

El comportamiento ético (CE) y los niveles de satisfacción (NS) de los clientes, un caso de estudio

Ethical behavior and client satisfaction, a case study

Lic. Marcos Antonio Martínez Ríos
Lic. María Virginia González Guitián
Yoanis S. Cruz González

Resumen: En el presente trabajo se evalúan 20 indicadores relacionados con el CE y los NS de los clientes, en seis instituciones de información de la ciudad de Holguín, donde se aplicó un instrumento conformado por los principales elementos de análisis (indicadores asociados) referentes a las variables antes mencionadas y se lograron resultados significativos que evidencian una fuerte correlación entre ambos elementos evaluados. Se ofrece una evaluación cualitativa de las variables estudiadas en cada una de las instituciones objeto de estudio, determinándose, además, los principales factores clave para alcanzar una gestión de información exitosa a partir de un correcto CE del profesional de la información. Finalmente se valoran los criterios de varios autores relacionados con la Ética, los servicios en instituciones de información, así como los diferentes códigos de ética en el ámbito del profesional de la información, en sentido general.

Palabras clave: ética; satisfacción de clientes; gestión de información.

Abstract: *Twenty indicators related to ethical behavior and the client's level of satisfaction at six information institutions in the city of Holguín are evaluated by applying a tool made up of the main elements of analysis (associated indicators) concerning the aforementioned variables, achieving significant results which show a strong correlation between both evaluated aspects. A qualitative analysis of the studied variables at each of the studied institutions is presented, additionally determining the successful key success factors to achieve a successful information management based on correct ethical behavior of the information professional. Finally the criteria of several authors connected with ethics are assessed and the services at information institutions are evaluated as well the various codes of ethics in the field of information professional generally.*

Key words: *ethics; client satisfaction; information management.*

Introducción

El recurso más importante para una organización es precisamente el capital humano; de ahí parte la importancia de lograr altos niveles de desempeño junto a la adopción de valores morales, éticos y una cultura organizacional que hagan del quehacer diario una práctica permanente de la excelencia profesional, donde la gestión de la calidad tiene como objetivo fundamental la plena satisfacción del cliente. Esta puede verse afectada por los valores intrínsecos de los profesionales y técnicos que realizan la gestión de información en cualquier actividad de servicios, producción o de perfil social.

Año 6, No. 6, 2010

artículos
científicos

Marcos Antonio Martínez Ríos:
Oficina para la Informatización,
Holguín. Profesor auxiliar. Carrera
Ciencias de la Información.
marcos@infosoc.cu

María Virginia González Guitián.
Universidad de Holguín Oscar Lu-
cero Moya. Profesora auxiliar. Car-
rera Ciencias de la información.
marivi@ict.uho.edu.cu

Yoanis S. Cruz González:
Estudiante de la carrera Ciencias
de la Información en Holguín.



Nunca antes la labor del bibliotecario se ha visto tan involucrada en situaciones de riesgo que amenazan el resultado de su trabajo desde el punto de vista ético, pues constantemente está expuesto a los peligros (violación de las normas y resoluciones establecidas) del uso indebido de las tecnologías de la información y la comunicación como herramientas de su profesión. De ahí que está llamado a desempeñar nuevos roles, entre los que ocupa quizás el primer renglón, la aplicación de los principios éticos de su profesión.

La Ética ha tomado una nueva dimensión en el contexto mundial actual, donde el uso y la manipulación de información han revolucionado los métodos establecidos, la irrupción de las tecnologías de la información y de la comunicación han traído aparejado un sinnúmero de cuestionamientos y comportamientos que hacen necesario replantearse las antiguas concepciones éticas, mucho más en profesiones como la del bibliotecario.

Los códigos deontológicos para los trabajadores de la Información constituyen una declaración de los principios éticos para su ámbito de desempeño. De una forma u otra y según las características y los intereses de la profesión bibliotecaria, en cada país, incluyen elementos referidos al acceso público a la información, a la protección de los derechos de propiedad intelectual, al compromiso y lealtad con los objetivos de la institución, al proceder amable de mutuo respeto y confianza para los usuarios/clientes. También los que tienen que ver con la solidaridad y el estrechamiento de los vínculos profesionales con otros colegas, con la protección y defensa de los patrimonios culturales, con la superación constante, y con la excelencia en su profesión. Con independencia del país o la región donde ha sido concebida la mayoría de estos códigos, ellos abordan las cuestiones relacionadas con la Ética de la profesión, pero no toman en consideración los elementos éticos relativos a la organización y representación del conocimiento.

Velar por un CE de los trabajadores de la gestión de información constituye un paradigma de la mayoría de las organizaciones que brindan tales servicios, lo que es posible propiciar y controlar a través del comportamiento organizacional. En la actualidad, las instituciones para la gestión de información en la provincia de Holguín no están exentas de problemas objetivos o subjetivos asociados al logro de un CE adecuado para alcanzar los objetivos de trabajo y el cumplimiento de su misión. Resultaría novedoso llegar a incluir, en el seguimiento y evaluación de los NS de los usuarios, el CE como variable independiente asociada a la mejora continua del proceso de gestión en las instituciones de información del territorio.

A partir de los elementos antes señalados, puede enunciarse que el *objetivo de la investigación* es evaluar la incidencia del CE de los trabajadores de la gestión de información en Holguín sobre los NS de los usuarios. El objeto de estudio lo constituyen las instituciones de información de la provincia de Holguín, mientras que el campo de acción es declarado como la interrelación del CE del personal y los NS de los usuarios de las mencionadas instituciones.

Materiales y métodos

El empleo de los métodos teóricos como análisis y síntesis permite estudiar la bibliografía especializada que se ha de consultar sobre las





Ciencias de la Información y la Ética, para los profesionales de la Información, en particular, y asumir posiciones de partida en función de cumplir el objetivo enunciado y formular los indicadores de evaluación más apropiados, así como para el procesamiento e interpretación de la información empírica resultante. Mientras que el empleo del método histórico-lógico permite valorar las tendencias, regularidades y leyes del objeto de estudio a través de su campo de acción y su caracterización, para arribar a conclusiones teóricas y prácticas en tal sentido. Entre los métodos empíricos se utilizó el análisis documental, que posibilitó localizar los precedentes teóricos y conceptuales que sustentan el presente estudio e incluyó la revisión de artículos científicos, textos, artículos de Internet y documentos electrónicos. Para el análisis y procesamiento de los datos se utilizará el *software MicroSoft Excel*, se generarán tablas, valores estadísticos, valores numéricos y niveles cualitativos de los indicadores y variables estudiados.

Desarrollo

La palabra Ética proviene del vocablo griego *éthos*, que se refería no solo a la “manera de ser” sino también al “carácter”. Con posterioridad se usó para hacer alusión a “la manera de actuar, coherente, constante y permanente del hombre para llevar a cabo lo bueno”, lo cual está muy relacionado con la moral, es decir, con las costumbres y maneras de actuar o comportarse. El uso de la palabra Ética en el lenguaje popular se refiere a la doble dimensión de las acciones humanas que tienen que ver con “el bien” o con “lo bueno”. Mientras que el saber filosófico se preocupa por justificar racionalmente criterios de acción que no sean arbitrarios y que sean universalmente válidos (dimensión objetiva), la Ética muestra cómo los hombres concretan o no esos criterios en su acción personal (dimensión subjetiva).

En definitiva el término más empleado o generalizado en nuestros días es el de Ética, el cual toma diversas connotaciones. Sobre esto, varios autores han reflexionado, entre ellos, Lius R. López. Él refiere: “La ética es una teoría, esto es, un instrumento teórico de orientación de los hombres en el mundo de los valores morales”.¹ R. Martínez considera que la Ética es “[...] la ciencia que estudia el origen, la estructura y las regulaciones del desarrollo histórico de la moral, vinculada históricamente al análisis científico de las relaciones y el comportamiento moral de los hombres en sociedad y a investigar, fundamentar y valorar teóricamente el sistema de ideas, valores, cualidades, principios y normas morales”.²

Para Capurro, la ética de la información en sentido amplio “[...] abarca preguntas concernientes a problemas éticos en el campo de los medios de masa y de la informática. En sentido restringido abarca preguntas concernientes a problemas éticos en el campo de redes interactivas electrónicas (Internet)”.³ Según Smith, la ética de la información es aquello que “[...] trata todo lo relacionado con el uso y mal uso de la información y que incluye: propiedad intelectual, acceso a la información libre o restringida, censura, uso de información del gobierno, intimidad y confidencialidad, integridad de los datos, flujo internacional de información, etcétera”.⁴ Y más adelante refiere “[...] la ética profesional trata el comportamiento profesional, es decir, cómo se aplican los principios éticos a la toma de decisiones y acciones de





los profesionales de la información, cómo se desempeñan, elevan su prestigio y competencia”.⁵

El bibliotecario de hoy es un profesional motivador, humano, responsable, creativo, innovador, investigador, tolerante, paciente y comprometido. El sentimiento de amor a la profesión y la vocación por ella influyen en la total consecución de los principios éticos que facilitan el desempeño de las tareas.

La Ética más que un concepto representa un nuevo paradigma para el profesional de la Información, pues este asume una conducta ética al ser responsable moralmente ante sí mismo y ante la sociedad en su conjunto. En su accionar diario el profesional de la Información desarrolla un conjunto de valores éticos, como la competencia profesional, defensa de libre acceso a la información, compromiso de lealtad con la institución, protección de los derechos de propiedad intelectual, defensa y conservación del patrimonio cultural y equidad e imparcialidad en su relación con los usuarios, entre otros.

Evaluación de la incidencia del CE de los trabajadores de la gestión de información sobre los NS de los usuarios

Para efectuar dicha evaluación y establecer los indicadores más apropiados para la misma, es importante considerar la calidad como el conjunto de características de un elemento, producto o servicio, que le confieren la aptitud de satisfacer una necesidad implícita y explícita para el usuario o consumidor en términos generales. Ello significa que la calidad de un producto/servicio es equivalente o al menos se refleja directamente en los NS del consumidor para con el producto/servicio prestado y, en última instancia, está determinada por las características específicas del mismo.

Los dos principales criterios para alcanzar la calidad son: la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios/clientes y el cumplimiento permanente de las normas y procedimientos establecidos para la generación del producto o servicio. Aunque existen muchas variantes de administración empresarial centradas en la calidad, los elementos comúnmente asociados al mejoramiento de los procesos deben estar enfocados a la satisfacción de los requerimientos de los usuarios/clientes. Esto conduce a la mejora de la productividad, la agregación de valor, la personalización del servicio y, sobre todo, a la elevación de la competitividad de la organización, en la cual desempeña un rol muy importante y determinante el CE de los profesionales y técnicos que brindan los servicios en las instituciones dedicadas a la gestión de información.

Por otro lado, fue necesaria la revisión de una gran variedad de códigos de ética de diferentes organizaciones que involucran a los profesionales de la información o simplemente a los bibliotecarios, tal como se menciona en la mayoría de los casos, además de la literatura existente sobre Ética, incluida el área de informática. Todo ello brindó la posibilidad de establecer un grupo de indicadores para la evaluación del CE en los servicios que se prestan en las instituciones de información de la provincia de Holguín.

Se partió de la posición de relación causa-efecto según CENS, pero es posible realizarla, y no queda descartado, en el sentido inverso de la flecha de la presente investigación. Todo lo anteriormente expresado





permitió el diseño de un instrumento de evaluación de indicadores y variables asociados con el CE y los NS, mejorado para el presente caso de estudio, pero que ya tiene precedentes de evaluación en otro caso de estudio por los autores de la presente investigación.

El instrumento: incluye 20 preguntas, de ellas las primeras 10 posibilitan evaluar el estado de la variable CE y las 10 siguientes se utilizan para evaluar los NS con los servicios recibidos. Se incluye un conjunto de variables de la diversidad o tipología según las características sociodemográficas, lo que posibilitaría la realización de análisis según el sexo, la edad, nivel educacional, ocupación, uso habitual de los servicios, etcétera.

Los *Indicadores* asociados en el instrumento con la variable independiente CE fueron: *Sentimiento de confianza al recibir el servicio, discreción manifiesta, honradez, actuar solidario, sentido de la responsabilidad, trato cortés, legalidad explícita en el acceso a la información, trato equitativo, objetividad en los resultados y una percepción general de la variable independiente.* Mientras que entre los indicadores asociados en el instrumento con la variable dependiente NS están: *Domino del trabajo que realiza el profesional de la Información, satisfacción de las expectativas del usuario, búsqueda de soluciones ante las dificultades, actualidad de la información, coherencia, profesionalidad, diligencia, control y una percepción general de la variable dependiente.*

Las *respuestas:* las 5 posibles respuestas están diseñadas de acuerdo con el tono e intención de las preguntas y para que el encuestado exprese su acuerdo o percepción de lo que se afirma; se establece, a los fines del procesamiento numérico, un valor numérico discreto para cada una de las cuatro posibilidades de respuestas categóricas, o sea: +2, +1, -1 y -2, (*totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, parcialmente en desacuerdo y totalmente en desacuerdo*), mientras que el valor de -0,25 es asignado para la respuesta “ No sé” y está dado por la posibilidad de responder con indiferencia o desconocimiento, pero ya de por sí es un indicio desfavorable no explícito en la respuesta o evaluación de la pregunta realizada vinculada a un indicador de la variable correspondiente, además de brindar una proyección estadística más precisa, al no tratarse el valor “cero” como respuesta.

Población y muestra: la población teórica está constituida por el total de instituciones de información existentes en la ciudad de Holguín, mientras que la población estudiada está comprendida por seis de esas instituciones, las cuales fueron seleccionadas a conveniencia de los autores y según criterios de expertos consultados, teniendo en cuenta sus perfiles de usuarios y su misión. El tamaño de la muestra está determinado por 100 elementos de análisis seleccionados de forma probabilística en el total de organizaciones que comprenden el caso de estudio. Ello ofrece una fiabilidad y precisión en los resultados deseados para el objetivo de la investigación. (Vea tablas 1 y 2.)

Sobre la base de los resultados de las tablas anteriores, se procede a analizar e interpretar los resultados obtenidos por cada indicador y cuáles han sido los menos y los más favorecidos. Con ello se detectarían las posibles oportunidades de mejorar las variables involucradas, ya sea dependiente o independiente, según la flecha de la investigación propuesta y la relación causal.





Tabla 1: Evaluación de los 10 indicadores del CE y los NS en cinco niveles cualitativos

Indicador en el instrumento	Nivel	Rango % Indicador evaluado según la puntuación otorgada
Del 1- 10	Excelente	80-100
CE.= (Nprce/Npp)x100	Muy bueno	79-60
	Bueno	59-40
Del 11 - 20	Regular	39-20
NS.= (Nprns/Npp)x100	Malo	Menor de 20

Los valores no enteros obtenidos se aproximan por defecto

Tabla 2: Evaluación de las variables CE (independiente) y NS (dependiente)

Código	Objetivo que se ha de evaluar	Formulación	Escala/ nivel	
CE	El cumplimiento de las expectativas del sujeto respecto del CE del personal que presta el servicio	C.E.= (Nprce / Pmce)x 100	Excelente	80-100
			Muy buena	79-60
			Buena	59-40
			Regular	39-20
			Mala	< 20
NS	Niveles de satisfacción de las necesidades de los usuarios con las expectativas de calidad respecto del servicio prestado en el centro	N.S.= (Nprac / Pmac)x 100	Excelente	80-100
			Muy buena	79-60
			Buena	59-40
			Regular	39-20
			Mala	< 20

Por último se calcula el coeficiente de correlación lineal entre el resultado de los puntos otorgados por todos los elementos de análisis a cada indicador-pregunta en el instrumento aplicado y que se expresa y relaciona con la variable CE o la de NS, según el caso. Se correlacionan todos los valores totales obtenidos para cada uno de los indicadores-variables estudiados y para el total de los elementos de análisis a los que se les aplicó el instrumento a fin de determinar la posible interrelación de ambas. *Clasificación del Coeficiente de Correlación Lineal*: Rango/escala 0-0,25: escasa o nula, 0,26-0,50: débil, 0,51-0,75: entre moderada y fuerte, y 0,76-1,00: entre fuerte y perfecta.

Resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento en los indicadores evaluados

A continuación se evalúan elementos específicos abordados por el instrumento. Véase seguidamente los elementos menos favorecidos asociados con el CE y que son un riesgo para la excelencia del servicio prestado: la discreción obtuvo 132 puntos de 200 posibles; la equidad, 139; la legalidad, 149; y la cortesía, 151 puntos. Todos ellos son factores clave sobre los que deberán trabajar las direcciones de las instituciones de información involucradas. (Vea tabla 3.)



Tabla 3: Indicadores del CE

Pregunta-indicador	Objetivo que se ha de evaluar	Grado obtenido	Evaluación
1	Confianza	Excelente	173,25/ 86,63%
2	Discreción	Muy bueno	132/ 66,00%
3	Honradez	Excelente	164,00/ 82,00%
4	Solidaridad	Excelente	165,75/ 82,88%
5	Actuar responsable	Excelente	161,75/ 80,88%
6	Cortesía	Muy bueno	151,00/ 75,50%
7	Legalidad	Muy bueno	149,75/ 74,88%
8	Trato equitativo	Muy bueno	139,00/ 69,50%
9	Objetividad	Muy bueno	153,50/ 76,75%
10	Percepción general	Excelente	160,25/ 80,13%

Y persiguiendo con la evaluación de elementos específicos abordados por el instrumento, es posible apreciar a continuación aquellos menos favorecidos asociados con los NS y que también constituyen debilidades del servicio de información en las organizaciones estudiadas: la satisfacción de las expectativas obtuvo 127 puntos de 200 posibles, la búsqueda de soluciones 129, el precisar las necesidades del usuario 147 y la entrega de información actualizada 148 de 200 puntos posibles. Se observa que los elementos menos favorecidos de los NS pudieran también estar influenciados por otros factores no tan subjetivos, ya sea por limitaciones de recursos, ausencia de organización y métodos de trabajo o por la falta de apego a las normas y procedimientos de la actividad. Por último debe resaltarse que la evaluación recibida por los indicadores individualmente dista mucho de la excelencia, aun en los casos de “Excelente”, ya que en algunos momentos es pobre la puntuación y en otros está muy cerca de pasar a la escala inferior. (Vea tabla 4.)

Tabla 4: Indicadores de NS

Pregunta-indicador	Objetivo que se ha de evaluar	Grado obtenido	Evaluación
11	Dominio	Excelente	163,00/ 81,50%
12	Expectativas	Muy bueno	127,75/ 63,88%
13	Soluciones	Muy bueno	129,50/ 64,75%
14	Necesidades	Muy bueno	147,25/ 73,63%
15	Actualidad	Muy bueno	148,00/ 74,00%
16	Coherencia	Muy bueno	150,25/ 75,13%
17	Profesionalidad	Muy bueno	159,25/ 79,63%
18	Diligencia	Muy bueno	150,50/ 75,25%
19	Control	Muy bueno	158,75/ 79,38%
20	Percepción general	Muy bueno	156,25/ 78,13%

Evidentemente y de acuerdo con el resultado obtenido, estos son los elementos en los que la alta dirección deberá proponer acciones para la mejora, tanto del CE de los trabajadores, como para el logro de altos NS de los usuarios de la información en el caso de estudio.

Una vez calculado el coeficiente de correlación correspondiente al caso de estudio, es posible concluir qué tipo de relación existe entre la variable independiente CE y la variable dependiente NS en los servicios de información brindados. En la aplicación del instrumento pudo



comprobarse que la correlación es “muy fuerte”, al obtenerse un valor de coeficiente de correlación lineal de 0,80, además de precisarse cuáles son los factores clave de éxito en los que se debe trabajar para lograr un mejor desempeño en las instituciones de información de la provincia; se justifica plenamente trabajar por la mejora del CE de los trabajadores, lo cual ayudaría a la obtención de altos NS en los usuarios para con el servicio brindado. (Vea tabla 5.)

Tabla 5: Resultado de la evaluación de las variables CE y NS en su conjunto

Código	Objetivo que se ha de evaluar	Grado obtenido	Evaluación
C E	Comportamiento ético	Muy bueno	1 550,25 / 2 000 77,51 %
N S	Nivel de satisfacción	Muy bueno	1 490,50 / 2 000 77,52%

Conclusiones

La presente investigación posee un precedente realizado sobre la base de los mismos métodos e instrumento, en tres instituciones de información de la atención primaria de salud en la ciudad de Holguín, en el cual se observaron resultados muy similares a los obtenidos en este caso de estudio para tres bibliotecas de centros universitarios, una biblioteca pública provincial y dos centros de información especializados de empresas.

A pesar de que los resultados de la evaluación de los indicadores y las variables puedan parecer favorables, resulta contradictorio el hecho de que, por una parte, se comprueba la relación directamente proporcional entre el CE y los NS y de cómo el primero incide en los segundos a través de su fuerte correlación estadística, y, por otra parte, ambas variables apenas obtienen la evaluación de “muy bueno” en los 100 encuestados, contrariamente a lo que el usuario siempre espera recibir, “un servicio de excelencia”.

Es significativo que los indicadores como discreción, cortesía, equidad y legalidad son los que menos puntuación obtienen, al igual que la satisfacción de las expectativas de los usuarios, la búsqueda de soluciones, la determinación de las verdaderas necesidades informativas y la entrega de información actualizada, a pesar de constituir factores clave de un servicio de gestión de información de excelencia. De ahí que resulta evidente la búsqueda de nuevas alternativas y vías de superación para los profesionales de la Información, referidas a las variables estudiadas.

Como consecuencia del presente estudio, se pudo demostrar la necesidad de que en las instituciones de información estudiadas se diseñen e impartan seminarios, talleres y cursos que aborden las temáticas vinculadas a la ética del profesional de la Información, sus códigos y la gestión total de la calidad en la elaboración de los productos y servicios de información, entre otras. ■

Bibliografía citada

¹ López Bombino, L.R. *Ética y sociedad*. La Habana: Editorial Félix Varela. 2002. p. 16.

² Martínez Rodríguez, R. “La ética profesional. Una propuesta teórico-metodológica”. Tesis para optar por el grado científico de Doctor en Ciencias Filosóficas. La Habana: Instituto Superior del MININT Eliseo Reyes. 2005. p.22.

³ Capurro, R. “Contribuciones a una ética de la información”. *Ponencia presentada al II Congreso Internacional de Tecnoética y European Network for Applied Ethics*. Barcelona: Epsilon Europe. Universidad de Barcelona. 15 de noviembre de 2002. p.35.

⁴ Smith M. “Information ethics”. *Annual Review of Information Science and Technology*, 32(1997): 339-366.

⁵ Ídem.

Recibido: mayo 2010

Aceptado: septiembre 2010

