
Ambientes y flujos de información en contextos empresariales

Information environments and flows in business organizations

Marta Lúgia Pomim VALENTIM

UNESP - Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Faculdade de Filosofia e Ciências - Campus de Marília, Cidade Universitária Marília SP – Brasil, valentim@marilia.unesp.br

Resumen

Se comprende la organización por medio del enfoque sistémico, como una totalidad integrada a través de distintos niveles de relaciones. Es el resultado de las interacciones y la interdependencia de sus partes, y la información y el conocimiento constituyen el insumo del quehacer organizacional en los diferentes niveles. Los flujos de información son, por lo tanto, el oxígeno de la organización, ya que es a través de los flujos de información como la cultura y la comunicación organizacional se apoyan y alimentan los procesos existentes. Existen diferentes ambientes informacionales; y son esenciales para que las personas actúen de manera más eficiente. Sin embargo, poco se sabe o se conoce en relación a los aspectos informacionales de este contexto. Los estudios generalmente profundizan los aspectos administrativos y no los aspectos informacionales. En este artículo se presenta un debate sobre lo qué son ambientes y flujos informacionales, los conceptos, las características, los niveles y las actividades relacionadas con ellos. Se destaca que los ambientes y los flujos de información apoyan las actividades organizacionales en cualquier nivel de complejidad, cuyos resultados son directamente proporcionales a la calidad de los procedimientos existentes, así como en relación a los resultados que se deben obtener. Esto demuestra la importancia de la gestión de la información y del conocimiento para el ambiente y flujos de esta naturaleza.

Palabras clave: Ambientes informacionales. Flujos de información. Gestión de la información. Gestión del conocimiento. Ambientes empresariales.

1. Introducción

La información se constituye en elemento natural de los ambientes organizacionales, ya que toda acción tiene su origen en la información, que, a su vez, da lugar a nueva información. Las organizaciones tienen diferentes ambientes informacionales, constituidos por flujos de información que cruzan todas las actividades, tareas, la toma de decisiones, es decir, la acción del individuo en el contexto laboral.

Abstract

The organization is understood, by means the systemic approach, as a totality integrated by different levels of relations. It is the result of the interactions and interdependence of its parts; and information and knowledge constitute the input of the organizational activity in its different levels. Information flows are, therefore, the oxygen of organization, because is by means of the information flows that the organizational culture and communication maintain and feed the existing processes. Different information environments exist, which are fundamental for the persons to act more efficiently. However, there is a lack of knowledge on this aspects. The research is generally focused on the managerial aspects and not in the information ones. This paper discusses what are information environments and flows: their concepts, characteristics, levels and their inherent activities. It is concluded that the information environments and flows maintain the organizational activities in all the levels of complexity, and their results are directly proportional to the quality of the existing procedures and the results that are pretended. So, the importance of information and knowledge management for these environments and flows is showed.

Keywords: Information environments. Information flows. Information management. Knowledge management. Business environments.

Los ambientes organizacionales se relacionan directamente con los niveles jerárquicos existentes en una organización, y que, por otra parte, afectan tanto en el origen, como el mantenimiento y extinción de los flujos de informaciones, cuya dinámica cruza todos los sectores de la organización.

Se entiende como ambiente organizacional las áreas de interacción entre las personas, tecnologías e información orientados a los objetivos de la organización, es decir, los espacios de acción responsables de la dinámica organiza-

cional diaria. Los ambientes informacionales son, por lo tanto, resultantes de ambientes organizacionales, cuyo objetivo es la información.

Los flujos de información o flujos informacionales se constituyen elemento fundamental de los ambientes informacionales, por lo que no hay ambiente de información sin que haya flujos de información, y viceversa. Los flujos informacionales son reflejos naturales de los ambientes a los que pertenecen tanto en relación el contenido como en relación a la forma.

En una organización hay algunos ambientes informacionales resultantes de los entornos organizacionales. Inicialmente, es importante destacar al menos tres niveles básicos de la organización. Son el nivel estratégico, táctico y operativo.

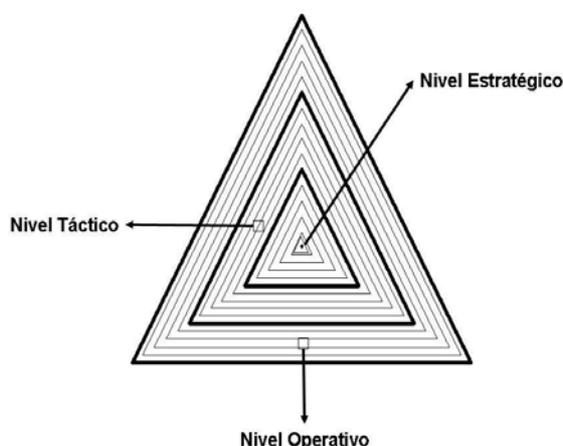


Figura 1. Niveles Jerárquicos.

En cada uno de esos niveles organizacionales se desarrollan ambientes organizacionales propios. Por lo tanto, los ambientes informacionales se han relacionado con los saberes y quehaceres de cada uno de estos niveles. Se puede mencionar, por ejemplo, que, en el nivel estratégico, hay un ambiente centrado en la elaboración de políticas, planes y planificaciones, en la toma de decisiones estratégicas y el establecimiento de estrategias a medio y largo plazo. En este ambiente organizacional, el ambiente informacional está directamente relacionado con esos conocimientos y quehaceres; por tanto, la información que ofrece esta dinámica ahí existente se imbrica con las actividades desarrolladas. En este contexto, la información estratégica, de prospección y vigilancia del mercado y de la competencia, la información volcada a la innovación tecnológica, la información centrada en la relación con el cliente, la información que apoya el proceso de toma de decisiones son fundamentales.

En el nivel táctico, se da un ambiente organizacional orientado a la creación de programas de acción, el desarrollo de normas de procedimientos, el establecimiento de cronogramas de actividades, el control de calidad, el seguimiento de los gastos y costes de producción, la toma de decisiones gerenciales, y el análisis de cuestiones jurídicas, entre otros. En este contexto organizacional, el ambiente informacional también se relaciona directamente con el conocimiento y quehaceres. Así, la información se constituye en insumo para la ejecución de las actividades, tareas y la toma de decisiones a corto y medio plazo. En este contexto, la información tecnológica, la información financiera, la información comercial, la información orientada a las ventas, la información jurídica y otras son esenciales para garantizar la eficacia de las actividades desarrolladas.

Del mismo modo, a nivel operacional hay un ambiente organizacional relacionado con la ejecución de actividades y tareas, cuya énfasis está volcada al control y mantenimiento de maquinaria y equipamientos, a la aplicación de las normas y especificaciones, al uso de manuales de procedimientos, al cumplimiento de los cronogramas de producción, entre otros. En este contexto organizacional, el ambiente informacional nuevamente está directamente relacionado con el conocimiento y quehaceres: de esta forma, la información se constituye como base sobre la que se llevarán a cabo las tareas propiamente dichas.

En este sentido, se destaca que el entorno organizacional requiere, naturalmente, un ambiente informacional, cuyos flujos de información trafican contenidos integrados por los saberes y quehaceres de aquel ambiente. Sin duda, otros contenidos informacionales pueden cruzar uno o más flujos de información de los diferentes ambientes, sin embargo esto no constituye una práctica.

2. Ambientes organizacionales

La estructura organizacional tiene, sin duda, una gran influencia en la existencia de flujos de información, porque, como explica Valentim (2007, p. 14-15), los flujos están directamente relacionados con los sistemas de responsabilidad, autoridad y comunicación.

La cultura y la comunicación organizacional proporcionan la dinámica necesaria a los flujos de información. Por lo tanto, los ambientes influyen demasiado esa dinámica, ya que cada entorno tiene su propia cultura organizacional (subcultura) y forma de comunicación. Es decir, los flujos poseen una dinámica no uniforme,

porque cada área y sector tiene su propio mecanismo de interacción con el conjunto. Además de este factor, las personas también tienen su propio tiempo para interactuar, la conducta (responsabilidad, autoridad y función) recibe la influencia directa de la cultura del área o sector, por lo que es constante la no uniformidad en los flujos de información, que impide su gestión.

Los niveles jerárquicos pueden requerir mayor o menor grado de uniformidad a los flujos de información, pero eso depende esencialmente de las condiciones ambientales existentes. Se puede mencionar, como ejemplo, los sistemas de información gerenciales (SIGs), que establecen condiciones mínimas para la gestión de la información, e influyen, por lo tanto, en la cultura y en el modo de comunicación del ambiente organizacional, independientemente de su nivel, área o sector.

Las condiciones ambientales propician mayor o menor grado de estabilidad, que influye en la dinámica y la uniformidad de los flujos informacionales. Las personas, elementos-clave de esa dinámica, son influenciadas por estas condiciones, que a su vez influyen en los flujos de información. Además, los flujos de información son el resultado de las acciones de organización; o sea, están imbricados tanto con el ambiente interno, como con el ambiente externo. Todos los cambios ambientales afectan de algún modo a los flujos informacionales existentes. En este sentido, se resalta la importancia de la gestión de la información en este contexto, pues proporciona a las personas más flexibilidad y confiabilidad en el acceso, obtención y utilización de informaciones para distintos fines.

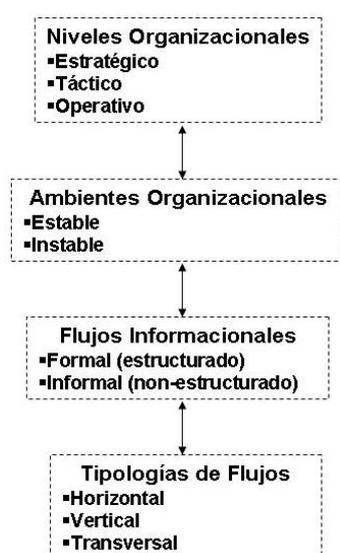


Figura 2. *Ambientes Organizacionales y Flujos Informacionales.*

3. Flujos de Información

Los flujos informacionales transitan con datos e información con el fin de apoyar la construcción del conocimiento en los individuos organizacionales, orientado a una acción. Taylor (1986, p. 14-15) explica que el valor de la información es directamente proporcional al contexto del uso. Ciertamente, la necesidad de información del sujeto cognoscente es la que, de hecho, caracteriza el valor que la información tiene para dicha persona, en aquel contexto y para aquella acción. Taylor considera que a partir de la necesidad de información de la persona, se iniciará un proceso de mediación entre la información recibida y el uso o aplicación de la información para un propósito en un determinado contexto (Figura 3).

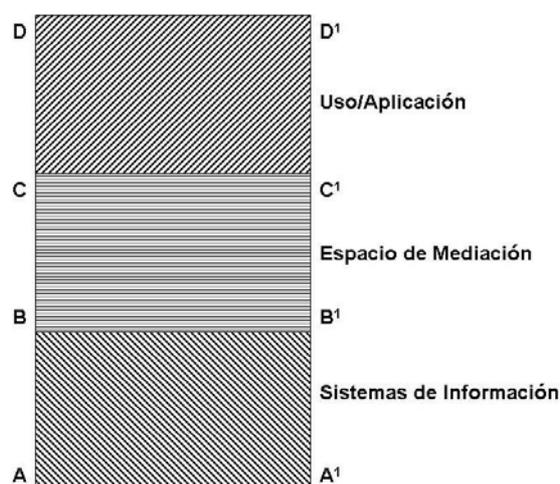


Figura 3. *Flujos de Información y el Espacio de Mediación (Adaptado de Taylor, 1986, p. 34).*

Ciertamente, los flujos de información existentes en los ambientes organizacionales son producidos naturalmente por sus propias personas y los sectores que en ella actúan, a partir de las actividades, tareas y decisiones que se toman. Se resalta que, en el ambiente organizacional, las informaciones producidas utilizan una jerga propia, relacionada con el sector o la persona que la generó, y están relacionados con objetivos bien definidos. Durante el flujo, la misma información puede ser empleada y aplicada a otros objetivos; y, en caso afirmativo, se establece la jerga y se le agregan o no otros valores que originalmente no tenía, es decir, la información es mutable y no estática como en otros tipos de ambientes informacionales. Esta característica hace el ambiente organizacional muy complejo en la generación, intercambio, acceso y utilización de datos e información.

Cada uno de los niveles produce informaciones y, por lo tanto, flujos de información distintos cuya aplicación está diversificada y dependerá, esencialmente, de los contenidos producidos, de los objetivos por los que fueron producidos, así como de los objetivos del uso por otras personas y sectores, factor que condicionará la importancia y pertinencia de la información.

Por otra parte, los flujos informacionales, en cada uno de los niveles de la organización poseen mayor o menor impacto en determinadas actividades. Como ejemplo, se pueden mencionar los flujos informacionales en el nivel estratégico, que, sin duda, influyen en el proceso decisorio y en el establecimiento de estrategias de acción de la organización, porque los contenidos informativos allí producidos son directamente proporcionales a estas actividades y, por tanto, el impacto es directo. Del mismo modo, los flujos informacionales de nivel operativo, probablemente influyen en las actividades de producción y mantenimiento de maquinaria y equipamientos, ya que los contenidos informativos que se producen son directamente proporcionales a estas actividades.

Resalta, como explica Valentim (2008, p. 21), que los fenómenos informacionales en ambientes organizacionales pueden existir desde diferentes perspectivas, o sea, pueden satisfacer las necesidades y demandas de diverso tipo: funcionalista —información como objeto (prueba)—, estructuralista —información como poder (la subyugación)—, humanista —información como emancipación (decisión)—, e interpretativista —información como significado (creación de nuevo conocimiento). Por lo tanto, dependiendo del contexto, es una forma de apropiación y uso.

Los flujos de información pueden clasificarse como formales (estructurados) o informales (no estructurados). Los flujos informacionales estructurados se caracterizan por su visibilidad, que es el resultado de las actividades y tareas desarrolladas de manera repetitiva en el ambiente organizacional; cuentan con el apoyo de procedimientos y especificaciones claras, se registran en distintos medios (papel, digital, electrónico); circulan de diferentes maneras (servicio de mensajería y correo interno, los sistemas de información interna (Intranet), ambiente Web (Internet); y, además, están sujetos a la gestión de su información por una o varias personas cuya responsabilidad se refiere a la organización, procesamiento y diseminación de las informaciones que por él prepasan, de modo que el acceso y la utilización de hecho puedan ser eficaces.



Figura 4. *Percepción, análisis y uso de la Información*

Los flujos informacionales no estructurados se caracterizan, a menudo, por su invisibilidad, ya que son el resultado de vivencias y experiencias individuales y de grupo de los sujetos organizacionales; y son apoyados por el aprendizaje y el compartimiento y socialización del conocimiento entre las personas. Como se ha mencionado, estas corrientes no siempre son registradas, y también se mueven en diferentes formas: colegios invisibles, sistemas de información internos específicos para este fin (Intranet). Para este tipo de flujos es necesaria la gestión del conocimiento, cuyo trabajo es realizado por todas las personas que trabajan en la organización, toda vez que la responsabilidad se refiere a la socialización y al compartimiento de vivencias y experiencias individuales y del grupo.

Los flujos informacionales no estructurados son difíciles de gestionar porque requiere una cultura organizacional que permita una acción eficaz, y esto no es siempre posible, especialmente en los ambientes organizacionales más conservadores.

Además, como explican Monteiro y Valentim (2007, p. 56), los flujos informacionales pueden prepasar varios sectores del mismo nivel jerárquico de la organización (flujos horizontales), varios sectores de diferentes niveles jerárquicos de la organización (flujos verticales) o, todavía, de las diferentes organizaciones (flujos transversales).

Los flujos formales pueden ocurrir de forma horizontal, vertical y transversal. Los flujos informacionales horizontales están constituidos por diferentes unidades organizacionales del mismo nivel jerárquico. Los flujos informacionales transversales ocurren a través de diferentes unidades organizacionales de diferentes niveles jerárquicos y los flujos informacionales vertica-

les son construidos a través de diferentes niveles jerárquicos de una misma área organizacional. Se resalta que los flujos ocurren a través de las interacciones formalizadas y sistematizadas en el ambiente organizacional.

La información alimenta los flujos informacionales cuya dinámica involucra los diversos niveles jerárquicos de la organización, alimentando todos los niveles existentes en una organización. En el siguiente modelo, según explicó Valentim et al. (2008, p. 189), se observa de que manera los flujos verticales pueden ser importante para una determinada organización, ya que es a través de estos flujos que las necesidades de información son sanadas y, a menudo, los flujos de información son responsables del real desempeño y eficacia de una actividad o tarea, incluso en el ámbito de la toma de decisiones.

<i>Estructurados</i>	<i>No estructurados</i>
Datos e informaciones repetitivos.	Datos e informaciones no repetitivos.
Resultado de las actividades y tareas desarrolladas en el ambiente organizacional.	Resultado de vivencias y experiencias individuales y de grupo de los sujetos organizacionales.
Son apoyados por normas de procedimientos y especificaciones claras.	Son apoyados por el aprendizaje organizacional y por el compartimiento y socialización del conocimiento entre las personas.
Son registrados en distintos soportes (papel, digital, electrónico).	No siempre son registrados, pero cuando lo son, lo son en distintos soportes.
Los datos y las informaciones circulan en distintos medios (servicio de mensajería, correo interno, sistemas de informaciones internos (Intranet), ambiente Web (Internet)).	Circulan en distintos medios (sistemas de información internos específicos para ese fin (Intranet).
Gestión de la información por una o varias personas, cuya responsabilidad se refiere a la organización, tratamiento y difusión de las informaciones, visando al acceso y uso.	Gestión del conocimiento por todas las personas que actúan en la organización, una vez que la responsabilidad se refiere al compartimiento y socialización de vivencias y experiencias individuales y grupales.

Tabla I. *Flujos informacionales estructurales y no estructurales.*

Como se ilustra en la Figura 5, se observa que la producción de datos, información y conocimiento es una constante en el ambiente organizacional. A partir de ella, los datos, informaciones y conocimiento se introducen en los distin-

tos flujos informacionales existentes en el ámbito de la organización, cuyo uso será directamente proporcional a la necesidad o demanda de las personas y sectores. En consecuencia, el valor de la información será directamente proporcional a la utilización, como se ha mencionado anteriormente.

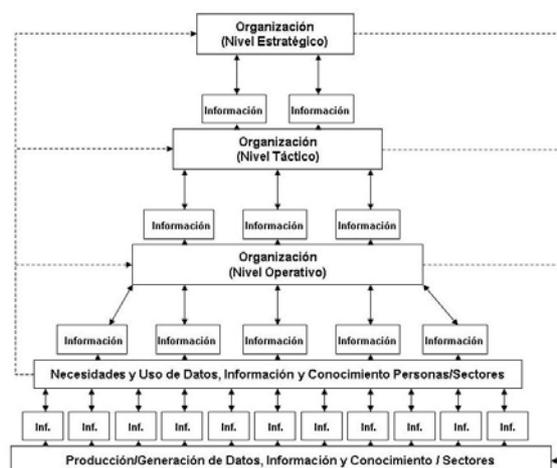


Figura 5. *Flujos de Información Verticales (adaptado de Valentim et al., 2008, p. 189).*

Cada uno de los niveles organizacionales (estratégico, táctico y operativo) tiene necesidades y demandas específicas, de modo que los flujos informacionales se constituyen en insumo para el desarrollo de las actividades y tareas y la toma de decisiones. En cada acción desarrollada por una persona o sector, en general, se aporta un valor añadido a la información recibida, cuya dinámica hará que ella vuelva nuevamente al flujo en cuestión, sin embargo ya modificada —o sea, es una información con valor agregado, que será accesada por otra persona o sector, cuyo uso nuevamente agregará nuevo valor en una espiral sin fin.

4. Consideraciones finales

Los flujos de informaciones son responsables de las interacciones realizadas en el ambiente organizacional. A través de una dinámica organizacional propician a la satisfacción de las personas y sectores en lo que respecta a los insumos esenciales para la utilización y aplicación en cuestiones organizacionales diversas.

Las acciones organizacionales de las personas dependen de datos, información y conocimientos, pues es a través de ellas que se consiguen las condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades y tareas y la toma de decisiones. Pero lo más importante es que la acción produce 'nuevos' datos, información y conocimientos

que se reintegrarán a los flujos de información en un movimiento dinámico y continuo.

Así, los ambientes y flujos de información se constituyen en algo sumamente valioso desde una perspectiva estratégica, táctica y operativa para cualquier tipo de organización y en cualquier campo de trabajo.

Referencias

- Monteiro, N. A.; Valentim, M. L. P. (2007). Necessidades informacionais e aprendizagem no ciclo de vida de um projeto. // Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Campinas. 5:2 (jul./dez. 2007) 53-66.
- Taylor, R. S. (1986). Value-added processes in information systems. New Jersey: Ablex, 1986. 257 p.
- Valentim, M. L. P. (2008). Informação e conhecimento em organizações complexas. // Valentim, M. L. P. (Org.). Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. 268 p. 11-26.
- Valentim, M. L. P. et al. (2008). Gestão da informação utilizando o método infomapping. // Perspectivas em Ciência da Informação. Belo Horizonte. 13:1 (jan.abr. 2008) 184-198.
- Valentim, M. L. P. (2007). Processo de inteligência competitiva organizacional. // Valentim, M. L. P. (Org.). Informação, conhecimento e inteligência organizacional. 2. ed. Marília: FUNDEPE Editora, 2007. 278 p. 9-24.