

“EL ARTE DEL MANEJO DE LA INFORMACION”

INFORMACION DIFUSA

L.A. AMISADAY HUERTA ZAMORA

ORIZABA VER. A 3 DE OCTUBRE DE 2016

INTRODUCCION

En el mundo en el que vivimos todos los días se genera una gran cantidad de información. Esto se debe a que cada uno de nosotros como individuos, así como las pequeñas y grandes organizaciones generan una gran cantidad de datos los cuales al ser procesados y adquirir un sentido se pueden transformar en información valiosa para la empresa.

Esta información sirve a la organización para poder llevar a cabo una toma de decisiones. Las empresas de la actualidad no llevan a cabo dicho proceso sin contar con información suficiente que le permita saber a qué se enfrentará de acuerdo con la decisión que se toma.

Para la organización es importante conocer las fuentes de las cuales proviene la información ya que al igual que existe una gran cantidad de datos sin valor también existe información que carece de valor o que no es lo suficientemente confiable para servir como base en la toma de decisiones.

A este tipo de información la conocemos como información difusa. No sabemos exactamente de donde proviene, quien la genera, o la veracidad y coherencia de la misma. Sin embargo, no deja de ser información y si la empresa tiene la capacidad para darle un manejo adecuado puede utilizarse para beneficio de la misma.

Es por eso que en este artículo se aborda la temática de la información difusa, los medios en los cuales se le puede encontrar y el tratamiento que se debe dar a la misma.

DEFINICION DE INFORMACION

Antes de analizar el termino información confusa es necesario conocer el significado de la palabra información.

En el mundo se genera una gran cantidad de datos. Los datos son elementos primarios de información y que por sí mismos no tienen mayor importancia. Es decir, puede ser un número, una letra, una cifra pero que no tiene un significado especial. A través del simple conocimiento de un dato no es posible generar ninguna acción.

Por otro lado, cuando esos datos son procesados, y se les asigna una relevancia o propósito, así como un contexto, ahora estos datos se pueden convertir en información.

Algunas de las definiciones de información, nos dicen que la información “es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje” (WIKIPEDIA, s.f.)

Otra definición nos dice que “La información está constituida por un grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un criterio fenómeno o ente.” (DEFINICION.DE, s.f.)

“La información se puede definir como un conjunto de datos que entregan un mensaje acerca de un fenómeno o hecho que permite ayudar a tomar decisiones para resolver un problema” (POLO, 2016)

De acuerdo con Chiavenato la información “consiste en un conjunto de datos que poseen un significado, de modo tal que reducen la incertidumbre y aumentan el conocimiento de quien se acerca a contemplarlos. Estos datos se encuentran disponibles para su uso inmediato y sirven para clarificar incertidumbres sobre determinados temas” (CHIAVENATO, 2004).

Este significado se lo asignan las personas que intervienen en el proceso de la generación y manejo de la información ya que los datos generados que para alguna persona pueda tener un significado o valor, para aquella persona que es ajeno a dicho proceso pudiera no tener valor ni significado o tener un significado mínimo.

FUENTES DE INFORMACION

La necesidad de contar con información es primordial en todas las organizaciones. Al mismo tiempo toda la organización necesita tener acceso a la mayor cantidad de información posible. No importa el área funcional de la empresa. Cada uno de los elementos que la integran necesitan en mayor o menor grado.

Para el área directiva en una organización, la información es utilizada para la generación de estrategias, las cuales puedan servir para definir el rumbo que la organización debe seguir. Por tal motivo es de vital importancia que esta información sea oportuna y específica.

En el área intermedia la información se utiliza para poder generar estrategias específicas que permitan el logro de los objetivos establecidos por los directivos de la empresa.

Por su parte en el área operativa la información que se maneja es detallada en referencia a los procesos, productos y actividades que los trabajadores u operadores necesitan para llevar a cabo las actividades propias de su área.



Ilustración 1 MANEJO DE INFORMACION EN LA ORGANIZACION

En una organización la información que maneja cada una de las áreas no se lleva a cabo de forma aislada. La información que se utilice en el nivel operativo afecta el desarrollo del nivel medio y la toma de decisiones en el nivel directivo.

De ahí la necesidad de que la información sea generada con la mayor claridad posible al mismo tiempo que en las organizaciones se tenga la disposición de que exista retroalimentación por parte de los directivos hacia los niveles inferiores a fin de complementar la información y comprobar su utilidad.

De acuerdo al origen de la información, estas fuentes se pueden clasificar en internas y externas.

FUENTES INTERNAS. Son aquellas que generan la información dentro de la misma institución. Esta información surge a partir de los datos generados en cada una de las áreas funcionales de la empresa. Su principal finalidad es permitir una inmediata toma de decisiones en los procesos o actividades propias de la empresa. Algunos de los ejemplos de este tipo de información son los estados financieros, el registro de las ventas, los tiempos de los procesos, entre otros.

FUENTES EXTERNAS. Son aquellas que generan información fuera de la organización. Esta información es de importancia para la empresa debido al ambiente en el que desarrolla sus actividades. El conocimiento del ambiente, así como de los posibles clientes, proveedores, etc., le proporciona a la organización un panorama más amplio que al mismo tiempo le ayuda a tomar decisiones. Dentro de este tipo de información podemos encontrar la información de los medios de comunicación, información respecto a la competencia, a los distribuidores, etc.

La información también puede ser clasificada de acuerdo a su origen en fuentes primarias y secundarias.

FUENTES PRIMARIAS. La información se obtiene directamente de la fuente. Puede ser al interior de la organización o incluso fuera de ella. Ejemplos de este tipo de información pueden ser las encuestas, los registros de ventas, etc.

FUENTES SECUNDARIAS. Es aquella información ya existente y generalmente es información que se ha generado con una finalidad diferente a la de la empresa pero que esta última puede utilizar para su beneficio. Pueden ser publicaciones en libros, revistas, datos estadísticos en internet, información gubernamental, por mencionar algunos. (RAMON, 2013).

ATRIBUTOS DE LA INFORMACION

Para que la información pueda ser de utilidad en la toma de decisiones, es necesario que cuente con los siguientes atributos:

- **Exactitud:** debe escribir correctamente el fenómeno o acontecimiento que está ocurriendo. Al mismo tiempo debe comunicar la verdad y ser correcta.
- **Oportunidad:** es necesario que se encuentre disponible en el momento en que se le requiere. Como característica de la información para la toma de decisiones, la oportunidad es primordial para que la decisión también sea oportuna.
- **Pertinencia:** la información debe relacionarse con la situación que se presenta.
- **Integridad:** la información debe abarcar todos los detalles del acontecimiento en cuestión a fin de brindar al encargado de la toma de decisiones todos los panoramas del fenómeno descrito.
- **Frecuencia:** la información se debe generar de manera regular y actualizarse a fin de contar con la información más precisa.
- **Horizonte de tiempo:** la información es de utilidad en diferentes momentos temporales. La información que sirvió en el pasado, se puede utilizar en el presente y ser de utilidad en el futuro.
- **Alcance:** es importante que la información se genere de acuerdo al área de interés de la persona que la necesita.
- **Presentación:** la información puede generarse en diferentes formatos como pueden ser texto, tabla, imagen, al mismo tiempo puede presentarse de manera digital o impresa. (HAMPTON, 1990).

Sin embargo, la gran cantidad de datos y por lo consiguiente la gran cantidad de información que se genera en el mundo todos los días ha generado que a cada uno de nosotros o de las organizaciones pueda llegar una inimaginable cantidad de información que no cumple con todas las características que se necesitan para podersele considerar como parte primordial en la toma de decisiones. A este tipo de información se le conoce con el nombre de información difusa.

INFORMACION DIFUSA

El concepto de la palabra difusa, nos dice que esta significa “aquello que no presenta contornos definidos. Se presenta con poca claridad, certeza, muy dilatado y con rasgos de imprecisión” (DECONCEPTOS.COM, s.f.). Derivado de la poca claridad con la que se presenta el objeto o la situación, es muy fácil que se le confunda con otra situación.

En base a estos conceptos podemos determinar que la información difusa “es un conjunto de datos que constituyen un mensaje, sobre una situación o cosa, pero que a manera de entidad, tiene la característica de ser poco clara, precisa e incierta”. (LUNA, 2015)

Cuando la información no cumple con las características que la vuelven importante, es difícil lograr una comprensión de la misma y puede considerarse como información poco útil.

No obstante, la persona o la organización que es capaz de controlar el flujo de este tipo de información, así como utilizarla para su beneficio se convierte en una importante herramienta para la toma de decisiones. El conocer la información difusa que se genera o se maneja por parte de la empresa genera un mayor grado de confiabilidad a la hora de tomar decisiones.

Para las organizaciones es muy difícil medir en que momento la información que se está manejando se torna difusa u óptima para su aprovechamiento en la toma de decisiones. Pero puede llegar a mejorar el grado de confianza en la misma.

SEGUIMIENTO DE LA INFORMACION DIFUSA

Es importante que en el manejo de la información sobre todo de la información difusa, participen las partes que se encargan de generarla. También es necesario que la alta dirección de la organización pueda procesar la información para determinar su grado de utilidad. Existen algunos aspectos que se pueden considerar para dar claridad en el manejo de la información difusa.

- Inquietud de conocimiento. La búsqueda de información se realiza partiendo de la inquietud que se tiene de conocer algunos aspectos relevantes para la organización en sus ambientes internos y externos. Dicha información puede ser acerca de los clientes,

los proveedores, los trabajadores, los productos de la empresa, los sistemas de producción, etc.

- **Búsqueda de información.** De acuerdo con la necesidad que tenga la organización de información, se realiza la búsqueda de esta. Para poder realizar esta búsqueda se recomienda hacerlo de forma planeada determinando con anterioridad que es lo que se pretende alcanzar, los medios a través de los cuales se llevara a cabo la búsqueda y el tiempo destinado a la misma.
- **Obtención de información difusa.** Cuando se realiza la búsqueda de información es común encontrar una gran cantidad de la misma. Sin embargo, no toda la información tiene el mismo valor. En ocasiones es posible determinarlo de manera sencilla si esta no cumple con los requisitos que estamos buscando, pero en otras ocasiones es un poco más complejo. Por lo tanto, se puede llevar a cabo la recopilación de la información, aunque esta parezca desorganizada y sin sentido.
- **Uso de herramientas.** Una vez que se cuenta con una gran cantidad de información es necesario clasificarla y clarificarla a fin de facilitar su comprensión. Herramientas como la minería de datos, la lógica difusa, y análisis de datos cuantitativos y cualitativos pueden ofrecer una importante ayuda en este sentido.

Dentro de algunas características de la información difusa que podemos destacar encontramos:

- **Ruido.** Este tipo de información, no es importante ya que puede ser información alterada o que fue traspasada de forma equivocada.
 - **Redundante.** Es la información que se repite en diversas ocasiones en el mismo mensaje a fin de evitar la generación de información ruidosa.
 - **Conocimiento.** Es la información con valor. Este valor se lo añade el proceso de juicio el cual se le somete y después de determinarse que la información es óptima y útil.
- **Evaluación de la información.** Se refiere a analizar la reacción ante los objetivos y necesidades de la información. Implica que la información recabada cubra los objetivos por la cual se llevó a cabo la búsqueda o pueda dar solución a la temática que se encontró en un principio.

- Procesamiento y control de la información. Se le da significado a la información de acuerdo a las necesidades de la empresa. La información se sintetiza, se lleva a cabo una reflexión de ella y se integra de tal forma que se vuelva sencilla su comprensión para toda la organización.
- Toma de decisiones. Entre más clara y oportuna sea la información, ofrece mejores oportunidades para tomar las decisiones que sea necesario. (LUNA, 2015)

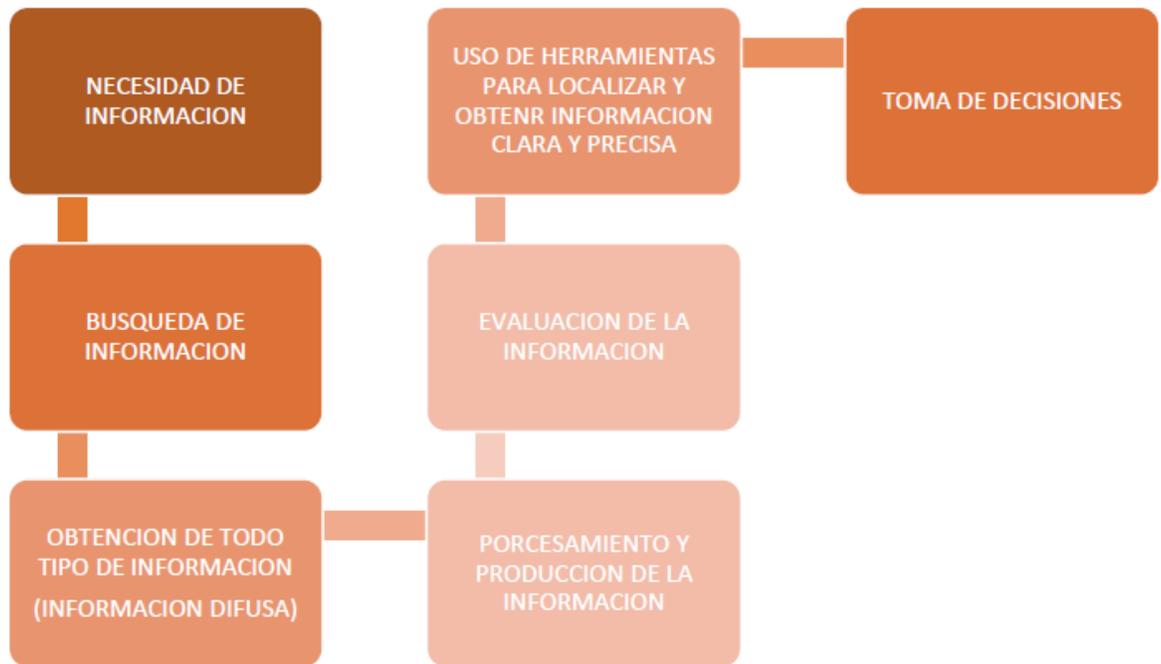


Ilustración 2 PROCESO DEL MANEJO DE INFORMACION (LUNA X. , 2016)

HERRAMIENTAS PARA EL USO DE LA INFORMACION DIFUSA

Una vez que se cuenta con una gran cantidad de información, es necesario clarificarla para facilitar su comprensión. Por ello se hace mención de las siguientes herramientas que pueden ser de utilidad para el manejo de la información difusa.

Análisis de datos cuantitativos. A través de datos numéricos se puede obtener valiosa información, dicha medición y análisis se puede realizar a través de diversos softwares que pueden facilitar dicho análisis.

Análisis de datos cualitativos. En los datos cualitativos es donde la información se torna más difusa debido a que su medición se lleva a cabo en base a conceptos subjetivos. A pesar del uso de heurísticas y software se proponen algunas soluciones con la información planteada.

Lógica difusa. Es una técnica de inteligencia computacional que proporciona una forma simple de obtener conclusiones en base a información vaga o difusa. A través de esta herramienta se emula las características de una persona al tomar decisiones.

Así mismo cuando se lleva a cabo el manejo de una gran cantidad de información que necesita ser comprendida, se pueden utilizar algunas técnicas como:

- Uso de palabras clave
- Técnicas de lectura rápida
- Resaltar ideas principales
- Uso de buscadores especializados
- Solicitar ayuda a personas expertas en el tema
- Designar a personas que se encarguen de la gestión de la información.
- Llevar a cabo un análisis de la confiabilidad de las fuentes de información.
- Tener la capacidad de poder identificar las fuentes de información y el contenido que manejan.
- Tener conocimientos acerca de recopilación de información. (POLO, 2016)

EVALUACION DE LA INFORMACION

Cuando se tiene al alcance una gran cantidad de información es necesario evaluar su utilidad y contenido. Mucha de la información que se obtiene se encuentra desorganizada o sin clasificar. Es necesario determinar si la información responde a las expectativas de la empresa o le es útil para las acciones que esta necesite llevar a cabo.

Algunas de las interrogantes que la organización debe hacerse al momento de evaluar la información son:

- ¿La información se adapta a las necesidades de mi empresa?
- ¿La información es de fácil acceso para aquellas personas que la necesitan?
- ¿La información es completa y precisa?
- ¿La información es accesible, íntegra y confiable? (AUMATELL, 2003)

De igual forma es de utilidad realizar una correcta evaluación de la evaluación para lo cual es necesario:

- Indicar el objetivo de la evaluación
- Llevar a cabo una clasificación de la información de lo particular a lo general
- Utilizar criterios de clasificación y organización de la información
- Verificar la congruencia de la información
- Diferenciar las opiniones de los hechos
- Utilizar criterios de confiabilidad y validez.
- Tener la capacidad de análisis de la evolución en el manejo de la información.
- Distinguir entre las diferentes fuentes de información (POLO, 2016)

Otra forma de poder evaluar la información difusa que encontramos es a través de los siguientes cuestionamientos:

- ¿Quién es el autor de la información? Conviene averiguar si la persona que está generando la información es un experto en el área de la cual está hablando o simplemente está realizando un comentario al respecto. Así mismo la organización a la cual pertenece ya que esta puede ofrecer un respaldo a este.
- ¿De qué trata la información? Es necesario identificar si la información es precisa, si se indica la fuente de la cual se obtiene o en su defecto de donde surgen los datos que la generan.
- ¿La información es actualizada? Se necesita identificar la época en la que se generó la información, así como si es necesario que la información deba actualizarse

- ¿A quién va dirigida la información? Cuando la información es difusa, se debe identificar el público a quien va dirigida, ya que dependiendo del público que la utiliza puede ser el tipo de información, además lo que para nuestra organización pueda ser difuso para otros públicos no lo es. (LUNA X. , 2016).

USO DE LA INFORMACION PARA LA TOMA DE DECISIONES

El uso final que las organizaciones dan a la información que generan o que hacen llegar a ellos, es la toma de decisiones. En un mundo con tantos retos a los cuales se enfrentan las empresas es necesario que la información pueda ser clarificada rápidamente a fin de que las decisiones sean tomadas de forma oportuna.

Cuando la información es clara, oportuna y veraz permite a quien toma la decisión realizarlo de manera eficaz. Si la información que se tiene a disposición, es de calidad, las decisiones que se llegan a tomar en las organizaciones es de calidad. Los directivos de las empresas precisan de información de buena calidad debido al tipo de decisiones que deben tomar.

Cuando la información con que se cuenta para la toma de decisiones es difusa, las decisiones no pueden ser las más oportunas ni precisas. Es por ello que las organizaciones buscan la manera de poder convertir la información difusa en información útil ya que de esta forma su toma de decisiones es más eficaz.

El tomar una decisión puede ayudar a conseguir los objetivos de una organización o puede llevar a la perdida de dichos objetivos, así como del cumplimiento de la misión y las metas de la organización.

CONCLUSION

A cada momento se genera una gran cantidad de información. Para las organizaciones es importante analizar esta información a fin de considerar si es útil para tomar una decisión. No toda la información que se genera en el mundo es útil. Existe información que puede retrasar los procesos de tomas de decisiones. Sin embargo, un buen manejo de la misma puede ayudar a convertirla en información relevante.

En la medida en que un directivo o quien utiliza la información sepa utilizar en su beneficio la información difusa, podrá tener mayores elementos para poder tomar sus decisiones. A partir de esta toma de decisiones las organizaciones podrán desarrollar estrategias que les permitan superar a sus competidores.

En el mundo actual la información lleva al conocimiento y el conocimiento es una ventaja competitiva. De ahí que las organizaciones se preocupen por mejorar sus sistemas de información que les aporten velocidad, veracidad y oportunidad a su toma de decisiones y por lo tanto los coloque en frente de la competencia.

PROPUESTA DE TESIS

Implementación de un sistema de información en una mediana empresa de la zona

OBJETIVO

Analizar el manejo de la información interna y externa a la que tiene acceso la empresa y poder establecer una estrategia para el manejo de la misma

Bibliografía

AUMATELL, C. (2003). *AUDITORIA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION*. BARCELONA: UOC.

CHIAVENATO, I. (2004). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE ADMINISTRACION*. COLOMBIA : MCGRAW-HILL.

DECONCEPTOS.COM. (s.f.). *DEFINICION DE DIFUSO*. Obtenido de <http://deconceptos.com/general/difuso>

DEFINICION.DE. (s.f.). *CONCEPTO DE INFORMACION*. Obtenido de <http://definicion.de/informacion/>

HAMPTON, D. (1990). *ADMINISTRACION*. MEXICO: MCGRAW-HILL.

LUNA, N. (15 de OCTUBRE de 2015). *NFORMACION DIFUSA. UN MUNDO DE DATOS INCIERTOS*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/informacion-difusa-un-mundo-de-datos-inciertos/>

LUNA, X. (2 de MARZO de 2016). *ELIMINACION DE LA INFORMACION DIFUSA EN LAS ORGANIZACIONES*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/eliminacion-la-informacion-difusa-las-organizaciones/>

POLO, A. (2016). *INFORMACION DIFUSA*.

RAMON, D. (21 de NOVIEMBRE de 2013). *MANEJO DE INFORMACION DIFUSA EN LA ORGANIZACION*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/manejo-de-informacion-difusa-en-la-organizacion/>

WIKIPEDIA. (s.f.). *INFORMACION*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n#Principales_caracter.C3.ADsticas_de_la_informaci.C3.B3n

Amisaday Huerta Zamora. Licenciado en Administración por el Instituto Tecnológico Superior de Tierra Blanca

Estudiante de la Maestría en Ingeniería Administrativa en el Instituto Tecnológico de Orizaba

Con agradecimiento al Tecnológico Nacional de México por poder pertenecer a él y al Dr. Fernando Aguirre y Hernández por la motivación para la elaboración de estos artículos para la materia de Fundamentos de Ingeniería Administrativa.