, político, económico, social,...?	No aplicable	El autor utiliza la tabla 1 (p.478), para caracterizar las alianzas y empresas que son objeto del caso.	No aplicable
Interacción entre los investigadores y los sujetos	¿Describe el caso cómo la recogida de datos y las interpretaciones que se han hecho se han afectado mutuamente? ¿Se describe qué efectos tiene el estudio en los participantes en el caso?	No aplicable	El autor no aporta evidencias sobre la interacción entre investigadores y sujetos	No aplicable
Abstracción y generalización	¿Logran los autores generalizaciones teóricas a partir de los resultados que aporta el caso?	No aplicable	El autor aporta finalmente un conjunto de 6 proposiciones teóricas como resultado del análisis de los casos (p. 487-490)	No aplicable
Razonamiento dialéctico	¿Confrontan los autores sus presupuestos, los cuales han orientado el diseño de la investigación inicial, con los datos que surgen de la dinámica de la investigación? ¿Hacen esta relación explícita en la redacción del caso?	No aplicable	Parece que el autor en el proceso "paso-a-paso" que sigue remodela el marco teórico inicial a la luz de los resultados de las entrevistas, "seguimos el método de inducción analítica" (p.479)	No aplicable
Múltiples interpretaciones	¿Se muestran en el caso todos los puntos de vista alternativos de los participantes en el caso? ¿Cómo se concilian estos?	No aplicable	El autor proporciona diversas explicaciones acerca de la relación entre confianza y performance en el apartado de las conclusiones, así en primer lugar los datos del caso niegan tal relación, pero añade que la confianza puede ser un "lubricante" (p.490); que puede existir una relación bidireccional, que otras investigaciones establecen una correlación positiva, etc.	No aplicable
Sospecha	¿Se adopta por parte de los autores una perspectiva crítica y no toman como absoluto todas las afirmaciones de los participantes en el caso?	No aplicable	El autor ilustra muy bien este principio a lo largo de todo el apartado de "Limitaciones del Estudio" sospechando de posibles sesgos en las valoraciones de los directivos, y de la naturaleza de Pymes de las empresas analizadas (p.491)	No aplicable

G. Cepeda Carrión

Otro de los problemas a los que se enfrentan en ocasiones los investigadores cuando intentar diseñar estudios de casos bajo el paradigma interpretativo, es el de determinar en qué fase de la dinámica de la investigación, los principios han de considerarse. La tabla 8 relaciona cada uno de los principios con la fase de la dinámica de la investigación en qué pueden cumplimentarse. De esta manera, será más fácil tenerlos en cuenta en posteriores diseños de estudios de casos interpretativos.

TABLA 8.—*Principios y fases de la dinámica de la investigación*

PRINCIPIOS	FASE DE LA DINÁMICA DE LA INVESTIGACIÓN
Principio fundamental del círculo hermenéutico.	Planificar Recogida de datos Análisis Reflexión
Contextualización	Planificar Recogida de Datos
Interacción entre los investigadores y los sujetos	Planificar Recogida de datos Análisis Reflexión
Abstracción y generalización	Análisis Reflexión
Razonamiento dialéctico	Análisis Reflexión
Múltiples interpretaciones	Análisis Reflexión
Sospecha	Análisis Reflexión

Un problema que subyace al enfoque interpretativo es que el ser humano es un pobre procesador de datos. Puesto que nuestra memoria a corto plazo tiene una capacidad limitada, muchas veces, extraemos conclusiones a partir de datos limitados y solemos prestar más atención a las evidencias más recientes y a las informaciones provenientes de personas influyentes para nosotros; además, tenemos una comprensión muy pobre de la causalidad y de las características estadísticas fundamentales, y no solemos considerar las evidencias discordantes (Eisenhardt, 1989; Davis, 1982). Este inconveniente tiene implicaciones significativas para el trabajo de los investigadores dentro del enfoque interpretativo, ya que las consideraciones y las impresiones que se hagan, pueden ser engañosas y no estar suficientemente basadas en los datos. A este respecto, es esencial asegurarse que los resultados se obtengan de la interacción del investigador con los participantes y de la inmersión de éste (investigador) en la situación a investigar. De ese modo, puede extraer sus interpretaciones a partir de las comprensiones subjetivas de los participantes. Este trabajo proporciona un conjunto de pautas o guías que ayudan a los investigadores a enriquecer y cuestionar la fortaleza de sus conclusiones, buscando evidencias discordantes, reflexionando sobre los resultados y evaluando crítica-



*La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios...*

mente el método de investigación que se ha seguido. Los estudios de casos permiten la obtención de explicaciones ricas y convincentes de los resultados basados en los datos y en la documentación existente, para de esta forma llegar a lo que definimos como rigor, el «equivalente a evidencias convincentes y bien fundamentadas» (Keen, 1991).

Los estudios de casos se llevan a cabo para apoyar el desarrollo de la teoría en cuestiones sobre las que hay un conocimiento escaso. La efectividad de este método está demostrada por el uso que en los últimos años han hecho del enfoque interpretativo en sus investigaciones muchos investigadores (Carrol y Swatman, 2000; Cepeda, et al., 2004).

## 5. Conclusiones

La principal aportación de este trabajo al campo de la metodología de la investigación se ha centrado en concretar una serie de pautas para la realización de casos y la explicitación de cómo aplicar una serie de criterios de calidad para evaluarlos en la práctica. Si bien este conjunto de criterios estaba ampliamente divulgado para aquellos casos con un enfoque positivista, los casos con enfoque interpretativo no disponían de tales consideraciones respecto a los criterios. Nuestra propuesta es una síntesis de principios procedentes de la tradición en investigación cualitativa. Lo que amplía el conjunto de métodos existentes para desarrollar investigación mediante estudios de casos (Eisenhardt, 1989; Yin, 1984), ya que su estructura se representa en un formato gráfico claro que comprende una iteración de procesos de investigación. Estas estructuras nos indican las tareas que a nivel teórico y práctico han de ser completadas antes de que el investigador acceda al campo, y actúan como puntos de referencia durante los procesos de continua repetición y vuelta atrás de la investigación. Este artículo intenta capturar la «dinámica» de la generación de teoría que suele estar a menudo ausente en los estudios de trabajos de campo cualitativos. Concretamente, un estudio de casos debe estar formado por tres elementos muy relacionados entre sí: el marco conceptual, la dinámica de investigación y la generación de teoría. El marco conceptual ha de definirse con el objetivo de identificar temas o «lagunas» («gaps») de investigación, además de clarificar cuál es la interpretación inicial del investigador de los elementos clave que van a ser desarrollados. Tras el marco conceptual, la dinámica de investigación establece cuatro fases que se desarrollan cíclicamente y que además en ocasiones llegan a solaparse, como son las fases de: planificar, recogida de datos, análisis de datos y análisis crítico. El plan de investigación orienta más que determina la realización de las tareas que suponen la investigación. Durante la recogida de datos, el investigador estudia los datos, y analiza posibles nuevas vías, resultados inesperados y temas emergentes. El análisis de los datos supone introducirse en un continuo proceso iterativo de procesamiento de las transcripciones en busca de posibles interpretaciones de los datos. Estas interpretaciones son el «input» del análisis crítico, que incluye la revisión de todo el proceso y del marco conceptual previo, la valoración de los resultados y la identificación de oportunidades de generar



G. Cepeda Carrión

teoría. De esta forma, el desarrollo de nuevas teorías surge de la continua interacción entre la dinámica de investigación y el marco conceptual. El proceso concluye cuando la investigación alcanza la denominada saturación teórica y las subsiguientes mejoras en la comprensión del fenómeno a investigar son muy escasas.

Este modo de diseñar y valorar estudios de casos se constituye en un elemento más del conjunto de herramientas que poseen los investigadores en Economía de la Empresa para producir investigación significativa. El uso creciente de trabajos de campo en nuestra área junto al deseo de generar teoría a partir de datos cualitativos, ha revelado un «gap» entre los marcos existentes (Eisenhardt, 1989; Yin, 1984) y los criterios para investigaciones de campo significativas (Klein y Myers, 1999; Walsham, 1995). Nuestra propuesta pensamos que ayuda a reducir este «gap» ya que proporcionarnos una serie de pautas y criterios para valorar la calidad de los estudios de casos y cómo estos pueden ser aplicados en la práctica. Estos criterios de calidad incluyen además de los principios de calidad, la evaluación de la validez interna, la validez de constructo, la validez externa y la fiabilidad. Cumplir todos estos criterios favorecerá a los investigadores que trabajan en estos paradigmas ya que conseguirán generar teorías mucho más sólidas a partir de sus datos cualitativos. Para ilustrar estos procesos, hemos aplicado los principios y criterios comentados a diversos estudios de casos con el objetivo de conocer primero su enfoque epistemológico para a continuación y en función de este enfoque evaluar la calidad de estos casos. Pensamos que todo ello redundará en la mejora de la investigación cualitativa.

### Referencias bibliográficas

- AZOFRA, V., PRIETO, B. y SANTIDRIÁN, A. (2004) «Verificación Empírica y Método del Caso: Revisión de algunas experiencias en contabilidad de gestión a la luz de su metodología» *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, vol. 33, nº 121, pág 349-377.
- BENBASAT, I., GOLDSTEIN, D.K. y MEAD, M. (1987):»The Case Research Strategy in Studies of Information Systems». *MIS Quarterly*, vol. 11, September, pág. 369-386.
- BONACHE, J. (1998) «El estudio de casos como estrategia de construcción teórica: características, críticas y defensas». *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, nº 1, pág.123-140.
- BONOMA, T.V. (1983)»A Case Study in Case Research: Marketing Implementation». *Working Paper 9-585-142*, Harvard University Graduate School of Business Administration, Boston, MA.
- CARR, W. y KEMMIS, S.(1986) *Becoming critical. Education, knowledge and action research*. Deakin University. Geelong.
- CARROLL, J. y SWATMAN, P. (2000) «Structured-case: A methodological framework for building theory in information systems research», *Proceedings of the 8th European Conference on Information Systems*, pág. 116-123, Vienna University, Vienna, Austria
- CEPEDA, G., GALÁN, J.L. y LEAL, A.(2004) »A Case Study of Identifying Key Knowledge Area in the Professional Services Industry», *Journal of Knowledge Management*, vol. 8, nº 6, pág.131-150.

*La calidad en los métodos de investigación cualitativa: principios...*

- CHECKLAND, P. (1995):»Soft Systems Methodology and its relevance to the development of information systems», en *Information systems provision: the contribution of Soft Systems Methodology*, F. Stowell (ed.). London. McGraw Hill, pág. 1-17.
- COFFEY, A. y ATKINSON, P.(1996).*Making sense of qualitative data*, Thousand Oaks, CA. Sage.
- DAVIS, G.B. (1982):»Strategies for Information Requirements Determination» *IBM Systems Journal*, vol 21, pág. 4-30.
- DENZIN, N., y LINCOLN, Y. (1994). *Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage
- DICK, B. (1992) *So you want to do in action research thesis?* University of Queensland.
- EISENHARDT, K.M. (1989) «Building theories from Case Study Research». *Academy of Management Review*, vol.4, n° 4 pág.532-550.
- GLASER, B.G. (1992) *Basics of grounded theory analysis*, Mill Valley, CA. Sociology Press.
- (1999) «The Future of Grounded Theory». *Qualitative Health Research*, n° 6, pág. 836-845.
- GLASSER, B. y STRAUSS, A. (1967) *The discovery of grounded theory. Strategies of qualitative research*, London. Wiedenfeld and Nicholson.
- GUBA, E.G. y LINCOLN, Y.S. (1994) »Competing paradigms in qualitative research», en N.K. Denzin y Y.S. Lincoln (eds.), *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, CA. Sage.
- HIRSCHHEIM, R, KLEIN, H.K. y LYTTINEN, K. (1995) *Information systems development and data modelling*, Cambridge University Press, Cambridge.
- KEEN, P.G.W. (1991): «Relevance and rigor in information systems research: improving quality, confidence, cohesion and impact», en H.E. Nissen, H.K. Klein y R. Hirschheim (eds.), *Information System Research: Contemporary approaches and emergent traditions*, Elsevier, pág.27-49.
- KLEIN, H. K. y MYERS, M.D. (1999) »A Set of Principles for Conducting and Evaluating Interpretive Field Studies in Information Systems», *MIS Quarterly*, vol 23, n° 1, pág.67-93.
- LEE, A.S. (1991):»Integrating positivist and interpretative approaches to organizational research», *Organization Science*, vol. 2, pág. 342-365.
- (1989):»A Scientific Methodology for MIS Case Studies». *MIS Quarterly*, vol. 13, n° 1, pág. 33-50.
- LINCOLN, Y. S. y GUBA, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*, Beverly Hills, CA: Sage Publications, Inc.
- MARKUS, M.L. (1997):»The qualitative difference in IS research and practice» en A.S. Lee, J. Liebenau, y J.I. DeGross (eds.), *Information systems and qualitative research*, London. Chapman and Hall, pág. 2-27.
- MARSHALL, C. y ROSSMAN, G.B. (1995) *Designing qualitative research*, 2<sup>nd</sup> ed. Thousand Oaks, CA. Sage
- MILES, M.B. y HUBERMAN, A.M. (1994) *Qualitative Data Analysis*, 2nd Ed., Thousand Oaks, CA. Sage.
- MORGAN, G. y SMIRICICH, L. (1980) «The case for qualitative research», *Academy of Management Review*, vol 5, n°4, pág. 491-500.
- NEUMAN, W.L. (1991) *Social research methods: qualitative and quantitative approaches*. Boston. Allyn and Bacon.
- ORLIKOWSKY, W.J. y BARODI, J.J. (1991)»Studying information technology in organizations: research and assumptions», *Information Systems Research*, vol. 2, pág. 1-28.
- RIEGE, A.M. (2003) «Validity and reliability test in case study research: a literature with «hands on» applications for each research phase, *Qualitative Market Research: An International Journal*. Vol. 6, No 2, pág. 75-86.

G. Cepeda Carrión

- ROBSON, C. (1993), *Real World Research: A Resource for Social Scientists and Practitioners-Researchers*, Blackwell, Oxford.
- ROETHLISBERGER, F.J. (1977) *The Elusive Phenomena*, Harvard Business School, Division of Research, Boston, MA.
- RYAN, B.; SCAPENS, R.W., y THEOBALD, D.M. (1992) *Research Method and Methodology in Finance and Accounting*, Academic Press, Harcourt Brace Jovanovich, Publishers.
- SCAPENS, R.W. (1990) «Researching management accounting practice: The role of case study methods», *British Accounting Review*, 22, 259-281.
- SILVERMAN, D. (1998) «Qualitative research: meanings or practice?» *Information Systems Journal*, vol. 8, pág. 3-20.
- STRAUSS, A. y CORBIN, J. (1990) *Basics of qualitative research – grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA. Sage.
- TOULMIN, S. (1988) *The Uses of Argument*, 9th ed. Cambridge: Cambridge University Press.
- VAN MAANEN (1988) *Tales of the field: On writing ethnography*. Beverly Hills, CA. Sage.
- WALSHAM, G. (1995) »Interpretative case studies in IS research: nature and method«, *European Journal of Information Systems*, vol 4, pág. 74-81.
- WEBER, R. (2004)»The Rethoric of Positivism versus Interpretivism: A personal view«. *MIS Quarterly*, vol 28, nº 1, pág. iii-xii.
- YIN, R. (1984):»*Case study research*«. Beverly Hills, CA. Sage.