

Estudio del comportamiento informacional en la Empresa Azucarera de Cienfuegos

Study of informational behavior in the Sugar Company of Cienfuegos

Recibido: 15 de noviembre de 2017

Aceptado: 31 de enero de 2018

*Lic. Claudia Beatriz Eduarte Abreus**

*Lic. Elizabeth Alcaina Hernandez**

*DrC. Grizly Meneses Placeres**

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general valorar el comportamiento informacional en la Empresa Azucarera de Cienfuegos. En el mismo se hace referencia a los aspectos teóricos conceptuales referentes al comportamiento informacional, tomando como concepto principal el elaborado por la autora Eva Ortoll (2004), destacando como

Abstract

The present investigation has like general objective to value the informational behavior in the Sugar Company of Cienfuegos. In it, reference is made to the conceptual theoretical aspects referring to informational behavior, taking as a main concept that elaborated by the author Eva Ortoll (2004), highlighting as the most

* Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Cuba.
Correo electrónico: grizly@uclv.edu.cu

ITINERARIOS DE INVESTIGACIÓN

dimensiones más importantes para evaluar a dicho comportamiento: *encontrar información, organizar información, crear información, usar información y compartir información*". Como método rector para la investigación se empleó la Encuesta y métodos estadísticos con el objetivo de evaluar el nivel de importancia que le conceden los trabajadores a las distintas dimensiones. Las técnicas utilizadas fueron la observación y el cuestionario.

Palabras Clave:

comportamiento informacional; Empresa Azucarera; información.

important dimensions to evaluate said behavior: find information, organize information, create information , use information and share information". As a guiding method for the investigation, the Survey and statistical methods were used with the objective of evaluating the level of importance that the workers grant to the different dimensions. The techniques used were the observation and the questionnaire.

Keywords:

informational behavior; Sugar Company; information.

1. Introducción

El comportamiento informacional Olivera (2008), lo describe como: "el conjunto de actividades que una persona puede emprender cuando identifica sus necesidades de información, las diversas formas de búsqueda de esa información, además de su uso y transferencia". Mientras y de acuerdo a Case (2012), el comportamiento informacional no sólo abarca la búsqueda de información (information seeking), sino que además la totalidad de comportamientos no intencionales o pasivos (como ojear o encontrar información inesperadamente) y comportamientos que no involucran búsqueda de

información, sino que activamente, el propósito es, evitar información.

La definición de Comportamiento informacional en el puesto de trabajo, al decir de Ortoll (2004) se basa en las actitudes de los trabajadores y directivos siempre con el objetivo de: encontrar, organizar, crear, utilizar y compartir información.

En esferas de trabajo el comportamiento informacional se refiere a los actos individuales, donde la mejor administración del comportamiento respecto a la información también conduce al control de sus costos, debido a que, en casi todas las organizaciones, la adquisición de información de fuentes externas no es suficiente ni rentable, partiendo de los individuos o grupos que adquieren la información no la comparten correctamente. Por lo que se puede determinar que dicho comportamiento es difícil de administrar.

Por tal motivo el buen uso de la información garantizará a las organizaciones ocupar un lugar privilegiado en una sociedad altamente competitiva, ya que es el fundamento para innovar y para continuar aprendiendo. En la actualidad, la sociedad está ante un cambio de paradigma que se hace presente en toda su dimensión.

Además, hay que tener en cuenta que las organizaciones marcan las pautas y las estrategias para producir mejores resultados donde el comportamiento informacional en el puesto de trabajo debe considerarse como un elemento vital para el funcionamiento de las mismas, de forma tal que se pueden apreciar diversos factores para el futuro desarrollo organizacional como: comunicación afectiva, establecimiento de metas, objetivos claros y precisos, clima organizacional adecuado, motivación y grandes expectativas. (Betancourt R and Valera, 2004)

En el ámbito internacional han sido múltiples los estudios encontrados referentes al comportamiento informacional tanto en instituciones académicas como en el puesto de trabajo los cuales han sido sustentos claves para la actual investigación y servirá para la toma de

decisiones en las organizaciones. En esferas del ámbito nacional fueron escasas las investigaciones encontradas referentes a la temática, mientras que en el área del sistema empresarial cubano no se han realizado estudios que demuestran la importancia de dicho comportamiento en el puesto de trabajo. En el sector empresarial cienfueguero no se ha realizado ninguno hasta el momento, es por ello que se decidió tomar un sector fundamental para la economía del país y de la provincia, el ministerio del azúcar.

Durante la revisión bibliográfica realizada se encontraron investigaciones que sirvieron de antecedentes, entre las que se destacan (Khan and Bhatti, 2012, Case, 2012, Du Preez and Fourie, 2010).

2. Metodología

Se utilizó como *población* la Empresa Azucarera de Cienfuegos. De la cual se eligió una *muestra no probabilística, intencional* con el objetivo de lograr la calidad de la información, profundidad y la riqueza del tema de estudio. Dentro de ella se escogieron los siguientes departamentos para aplicar el instrumento:

- Sala de Control y Análisis
- Grupo de Caña y Riego
- Dirección General
- Dirección Jurídica
- Dirección Atención a Plantas Industriales
- Nodo Central
- Grupo de Producciones Agropecuarias
- Dirección de Atención a Productores Agropecuarios
- Dirección de Desarrollo e Inversiones
- Dirección de Gestión del Capital Humano
- Dirección de Contabilidad y Finanzas

El *método* del empírico que rige la investigación fue la Encuesta y el Matemático- Estadístico: se empleó el *coeficiente de Kendall* con el objetivo de hallar la concordancia entre los trabajadores, y en función de esta determinar la dimensión del comportamiento informacional que consideran más importante. Para ello, se utilizó el software profesional SPSS. Dicho coeficiente se calculó con un 95% de confiabilidad, para comprobar las siguientes hipótesis:

- Hi: Hay concordancia entre los criterios de los trabajadores.
- Ho: No hay concordancia entre los criterios de los trabajadores.

Dentro de las *técnicas* estuvieron la Observación y el Cuestionario. La primera se empleó fundamentalmente para determinar cómo los trabajadores de la empresa actúan ante la información, es decir como encuentran, organizan, crean, utilizan y comparten información en el puesto de trabajo. Se realizó en el período de febrero - abril del 2017. En el caso del cuestionario se utilizó como referencia el cuestionario ALFIN-HUMANS (Pinto, 2010) y se adaptaron las cinco dimensiones planteadas por Ortoll (2004). Cuenta con 24 ítems elaborados con el objetivo de conocer la importancia que le conceden los trabajadores al reconocimiento de las necesidades informativas y su capacidad de interactuar con la información. En total fueron aplicados 44 cuestionarios

Se le aplicó el método de consistencia interna basado en el alfa de Cronbach utilizando el software Minitab 16. Este permite estimar la fiabilidad del instrumento de medida a través de un conjunto de ítems.

3. Análisis de los Resultados

Se inició con la aplicación del alfa de Cronbach utilizando el software Minitab 16 que dio como resultado 0.82 (buena), según la escala establecida. Para complementar y verificar los resultados obtenidos se aplicó la prueba no paramétrica *Coefficiente de Kendall* con la ayuda del software SPSS para hallar la concordancia entre los trabajadores y así determinar cuál es la dimensión más importante. Para ello se realizaron las pruebas de hipótesis (Hi y Ho)

El Kendall^a obtenido en la Empresa Azucarera es menor de 0,05(coeficiente de significación) lo que significa que existe concordancia entre los criterios de los trabajadores con respecto a la información obtenida en la aplicación del cuestionario.

Con respecto al grado de importancia que les brindan los trabajadores a las diferentes dimensiones del comportamiento informacional en el puesto de trabajo (encontrar, organizar, usar, crear y compartir información). De un total de 82 trabajadores fueron aplicadas 44 encuestas lo cual representa más del 50% del total de trabajadores.

Fueron examinados todos los departamentos de la empresa con el objetivo de poder arribar a conclusiones más exactas.

Según el análisis se evidenció que el 43.1% de los trabajadores son de sexo femenino, mientras que el 56.9% son masculinos demostrando que existe equilibrio entre hombres y mujeres. La edad promedio de los mismos se encuentra entre los 24 y 67 años por lo que cuentan con un personal capacitado para cumplir con las distintas tareas y funciones asignadas en sus puestos de trabajo, además, el 95% de los trabajadores son graduados del nivel superior.

En cuanto a la dimensión ***encontrar información*** (*utilizar internet, utilizar el sistema de información, utilizar el correo electrónico, auxiliarse del teléfono y revisar la intranet de la empresa*) se obtuvo como resultado que para el 84% del personal de la empresa es más

importante utilizar el *correo electrónico*. Es la forma más sencilla de obtener la información para el desarrollo de su trabajo, teniendo en cuenta que dependen de las UEB. Dicho medio es una herramienta que les reduce gastos.

Dentro de las ventajas que le otorgan al correo electrónico manifiestan en el intercambio, aspecto también constatado en las observaciones realizadas:

- *Rápido, llega al destino con bastante rapidez (aunque no pueden considerar que llegue instantáneamente al destinatario).*
- *Es barato*
- *Pueden enviar correos a múltiples personas a la vez.*
- *Pueden enviar archivos de video, sonido, imágenes, ejecutables, etc...*
- *Evitan costes al medio ambiente al evitar la impresión en papel.*

Revisar la intranet de la empresa es otro de los medios más utilizados para encontrar información con un total de un 77.2%, ya que a través de ella se mantienen actualizados con las noticias del sector azucarero. Les permite el enlace con otras páginas que contienen revistas y publicaciones referentes a su contexto laboral, por lo que también se encuentra en la categoría más alta. *Auxiliarse del teléfono* es el medio de sustento al que recurren para desarrollar dicha dimensión en caso de presentar problemas informáticos o fallos de corriente con un total de 75% a partir de que es utilizado para dar y obtener información, realizar y recibir pedidos por lo que se encuentra en un nivel medio.

Utilizar internet es el menos importante, por lo que se encuentra en la categoría baja con un 43.1%. En este caso sucede así porque no todos los trabajadores tienen acceso a él (es restringido) lo que les impide utilizar este medio desde su puesto de trabajo, obteniendo

como resultado la incapacidad de desarrollar habilidades informacionales en cuanto a la búsqueda de información.

De ello resulta necesario admitir que los ítems se encuentran en categorías diferentes según su frecuencia de aparición y con un total del 70% para la categoría alta y el 15% para la categoría media y baja respectivamente.

Según los trabajadores es importante **organizar la información** (*utilizar su computadora de trabajo, utilizar su archivo personal y utilizar el sistema de información de la empresa*) a través de su *computadora de trabajo* ya que dicho medio es la herramienta fundamental para su desarrollo en el contexto laboral. Registran toda su información financiera en ellas, esto les permite un sistema fácil de almacenamiento y se les hace más cómodo la localización de documentos y mantener bases de datos organizadas. Es a través de la alfabetización informacional que hoy día todos están en condiciones de manejar cualquier medio tecnológico que les facilite su desempeño como un profesional competente además de mejorar el flujo informativo dentro y fuera de la empresa y por tanto queda en la categoría más alta con un 98%.

Los archivos personales son otras de las fuentes que les ayudan a organizar información pero le dan un nivel de importancia medio con un 84% ya que les permite conservar información en tiempo real. Lo cual muestra que presentan irregularidades en cuanto a compartir información debido que no todos organizan por igual sus archivos. Los mismos les permiten acceder a información fiable en el momento que la necesitan teniendo localizados en todo momento los documentos generados y gestionados en la empresa. Determinan de manera muy clara el nivel de accesibilidad.

En este caso a la *utilización del sistema de información de su empresa* le dan menos importancia estando en la categoría baja con

70.4% puesto que el mismo es el encargado de generar la información que proviene de los ingenios de forma ascendente hasta llegar al nivel central donde se almacena, procesa y resume para llegar a la toma de decisiones de carácter global pero la información no se encuentra bien organizada a pesar de ser confiable.

Luego resulta necesario dejar establecido que los ítems para esta dimensión se encuentran en categorías diferentes según su frecuencia de aparición y esto da un total de 84.09 % para la categoría alta, 9.85% media y 6.06% para la baja.

Para **crear información** (*escritura en papel, software profesionales y procesadores de texto*) prefieren realizarlo a través de la escritura en *procesadores de texto (Word, Pdf y Excel)* formatos que son accesibles para todos y presentan gran facilidad en cuanto a su uso, a través de ellos crean actas de reuniones, informes, partes informativos y cálculos de por cientos de forma rápida estableciendo comparaciones efectivas para así mejorar la capacidad de analizar grandes conjuntos de datos. Visualizan valores generados con el fin de encontrar variables como azúcar comercial, miel final y bagazo sobrante. Por tales motivos le dan la mayor importancia con un 88.6%.

Los *software profesionales* son los menos utilizados con un 45.4% debido a que los software son tratados mayormente por los centrales a la hora de determinar el suministro de azúcar, la sustitución de piezas entre otros factores. En la empresa utilizan algunos de ellos como Versat, Minpak, etc.

En consecuencia de los resultados obtenidos estos ítems se encuentran en categorías diferentes según su frecuencia de aparición y esto da un total de 60.61 % para la categoría alta, 23.48% media y 15.91% para la baja.

Por otro lado al **uso de la información** (*actualidad de la información, procedencia de la información, sintetizarla y analizarla*) los encuestados le otorgan un alto nivel de importancia a la *procedencia y análisis de la información* con un 97.7% respectivamente y luego a la *actualidad* con un 93.1%, debido a que dichos elementos son necesarios para cualquier decisión que sea tomada en la empresa. Para ellos, *sintetizarla* (resúmenes, tablas, palabras clave, mapas conceptuales, etc.) no es significativo a causa de que la información que manejan ya se encuentra en ese estado por ende le otorgan un 86.3%.

Esta dimensión contiene diferentes ítems los cuales se encuentran en categorías diferentes según su frecuencia de aparición y esto da un total de 93.75 % para la categoría alta, 5.11% media y 1.14% para la baja.

Los *flujos de información de forma establecida* son fundamental para **compartir información** (*voluntad, flujos de información, intercambiara entre departamentos, a través del correo electrónico, teléfono, reuniones, murales y a través d la intranet*) y esto se demuestra con un 97.7% debido a que cada trabajador sabe de quien recibe información y a quien se la tiene que enviar, mientras que hacerlo a través de murales para los trabajadores no es tan importante con un 34%.

Por este motivo dicha dimensión cuenta con varios ítems y los mismos se encuentran en varias categorías siendo 73.38% la más alta, 14.61% la media y 12.01% la baja.

Para hallar la dimensión más importante se estableció una escala del 1 al 24 donde se ordenan todos los ítems siendo el 1 el más importante y 24 el menos importante (Anexo 21). Las dimensiones más significativas en la Empresa Azucarera de Cienfuegos en cuanto al comportamiento informacional en el puesto de trabajo fueron: Usar

ITINERARIOS DE INVESTIGACIÓN

información: 93.75%, Organizar información: 84.09%, Encontrar información: 70%. La siguiente nube de etiquetas representa los resultados obtenidos:



Fig. 1 Dimensiones del comportamiento informacional con mayor predominio en el estudio

4. Conclusiones

- El comportamiento informacional en el puesto de trabajo destaca la importancia de la información, debido a que la misma está presente en las distintas esferas de la práctica profesional, desde la ejecución de tareas rutinarias, la resolución de problemas y la toma de decisiones. Según la autora Ortoll (2004) está enfocado a las actitudes los directivos y trabajadores siempre con el objetivo de encontrar, organizar, crear, usar y compartir información.
- El nivel de importancia que le otorgan los trabajadores de la Empresa Azucarera a las dimensiones más significativas en cuanto el comportamiento informacional son: usar información con un 94%, organizar información con un 84% y encontrar información con un 70%.
- El comportamiento informacional en la Empresa Azucarera de Cienfuegos según los resultados obtenidos es adecuado.

5. Referencias Bibliográficas

- Betancourt, J.C., y Valera, Y. (2004). Diagnóstico del Comportamiento organizacional de los trabajadores d la Empresa Materiales Eléctricos Monagas, C.A. (MEMCA). Universidad de Oriente, Maturín, Venezuela.
- Case, D. O. (2012). Looking for Information: A Survey of Research on Information Needs, Seeking and Behavior. Bingley, UK: Amada Spink.
- Du Preez, M., y Fourie, J. A. (2010). Development of a conceptual model for studying engineers ' information. *Mousaion*, 28(1), 62–64
- Khan, Ghalib y Bhatti, R. (2012). "Information Needs and Seeking Behavior of Law Faculty Members: A Survey of the University of Peshawar and its Affiliated Law Colleges" Library Philosophy and Practice (e-journal). 786.
<http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/786>
- Olivera, S. (2008). Growth factors and cytokines in wound healing. *Wound Repair and Regeneration* (16), pp. 585–601.
- Ortoll, E. (2004). Competencias profesionales y uso de la información en el lugar de trabajo. *El profesional de la información*, 13 (5), pp. 338-345.
- Pinto, M. (2010). Design of the IL-HUMASS survey on information literacy in higher education: A self-assessment approach. *Journal of Information Science*, Vol. 36 (1), pp. 86–103.
10.1177/0165551509351198