

# INTRODUCCIÓN

---

## PROBLEMA A INVESTIGAR Y OBJETIVOS A ALCANZAR

En la actualidad las organizaciones se enfrentan a un entorno caracterizado por un elevado grado de incertidumbre y dinamismo, lo que hace necesario el desarrollo de estructuras flexibles y ágiles que den respuesta de manera eficaz y eficiente a las condiciones cambiantes del mercado. Precisamente, esta agilidad se puede desarrollar a través de la formación de alianzas, de manera que las organizaciones pueden optar por centrar sus esfuerzos en el desarrollo y cuidado de sus capacidades distintivas, a la vez que externalizan aquellas actividades y procesos que no resultan clave para su competitividad global. Sobre la base de estas consideraciones, la organización virtual es una forma de cooperación entre empresas que puede ser una solución prometedora para el logro de este objetivo, al consistir en acuerdos de colaboración entre organizaciones independientes, unidas mediante tecnologías de información y comunicación, que aportan al sistema sus capacidades distintivas y, compartiendo recursos, conocimiento y habilidades, acceden a mercados globales.

En este contexto, son varios los aspectos a debate recogidos en la literatura enmarcada en el tópico de la organización virtual. Así, en primer lugar, se aprecia una cierta controversia en torno a la conceptualización de la virtualidad, en general, y de la organización virtual, en particular, dada la existencia de múltiples perspectivas de estudio. En efecto, una de las discusiones planteadas por los autores se refiere a la explicación de la organización virtual desde una perspectiva de estructura frente a una perspectiva de proceso o estratégica, esto es, su conceptualización a partir de los aspectos estructurales que la definen *versus* su consideración como un atributo estratégico. En segundo lugar, en la literatura se detecta la carencia de un conjunto universal de atributos considerados clave en una organización virtual, a partir de los cuales poder determinar de forma clara, completa y holística los elementos distintivos sobre los que se sustentan las organizaciones virtuales, los cuales permiten diferenciarlas del resto de configuraciones organizativas. Y, en tercer lugar, se observa la escasez de trabajos centrados en la identificación de los factores que influyen en los resultados globales de la organización virtual desde una óptica integradora a través del desarrollo de modelos de comportamiento organizativo desde una perspectiva relacional, máxime si se considera que la calidad de las

relaciones existentes entre las diferentes empresas que constituyen la organización virtual es el eje central sobre el que debe girar la actuación de cada una de ellas para conseguir una relación satisfactoria que derive en el logro de sus objetivos.

Con el ánimo de profundizar en el estudio de la virtualidad organizativa y dar respuesta a estas lagunas de investigación, el presente trabajo pretende integrar de forma holística las diversas aportaciones realizadas hasta el momento respecto a la conceptualización y análisis de las organizaciones virtuales, así como identificar diversas taxonomías propuestas en la literatura que faciliten la comprensión de las diferencias existentes entre las nociones de organización virtual. Asimismo, se pretende desarrollar y validar un modelo conceptual de comportamiento de la organización virtual que permita identificar los factores que conduzcan a unos resultados más satisfactorios sobre la base de los elementos que caracterizan a una organización virtual. Ello implica la identificación de los antecedentes de la calidad de las relaciones diádicas constituyentes de la organización virtual (*i.e.*, cuáles son los elementos fundamentales de una relación fuerte y de calidad), los aspectos que inciden en el resultado de dichas relaciones (*i.e.*, qué elementos conducen al desarrollo de relaciones diádicas satisfactorias), así como los factores que influyen sobre el resultado global de la organización virtual (*i.e.*, qué aspectos determinan la consecución de los objetivos de resultado pretendidos por la organización virtual como un todo). De este modo, los objetivos que se pretenden abordar en el presente trabajo pueden plantearse en los siguientes términos:

**Objetivo 1:** Desarrollar un marco conceptual de la organización virtual

**Objetivo 2:** Plantear y validar un modelo de comportamiento de la organización virtual

**Objetivo 3:** Identificar los antecedentes de la calidad de las relaciones diádicas de una organización virtual

**Objetivo 4:** Identificar los aspectos que inciden en el resultado de las relaciones diádicas de una organización virtual

**Objetivo 5:** Identificar los aspectos que inciden en el resultado global de una organización virtual

## **IMPORTANCIA DE LA TESIS**

Desde un punto de vista general, si bien están surgiendo nuevos tipos de estructura en forma de organizaciones virtuales, que disponen de un gran potencial para incrementar la flexibilidad, eficacia y eficiencia organizativas necesarias en un entorno tan dinámico como es el actual, existe una carencia general de información de alta calidad y cuidadosamente validada para analizar y evaluar los comportamientos y condiciones del desarrollo de dichas organizaciones (Cooper y Muench, 2000).

En este sentido, es necesario estudiar con mayor profundidad estos nuevos modelos organizativos, así como identificar el impacto del concepto de organización virtual (y otros conceptos relacionados, como la comunicación electrónica y la organización en red), al objeto de generar pautas de comportamiento respecto a la dirección y organización de tales configuraciones. Para ello, se requiere partir de la consideración de la organización virtual como una red de relaciones que se establecen entre los diversos socios que la integran y, en consecuencia, constituye un aspecto elemental el análisis de dichas relaciones, así como de los factores que describen una relación de calidad.

En esta misma línea, Travica (1997) y Vartiainen (2001) ponen de manifiesto que el número de estudios empíricos en materia de organizaciones virtuales es aún limitado, aunque serían muy necesarios para descubrir los factores críticos determinantes de los resultados de dichas organizaciones, en términos tanto estratégicos como operativos. De este modo, se considera fundamental la exploración de las variables que inciden en el resultado global de estas organizaciones, de manera que permita la descripción de las claves explicativas de tales resultados y, así, conocer sobre qué aspectos es preciso centrar la atención para alcanzar los niveles de eficiencia y competitividad pretendidos.

Por su parte, Cooper y Muench (2000) señalan que el carácter fluido y cambiante de las estructuras virtuales dificulta la identificación de sus claves de funcionamiento y de las pautas de comportamiento de los socios que la integran. En efecto, según estos autores, ésta es una de las razones esgrimidas a la hora de justificar la escasez de estudios que recojan lo que está ocurriendo en las organizaciones virtuales, así como de investigaciones empíricas que proporcionen respuestas adecuadas a las necesidades especiales de dirección, diseño organizativo y cuestiones relacionadas con las estructuras de control e incentivos o con las

consideraciones de naturaleza estratégica que implican los acuerdos de colaboración de estas características.

En este sentido, al objeto de intentar realizar algunas aportaciones que puedan enriquecer en cierta medida esta realidad, el presente trabajo se centra en el análisis del sistema de franquicia, entendido éste como una organización virtual de carácter estable. Esta particularidad puede facilitar el estudio de estas organizaciones, dado que el hecho de que la colaboración entre los socios pueda prolongarse en el tiempo posibilita la aproximación a los aspectos que determinan la existencia de relaciones de calidad entre ellos, a partir de su experiencia presente y pasada, y permite identificar los factores que pueden explicar la satisfacción con los resultados de las relaciones diádicas, constituyentes de la franquicia como organización virtual, así como el logro de los objetivos globales del sistema.

Sobre la base de las anteriores argumentaciones, se justifica la importancia de la presente tesis doctoral. De manera más concreta, la realización de este trabajo permitirá:

- Contribuir al enriquecimiento de la literatura mediante el desarrollo de un marco teórico para la concepción y análisis de las organizaciones virtuales, identificando los elementos clave del desarrollo de tales organizaciones.
- Plantear un modelo teórico de comportamiento de la organización virtual desde una perspectiva relacional a partir de los atributos clave identificados, considerando todas y cada una de las posibles relaciones diádicas constituyentes de dicha organización.
- Validar el modelo propuesto de comportamiento de la organización virtual a partir de su aplicación en el contexto de los sistemas de franquicia, considerada ésta como una organización virtual de naturaleza estable.
- Proporcionar evidencia empírica de los aspectos que determinan la calidad de las relaciones diádicas constituyentes de la organización virtual, así como de los factores que influyen en el resultado de cada una de estas relaciones diádicas y en el resultado global de dicha organización.

- Ofrecer a los directivos un marco de referencia que les guíe en la formación y desarrollo de una organización virtual, facilitándoles las claves del modelo de comportamiento de dicha organización.
- Facilitar a las empresas franquiciadoras actuales y potenciales las claves que explican la calidad y el resultado de las relaciones que mantienen con el conjunto de franquiciados y con el proveedor principal, como un primer paso hacia el conocimiento de las pautas de comportamiento de las relaciones diádicas que fundamentan el sistema de franquicia.

## **ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN**

Al objeto de alcanzar los objetivos formulados en la presente investigación, el trabajo se estructura en cuatro capítulos a los que precede esta sección introductoria, en la que se ha planteado el problema de investigación al que se pretende dar respuesta, los objetivos del trabajo y su importancia.

En el primer capítulo **-Marco conceptual de la organización virtual-** se pretende realizar la aproximación conceptual a la problemática de estudio. Para ello se ha considerado pertinente establecer tres partes en el mismo. La primera sección está dirigida a presentar los fundamentos básicos de la organización virtual, en términos de conceptualización de la virtualidad, perspectivas de análisis de esta configuración organizativa, proceso de diseño y taxonomías. En la segunda sección se lleva a cabo una revisión teórica de los elementos que caracterizan a la organización virtual y la identificación de los atributos que son considerados clave en la configuración de esta organización, esto es, los recursos y capacidades distintivos, la cooperación entre los socios, la confianza e identidad, el uso de tecnologías de información y comunicación y la dimensión temporal. En la tercera sección de este capítulo se propone un modelo de comportamiento de la organización virtual desde una perspectiva relacional, que culmina con el planteamiento de una serie de hipótesis genéricas.

En el segundo capítulo **-La investigación empírica: el sistema de franquicia-** se abordan los aspectos metodológicos y de contextualización de la presente investigación. La primera parte pretende realizar una introducción al ámbito de la franquicia, que conforma el contexto de aplicación, justificando las razones por las cuales se considera a estos sistemas como organización virtual y presentando información relevante respecto a la situación actual de la

franquicia en España. Seguidamente se plantean los objetivos del estudio y se concretan las hipótesis de investigación a contrastar, que se desarrollan de forma específica para cada una de las relaciones diádicas que se analizan: la díada franquiciador-franquiciados y la díada franquiciador-proveedor principal. A continuación se definen la población de estudio y la unidad de análisis, describiendo finalmente el proceso de recogida de información e indicando las técnicas utilizadas para el análisis de la misma.

En el tercer capítulo **-Análisis y resultados de la investigación-** se presentan los análisis estadísticos realizados, así como los resultados obtenidos a partir de los mismos. Dichos resultados permiten, en primer lugar, obtener una descripción de las principales características demográficas de la muestra. A continuación, se evalúan las propiedades psicométricas del instrumento de medida, concretamente su fiabilidad y validez, así como la naturaleza uni o multidimensional de los diferentes constructos analizados en el modelo utilizando análisis de componentes principales con rotación *varimax*. La tercera sección está dedicada al cumplimiento del primer objetivo empírico, con el que se pretende identificar los antecedentes de la calidad de las dos relaciones diádicas objeto de estudio, esto es, la díada franquiciador-franquiciados y la díada franquiciador-proveedor principal. En la cuarta sección de este capítulo se aborda el segundo objetivo empírico, con el que se pretende identificar los aspectos que inciden en el resultado de estas dos relaciones diádicas. En la quinta sección, se exponen los análisis que permiten explicar el resultado global de la organización virtual, lo que constituye el tercer objetivo de naturaleza empírica. Y, finalmente, se incluye una última sección en la que se muestra de forma resumida los principales resultados a los que se llega en esta investigación, aportando un cuadro resumen del grado de cumplimiento de las hipótesis planteadas.

En el cuarto capítulo **-Conclusiones, implicaciones y líneas futuras de investigación-** se recogen las conclusiones más relevantes del estudio, tanto las obtenidas a partir de la revisión teórica del marco conceptual en torno a la organización virtual como las que se extraen de la investigación empírica desarrollada para el cumplimiento de los objetivos planteados. Asimismo, se presentan las implicaciones académicas y prácticas derivadas del trabajo y, finalmente, se exponen las limitaciones principales de la investigación y se proponen algunas recomendaciones de cara a la realización de futuros estudios.