

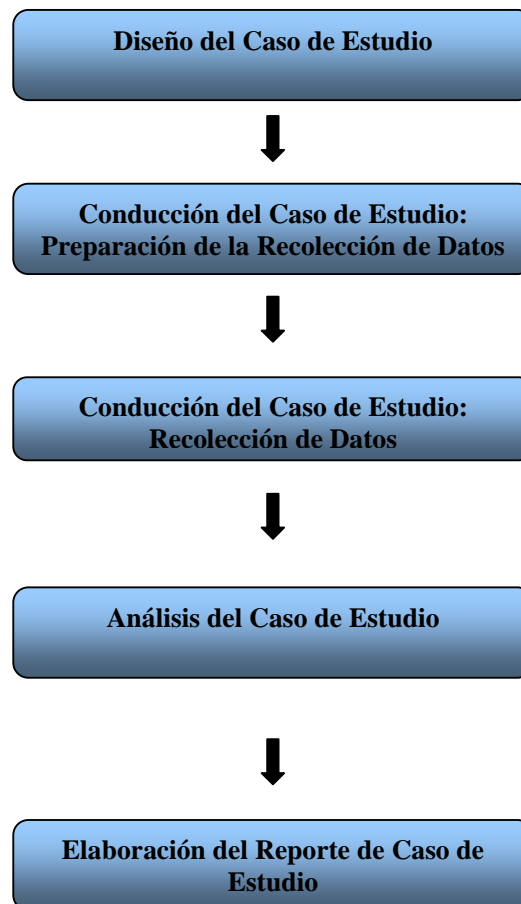
CAPITULO III: METODOLOGIA DE ESTUDIO DE CASO

3.1 Introducción

La metodología a utilizar en nuestra investigación es un estudio de caso, basado en las recomendaciones de Yin (1984). Este tipo de investigación permite el estudio de un objeto o caso, cuyos resultados permanecerán ciertos solo en ese caso en específico. Sin embargo, mediante un estudio de caso se podrá obtener una percepción más completa del objeto de estudio, considerándolo como una entidad holística, cuyos atributos podemos entender en su totalidad solamente en el momento en que se examinen todos los demás de manera simultánea, es decir, estudiar al objeto como un todo.

Esta metodología consta de cinco partes:

Figura 3.1 Metodología de Yin



Fuente: Yin, R. (1984)

3.2 Diseñar el caso de estudio

El diseño de la investigación consiste en ligar los datos a ser recolectados con las preguntas iniciales del estudio (Yin, 1984, p.27). Los cinco componentes de un diseño de investigación son:

- Preguntas de estudio
- Propositiones de la misma, si las hay
- Unidades de análisis
- La relación lógica entre las preguntas y las proposiciones
- Criterios para interpretar los resultados

3.2.1 Preguntas de estudio

El tipo de preguntas de investigación utilizadas en este estudio son generalmente ¿qué? o bien ¿cuáles?, es decir, preguntas de tipo exploratorio. Las preguntas que se buscan resolver en esta investigación son:

- ¿Qué factores han sido claves en el éxito de aquellas empresas que han recibido apoyo de programas emprendedores?
- ¿Qué dificultades han enfrentado esas empresas?
- ¿Qué tipo de beneficios han obtenido las empresas de los programas de apoyo?
- ¿Cuáles son las características de los programas de apoyo?

3.2.2 Propositiones del estudio

Según Yin (1984), cada proposición dirige su atención a algo que debe ser examinado dentro del alcance del estudio. (p.30), es decir, la hipótesis nos va ayudar a probar algún fenómeno o acontecimiento, sin embargo, en este proyecto no se hará una hipótesis ya que no se busca explicación alguna, en este estudio se busca obtener información relevante sobre prácticas y acciones

de las empresas solo de estudio así como los beneficios que han recibido de los programas de apoyo a emprendedores.

3.2.3 Unidades de análisis

El caso de estudio de este proyecto son tres empresas del estado de Puebla consideradas exitosas por el programa IMPULSA que han recibido apoyo y beneficios del mismo. Las tres empresas surgieron del programa de apoyo a emprendedores IMPULSA con giros diferentes, GAM pertenece al sector artesanal, INNOVEM al sector industrial-comercial, y la empresa PROCAMIX al sector alimenticio. (Ver capítulo IV)

3.2.4 La relación lógica entre las preguntas y las proposiciones

Debido a lo anterior, no existe relación alguna entre las preguntas y las proposiciones ya que en este estudio no se pretende explicar algún acontecimiento o fenómeno.

3.2.5 Criterios para interpretar resultados

Los resultados pueden ser interpretados de diferentes maneras. En este caso, los resultados permiten una comparación entre los factores que han llevado a las empresas a obtener éxito en el mercado y la manera en que el programa IMPULSA influyó para poder alcanzar ese éxito. Sin embargo la comparación es totalmente a través de datos cualitativos y no se va hacer uso de ninguna prueba estadística para llevar a cabo la comparación.

3.2.6 Tipo de diseño de caso de estudio

En el caso de estudio de Yin, existen cuatro tipos de diseños de estudio: 1) Caso único: Unidad única, 2) Caso único-Múltiples unidades, 3) Caso múltiple – Unidad única, 4) Caso múltiple – Múltiples unidades.

El caso múltiple de múltiples unidades es el tipo de diseño más correcto para este proyecto, ya que llevará a cabo un comparativo de los diversos factores de éxito, los cuales pueden variar de empresa a empresa, sin embargo se va evaluar un conjunto de factores establecidos con anterioridad permitiendo así obtener una visión holística de las empresas. Se entiende por holística, a una vista en conjunto de un tema o caso.

3.3 Conducción de caso de estudio: Preparación de la recolección de datos

El protocolo contiene no solo el instrumento sino todos los procedimientos y reglas generales que deben de ser seguidas para usar ese instrumento. Según Yin (1984, p.55) el protocolo debe de contener las siguientes secciones:

- Visión general del proyecto de caso de estudio
- Procedimiento de campo
- Preguntas del caso de estudio

3.3.1 Visión general del proyecto de caso de estudio

La visión general incluye información antecedente acerca del proyecto y los objetivos del mismo.

Los objetivos de esta investigación son:

- Determinar los factores representativos de éxito y las practicas de las empresas para su creación y desarrollo en el mercado
- Identificar los beneficios y mejoras que las empresas han obtenido de los programas de apoyo a emprendedores
- Identificar el tipo de apoyo recibido del programa de apoyo

Para el cumplimiento de estos objetivos es necesario conocer las características del programa de apoyo a emprendedores IMPULSA de la ciudad de Puebla (ver capítulo IV) y la manera en que éstas han influido en el

éxito de las empresas de estudio, a través de la identificación de sus prácticas y acciones mediante el análisis de cada factor.

3.3.2 Procedimiento de campo

Este aspecto se refiere al grado de accesibilidad al lugar de estudio y a la información necesaria para la investigación.

En este caso, las entrevistas se llevarán a cabo en cada una de las empresas de estudio con previo conocimiento de los empresarios. Posteriormente, se pedirá autorización para observar las diversas operaciones o procedimientos que se puedan llevar a cabo dentro de la empresa y cuya información pueda servir como complemento para el logro de los objetivos de investigación y por ende del proyecto.

3.3.3 Preguntas del caso de estudio

Según Yin (1984) estas preguntas son para el investigador y no para el entrevistado. Son una especie de recordatorios que deben de considerar la información que se necesita recolectar y el por qué de las mismas.

Las preguntas que debe de mantener siempre en mente el investigador para este caso específico de estudio son:

- ¿Qué tipo de apoyos ha recibido del programa?
- ¿Cuáles son las acciones que han realizado para constituirse como empresas?

3.3.4 Caso Piloto

La preparación final de la recolección de datos es la realización del caso piloto. Este caso piloto ayuda al investigador a afinar el plan de recolección de datos con respecto al contenido de los datos y a los procedimientos a seguir. (Yin, 1984, p. 74)

En esta investigación no se llevará a cabo un caso piloto, ya que solamente se realizarán las entrevistas de profundidad a las tres empresas previamente seleccionadas de programas de apoyo a emprendedores, además que no se cuenta con el tiempo necesario para la realización del caso piloto.

3.4 Conducción de caso de estudio: Recopilación de datos

Yin (1984) menciona que la evidencia de los casos de estudio puede ser recolectada a través de documentos, archivos, entrevistas, observación directa, observación participativa y artefactos físicos (p. 78).

En el caso específico del presente estudio la recopilación de datos se llevará a cabo principalmente de entrevistas de profundidad realizadas a cada uno de los propietarios de las empresas de estudio, así como también se utilizarán datos secundarios, es decir, documentación brindada por las empresas, tales como: metodología de calidad, estructura del área de trabajo, inversión, políticas de remuneración, política financiera, políticas de endeudamiento, etc., las cuales permitirán una mejor perspectiva de cada uno de los factores de éxito a evaluar en la entrevista de profundidad.

Primero se llevará a cabo una entrevista exploratoria, para poder sensibilizar a los empresarios acerca del conocimiento de aquellos factores que les han dado éxito y para conocer un poco más acerca de sus percepciones acerca de los programas de apoyo a emprendedores. Estos permiten el estudio de los siguientes aspectos:

- Percepciones de los programas de apoyo a emprendedores
- Tipos de apoyo
- Cumplimiento de expectativas acerca de los programas
- Beneficios

Posteriormente se llevará a cabo la entrevista de profundidad, (ver anexo 1) en la cual se formularán preguntas abiertas cuyas respuestas

permitan la identificación únicamente de los factores de éxito en las áreas presentadas a continuación:

- Características del producto
- Calidad del producto
- Imagen del producto
- Características del servicio
- Calidad del servicio
- Manufactura
- Distribución
- Fuerza de ventas
- Administración de la Información
- Recursos humanos
- Finanzas

3.5 Análisis de datos

El análisis de los datos consiste en examinar, categorizar, tabular, o recombinar la evidencia para poder alcanzar las proposiciones de estudio.

En este caso el análisis de los datos se llevará a cabo mediante una matriz de resultados de cada factor de éxito, el cual es explicado a profundidad en el capítulo V.

En este análisis se identificarán los factores de éxito de las empresas con la finalidad de identificar la influencia del programa de apoyo sobre la creación y desarrollo de las empresas, y las acciones de las mismas para consolidarse.

3.6 Reporte del caso de estudio

El reporte se puede llevar a cabo de manera escrita u oral, sin embargo para los dos casos deben de seguir los siguientes procesos:

- Identificar la audiencia de reporte
- Desarrollar la estructura

La audiencia principal de este reporte serán todas aquellas personas interesadas en emprender un negocio, quienes pueden tomar como base o guía las prácticas y acciones llevadas a cabo por las empresas analizadas en el estudio así como también les permitirá conocer más acerca del tipo de apoyo que pueden recibir de los programas de emprendedores.

La estructura de este reporte se presentará de manera analítica, ya que se someterán a estudio los mismos factores de éxito en cada una de las empresas lo que permitirá identificar los beneficios y deficiencias del programa y de las empresas en el mercado.