

CAPÍTULO 3

Metodología

Introducción

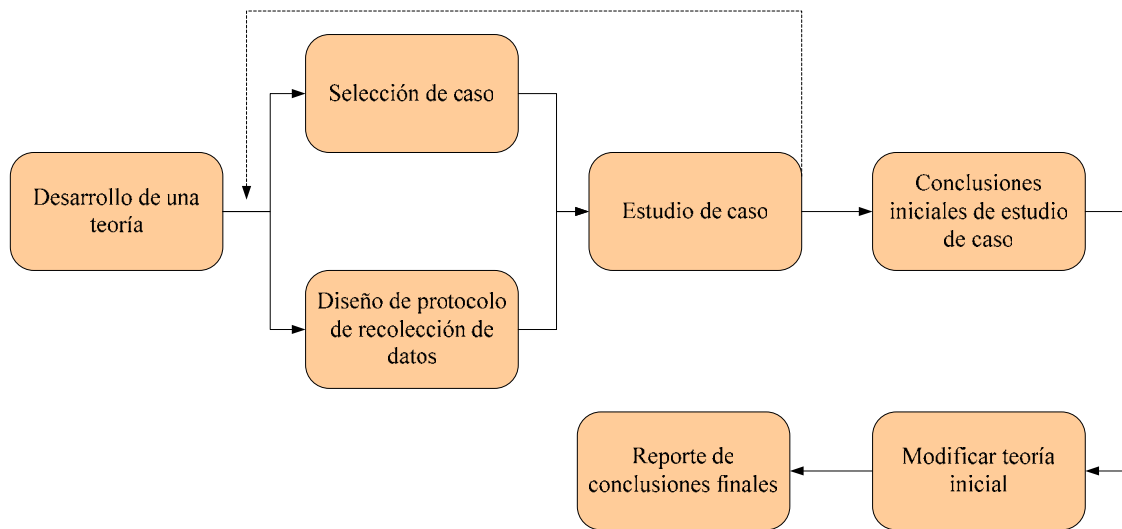
La esencia de un caso de estudio, es que éste trata de iluminar una decisión o un conjunto de decisiones: por qué fueron tomadas, cómo ellas fueron implementadas y con qué resultado (Schramm, 1971). La metodología que se utilizará en la investigación será la metodología de estudio de caso de Robert K. Yin (2002).

El motivo por el cual se escogió la metodología de Robert K. Yin es por lo siguiente:

- a) Investiga un fenómeno contemporáneo dentro de un contexto real.
- b) Estudia vínculos entre el fenómeno y el contexto especialmente cuando estos no son evidentes.

El caso de investigación IBM, es un estudio de caso concreto, específicamente a una organización, en tiempo y espacio, describiendo una problemática detallada, debido a esto, utilizaremos el siguiente modelo de investigación:

Figura 3.1 Método de Estudio de Caso



Fuente: COSMOS Corporation. (1984). The utilization of research: Lessons from a multi disciplined field. Bethesda.

La anterior figura ilustra la metodología de Robert K. Yin modificada a las necesidades de investigación de nuestro estudio de caso, debido a los siguientes factores:

- a) La investigación involucra un sólo caso.
- b) La investigación no conlleva varias conclusiones, sino una sola.

3.1 Descripción de la Metodología

3.1.1 Desarrollo de una Teoría

El desarrollo de la teoría parte del interés de los investigadores por el área de calidad en el servicio y su influencia como ventaja competitiva en las organizaciones.

De ahí la formulación de la siguiente Teoría:

“La calidad en el servicio llega a ser clave para mantener competitivas y rentables a las macro organizaciones, con especialización en nuevas tecnologías y con presencia en el mercado de servicios”.

3.1.2 Selección de Caso

El caso que se utilizará en la investigación será: “IBM, Crisis de los 90’s”. Esta investigación será de un solo caso debido a las siguientes razones:

- a) El caso ejemplifica de una manera ideal la calidad en el servicio como ventaja competitiva en el mercado de productos tecnológicos.
- b) Explicar a través de propuestas teóricas anteriores, la estrategia de IBM para salir de su crisis.
- c) La dificultad de obtener casos relevantes similares dado la poca trascendencia de éstos en el mercado.

3.1.3 Diseño de protocolo de recolección de datos

El diseño de protocolo de recolección de datos se basará principalmente en erradicar la subjetividad que se generará en la investigación por su naturaleza cualitativa. A continuación se presentan las dos partes importantes del protocolo de recolección:

3.1.3.1 Fuentes de evidencia y procedimientos de recolección de datos

Las fuentes de evidencia serán:

- a) Libros especializados en el tema de IBM, IBM y su Crisis, Marketing Estratégico.
- b) Consultas hemerográficas (artículos de revistas, periódicos), journals especializados en calidad en el servicio e IBM.
- c) Consultas en bases de datos digitales de EBSCO, específicamente en las colecciones digitales de Academic Search Premier y Business Search Premier.

3.1.3.2 Análisis de la evidencia del caso

El análisis de la evidencia del caso se llevará a cabo con base en los siguientes objetivos de investigación:

- Examinar las variables de calidad en el servicio que estén directamente relacionadas con el caso de IBM.
- Organizar de manera estructurada cada una de estas variables para generar una propuesta de un nuevo modelo de calidad en el servicio.

Los niveles de análisis de evidencia del caso serán los siguientes:

- a) Primer nivel: Se pondrán los antecedentes de la empresa IBM antes de la crisis de los 90's.
- b) Segundo nivel: Será toda aquella evidencia de la crisis de los 90's de la organización.
- c) Tercer nivel: Se analizarán las estrategias que IBM utilizó para resolver su crisis en la década de los 90's (Sarabia, 1999, p. 236).

3.1.4 Estudio de caso

El estudio de caso de esta investigación comprenderá a IBM en la década de los 90's, durante su mayor crisis financiera y corporativa, y durante el tiempo de Gerencia General de Lou Gerstner en la compañía.

El caso ejemplifica una crisis debido a diversos factores administrativos que se explicarán en los siguientes capítulos, siendo la fuente de nuestra investigación y base de nuestra teoría.

3.1.5 Conclusiones iniciales de estudio de Caso

Será toda aquella información concluyente que las evidencias arrojen a la investigación, para que posteriormente ésta sea comparada con información que arrojen las variables

de los modelos de la teoría inicial. Esta conclusión no será definitiva, pero su función es la de dar una amplia perspectiva de todos los datos recolectados al respecto.

3.1.6 Modificar Teoría Inicial

La intención en este paso es el de mejorar la teoría planteada con base en la información investigada.

Todas las conclusiones recabadas del caso en el paso anterior serán sopesadas con base en nuestra Teoría inicial, para hacer las modificaciones pertinentes.

El caso será comparado con dos modelos de calidad en el servicio expuestos, los cuales influyen de manera interna y externa a la organización, con fines de corroborar la teoría inicial.

3.1.7 Reporte de conclusiones finales

Se partirá de las proposiciones teóricas de la investigación para guiar la estructura del reporte final. En este caso, se aportarán las referencias suministradas por el marco teórico y las modificaciones hechas a partir de las conclusiones iniciales del estudio de caso (Sarabia, 1999, p. 239).

Finalmente, una vez que se hayan comparado los conceptos teóricos con el caso de IBM, se generará una propuesta de un nuevo modelo de calidad en el servicio especializado en macro organizaciones con características similares, y con fines didácticos para su estudio y aprendizaje.