

EL AMBIENTE Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL, ELEMENTOS PRESENTE EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES.

Lic. Esther Paredes Esponda

Profesora de la Escuela Nacional de Salud Pública

estherp@infomed.sld.cu

Resumen: Se exponen algunos conceptos sobre gestión de la información desde la perspectiva de diversos autores. Se definen ambiente y cultura organizacional en el contexto de las organizaciones y se analiza su influencia en los procesos de gestión de la información.

Summary: Some concepts are exposed it has more than enough administration of the information from the perspective of diverse authors. They are defined atmosphere and organizational culture in the context of the organizations and their influence is analyzed in the processes of administration of the information

Palabras Clave: gestión de la información, ambiente, cultura, cultura organizacional.

Introducción:

Estamos transitando una era signada por el cambio que nos conduce a una nueva visión del mundo, donde la información y el conocimiento son recursos indispensables para proveer a cualquier organización de una base confiable para su desarrollo; aunque la obtención de información no es un fenómeno nuevo, fue algo que siempre le preocupó al hombre, cada día las organizaciones dependen en mayor medida de la información como recurso para generar conocimiento en función de lograr sus metas y objetivos, consecuentemente, se impone la necesidad de implementar sistemas de gestión de información desde la perspectiva organizacional.

La gestión de información (GI) según Woodman¹ es todo lo relacionado con la obtención de la información adecuada, en la forma correcta, para la persona indicada, al costo adecuado, en el tiempo oportuno, en el lugar apropiado, para tomar la acción correcta. Best² considera la GI como la “eficiente, efectiva y económica coordinación de la producción, almacenamiento, recuperación y difusión de los recursos de información para mejorar el funcionamiento de la organización. Para Ponjuán es el proceso mediante el cual se obtienen, despliegan o utilizan recursos básicos (económicos, físicos, humanos, materiales) para manejar información dentro y para la sociedad a la que sirve.³

La gestión de información se encarga de suministrar los recursos necesarios que tributan a la toma de decisiones y al mejoramiento de los procesos, productos y servicios de la organización, mediante una serie de actividades interrelacionadas dentro de una organización, en las que el entorno donde se desarrolla, y las características y valores que lo distinguen, influyen de manera importante, por lo cual es objetivo de este trabajo referir la importancia que tienen el ambiente y la cultura organizacional para la gestión de información en las organizaciones.

Objetivo: Referir la importancia que tienen el ambiente y la cultura organizacional para la gestión de información en las organizaciones

Material y Métodos: Análisis documental clásico, dadas las características de la investigación en torno a los fundamentos teóricos sobre cultura, cultura organizacional y ambiente en las organizaciones. Se consultaron fuentes documentales impresas y se hizo una búsqueda sobre los temas en Internet. La bibliografía citada se organizó según el estilo Vancouver

Desarrollo:

Ambiente

Para comprender porqué el ambiente que hay dentro de una organización y en el contexto externo de ella, ejercen influencias que afectan el comportamiento, y predispone de manera positiva o negativa ante el

cumplimiento de las metas de la organización; es importante definir qué se comprende por ambiente.

Ambiente son aquellos factores que pueden y deben influir en las decisiones que se toman dentro de la organización y que tiene relación con todo lo que nos rodea.⁴ Una organización existe dentro de un ambiente que está compuesto por varios factores (el gobierno o administración, el sistema legal por el que se rige, las fuentes de trabajo, suministradores, clientes y estado tecnológico existente) que pueden afectar el funcionamiento organizacional. La organización debe adaptarse a los cambios que se presenten en el ambiente para poder sobrevivir, entonces es significativo tener en cuenta las dimensiones del ambiente organizacional.

Muchos autores han estudiado el ambiente organizacional, entre ellos Thompson y Duncan, que proponen tres dimensiones críticas:

1. Simplicidad-complejidad

Un ambiente simple contiene pocos factores que afectan la organización y tienden a ser poco variables. Un ambiente complejo contiene muchos más elementos vitales y es más diverso.

2. Estaticidad-dinámica

Los ambientes cambian a diferentes ritmos, por lo que esta relación se establece en función de la posibilidad de predecir estos cambios.

3. Incertidumbre ambiental

La incertidumbre ambiental es una consecuencia de la incapacidad para establecer probabilidades confiables a estos factores ambientales, y de una falta de información acerca de los factores necesarios para la toma de decisiones y acerca de los costos que se derivan de malas decisiones.⁵

Al igual que Thompson⁶, Lawrence y Lorsch (1967)⁷, consideraron la incertidumbre ambiental como una variable clave e, inclusive, llegaron a operacionalizarla midiendo:

1. La claridad de la información.
2. El grado en que la relación causa-efecto era conocida.
3. El tiempo de respuesta de la organización.

Para Osborn y Hunt (1974) el ambiente de la organización puede agruparse en, por lo menos, dos categorías: el macroambiente y el ambiente de trabajo. El macroambiente se refiere al contexto de un país o área geográfica específica y comprende las fuerzas cuya importante influencia se reconoce, aunque indirecta, sobre las características organizacionales y el desempeño de la organización.⁸

Para Carroll y Huo (1986)⁹, en cambio, el ambiente o entorno organizacional es susceptible de observarse agrupado en dos niveles: el ambiente de trabajo y el ambiente institucional

Para la gestión de información propiamente, Ponjuán considera que son 3 los ambientes que influyen: ambiente individual, organizacional y externo.

En las organizaciones las personas disponen de una determinada infraestructura en la cual desarrollan su actividad, ese es el *ambiente individual*. Las fuentes, servicios y sistemas que se despliegan alrededor de cada persona ejercen su influjo. Tiene que ver con las condiciones laborales que tiene el individuo en su puesto para realizar su trabajo, además las potencialidades que posea para permearse de los conocimientos necesarios y las habilidades para ganar competencia en el manejo de información, todo lo cual cuando es positivo tributa en el resultado de la gestión.

En el *ambiente organizacional* influyen y confluyen otros ambientes, y también las relaciones interpersonales y grupales, los recursos destinados a la creación de facilidades para el uso de la información que potencie una cultura informacional, las tecnologías de la información y la comunicación, y el clima organizacional derivado de la cultura organizacional que caracterice la organización.

En el *ambiente externo*, además de encontrarse los proveedores y los usuarios, hay otros elementos que se pueden mencionar como son los aspectos culturales, sociales, tecnológicos, políticos y económicos y que también influyen poderosamente en la organización. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su desarrollo acelerado, han supuesto una verdadera revolución; el valor de la información en sí misma y los grandes volúmenes emanados de la globalización de la sociedad, las nuevas necesidades de información-conocimiento, y las transformaciones organizacionales, establecen nuevas políticas que impactan los ambientes de manera significativa.

Cultura organizacional

Cultura es el conjunto de valores materiales y espirituales creadas por la humanidad en el curso de la historia. Es un fenómeno social que representa el nivel alcanzado por la sociedad en determinada etapa de su historia en la instrucción, ciencia, arte, moral, etc. Es el sistema de valores y creencias compartidas que dan como resultados sumas de comportamiento.

Sobre el término hay diversidad de enfoques, posiblemente, según Schein, porque la cultura es punto de coincidencia de varias ciencias sociales, por lo que muestra el influjo de disciplinas como la antropología, sociología, psicología social y especialmente de la conducta organizacional .

Por tal motivo, la *cultura organizacional*, concepto de cultura aplicado a la organización, y que se fue gestando desde el aporte de la escuela de las relaciones humanas cuando se empiezan a reconocer los aspectos subjetivos e informales de la realidad organizacional, ha sido centro de atención de psicólogos, sociólogos, antropólogos, teóricos de las organizaciones y también por economistas, porque reconocen que existe relación entre cultura y rendimiento.

Mayo (1972)¹⁰, se interesó por indagar acerca de los factores que inciden en el desempeño del trabajador, llegando a la conclusión que el ambiente del grupo al cual pertenece el individuo incide significativamente en la percepción que éste tiene acerca de los aspectos objetivos de la organización. Desde esta

perspectiva se empiezan a reconocer los elementos subjetivos que inciden en el comportamiento de los individuos y de los grupos, elementos que según Mayo configuran patrones de interacción implícitos en los grupos, fenómeno al que denominó organización informal.

A partir de este estudio de Mayo se inicia una serie de estudios acerca de la cultura en las organizaciones. Esta se describe como una filosofía que subyace en las políticas de la organización, en sus reglas del juego y en sus sentimientos y clima. Los valores compartidos y las normas que existen en una organización, y que se transfieren a los miembros que van incorporándose a ella, constituyen la cultura organizacional. Esta cultura es un reflejo de su historia, de las personas que han ejercido una influencia en la organización con sus estilos, con sus enfoques, sus resultados y actividades.

Las personas que forman parte de las organizaciones ejercen una influencia directa en ésta. La cultura de la organización es un patrón de conjeturas básicas que se comparten, que se inventa, descubre o desarrolla por un grupo dado a medida que aprende a enfrentar sus problemas de adaptación externa e integración interna que ha funcionado bastante bien para ser considerado válido y por tanto, se ha de enseñar a nuevos miembros del grupo como el modo correcto de percibir, pensar y sentir en relación con esos problemas.¹¹

Alcance de la cultura

Se habla de tres dimensiones: cultura dominante, subcultura y cultura fuerte. Se considera que las organizaciones tienen una cultura dominante que recoge los principales valores compartidos por la mayoría de sus integrantes. Se dice también que muchas organizaciones tienen subculturas, o conjuntos de valores y normas que son particulares de una parte de la organización. Estos valores y normas pueden no ser los dominantes en la organización. Ahora bien, si los valores y normas son apoyados intensivamente se dice que la cultura es fuerte. Generalmente se considera que si la cultura es fuerte existe un mayor compromiso y satisfacción por parte de sus miembros.

El ambiente y la cultura organizacional: elementos presente en los procesos de gestión de la información.

El ambiente y la cultura organizacional, y todo lo que representan, contribuyen favorablemente o no, al desarrollo de las organizaciones, porque condicionan el marco de actuación para todas las funciones, actividades y procesos que ocurren dentro de ella. Concretamente en la gestión de información, a partir de la política de información existente y la cultura de apoyo al uso de la información.

Cuando en la organización hay una cultura basada en el uso de los activos intangibles, esencialmente en el sujeto y las cualidades asociadas a este (conocimientos, competencias, habilidades, experiencia, aptitudes) y están definidas claramente las maneras de hacer y las responsabilidades individuales, con procedimientos de trabajo basados en formas para analizar, discutir, cooperar y compartir ideas, experiencias, resultados, información, y existen además los recursos adecuados para obtener, procesar y comunicar esta nueva información, la cultura organizacional se enriquecerá y se obtendrán mayores beneficios para toda la organización.

Conclusiones:

En el ambiente de la organización influyen varios factores, entre los que cuentan la administración o gobierno, el marco legislativo por el que se rige, los clientes y suministradores y los activos tangibles e intangibles que hacen mover la organización.

La cultura de una organización no está definida por una sola arista, sino que comprende un conjunto dinámico de valores, ideas, hábitos y tradiciones, compartidos por las personas que integran una organización y que regulan su acción dentro de la misma.

Estos elementos, ambiente y cultura organizacional están presentes en todo el funcionamiento de la organización e influyen poderosamente en el proceso de la gestión de información, recursos este imprescindible para la toma de decisiones y la consecución del éxito de la organización.

Bibliografía (Citada según Vancouver)

1. Woodman L. Information Management in Large Organization. En: Cronin B. Information Management: from strategies to action/L. Woodman. London: ASLIB, 1985. Citado por: Ponjuán G. Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: CECAPI; 1988.
2. Best D P. The Fourth Resource: Information and Its Management. Aslib Gower, 1996. Citado por: Peña T. Reflexiones teóricas y prácticas de la gestión de la información. Encuentros de EDIBCIC 2000; 5:43-52.
3. Ponjuán G. En: Repositorio digital de bibliografía para Módulo Gestión de la Información. Maestría Bibliotecología y CI. Universidad de La Habana. Facultad de Comunicaciones. 2009.
4. Ponjuán G. Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: CECAPI; 1988.
5. Duncan, R. (1972), "Characteristics of Organizational Environments and Perceived Environmental Uncertainty, Administrative Science Quarterly, vol.

17. Citado por: Paños Álvarez A. Reflexiones sobre el papel de la información como recurso competitivo en la empresa. *Anales de Documentación* 1999; 2: 21-38.
6. Thompson, J D. *Organizations in Action*. New York: McGraw-Hill, 1967
7. Lawrence PR, Lorsch JW. (1967), *Organization and Environment*. Homewood 1967; 1(11). Citado por: Velásquez Gallardo A. El ambiente externo y sus efectos en las organizaciones productivas. *Estrategia y Gestión* [serie en Internet]. 1997 [citado Jun 2011]: 11-12: [aprox. 4 p.]. Disponible en:
<http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num11y12/doc01.htm>
8. Osborn AR, Hunt J. *Environment and Organization Effectiveness*, *Administrative Science Quarterly* 1974; 19. Citado por: Carnota Lauzán O. *Tecnologías gerenciales: una oportunidad para los sistemas de salud*. La Habana: PALCOGRAF; 2004.
9. Carroll GR, Huo YP. *Organizational Task and Institutional Environments in Ecological Perspective: Findings from the Local Newspaper Industry*. *American Journal of Sociology* 1986; 91. Citado por: Velásquez Gallardo A. El ambiente externo y sus efectos en las organizaciones productivas. *Estrategia y Gestión* [serie en Internet]. 1997 [citado Jun 2011]: 11-12: [aprox. 4 p.]. Disponible en
10. <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num11y12/doc01.htm>
11. Mayo E. *Problemas humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires: Nueva Visión; 1972. Citado por: García Álvarez CM. Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Univ. Psicol.* ene-abr 2006; 5(1): 163-74.
12. Sánchez JC, Tejero B, Yurrebaso A. *Cultura organizacional: desentrañando vericuetos*. *AIBR* [serie en Internet]. 2006 [citado Jun 2009]:1(3): 374-97 [aprox. 12 p.]. Disponible en: <http://www.aibr.org/antropologia/socios.php>