

# INVESTIGACIÓN CUALITATIVA EN MODELOS DE GESTIÓN LOGÍSTICA Y SUS ESTRATEGIAS DE DESARROLLO EN LA COSTA CARIBE COLOMBIANA\*

## *Logistic management models based on qualitative research and its development strategies for the colombian Caribbean coast*

**Gustavo R. Henríquez Fuentes\*\***

*Recibido: Julio 3 de 2012/Aceptado: Agosto 9 de 2012*

### **RESUMEN**

El presente documento se deriva del proyecto de investigación Modelos de gestión logística y sus estrategias de desarrollo en la Costa Caribe colombiana. Aporte desde un análisis historiográfico, pretende aportar las bases de una revisión de tipo comparativo entre distintos métodos de investigación cualitativa para determinar el que permita llegar a un análisis de datos y obtención de resultados para el tema de la logística desde el paradigma del relativismo.

Lo anterior con el fin de evaluar y potencializar la competitividad sectorial de la Región Caribe colombiana, a través del diseño de estrategias o modelos que permitan el desarrollo logístico y que respondan al contexto de nuestro Caribe colombiano.

**Palabras clave:** Investigación cualitativa, Etnografía, Autoetnografía, Etnometodología, Semiótica, Fenomenología, Historiografía empresarial, Relativismo, Positivismo.

### **ABSTRACT**

This paper focuses on a comparison of different qualitative research approaches in order to analyze the data and obtain a reliable result from the point of view of the relativist paradigm. It is used to analyze the pursuit of the logistic activities in Colombian Caribbean Region.

This is done by carrying out an assessment of the policies and strategies that highlight the logistic development in our regional context in order to empower its sectorial competitiveness.

**Keyword:** Qualitative research, Ethnography, Autoethnography, Ethnomethodology, Semiotics, Phenomenology, Business Historiography, Relativism, Positivism.

**Cómo referenciar este artículo:** Henríquez Fuentes, G. R. (2013). Investigación cualitativa en modelos de gestión logística y sus estrategias de desarrollo en la costa Caribe colombiana. *Ad-Gnosis*, 2(2), 65-85.

---

\* El presente artículo corresponde a la investigación denominada: "Modelos de gestión logística y sus estrategias de desarrollo en la Costa Caribe colombiana" realizado con recursos asignados al Grupo de Investigación en Gestión Organizacional – GO de la Universidad Simón Bolívar.

\*\* Estudiante de Doctorado en Administración de la Universidad del Norte, docente de la Universidad Simón Bolívar. gushen556@hotmail.com

## Introducción

Este documento sugiere llegar a una aproximación metodológica cualitativa de antecedentes metodológicos planteados por diversos autores que se aproximan al abordaje científico requerido de este capítulo: Cómo podría abordarse una investigación cualitativa en la región Caribe colombiana en el tema de la logística<sup>1</sup> portuaria.

Se pretende llevar a cabo una revisión de algunos de los métodos cualitativos que a juicio personal pueden aportar en la consecución de información por medio del análisis de los constructos que hacen parte de la región Caribe colombiana en lo que a gestión logística concierne.

La idea es diseñar un modelo de metodológico cualitativo que sirva como complemento al abordaje principal de la tesis y su método historiográfico, desde el punto de vista de los datos primarios y la comprensión de los fenómenos que en materia logística portuaria se presentan en la región.

## Investigación cualitativa

También conocida como corriente del relativismo busca una aproximación a la ocurrencia de los fenómenos desde el punto de vista de cómo son realmente, como se desarrollaron y

no busca la cuantificación de estos sino la interpretación y comprensión del fenómeno.

Parafraseando un poco al doctor Páramo, en este tipo de investigaciones se aborda la construcción del conocimiento no desde la teoría, sino a través de la observación en la práctica de los hechos materia de investigación para contrastarlos con la teoría y los hallazgos de la investigación, ya sea a través de la herramienta de la observación, la entrevista a profundidad, el abordaje con grupos de expertos o cualquier otro instrumento que permita reproducir fielmente cómo los hechos son desde la construcción de su realidad.

De acuerdo a Páramo (2007) la investigación cualitativa:

Busca conocer e interpretar el comportamiento del consumidor desde una perspectiva más integral, en la cual la conducta humana sea analizada de una manera verdaderamente contextualizada y en función de los más profundos anhelos y desasosiegos que de la experiencia vital que puedan extraer (2007). En el método cualitativo al igual que el método cuantitativo todas las explicaciones –y todos los resultados de las investigaciones– son provisionales: la producción de conocimiento es histórica y por lo tanto, en constante movimiento (Bonilla, Hurtado & Jaramillo, 2009).

Las investigaciones cualitativas son ideales para comprender los constructos de la vida

---

1 La Logística es aquella parte de la gestión de la Cadena de Suministro que planifica, implementa y controla el flujo –hacia atrás y adelante– y el almacenamiento eficaz y eficiente de los bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen al punto de consumo con el objetivo de satisfacer los requerimientos de los consumidores.

cotidiana, sean estas de la suprema realidad<sup>2</sup> o realidades más específicas como las de una organización, un nicho de mercado por ejemplo, mi realidad, la realidad de una institución, entre otras.

El abordaje del conocimiento de mi día a día es diferente al de los demás, es por ellos que bajo el relativismo se puede entrar a estudiar estas realidades o subjetividades de una manera profunda.

La realidad de la vida cotidiana se me presenta además como un mundo intersubjetivo, un mundo que comparto con otros.

Esta intersubjetividad establece una señalada diferencia entre la vida cotidiana y otras realidades de las que tengo conciencia (Berger & Luckman, 1967, p. 38).

Bonilla *et al.* (2009, p. 36) resumen en el recuadro 2.9 denominado complejidad de la realidad social, cómo según ellos se estructura esta complejidad. La presentación viene dada de la siguiente manera:

### **Complejidad de la realidad social**

La realidad social objetiva: Instituciones y lenguaje.

- Instituciones: Pautas de comportamiento aceptadas culturalmente como guías de comportamiento.
- Lenguaje: Canal de la vida social.

La realidad subjetiva mostrándola de la siguiente manera: La realidad subjetiva: intersubjetividad, rutinas estandarizadas, interacción social.

- Realidad internalizada que permanece en la conciencia.
- Mundo de realidades sociales conocidas en común.
- Comunicación y trabajo interpretativo mutuo.

Con esto se puede interpretar la realidad como una mezcla compleja de un conjunto de objetividades dadas por las instituciones que son quienes le otorgan identidad a los constructos sociales, y las subjetividades que vienen cristalizadas o arraigadas en cada individuo.

Todo por medio de la utilización del lenguaje como medio que permite a las personas el fluir en el proceso continuo de comunicación. Todo hace parte de una construcción social de fenómenos objetivos y subjetivos. Se debe hacer entonces una comprensión de la importancia del carácter social del lenguaje para entrar a entender la compleja realidad social.

Echeverría (2002) anota al respecto:

Somos el relato que nosotros y los demás contamos de nosotros mismos. Reiteramos, al modificar ese relato, modificamos lo que so-

<sup>2</sup> Berger y Luckman la definen así en su libro *La construcción social de la realidad*, para referirse a aquella construcción de una realidad social en general, a través del lenguaje y el intercambio diario. La suprema realidad se presenta como la realidad por excelencia, en donde la conciencia de cada uno se impone al orden social y sobre la conciencia de manera masiva, hasta el punto que la reconoce entre todas y le presta atención total.

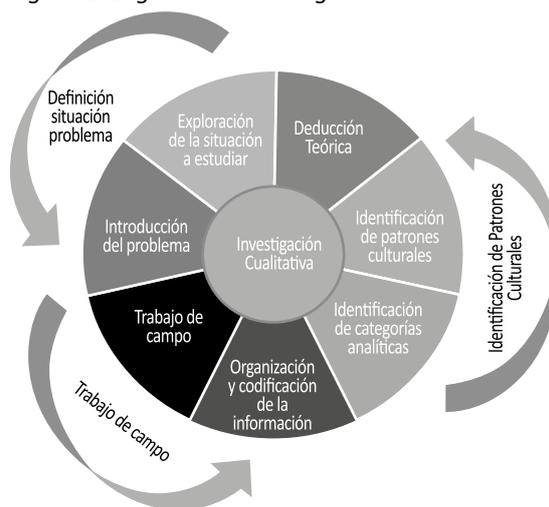
mos. Lo señalado, sin embargo, no agota nuestra comprensión de los individuos como seres lingüísticos. El problema principal que hay con ello es que sigue siendo una comprensión individual del individuo y, como tal, no toma suficientemente en cuenta el carácter social del lenguaje.

Se debe establecer por consiguiente, un segundo punto importante a este respecto. Postulamos que, en tanto individuos, somos lo que somos debido a la cultura lingüística en la que crecemos y a nuestra posición en el sistema de coordinación de la coordinación del comportamiento (esto es, del lenguaje) al que pertenecemos. En este sentido, el individuo, no solo es construcción lingüística, es también una construcción social. Aunque pertenecemos a una tradición que tiende a separar al individuo de lo social, e interpreta a ambos como términos opuestos de una polaridad, el individuo, postulamos es un fenómeno social (2002, p. 57).

Es por esto que desde la interpretación del lenguaje en todo su contexto (gestos, articulaciones, movimientos, lenguajes hablado y escrito) podemos llevar a cabo la construcción de una realidad social.

Bonilla *et al.* (2009) agregan que la investigación cualitativa inicia inductivamente partiendo de la exploración de la realidad. El momento epistémico se define por la búsqueda de la comprensión que tienen los actores involucrados de la situación estudiada (p. 39), tal como lo muestra la figura.

Figura 1. Lógica de la investigación cualitativa



Fuente: Contexto histórico, geográfico, social, cultural, político y económico Bonilla *et al.*, 2009, p. 39).

Para Bonilla *et al.* (2009, p. 43) la cuantificación y la cualificación no son excluyentes y, por el contrario operan íntimamente ligadas, como dos caras de la capacidad de conocer.

Sin embargo, diferencias sustanciales entre los dos métodos sí que las hay.

A continuación en la Tabla 1 se exponen las principales diferencias entre un método y otro para tener idea del abordaje cualitativo y lo que significa investigar bajo estos métodos científicos en comparación a los métodos cuantitativos.

### Los enfoques cualitativos en la investigación

Existen diferentes tipos de métodos para poder estudiar la complejidad social a partir de una investigación de tipo cualitativo en el que por ejemplo encontramos métodos como la etnografía, la introspección personal subjetiva, la semiótica, la fenomenología, la etnome-

Tabla 1.

MODELO CUALITATIVO	MODELO CUANTITATIVO
Intenta comprender el comportamiento humano inmerso en el lugar donde éste se desenvuelve y actúa.	Estudia el comportamiento de los hombres desde fuera. Solo varias veces se introduce en el escenario que pretende definir y explicar.
Observa participativamente lo que estudia.	Observa controladamente lo que estudia.
Sabe que su presencia provoca efectos reactivos entre los sujetos que estudia.	Cree que a través del control de las variables contaminadoras no provoca efectos reactivos entre los sujetos que estudia.
Piensa que la única generalización que existe es que no existe ninguna generalización.	Piensa que puede generalizar a otros contextos similares.

Fuente: Barbolla, Benavente, López, De Almagro, Perlado, Serrano, 2010

metodología, la hermenéutica, el análisis narrativo, la teoría de base entre las principales.

Scribano y De Sena apuntan sobre el relativismo:

En una estrategia cualitativa los participantes de la misma adoptan múltiples posiciones, que se delinean de una manera u otra como prácticas de comunicación sujeto-sujeto, tratando de develar las producciones simbólicas y materiales de los mismos y los procesos de estructuración social en las cuales están involucrados (2009, p. 5).

Estos métodos hacen parte a su vez de distintas disciplinas de origen tales como la antropología, artes literarias, sociología, filosofía,

psicología social, crítica literaria, lingüística, ciencias sociales y metodología<sup>3</sup> por medio de las cuales se entra a estudiar los fenómenos de la compleja realidad social desde un método o bajo la combinación de dos o más.

A continuación procedo a estudiar los más importantes para los fines del proyecto, entre ellos están: La etnografía, semiótica, introspección personal subjetiva, fenomenología, etnometodología.

Se ha optado por estos ya que permiten un complemento desde un abordaje primario de los datos con el método de la historiografía empresarial en el cual se diseña la estrategia metodológica desde los datos secundarios de carácter histórico. Estos métodos cualitativos proponen entre sus herramientas la entrevista, la observación, estudio y análisis de la simbología, la intencionalidad de las palabras, estudiando los fenómenos desde una inmersión en ellos y la participación activa o como espectador que no participa en ellos para su comprensión.

### **Etnografía**

Reconocida como método cualitativo para el análisis de fenómenos y su interpretación abordando el problema desde diversos instrumentos para la recolección de los datos como la entrevista y la observación entre los más importantes.

<sup>3</sup> Referencia tomada no necesariamente textual del cuadro de Patton Qualitative Research & Evaluation Methods. Sage Publications (2002).

Para entrar al mundo de lo etnográfico debemos antes preparar un proceso de construcción del objeto de estudio que tiene que ver con tus interacciones en el campo, con tus lecturas, con tus preocupaciones (Hurtado, 2005).

Páramo por su parte expone acerca de la etnografía lo siguiente:

Conocer e interpretar el comportamiento del consumidor desde la etnografía, significa dimensionar al hombre como un ser social y no en solitario como ha sido la tradición en la investigación social y analizar el contenido de sus acciones tratando de encontrar explicaciones a sus evidentes irracionalidades (Páramo *et al.*, 2009).

Para llegar a comprender la manera cómo funciona la mente del consumidor o individuos investigados, se debe pensar como ellos, vivir como ellos, percibir la vida desde el punto de vista de estos, ya sea como espectador que no se inmiscuye en el proceso o como ente parte de este que se inmiscuye para conocer de cerca el fenómeno estudiado.

Una etnografía es una sucesión de actividades de investigación que se desarrollan a lo largo de un periodo de tiempo relativamente prolongado (Barbolla *et al.*, 2010).

Agafonoff and Kaleidoscope (2006) explican su experiencia sobre un estudio etnográfico para estudiar un problema de abuso sexual

sistemático en una academia de cadetes de la siguiente manera:

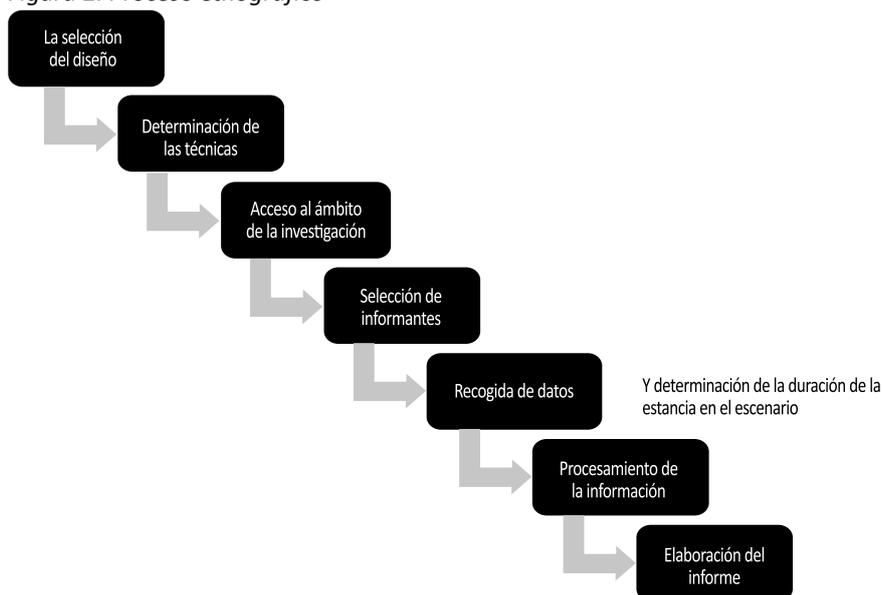
The review team wanted to understand the cultural antecedents in the Cadet Corps that was leading to systematic and ritualised abuse in the academy amongst its cadets. The decision was taken for me to join the latest cadet intake as a new recruit and undergo a covert full-participant study of the cadet induction program spanning eight weeks. Across this period I had to live, breathe and actually become a cadet, using what spare time I had to write a blow by blow ethnographic journal of the experience. I rapidly felt myself losing all objectivity as I immersed myself in the task (2006, p. 116).

Según estos autores el investigador se sumerge dentro del mundo o fenómeno estudiado de manera tal que pueda conocer de dónde nace ese comportamiento, cuál es su raíz, su inicio, cómo se expresa dentro del entorno estudiado.

Se sugiere llevar en este estudio una bitácora de observación o diario de anotaciones. La etnografía no solo es el arte de observar y entrevistar, se debe además interpretar y la bitácora puede ayudar bastante sea está grabada o escrita en la toma de notas y sugerencias del investigador, sucesos relevantes y fechas.

La aproximación a un proceso de etnografía a desarrollar por fase se grafica en la Figura 2 a continuación:

Figura 2. Proceso etnográfico



Adaptado del proceso propuesto por Barbolla et al., 2010

### **Semiótica**

Podría interpretarse esta como la disciplina por medio de la cual se hace el estudio de la simbología de una cultura para la interpretación del sentido de esta, de sus fenómenos y problemas.

Se aborda a partir del estudio de gestos, símbolos, imágenes, conjunto de palabras, objetos, comportamientos y cuál es el significado de estos, de qué manera intervienen en el estudio adelantado.

Sirve para la interpretación de la realidad cotidiana, del sentido de los sistemas desde su concepción social. Eliseo Verón (1988), en su producción *La semiosis social*, expone el estudio de la interacción de los actores desde el constructo de una sociedad de la siguiente forma:

Toda producción de sentido es necesariamente social, ya que no se puede describir ni explicar satisfactoriamente un proceso significativo, sin explicar sus condiciones sociales productivas; todo fenómeno social es, en una de sus dimensiones constitutivas, un proceso de producción de sentido, cualquiera que fuere el nivel de análisis.

La semiótica según Peirce (citado por Vitale, 2002) tiene una perspectiva filosófica pues constituye una teoría de la realidad y del conocimiento que podemos tener de ella por el medio exclusivo del que disponemos los signos (p. 9).

Se concibe entonces como la manera como se puede realizar el fundamento del estudio lingüístico, sus gestos, signos; para Saussure se concibe como la ciencia que estudia la vida de los signos en el marco de la vida social.

Vitale (2002) interviene sobre la concepción de semiótica de la siguiente manera:

La semiótica entendida como otro nombre de la lógica tiene por objeto de estudio a la semiosis, palabra que Peirce toma del filósofo epicúreo Filodemo, para el que ella es una inferencia a partir de signos.

De otro lado Mead (citado por Valsiner) sostiene:

Every world a person utters for others (heteroregulation) is simultaneously an act of regulation of oneself (autoregulation). Yet those two directions necessarily differ from each other – since the generation of a communicative message to another person is not isophormic with that of the message the sign carries for oneself (2001).

La interpretación en doble vía del mensaje, desde dos ópticas que se debe tener en cuenta al momento de entrar a realizar el análisis semiótico.

El uso del método cualitativo de la semiótica es muy útil para la comprensión de sistemas lingüísticos en cuanto a signos, sistemas simbólicos y la compleja realidad social bajo la óptica del estudio de su simbología, los significados distintos para esta. Sobre la semiótica Páramo (2009) opina:

Considerada como la ciencia que trata

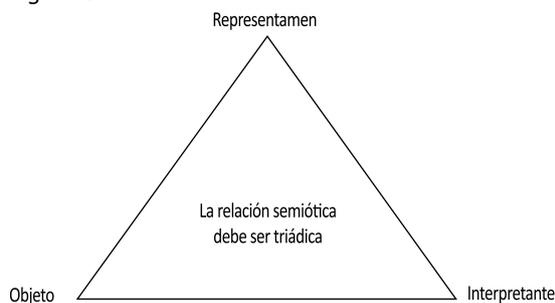
de los sistemas de comunicación dentro de las sociedades humanas, se ha convertido en un gran aporte para el estudio y la comprensión de las complejas realidades humanas. Al ser entendida como la teoría general de los signos, o de los lenguajes en cuanto sistemas de signos, su dominio lo conforman los lenguajes, sean éstos naturales o artificiales.

La semiótica permite identificar el juego simbólico que los sujetos establecen con los objetos y la forma de apropiarse de ellos (Blanco y Buenos, 1993; Greimas, 1993; citados por Ramírez) en contextos socioculturales en particulares.

La semiosis, el instrumento de conocimiento de la realidad, es siempre para Peirce un proceso triádico de inferencia mediante el cual a un signo (llamado representamen) se le atribuye un objeto a partir de otro signo (llamado interpretante) que remite al mismo objeto (p. 10).

La condición triádica de la semiótica es explicada gráficamente en la Figura 3.

Figura 3



Fuente: La semiótica de Peirce, 1966

Esta condición triádica se explica de la siguiente manera, según Vitale:

1. Condición necesaria pero no suficiente: el signo debe tener cualidades que sirvan para distinguirlo, por ejemplo una palabra debe tener un sonido particular diferente del sonido de otra palabra. Pero no basta percibir un sonido para reconocerlo como signo. 2. Segunda condición necesaria pero no suficiente: el signo debe tener un objeto, aunque la relación del representamen con el objeto no basta para hacer de uno el signo de otro. Para ello es necesario un interpretante. 3. Tercera condición necesaria y suficiente: la relación semiótica debe ser triádica, comportar Un representamen que debe ser reconocido como el signo de un objeto a través de un interpretante (2002, p. 12). Sin estos tres elementos y si una posición crítica con respecto a la producción y recepción del mensaje, este carecería no solo de valor sino de un significado interpretativo.

A modo de ejemplo en el caso del artículo de Ramírez, un varón como significante de género, y en lo específico la masculinidad, que tiene un carácter social<sup>4</sup>. Y es que no se puede olvidar que en todas las sociedades se encuentran simbologías que permiten la construcción de significados. Se debe recordar que los signos se agrupan en una cantidad de sistemas. Así pues existen sistemas de signos gesticula-

torios, de movimientos corporales pautados, de diversos grupos de artefactos materiales, y así sucesivamente (Berger & Luckman, *et al.*, 1967).

Esto indica que por medio de la semiótica se puede tener una interpretación clara sobre un objeto particular de significación (objeto analizado), y de otro lado una interpretación sobre su significación social a partir del sistema de símbolos de cualquier naturaleza que se abarquen para los fines de la investigación.

El asunto apunta a explicar que el uso de las palabras y la semántica que se les asigna es muy posible que genere estereotipos (Navarro, 2011). Continúa con su intervención Navarro *et al.* (2011), de allí la importancia de formar tanto un productor como un receptor crítico con respecto al mensaje.

### ***Autoetnografía o Introspección Personal Subjetiva***

Es la manera como se pueden percibir las propias ideas y emociones sobre un tema en específico donde se tiene experiencia como consumidor y conocimientos profundos del tema con el fin de reconstruir una realidad social. La auto percepción o introspección personal subjetiva (IPS) es la manera de conocerse íntimamente, es decir, desde el interior de la persona sus pensamientos y opiniones propias.

Ferratori (citado por Blanco, 2012) afirma sobre el tema que:

La autoetnografía se basa, entre otras

4 Tomado no textualmente de Ramírez (p. 35, 2004).

plataformas, en la perspectiva epistemológica (Ferraroti, [1983] 1988) que sostiene que una vida individual puede dar cuenta de los contextos en los que vive la persona en cuestión, así como de las épocas históricas que recorre a lo largo de su existencia (p. 170).

Scribano y De Sena *et al.*, definen la autoetnografía como:

De modo preliminar digamos que el “gesto” auto-etnográfico consiste en aprovechar y hacer valer las “experiencias” afectivas y cognitivas de quien quiere elaborar conocimiento sobre un aspecto de la realidad basado justamente en su participación en el mundo de la vida en el cual está inscripto dicho aspecto (p. 5).

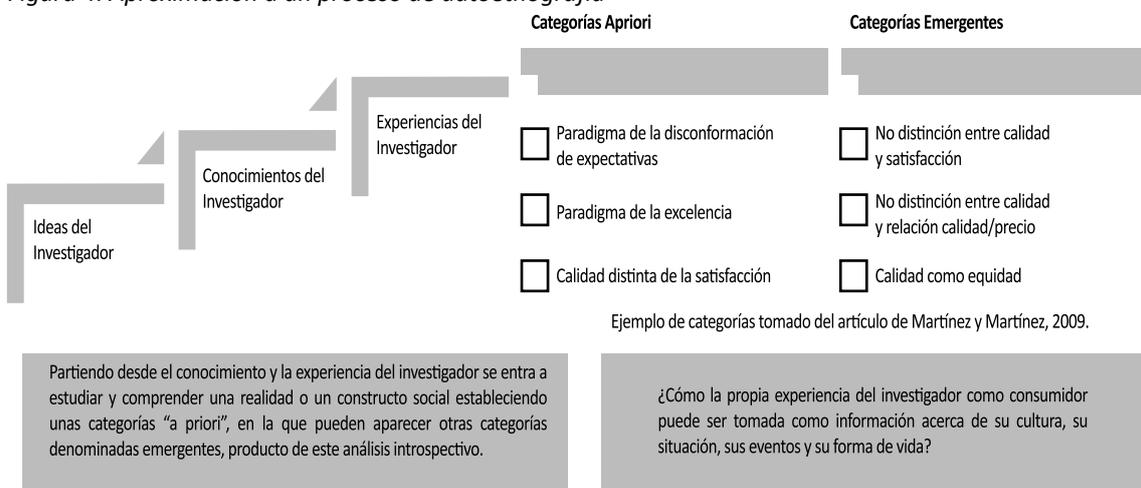
Contrario a la experiencia de la etnografía concentrada en el estudio y la comprensión

del “otro”, la introspección personal subjetiva toma al investigador como la fuente central o única de datos (Páramo, 2007).

Denominada también autoetnografía, la IPS es un género autobiográfico de escribir e investigar y se refiere a una familia de métodos que de forma amplia o, incluso, exclusiva, descansa en la información proveniente de las experiencias de vida del investigador (Holbrook, citado por Páramo, 2007). La introspección personal y subjetiva es un método de investigación encuadrado dentro de la fenomenología (Thompson, Locander & Pollio, 1989, citados por Martínez & Martínez, 2009), que se basa en “mirar dentro de nuestras mentes y contar lo que allí descubrimos” (Wallendorf & Brucks, 1993, citados por Martínez & Martínez, 2009).

Un aproximamiento cercano desde distintas ópticas de investigadores sobre la Introspección personal subjetiva se propone en la Figura 4.

Figura 4. Aproximación a un proceso de autoetnografía



Ejemplo de categorías tomado del artículo de Martínez y Martínez, 2009.

Partiendo desde el conocimiento y la experiencia del investigador se entra a estudiar y comprender una realidad o un constructo social estableciendo unas categorías “a priori”, en la que pueden aparecer otras categorías denominadas emergentes, producto de este análisis introspectivo.

¿Cómo la propia experiencia del investigador como consumidor puede ser tomada como información acerca de su cultura, su situación, sus eventos y su forma de vida?

Fuente: Modelo construido desde la aproximación de Hoolbrook, Patton, Martínez y Martínez y las explicaciones del doctor Dago- berto Páramo en el seminario de Métodos cualitativos de investigación

### **Fenomenología**

De acuerdo a Patton (citado por Paramo *et al.*, 2007) la fenomenología es una disciplina de la investigación cuyas bases son tomadas de la filosofía y cuyo objeto de investigación trata entre otras de responder a la pregunta ¿Cuál es el significado, la estructura y la esencia de la experiencia vivida por los consumidores?

Se pretende por medio de esta el describir el sentido que tiene el mundo y sus fenómenos para una sociedad en particular. Expone entre otras las leyes, normas, las cosas en el “mundo estudiado” analizando y describiendo las situaciones en el observadas, los rasgos esenciales observados.

La fenomenología opera abstrayendo la cuestión de la existencia del objeto conocido, y describiendo minuciosamente las condiciones en las que se aparece en la conciencia (Husserl, citado por Páramo *et al.*, 2007). Se describen todas las condiciones correspondientes al fenómeno abordado y la manera cómo se presentan estas, además de quienes son sus actores.

Sobre la fenomenología Páramo (2007) agrega:

Esta perspectiva fenomenológica tiene dos implicaciones que a menudo son confundidas cuando se discuten los métodos cualitativos. La primera es que lo que es importante conocer es lo que la gente experimenta y cómo ellos interpretan el mundo. La segunda es de tipo

metodológico. La única forma de conocer realmente lo que otra persona experimenta es experimentar el fenómeno tan directamente como sea posible. Por ello la entrevista en profundidad y la observación participante son las técnicas de recopilación de información con las que se puede captar la esencia del fenómeno.

De otro lado abordando el diseño de los instrumentos para el caso de la fenomenología, y explicando aquí el caso de la entrevista, se presenta a continuación la manera en que fue estructurada una entrevista para un estudio sobre la medición del grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo bajo un enfoque cualitativo según Abrajan, Contreras & Montoya (2009) para el abordaje fenomenológico:

Se elaboró un instrumento guía, basado en la información encontrada en las fuentes bibliográficas consultadas, para la aplicación de una entrevista semiestructurada constituida por 86 preguntas.

Para el estudio tomaron como bases categorías como la comunicación, motivación, clima organizacional, grado de estrés, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, seguridad en el trabajo, las cuales explicaron para poder entender el motivo de la investigación, es decir, lo que se procedería a observar en esta investigación para comprender el fenómeno de la satisfacción laboral en este estudio en cada una de la categorías.

Abrajan *et al.* (2009) continúan explicando que sobre la investigación realizada se empleó el paradigma epistemológico cualitativo dada la intención de explorar la experiencia de los trabajadores esto es, la perspectiva del capital humano (p. 6).

El programa de la fenomenología trascendental anunciado por Husserl (citado por García), en las primeras páginas de *Ideas I* retoma el ideal de una filosofía con carácter científico, de una ciencia de esencias, libre de supuestos (2005). Esto indica que el investigador no puede hacer injerencia alguna en el fenómeno, solo describirlo en la forma como las cosas son, cómo los fenómenos son para su mejor comprensión.

Para una mejor interpretación del método fenomenológico se plantea la Figura 5 con la conformación de los principales apuntes de varios autores sobre la corriente relativista.

### **Etnometodología**

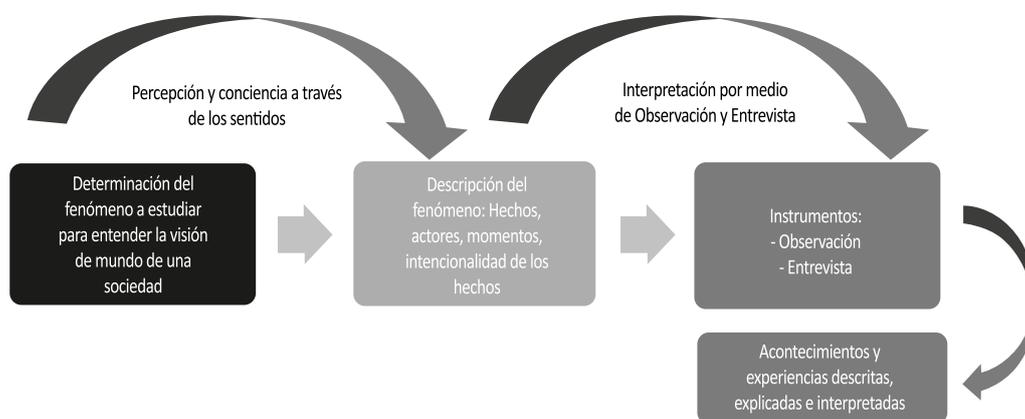
Wolf (citado por Páramo, 2007) afirma lo siguiente sobre la etnometodología:

Se refiere al estudio de los modos en que se organiza el conocimiento que los individuos tienen de los cursos de acción normales, de sus asuntos habituales, de los escenarios acostumbrados, el estudio de los conocimientos de sentido común que usamos en las prácticas cotidianas.

La etnometodología es parte de un movimiento general al interior de la teoría sociológica consistente en desplazar al análisis social desde marcos analíticos hacia contextos específicos de la vida cotidiana (Gonnet, 2011).

Al igual que la fenomenología social y el interaccionismo la metodología se centra en el estudio de lo que está dado, de cómo las cosas son desde la manera en que ocurre.

Mehan y Wood (citados por Caballero, s.f.) definen la etnometodología: la persona empieza con ciertos materiales que ponen límites y luego actúa, y al actuar, varía esos límites. Estos nuevos límites constituyen el material de otro acto creativo, y así hasta el infinito (p. 91).



Fuente: Propia bajo adaptación de conceptos de Husserl, García, Páramo, Abrajan, Contreras y Montoya

Garfinkel (citado por Páramo, 2007), considerado como uno de los más importantes autores para la corriente de la etnometodología gracias a su obra estudios en etnometodología expone cinco características de las estructuras formales de los actos sociales cotidianos de la vida de las personas explicado en la Figura 6.

La etnometodología es considerada como uno de los métodos que hace parte de la corriente sociológica. Está basado en el estudio de la vida diaria de las personas y la forma como estas se ordenan bajo un sentido práctico. En este modelo son útiles para la consecución de los datos instrumentos como grabaciones, entrevistas, registros de etnografía y en ocasiones, la interacción entre investigador con el grupo materia de estudio.

### La Gestión Logística

La concepción del término logístico es aparentemente nuevo. De acuerdo a Rojas, Guisao y

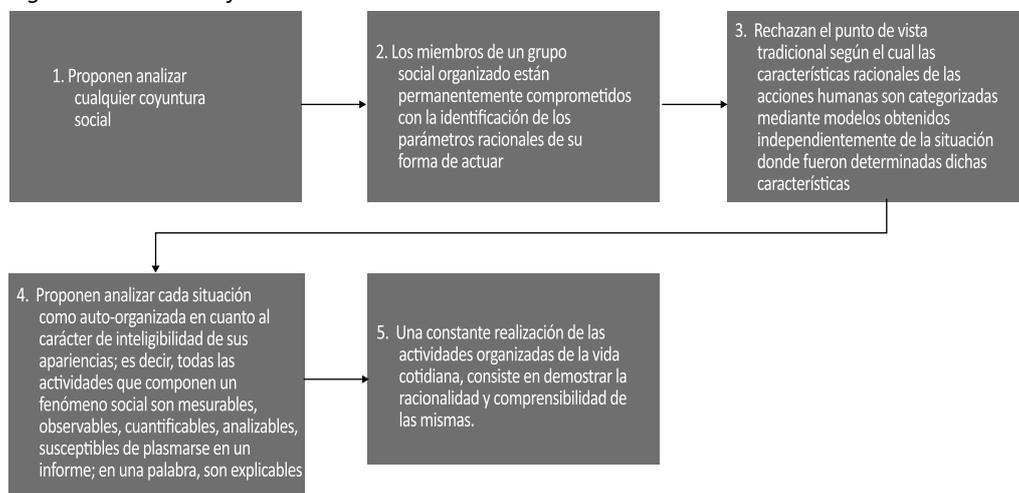
Cano, la concepción de la logística se explica de la siguiente manera:

La palabra logística que etimológicamente procede del griego (flujo de materiales), se empieza a aplicar en la empresa a partir de la década de los sesenta, si bien su origen procede de la jerga militar que la empezó a emplear a partir de la primera guerra mundial como función e apoyo para el abastecimiento y control de los recursos necesarios para las actividades bélicas.

La gestión logística son los esfuerzos realizados de parte de una organización por proveer a sus clientes de los productos o servicios a través del diseño de una canales de distribución que le permitan cumplir con estándares de tiempo, calidad (2011).

Hoy en día el ambiente de la gestión logística debe tener en cuenta los acuerdos y la estan-

*Figura 6. Estructura formal de los actos sociales cotidianos*



Fuente: Garfinkel, 1967

darización alrededor de la globalización; en tecnología hacer el uso de las EDI<sup>5</sup> o sistemas integrados de información, códigos de barra, radio frecuencias, internet, GPS<sup>6</sup> los cuales se utilizan para una mejor transmisión de datos facilitando el aprovisionamiento y seguimiento de la mercancía (Diplomado en Logística, 2012).

Monterroso define la logística de la siguiente forma:

Logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, ésta es una apreciación parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo (2000).

Es considerada entonces como un proceso transversal que cubre distintos procesos estratégicos y misionales en una empresa como servicio al cliente, gestión de inventarios, abastecimiento, distribución y almacenamiento. Logística, se entiende como el soporte, apoyo y abastecimiento de los recursos que se necesitan para operar sin interrupciones (Fernández, 2012).

Fernández *et al.* continúa explicando sobre la logística:

Logística es percibida como una herramienta de obtención de competitividad, que realiza actividades de valor agregado o valor añadido que redundan en el incremento de la rentabilidad de las empresas. La logística a nivel empresarial y tomando en cuenta los conceptos anteriores ha sido definida para la gestión organizacional como la técnica encaminada a analizar y optimizar los flujos de materiales, con el adecuado soporte de información para mantener el seguimiento de los productos/servicios, eliminando aquellas actividades que no añaden valor a los productos/servicios y a través de la gestión efectiva de la logística se logrará la diferenciación de las empresas frente a la competencia (2012).

La competitividad es la capacidad que tiene una empresa para: dominar su mercado, obtener utilidad y generar valor, y satisfacer a sus clientes. El dominio del mercado exige una posición de liderazgo de la organización, frente a sus competidores (Uribe, 2011).

La gestión logística “es el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y económico de la materia prima, productos semiterminados y acabados, así como la información asociada<sup>7</sup>. El objetivo de la empresa –y por tanto de la

5 Electronic data Interchange, el cual es un sistema por medio del cual se hace la transmisión estructurada de datos entre organizaciones por medios electrónicos.

6 GPS, siglas en inglés de Sistema global de navegación satelital.

7 Definición del *Council of Logistic Management*.

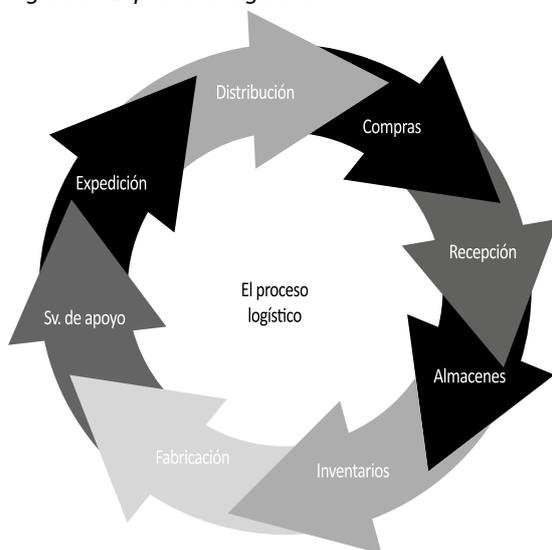
logística— es generar valor para los clientes y accionistas (Presencia, 2004).

El director gerente de Miebach Logística Ltda., Michael Nickl aporta la siguiente definición:

La logística tradicional se relaciona solamente con el movimiento físico de materiales y son las áreas anexas como Compras o Producción, Comercial o Ventas, quienes definen su ámbito de actuación. La misión de la logística se centra en absorber las inflexibilidades relacionadas con las compras o a la producción, las cuales se traducen en superficies para almacenar (“guardar”) los materiales. En relación a las áreas comerciales o de ventas la misión de la logística tradicional es mover los productos, dentro de los marcos establecidos, hacia los clientes (2005).

En la Figura 7 se puede observar de manera gráfica como sería un proceso logístico:

Figura 7. El proceso logístico

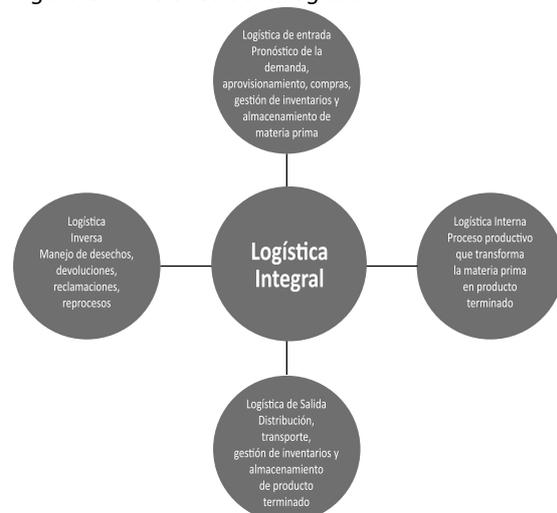


Fuente: Monterroso *et al.* (2000).

La palabra logística se relaciona de una forma directa con todas las actividades inherentes a los procesos de aprovisionamiento, fabricación, almacenaje, transporte, distribución y servicio al cliente necesarios para la supervivencia, crecimiento, productividad y competitividad empresarial (Rojas, Guisao & Cano, 2011).

A continuación se presenta en la Figura 8 las divisiones de la logística según Rojas *et al.* (2011) y las diferentes funciones para cada una de ellas.

Figura 8. Divisiones de la logística



Fuente: Modelo divisiones de la logística (Rojas, Guisao & Cano, 2011)

Es así como se debe entonces poner en marcha el modelo cualitativo para el estudio del sistema logístico portuario en la región Caribe colombiana tanto al interior de las empresas como en el entorno propio de estas, es decir, en las ciudades principales que tengan modelos portuarios logísticos, además de aquellas ciudades intermedias que sean escogidas también como unidad de análisis.

### **Modelo cualitativo propuesto para el estudio de la logística en la región Caribe colombiana**

Una vez estudiados parte de los métodos cualitativos para la investigación, se ha optado por escoger la Introspección Personal Subjetiva (IPS), la semiótica y la fenomenología por permitir el desarrollo de investigaciones bajo entrevistas de profundidad, análisis de documentos, y observación directa con el propósito de descubrir desde el campo lo que ha ocurrido o está ocurriendo en relación con la logística y sus categorías que son objeto de estudio, entre las más importantes están los tiempos de entrega, la infraestructura, el servicio, la calidad de los productos y del servicio prestado y los costos.

A través de estas tres cualitativas de investigación se logra el abordaje hacia la condición natural de los fenómenos, razón por la cual se profundiza en los temas más allá del positivismo, ya que esta corriente se concentra en tres procesos intelectuales claramente definidos que permiten ahondar en las causas de los problemas: Preguntar (entrevista en profundidad), ver (observación participante o no participante), examinar (análisis de documentos) (Patton, citado por Páramo *et al.*, 2007).

Entrevista: Se conforma por un conjunto de preguntas abiertas, de las cuales depende la calidad de la información obtenida. El éxito de la entrevista depende en mayor grado del entrevistador, quien debe estar en capacidad de escuchar y captar adecuadamente la información que provee el cliente (Serna, 2006).

Céspedes define la entrevista de la siguiente manera:

La entrevista es un intercambio de frases encaminadas hacia un propósito prefijado, dónde el conductor de la entrevista se denomina entrevistador y tiene como funciones: animar la charla, analizar lo que ve y escucha, emplear técnicas especiales para lograr respuestas confiables y trasladar fielmente todo lo detectado para culminar el propósito de la entrevista (p. 79).

Las entrevistas en profundidad proporcionan citas directas sobre experiencias, opiniones, sentimientos y conocimiento de las personas estudiadas (Páramo *et al.*, 2007).

Se propone llevar a cabo entrevistas con jefes de operación y expertos en el área de la logística que permitan conocer los puntos de vista de estos con respecto a la logística portuaria en la región Caribe colombiana, desde las categorías propuestas de forma a priori hasta conocer cuales categorías se pueden extraer de la conciencia de los entrevistados.

Una vez vayan surgiendo nuevas categorías (aparte de las a priori como son: tiempos de entrega, la infraestructura, el servicio, la calidad de los productos y del servicio prestado y los costos) después de cada entrevista, esta se incorpora al cuestionario base que se haya diseñado, con el fin de proceder a indagar al siguiente entrevistado sobre la nueva categoría que pudo emerger. Lo anterior con el fin de

contrastar entre cada entrevistado las categorías nuevas, sin dejar de lado las preguntas sobre las *a priori*. Es bueno apuntar que estas entrevistas también se deberán realizar a personas que se encuentran operativamente en el “mundo de la logística”, entre ellos, coordinadores, conductores, coteros con el fin de obtener desde la experiencia de estos en la práctica su concepción sobre la logística y los problemas de esta en la región Caribe colombiana.

El modelo aproximado al desarrollo del proceso de las entrevistas se muestra a continuación en la Figura 9.

**Observación:** El objetivo de este método de recolección de información es evaluar el ambiente Serna, *et al.* (2006). Se debe llevar a cabo bajo los beneficios de una bitácora de observación ya sea escrita o grabada en voz o video, registro fotográfico, videos de filma-

ción, para el posterior análisis de las piezas vía el método de la semiótica para comprender los símbolos más importantes. Además por medio de los videos y registros fotográficos se puede soportar visualmente la investigación. En este método se debe llevar de forma ordenada, el reconocimiento y registro sistemático del comportamiento de personas, objetos y eventos; sin comunicarse con ellos. Los investigadores generalmente observan acciones físicas, expresiones verbales, faciales y corporales, tonos de voz, ubicaciones espaciales, tiempos de espera, objetos físicos y registros gráficos (Prieto, 2009).

Páramo *et al.* sobre la observación nos dice:

Los datos tomados de la observación consisten en detalladas descripciones de las actividades, los comportamientos, y las acciones de las personas. Asimismo, un completo conjunto de procesos de interacción interpersonal y

*Figura 9. Modelo propuesto para el desarrollo de entrevistas*



Fuente: Elaboración propia con base en Serna, Céspedes y Páramo

procesos organizacionales que son parte de la experiencia humana observable. Esta observación puede ser participante –el investigador simula o hace parte de la investigación o no participante– el investigador registra sin tomar parte en el proceso (2007).

En la Figura 10 se presenta un enfoque sobre la manera en que puede ser desarrollado el método de la observación.

Figura 10. Método de observación



Fuente: Elaboración propia con base en Páramo, Prieto y Serna

**Análisis de documentos:** Esto incluye estudiar fragmentos, citas textuales, o completos pasajes organizacionales, registros organizacionales o clínicos, registros de programas, memoranda y correspondencia, publicaciones y reportes oficiales, diarios personales, y respuestas escritas a cuestionarios y sondeos (Páramo, 2007). Estos documentos son conocidos también como fuentes secundarias y se definen como todo tipo de datos e información que ha sido recopilada por otros investigadores, con otros fines, pero que se pueden adaptar a mi trabajo (Prieto, 2009).

A través de la semiótica entonces se estudiarán todos los documentos encontrados en la región Caribe colombiana y de otros contextos sobre la logística portuaria, con el fin de extraer interpretaciones, el sentido de los registros y los sistemas de signos logísticos. Se pretende llevar a cabo el análisis del contexto y todo su sistema de lenguaje para comprender a los actores del sistema logístico de Colombia (región Caribe) y de otros países para comparar ventajas y desventajas de uno y otro modelo.

El modelo a utilizar en el desarrollo de la investigación se presenta en la Figura 11.

Figura 11. Modelo cualitativo de investigación para el análisis de la gestión logística



Fuente: Elaboración propia adaptando las explicaciones y conceptos de Elías Caro, Páramo, Husserl, Abrajan, Contreras y Montoya, Hoolbrook, Thompson, Vitale

## Conclusiones

Queda demostrado por medio del modelo diseñado y la metodología explicada para la utilización de los instrumentos de recolección de los datos, que el método cualitativo representa una importante fuente de datos tanto primarios como secundarios por medio del cual, se puede llevar a cabo la totalidad de la investigación, enfocándose aquí en los métodos:

Semiótica, introspección personal subjetiva y la fenomenología.

En la fenomenología por ejemplo se puede analizar fenómenos propios de nuestra cultura caribe colombiana que pueden afectar a la competitividad de esta en términos logísticos y económicos como el caso de la corrupción, el estado de las vías, la productividad de los trabajadores en la Costa, las relaciones entre estos, como se entretengan estas, cómo se desarrollan la logística portuaria entre otros.

Con el método de la autoetnografía se pretende llegar a un acercamiento sobre las categorías a priori para el estudio de la gestión logística y sus aportes para la región Caribe colombiana a través de los conocimientos adquiridos por el investigador en calidad de estudiante de la Tecnología en Gestión Logística en el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) en lo cognitivo y de las experiencias laborales como Jefe de operaciones en lo experiencial.

Con la semiótica se pretende el análisis del sistema de lenguaje logístico del país, la interpretación de los textos secundarios y todos los informes que sobre el tema se puedan conseguir.

## Referencias

Abrajan Castro, M. G., Contreras Padilla, J. M. & Montoya Ramírez, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investi-*

*gación en Psicología*, 14(1), 105-118. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>

Agafonoff, N. (2006). Adapting ethnographic research methods to ad hoc commercial market research. *Emerald, qualitative market research*, 9(2), 115-125.

Barbolla, Benavente, López, De Almagro, Perlado & Serrano (2010). *Investigación etnográfica. Métodos de investigación educativa en educación especial*. Recuperado de [http://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/I\\_Etnografica\\_Trabajo.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Trabajo.pdf)

Blanco, M. (2012). ¿Autobiografía o autoetnografía? *Desacatos*, (38), 169-178, enero-abril. Consultado de [http://www.ciesas.edu.mx/desacatos/38%20Indexado/esquinas\\_5.pdf](http://www.ciesas.edu.mx/desacatos/38%20Indexado/esquinas_5.pdf)

Berger, P. & Luckmann, T. (1967). *La construcción social de la realidad*. Nueva York: Amorrortu Editores.

Bonilla, Hurtado & Jaramillo (2009). *La investigación. Aproximaciones a la construcción del conocimiento científico*. Bogotá: Editorial Alfaomega.

Caballero Romero, J. (s.f). Etnometodología: Una explicación de la construcción social de la realidad. *Reis*, 56(91), 83-114, Universidad Complutense. Consultado de [http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS\\_056\\_06.pdf](http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_056_06.pdf)

- Céspedes, A. (2012). *Investigación de mercados. Para una mejor toma de decisiones*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Council of Supply Chain of Management Professionals (2011). Recuperado de <https://csm.org>
- Diplomado en Logística (2012). Politécnico de Colombia. Recuperado el 17 de diciembre de 2012 de [www.politecnicodecolombia.com](http://www.politecnicodecolombia.com)
- Echeverría, R. (2002). *Ontología del lenguaje*. España: Dolmen Ediciones, S.A.
- Patton Qualitative Research & Evaluation Methods. Sage Publications (2002). Recuperado de [evaluation.msf.at/fileadmin/evaluation/files/documents/resources\\_MSF/MSF\\_qualitative\\_Methods.pdf](http://evaluation.msf.at/fileadmin/evaluation/files/documents/resources_MSF/MSF_qualitative_Methods.pdf)
- Fernández, L. (2010). Diplomado en logística, comercio y transporte de la Universidad del Itsmo. Módulo: logística y cadena de suministros. Recuperado el 14 de diciembre de 2013 de <http://es.scribd.com/doc/45476769/texto-Logistica-diplomado-sept-23-Rev-1>
- Ferraroti, F. [1983] (1988). "Biografía y ciencias sociales". En *Cuadernos de Ciencias Sociales*, (18). Historia oral e historias de vida, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, San José.
- García, P. (2006). Fenomenología y ontología en el joven levinas. *Revista de Filosofía*, 31(1), 123-141. Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/RESF/article/view/RESF0606120123A>
- Gonnet, J. P. (2011). Lo social desde la perspectiva etnometodológica. *Papeles del CEIC*, (2), 1-21. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76522597002>
- Husserl, E. (1991). *La crisis de las ciencias europeas y la fenomenología trascendental*. Barcelona: Crítica.
- Hurtado, A. (2005). El oficio de la etnografía política diálogo con Javier Auyero. *Revista Ikonos*.
- Martínez & Martínez (2009). ¿Qué es la percepción de la calidad del servicio? Nuevas aportaciones tras el uso de la introspección personal y subjetiva. *Revista Portuguesa de Marketing*, (025), 35-44. Consultado de <http://www.rpm.pt/artigo.aspx?a=173>
- Monterroso, E. (2002). *La logística y la gestión de la cadena de abastecimiento*. Consultado de <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/pdf/abastecimiento.pdf>
- Navarro Díaz, L. R. (2011). ¿Para qué sirve la semiótica? Una propuesta de resignificación de la mujer a través de la comunicación para el cambio social. *Investigación & Desarrollo*, 19(1), 166-195. Recuperado de <http://estudiosterritoriales.org/articulo.oa?id=26820752002>

- Nickl, M. (2005). La evolución del concepto "Logística" al de "Cadena de Suministros" y más allá. *Compras y Existencias*, (140), 15-19. Recuperado de [http://www.revistavirtualpro.com/files/TIE02\\_200702.pdf](http://www.revistavirtualpro.com/files/TIE02_200702.pdf)
- Páramo, D. (2007). *Metodologías cualitativas en el estudio del consumidor de productos médicos alternativos*. Artículo de Ponencia presentada en la IV Convención Anual y IV Simposio Internacional "Posicionando la salud" de la Red Iberoamericana de Mercadotecnia en Salud, RIMS. Jalapa, Veracruz, México, octubre de 2006.
- Presencia, J. (2004). *Calidad total y logística*. Segunda edición. Barcelona: Editorial Logis Book.
- Prieto, J. (2009). *Investigación de Mercados*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ramírez Rodríguez, J. C. (2004). De acompañado a arrollador. Semiótica de la masculinidad. *Desacatos*, (16), 33-51. Recuperado de [http://estudiosterritoriales.org/articulo\\_oa?id=13901603](http://estudiosterritoriales.org/articulo_oa?id=13901603)
- Rojas, Guisao & Cano (2011). *Logística integral. Una propuesta práctica para su negocio*. Bogotá: Ediciones de la U, Universidad de Medellín.
- Salazar, O. (2009). Paseo de olla. Etnografía mínima de una práctica social en el parque nacional Enrique Olaya Herrera. *Antípoda*, (8), 35-59, ISSN 100-5407.
- Serna, H. (2006). *Servicio al cliente una nueva visión: Clientes para siempre. Metodología y herramientas para medir su lealtad y satisfacción*. Bogotá: 3 R Editores.
- Scribano, A. & De Sena, A. (2009). Construcción de Conocimiento en Latinoamérica: Algunas reflexiones desde la auto-etnografía como estrategia de investigación. *Cinta de moebio*, (34), 1-15. Recuperado en 16 de diciembre de 2013, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717554X2009000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717554X2009000100001&lng=es&tlng=es). 10.4067/S0717-554X2009000100001
- Uribe, M. (2011). *Gerencia del servicio, alternativa para la competitividad*. Bogotá: Editorial Ediciones de la U.
- Valsiner, J. (2001). Process structure of semiotic mediation in human development. *Human Development*, 44, 84-97. Academic Research Library, Mar-Jun. Consultado de [http://lhc.ucsd.edu/mca/Mail/xmcamail.2006\\_10.dir/att-0296/01-Process\\_structure\\_Valsiner.pdf](http://lhc.ucsd.edu/mca/Mail/xmcamail.2006_10.dir/att-0296/01-Process_structure_Valsiner.pdf)
- Verón, E. (1988). *La semiosis social*. Barcelona: Gedisa.
- Vitale, A. (2002). *El estudio de los signos. Peirce y Saussure*. Primera edición, cuarta reimpresión. Buenos Aires: Editorial Eudeba.

