

El método del *estudio de caso* para estudiar las empresas familiares

Mariana Marcelino Aranda

mmarcelino@ipn.mx

Doctora en Ciencias Administrativas por el Instituto Politécnico Nacional (IPN), Maestra en Ciencias con Especialidad en Administración de Negocios y Contadora Pública por el IPN.

Francisco Alfredo Baldazo Molotla

francisco_alfredo_13@hotmail.com

Pasante de Contaduría Pública por el Instituto Politécnico Nacional (IPN) y actualmente se encuentra estudiando la licenciatura en Relaciones Comerciales en el mismo instituto. Ha participado en cursos de Metodología de la Investigación y seminarios en Gestión de Pequeñas y Medianas Empresas.

Oscar Valdés Nieto

bryos_1628@hotmail.com

Pasante de Contaduría Pública por el Instituto Politécnico Nacional (IPN). Como participante del Programa Institucional de Formación de Investigadores del IPN ha participado como ponente en congresos internacionales y nacionales. Ha publicado artículos sobre el tema de empresas familiares en *Negotia*, Revista de Investigación de Negocios.

pensamiento y gestión, N° 33
ISSN 1657-6276 (impreso)
ISSN 2145-941X (on line)

Resumen

El objetivo de este trabajo es apoyar el uso del método de estudio de caso para estudiar la realidad específica de las empresas familiares, más allá de lo que las investigaciones muestran con un enfoque cuantitativo. El análisis realizado a un conjunto de investigaciones que han aplicado el estudio de caso permite plantear la interrogante ¿Por qué, siendo un método que busca generar teorías significativas, a través de responder a cuestionamientos de cómo y por qué se presentan ciertos eventos o fenómenos, estas investigaciones no dan los elementos que permitan soportar su validez?.

Palabras clave: *Estudio de caso, empresa familiar, metodología de la investigación.*



Abstract

The aim of this paper is support the use of case study method to study the specific reality of family businesses, beyond what the researches shows with a quantitative approach. The analysis performed on a set of investigations that have applied the case study, permitted to propose the question of why it is a method that seeks to generate significant theories, through answering questions of how and why there are certain events or phenomena, these investigations not provide the elements to support its validity?

Keywords: *Case study, family business, research methodology.*

1. INTRODUCCIÓN

La investigación en el área de las ciencias sociales, y específicamente en las ciencias administrativas, puede hacer uso de enfoques cuantitativos, cualitativos o mixtos; su aplicación dependerá del propósito mismo de la investigación, el espacio donde se realiza y la posibilidad de la intervención dentro del objeto de estudio por parte del investigador. Cuando el investigador tiene poco control sobre los eventos que suceden y el fenómeno es contemporáneo, el método del estudio de caso posibilita la explicación de tales eventos en una forma holística, proporcionando las características de la realidad, que en el caso que nos ocupa, la empresa familiar, son sus procesos organizacionales y gerenciales, cambios comunales, relaciones interpersonales; es decir, contribuye al conocimiento integral de la unidad de análisis.

El objetivo de este trabajo es apoyar el uso del método de estudio de caso para estudiar a profundidad la realidad específica de las empresas familiares, más allá de lo que muestran las investigaciones con un enfoque cuantitativo, a través de un análisis a investigaciones reportadas por La Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizaciones (Lozano, et. al., 2011), las cuales utilizaron el método de estudio de caso para llevar a cabo la investigación en empresas familiares. Los elementos conceptuales de la empresa familiar y el estudio de caso se exponen como marco para delimitar los alcances que dan soporte al análisis realizado.

2. LA EMPRESA FAMILIAR

Desde los años cincuenta, la comunidad científica ha tratado de definir la empresa familiar pero aún no se ha llegado a un consenso (Chua, Chrisman & Sharma, 1999). Miller, et. al. (2007) definen la empresa familiar como aquella en la que varios miembros de una misma familia participan como propietarios o gerentes, en forma simultánea o durante algún tiempo. La definición de empresa familiar puede tener varias conceptualizaciones dependiendo si se estudia a partir del número de generación en que se encuentre la empresa, ciclo de vida, tamaño, control que ejercen los miembros de la familia en relación con la propiedad del negocio y el

nivel directivo que los miembros ocupen en el organigrama. Lo más constante es la participación sobre la propiedad de la empresa, no obstante llegar a un consenso del porcentaje es relativo, ya que tal participación puede ir desde un 20% (Miller & Le Breton-Miller, 2006) hasta el control total de la empresa; luego, entonces, no se puede hablar de una definición única sino de diversos constructos que se generan a partir de los objetivos propios que el investigador establece para el estudio.

Así como no hay una definición única de empresa familiar, las características que la describen no son generalizadas, y menos representativas de todas ellas. Primero, a la empresa familiar se la puede analizar desde aquellas que han logrado un nivel de administración sistematizado, hasta las que están en un nivel de estancamiento (Miller, Le Breton-Miller & Scholnick, 2008; Miller & Le Breton-Miller, 2005; Andrade, 2002; De la Rosa, Lozano & Ramírez, 2009).

Las empresas familiares con un enfoque administrativo tienen las siguientes características:

- Preocupación por las perspectivas de largo plazo.
- Devoción por la continuidad de la empresa.
- Generación de una comunidad de empleados.
- Vinculación estrecha con los clientes.
- Liderazgo de la familia.
- Participación amplia de los miembros de la familia.
- Participación prevista o real de las generaciones posteriores.

Este tipo de empresas familiares consideran importante los temas de continuidad a largo plazo, desarrollo de sus trabajadores y la comunidad, y hacen énfasis en el crecimiento y mantenimiento de sus relaciones con los clientes.

Las empresas familiares que muestran un estancamiento tienen las siguientes características:

- Enfrentan restricciones de recursos únicos.
- Evitan el crecimiento.
- Están condenadas a una vida corta.
- Tienen estrategias conservadoras.
- Ven al fundador de la empresa como una reliquia.
- Presentan un espíritu de clan y de amiguismo.
- Erupción de liderazgo.
- Organizaciones obsoletas y lentas acosadas por el nepotismo destructivo.
- Falta de gestión profesional.
- Explotación de las minorías accionistas.
- Escepticismo por los mercados financieros.
- La sucesión puede darse por caprichos de la familia en lugar de la competencia.

Este tipo de empresas familiares están desinadas al fracaso si no superan las características propias que las hacen ser no competitivas en el mercado. Ante esta disyuntiva de saber qué hace a unas empresas familiares más exitosas que otras, se abre un gran panorama en la agenda de los investigadores en temas como: sucesión y continuidad, relaciones interpersonales, gobierno corporativo, administración, valores familiares, cultura familiar, profesionalización, entre otros. Siendo los más estudiados el gobierno corporativo (Le Breton-Miller & Miller, 2006; Miller & Le Breton-Miller, 2006) y la sucesión (Jaskiewicz & Klein, 2007; Handler, 1994; Lozano, 2003).

3. MÉTODO DEL ESTUDIO DE CASO

En 1935 la Escuela de Chicago utilizó el estudio de caso como método de análisis de los fenómenos sociales de migración que ocurrían en Estados Unidos, pero fue la Escuela de Harvard la que lo popularizó; siendo Christopher Columbus el pionero al implementarlo en la Facultad

de Derecho en la preparación de sus alumnos para intervenir en litigios (Peña, 2009 & Arzaluz, 2005). El surgimiento de esta metodología ha causado controversia debido a las ciencias que la han utilizado y que se pensaba consistía en una simple narración de anécdotas o historias de vida.

En tiempos recientes, el estudio de caso ha tomado un nuevo auge debido al interés por las investigaciones de tipo cualitativo versus lo cuantitativo. Robert Yin es el autor más reconocido en la conceptualización y aplicación de esta metodología, como una estrategia de investigación que comprende todos los métodos con la lógica de la incorporación en el diseño de aproximaciones específicas para la recolección y análisis de datos (Yin, 1994). Ante esto, Goode y Hatt (1976) explican que el método del estudio de caso no es sólo una técnica para conseguir datos, sino que también sirve para organizarlos con base en una unidad escogida, a través de utilizar diversas técnicas como son el cuestionario, las historias personales y la entrevista intensiva.

Para Peña (2009), el estudio de caso

es una investigación empírica que se aplica a un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto real de la vida social, en donde los límites entre el fenómeno y el contexto del entorno no son claramente visibles, y en donde se propicia la utilización de distintas fuentes de evidencia, distintas miradas y disciplinas afines.

Complementando este concepto, también comenta que “consiste en proporcionar una serie de hechos que representen situaciones problemáticas de la vida real para que se analicen y se busquen soluciones pertinentes bajo un análisis en conjunto riguroso”.

De esta manera, en un sentido particular, se puede definir el estudio de caso como un método en el cual a través de una muestra seleccionada aleatoriamente, se pueden obtener datos que sirven para un análisis posterior, e inclusive en el momento de la recolección de los mismos, contribuyendo con los resultados a mejorar la unidad de análisis.

Características del estudio de caso

Hablar de las características del estudio de caso, y entre ellas lo implícito de sus ventajas o desventajas, que son relativas, en función del objetivo que busque el investigador se puede decidir si la investigación tiene un corte cualitativo o que solo es la primera etapa para llegar al establecimiento de las bases hipotéticas de un estudio cuantitativo. El método del estudio de caso permite una comprensión holística que busca entender el fenómeno desde todas sus partes internas y externas, y con ello explicar de forma profunda los procesos o hechos relativos del fenómeno, todo a través de una participación activa del investigador, que en el caso del estudio de la gestión empresarial busca entender las problemáticas de esta y darles solución.

El método del estudio de caso tiene ciertas ventajas que buscan no solo identificar los factores que afectan un fenómeno, sino el conocimiento detallado de esos factores en las unidades de análisis. Algunas de esas características son enunciadas por Arzaluz (2005), Chetty (1996), Qi (2009) y Peña (2009), entre las cuales destacan las siguientes:

- Investigar fenómenos en los que se busca dar respuesta a qué, cómo y por qué ocurren y que van desde describir el fenómeno hasta explicarlo.
- Contrastar varios contextos y generar varias miradas desde distintas disciplinas.
- Generalización teórica que envuelve el surgimiento de nuevas interpretaciones y conceptos en los que las teorías existentes son inadecuadas.
- Estudiar desde múltiples perspectivas y considerando varias variables.
- Explorar en forma más profunda y obtener un conocimiento más amplio sobre cada fenómeno en sus escenarios propios.
- Adquirir competencias de diagnóstico.

Además de dar argumentos positivos sobre este tipo de metodología, es necesario mencionar sus inconvenientes: i) los resultados no son generalizados y sólo pueden serlo dentro de unidades de análisis, con características más o menos homogéneas, ii) el tiempo y los recursos económicos que se requieren para describir y explicar el fenómeno, iii) el establecimiento de las unidades de análisis, a lo cual Eisenhatd (1991) sugiere de 4 a 10 casos, y iv) las técnicas de recolección de información que pueden generar, al investigador, confusión al tenerse una amplia diversidad de datos a partir de varias fuentes de información.

Diseño del estudio de caso

Para el diseño del estudio de caso se deben tomar en cuenta algunos puntos: a) las preguntas de la investigación, así como las teorías propuestas, que servirán para dar inicio a la recolección y análisis de los datos, b) las unidades de análisis, c) la vinculación lógica de los datos proporcionados y d) los criterios para la interpretación de los datos. Recordando que en una investigación cualitativa lo más importante es generar un entendimiento de los datos recolectados y no forzar la lógica de estos; para ello, los datos deben de analizarse de forma inductiva.

Chetty (1996) describe los pasos esenciales que deben seguirse en una investigación:

1. *Selección de la muestra:* la muestra debe ser representativa, siendo esta seleccionada por el investigador, cumpliendo con los requerimientos del análisis y sin necesidad de algún método estadístico en particular, pudiendo ser entre 4 y 10 el número de casos.
2. *Definición de la unidad de análisis:* una unidad de análisis puede ser un individuo, un conjunto de individuos, una ciudad, una familia, etc., que sirva como objeto para el estudio y dependerán de que si son simples o múltiples, dependiendo del número de casos por estudiar.
3. *Recolección de la información:* este punto es uno de los más importantes, porque de ello dependerá el rumbo del estudio, siendo

posible utilizar múltiples fuentes como son: documentos, registros de archivos, entrevistas y observación directa de los participantes, y observación de instalaciones y objetos físicos.

4. *Análisis de la información*: puede ser a través del método inductivo, siguiendo los siguientes pasos: a) análisis en el sitio: permite hacer un análisis en el momento de realizar las entrevistas y al gravarlas, b) transcripción de los datos: es necesario transcribir la información así como las diversas notas para poder acomodarlas y estructurarlas, c) foco de análisis: que es la comprensión de los datos recolectados y compararlos con lo existente, d) análisis profundo: interpretando las relaciones de los datos obtenidos y el marco teórico, e) presentación del análisis al grupo de investigadores: necesaria para asegurar que en verdad el análisis consiguió dar respuesta a los objetivos que se perseguían y f) hacer el informe: paso en el que se presenta la comprensión válida de la investigación.

4. APLICACIÓN DEL MÉTODO DE ESTUDIO DE CASO EN INVESTIGACIONES DE EMPRESAS FAMILIARES

El estudio de la gestión de las empresas y de los factores que caracterizan y definen su operatividad es realizado en las ciencias sociales, específicamente en las ciencias administrativas, como lo señala Bunge (2005), que a diferencia de las ciencias exactas, como la física o las matemáticas, no se pueden generalizar los hallazgos productos de la investigación. La realidad empresarial, y en particular de la empresa familiar, dista mucho de ser algo generalizable, dadas sus características, que obligan a agruparlas según criterios de homogeneidad para estudiarlas, siendo el estudio de caso un método para entender más su dinámica particular y homogénea.

En la búsqueda de poder realizar una teoría significativa que permita describir, explicar o dar solución a los problemas de las empresas y las dinámicas de estas en su entorno, autores como Yacuzzi (s.f.) proponen la utilización del método de estudio de caso para la generación de teorías en la administración de empresas o Lozano et al. (2011) para el estudio organizacional en empresas pequeñas y medianas familiares.

Algunos de los estudios más significativos que buscan la generación de teorías en la empresa familiar son los realizados por el quipo de Miller (Miller, Le Breton-Miller & Scholnick, 2007; Miller & Le Breton-Miller, 2005), que hacen uso del enfoque cuantitativo para realizar sus investigaciones sobre empresas familiares que cotizan en el mercado bursátil. Lo que les facilita obtener datos cuantificables para determinar la correlación entre las variables, como son: control, número de acciones, rentabilidad, cuotas de mercado, entre otras. Asimismo, su enfoque permite responder a preguntas del siguiente tipo: ¿Cuáles son los factores que hacen de algunas empresas familiares grandes competidoras, dejando a otras en desventaja? o ¿cuáles son las características de las empresas familiar que las hacen grandes competidoras y cuáles les generan desventajas? Y no obstante la riqueza de sus hallazgos para entender la dinámica de la empresa familiar, también sería muy útil el uso del método que proporciona el enfoque cualitativo, como lo es el estudio de caso, que permite obtener más detalles sobre los sujetos de estudio, debido a la observación de los hechos reales, haciendo una investigación profunda sobre los fenómenos y, con ello, el conocimiento más detallado de cómo y por qué se presentan.

La Red Mexicana de Investigadores en Estudios Organizaciones compiló los estudios realizados por investigadores de diferentes universidades mexicanas sobre empresas familiares (Lozano et al., 2011). De todos estos estudios sólo se seleccionaron los que enunciaban explícitamente la palabra “estudio de caso” ya sea en el título de la investigación o en la metodología utilizada para el estudio de un caso particular. Como se observa en la tabla 1, estas investigaciones hacen uso del método de estudio de caso, o por lo menos hacen alusión a su uso; sin embargo, solo en dos casos se describe ligeramente el método de estudio de caso, luego entonces cómo, se puede replicar el estudio por parte de otro investigador y permitir dar validez a los hallazgos encontrados. Asimismo, se observa la enunciación del uso del estudio de caso para hacer referencia al estudio que se realiza en solo un sujeto de estudio, empresa, no obstante que se emplean otros métodos como el documental y de campo.

Tabla 1.
Aplicación del método de estudio de caso
en investigaciones de empresas familiares

TÍTULO	OBJETIVO O PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO UTILIZADO	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO
El problema de la generalización en el estudio de caso cualitativo. Una empresa familiar del sureste mexicano	Aportar elementos de discusión a uno de los debates metodológicos más importantes en las ciencias sociales y las humanidades: la generalización de los resultados obtenidos a partir de estudios cualitativos de caso.		Se percibe implícitamente el uso del estudio de caso para la descripción de la empresa. No obstante, no se describe explícitamente.
La metodología cualitativa: una opción para estudiar el crecimiento y la continuidad de la empresa familiar	Abordar la metodología cualitativa como una opción de investigar la empresa familiar.	Estudio de caso.	Se partió de una pregunta de investigación. Se seleccionaron las unidades de análisis (3 empresas). Se entrevistó a los socios familiares de cada una de las empresas. Se realizó el ajuste de la información obtenida en las empresas en relación con las proposiciones establecidas y el patrón diseñado. Los criterios para interpretar los resultados se aplicaron por medio de la comparación de los resultados obtenidos en cada una de las empresas, categorizándose cada una de las preguntas de las diversas entrevistas. Para ello se utilizaron diversas fuentes de evidencia, triangulando entre ellas, creando una base de datos de cada estudio, escribiendo un reporte de cada caso, tomando notas de campo de los recorridos hechos de las narrativas y manteniendo una cadena de evidencias; las entrevistas fueron grabadas, transcritas y depositadas en lugar seguro, y se realizó el reporte final.

Continúa...

TÍTULO	OBJETIVO O PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO UTILIZADO	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO
<p>La pequeña organización familiar artesanal: el caso de los esfereros de Chignahuapan</p>	<p>Reconocer desde la perspectiva organizacional la complejidad de la familia artesanal, que trabajando en grupo como pequeños productores realiza una actividad económica, pero también reproduce un orden social y cultural en su propio espacio de vida.</p>	<p>Estudio de multicaso</p>	<p>Se utilizaron las herramientas metodológicas de la entrevista y el análisis documental.</p>
<p>La dimensión familiar en una cooperativa turística: el estudio de caso como forma de acercamiento al fenómeno organizacional</p>	<p>¿Cuál es el papel de la familia con relación a la conformación de la identidad de la cooperativa turística?</p>	<p>Estudio de caso</p>	<p>Las técnicas utilizadas son: la observación, la entrevista y la documentación. Una vez obtenida la información se procedió a transcribir las grabaciones de las notas de campo de las visitas. Respecto de las entrevistas, conforme se iban realizando se iban transcribiendo, sin necesidad de esperar a que todas hubieran sido elaboradas. Posteriormente se estructuraron dos matrices en las que incluyeron en primera instancia las temáticas iniciales de las entrevistas. Conforme se iban clasificando los datos, surgieron otras categorías, y con base en la repetición e importancia de los temas se fueron agregando a la matriz. Al contar con las matrices, una general y otra derivada de la información de los clientes, se procedió a integrar, de acuerdo con los elementos teóricos, los referentes identitarios. Finalmente se presentan los resultados.</p>

Continúa...

TÍTULO	OBJETIVO O PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	MÉTODO UTILIZADO	DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO
Cultura y gobernabilidad en empresas familiares: caso Construcciones Ah Kim Pech		Estudio de caso	Solo se enuncia que el diseño metodológico empleado para el análisis de este caso es de tipo ilustrativo. Toma como principales unidades de análisis la cultura y la gobernabilidad, descritas a través de la problemática que se plantea en la empresa donde se llevó a cabo la intervención, la cual se analiza según los diferentes enfoques teóricos presentados para estos constructos.
OATATI: Premio estatal de la calidad 2007		Estudio de caso	Se sustenta en la observación y en las entrevistas a miembros de la empresa en estudio.
Tecnología de información para mejorar la productividad: el caso de la empresa familiar de calzado profesional de danza folklórica	Conocer desde la perspectiva organizacional qué tecnología de información puede ser implantada en la microempresa familiar.	Documental y de campo	Investigación bibliográfica en libros, artículos de internet y revistas. Investigación de campo utilizando como técnica de recolección de información la revisión de archivos, la observación, la entrevista y la encuesta, dirigida al dueño y al personal de una microempresa familiar.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de Lozano et al. (2011).

Lo anterior permite ver que no obstante se define el uso del estudio de caso como método para describir la realidad de las empresas, y en este caso de empresas familiares, al momento de reportar las investigaciones quedan lagunas sobre si realmente se siguió el método y la identificación de los elementos, que como menciona Yacuzzi (s.f.), hacen que el estudio sea válido.

5. CONCLUSIÓN

El estudio de caso es un método que permite entender particularidades propias de las empresas familiares y a partir de varios casos con cierta homogeneidad poder generar teorías significativas que ayuden a entender y

explicar más su realidad; pero, sobre todo, pasar de solo preguntarse cuáles son los factores que inciden en mayor medida a su competitividad o estancamiento a describir y explicar el cómo y por qué de los fenómenos, en una realidad que no puede generalizarse sino solo agruparse con base en criterios y contextos claramente definidos.

Lograr profundizar y tener un mayor conocimiento sobre la empresa familiar implica que las futuras investigaciones sigan una metodología bien establecida en la que se detalle el método utilizado, que como en el área de las ciencias administrativas se requiere de las evidencias teóricas, como argumentativas y empíricas, que hagan de cualquier estudio un estudio con mayor sustento.

Referencias

- Andrade, J. (2002). Sucesión en la empresa familiar: Su futuro cuando la muerte se acerca. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 19, 378-389.
- Arzaluz, S. (2005). La utilización del estudio de caso en el análisis local. *Región y Sociedad*, 32, 107- 144.
- Bunge, M. (2005). *Buscar la filosofía en las ciencias sociales*. México: Siglo Veintiuno.
- Chetty, S. (1996). The case study method for research in small-and medium – sized firms. *International small business journal*, 5.
- Chua, J. H., Chrisman, J. J., Sharma, P. (1999). Defining the family Business by Behavior. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 19-39.
- De la Rosa, A., Lozano, O. & Ramírez, J. (2009). Organización, Empresa y Familia: de la Empresa Familiar a la Organización Familiar. *Gestión y estrategia*. 36, 17-36.
- Eisenhardt, K. M. (1991). Better stories and better constructs: the case for rigor and comparative logic. *Academy of Management Review*, 16 (3), 620 - 7.
- Goode, W. & Hatt, P. (1976). *Métodos de investigación social*. México: Trillas.
- Handler, W. C. (1994). Succession in Family Business: A Review of the Research. *Family Business Review*, VII (2).
- Jaskiewicz, P. & Klein, S. (2007). The impact of goal alignment on board composition and board size in family businesses. *Journal of Business Research*, 60, 1080-1089.

- Le Breton-Miller, I. & Miller, D. (2006). Why Do Some Family Businesses Out-Compete? Governance, Long-Term Orientations, and Sustainable Capability. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 731-746.
- Lozano Carrillo, O., Niebla Zatarain, J. C., Cisneros Martínez, L. F. & De la Rosa Alburquerque, A. (2011). *Metodología y estudio de la empresa familiar*. México: Hess.
- Lozano Posso, M. (2003). Las relaciones intrafamiliares en la empresa familiar. *Pensamiento & Gestión* (Universidad del Norte), 15, 83-110.
- Miller, D. & Le Breton-Miller, I. (2005). Management Insights from Great and Struggling Family Businesses. *Long Range Planning*, 38, 517- 530.
- Miller, D. & Le Breton-Miller, I. (2006). Family Governance and Firm Performance: Agency, Stewardship, and Capabilities. *Family Business Review*, XIX (1).
- Miller, D., Le Breton-Miller, I., Lester, R. H. & Cannella Jr., A. A. (2007). Are family firms really superior performers. *Journal of Corporate Finance*, 13, 829 - 858.
- Miller, D., Le Breton-Miller, I. & Scholnick, B. (2008). Stewardship vs. Stagnation: An Empirical Comparison of Small Family and Non-Family Businesses. *Journal of Management Studies*, 45 (1).
- Peña, W. (2009). El estudio de caso como recurso metodológico apropiado a la investigación en ciencias sociales. *Revista Educación y Desarrollo Social*, 2, 180 - 195.
- Qi, S. (2009). Case Study in Contemporary Educational Research: Conceptualization and Critique. *Cross-culture Communication*, 5 (4), 21- 31.
- Yacuzzi, E. (s.f.). El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales y validación. Universidad del CEMA.
- Yin, K. R. (1994). *Case Study Research, Design and Methods*. California: Sage Publications.