

CAPÍTULO 3

Métodos

3.1 Introducción

Conocer cómo obtuvimos la información requerida es exactamente en lo que consiste este capítulo. Como sabemos, todo proyecto de investigación necesita de una planeación que nos permita trabajar de manera más ordenada y precisa. De esta manera justificaremos el método seleccionado para la investigación y los procedimientos.

3.2 Selección del Método

Los estudios sobre fallas en las franquicias son contradictorios y de ningún modo concluyentes. Expertos en el área sugieren que lo que se necesita son estudios que evalúen el proceso de una forma más comprensiva (Holberg y Morgan, 2003). Por ello en este trabajo decidimos realizar un estudio de caso, porque es una forma de estudiar un problema en su contexto de forma más comprensiva. Eisenhardt (1989) define un estudio de caso como un proceso de investigación centrado en entender un fenómeno específico dentro de su contexto de la vida real, que por lo general comprende múltiples fuentes de información.

El proceso de estudio de caso sugerido por Eisenhardt (1989) inicia definiendo la pregunta de investigación. En base a esta pregunta se seleccionó el caso a investigar, el cual, como se ha mencionado, para nuestra tesis fue el caso de la Empresa Ópera. Para continuar con la exploración Eisenhardt (1989) dice que se deben desarrollar instrumentos y protocolos para recopilar los datos. Habiendo recopilado los datos, se analizan y se conforman hipótesis de propuesta utilizando literatura para complementar los resultados obtenidos y poder comprobarlos con resultados de otras investigaciones; de ser necesario se puede volver a repetir el proceso de análisis de datos para obtener mejores resultados. Es así como este modelo fue utilizado en nuestro proyecto de investigación.

Aunque un estudio de caso no se limita a datos cuantitativos o cualitativos, decidimos usar principalmente datos cualitativos porque son los que ayudan a entender mejor la complejidad de los fenómenos (Cresswell, 1994).

3.3 Procedimientos

3.3.1 Inicio

Nuestra pregunta de investigación fue la siguiente: ¿Cuáles son los factores asociados con la transferencia del conocimiento que facilitaron o impusieron barreras al franquiciar la pastelería Ópera en Bonaire? ¿Qué implicaciones tiene para el proceso de la franquicia Ópera?

3.3.2 Selección de Caso

La franquicia Ópera se encuentra en una situación muy interesante para efectos de nuestra investigación, es una empresa mexicana que tiene deseos de expandir su mercado a través del modelo de negocios de franquicia. Éste es un modelo muy actual que se está utilizando por todo el mundo y que está generando un interés creciente y muchas expectativas en el mundo de los negocios.

La franquicia Ópera se encuentra en su etapa inicial, la prueba piloto, lo que significa que aún es susceptible de mejoras y modificaciones para su mejor funcionamiento. Además, contamos con total acceso a la información de proceso y los actores involucrados.

3.3.3 Selección de Instrumentos y Protocolos

3.3.3.1 Entrevistas

Para nuestra investigación realizamos entrevistas de profundidad a todas las personas que estuvieron involucradas en el proceso de franquicia, tanto en el área administrativa como de operaciones. Las entrevistas se realizaron tanto en Antigua como en Bonaire. Se realizó un solo guion o cuestionario previo a las entrevistas, este guion se ajustó dependiendo del puesto de la persona entrevistada, de la misma manera conforme el desarrollo de la entrevista se eliminaron o agregaron preguntas para obtener la mayor cantidad y calidad de información.

Se hizo una lista antes de entrevistar a los franquiciatarios y franquiciantes para conocer quiénes serían los entrevistados, sin embargo, al final de cada entrevista se preguntó a quién consideran ellos deberíamos entrevistar en la siguiente sesión, en el caso de que existan muchos posibles candidatos a entrevistar. Esto amplió un poco más nuestra perspectiva de las personas involucradas en la transferencia. A este método se le llama “muestreo de bola de nieve”. Sin embargo, se entrevistó a 3 personas en cada plaza, es decir, en Antigua (franquiciante) y Bonaire (franquiciatario).

Por otro lado, todas las entrevistas fueron grabadas en una cinta de audio, y con ayuda de estas cintas se transcribieron en su totalidad con fines de ser analizadas. Estas grabaciones se realizaron obteniendo previamente la autorización del entrevistado.

3.3.3.2 Observaciones

Con el fin de conocer cómo es que se llevan a cabo los procesos de la empresa Ópera en cada una de sus plazas, es decir Bonaire y Antigua, y si es que se llevan a cabo de la misma manera, se realizaron observaciones de los procesos. La primera fase de la observación se realizó en Ópera Antigua de manera personal, estructurada y de forma directa, es decir, en el ambiente natural. Se dedicaron los días que fueron necesarios para observar cada uno de los procesos que se llevan a cabo en Antigua y que se transfirieron a Bonaire. De manera que primero se solicitó que se nos hiciera saber cuáles son los pasteles que se realizan en Bonaire y se nos facilitaran los manuales de procesos de cada una de las recetas, teniendo esa información en mano, se realizaron instrumentos de observación y posteriormente se realizaron las observaciones. La segunda fase de esta etapa se realizó en Bonaire, con los mismos instrumentos de observación y de la misma manera que en Antigua, es decir, de manera personal, estructurada y de forma directa.

Todas las observaciones fueron grabadas en video, pidiendo autorización de los directores para poder realizar estas grabaciones.

3.3.3.3 Documentos

Se realizó una búsqueda en ambas plazas de todos los documentos que fueron transferidos entre Ópera Antigua y Ópera Bonaire. Es decir: manuales operativos y de imagen, manuales técnicos de los productos y procesamiento, manual administrativo, manual económico-financiero, manual administrativo, material de capacitación así como todos folletos de franquicia, contrato de franquicia y estructura y organigrama de la central de la franquicia. Así como también correos electrónicos, faxes y cualquier otro documento relacionado con la comunicación entre ambas partes y la franquicia.

Con los documentos obtenidos, se realizó un pequeño análisis de cada uno de ellos con ayuda de un instrumento previamente estructurado, para mejor manejo y comprensión de los mismos.

3.3.3.4 Diario de Campo

Por el tipo de estudio que se realizó, se consideró importante tener una bitácora de actividades y observaciones personales. Es decir, anotar cada una de las acciones involucradas en esta investigación. Escribimos todas nuestras percepciones u observaciones recabadas respecto a nuestro trabajo en la empresa, de esta manera pudimos complementar de mejor manera nuestros análisis y conclusiones.

3.3.3.5 Descripción de los Datos

Se presenta toda la información recabada en las fases anteriores para poder entender a detalle cómo se llevó a cabo la transferencia de información.

3.3.3.6 Análisis de Datos

Gracias a toda la información recabada en las etapas anteriores, se respondió a la pregunta planteada en la primera fase de la investigación. Se realizó una búsqueda de categorías y su relación entre ellas, es decir, se analizaron cuáles fueron los objetos frontera, las fronteras y las actividades de frontera que facilitaron y entorpecieron la transferencia de conocimiento entre las dos empresas, Ópera Antigua y Ópera Bonaire.

Para respaldar los argumentos presentados en el análisis de datos, se analizó qué es lo que los autores presentan sobre este tema, es decir, se analizó teorías presentadas en el marco teórico sobre el tema. También realizamos tablas para el mejor manejo y entendimiento de los datos.

3.3.3.7 Recomendación e hipótesis

Con el fin de brindar alternativas que ayuden a la empresa Ópera a que exista una mejor transferencia de conocimiento, se planteó una hipótesis que ayude a la empresa a resolver su problema de transferencia, así como también a otras empresas que estén pasando por la misma situación.

3.4 Conclusión

Dentro de este capítulo se presentó el tipo de método que se utilizó para la realización de nuestra investigación; el porqué se seleccionó el caso de la pastelería Ópera y cuáles fueron los instrumento y protocolos utilizados en nuestra investigación. En el siguiente capítulo se presenta la descripción de los datos.