



INFORMACIÓN DIFUSA EN LA ORGANIZACIÓN

FUNDAMENTOS DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA



Alumno: Teresa Román López

Información difusa en la organización

Teresa Román López
Alumno maestría en Ingeniería Administrativa
Instituto Tecnológico de Orizaba

Orizaba, Veracruz 04 de octubre de 2016

Tabla de contenido

Introducción	3
Información en la organización	4
Conceptos importantes	4
Fuentes de información	5
Características de la información	7
Necesidad de información en la empresa	8
Información difusa	9
Conclusión	12
Referencias	13
Agradecimientos	14

Introducción

En un mundo globalizado, debido a los enormes cambios sufridos en el mercado; hoy, el éxito de una organización no depende sólo de cómo maneja sus recursos materiales y humanos, sino de cómo aprovecha sus activos intangibles; ésto, a través de la existencia de un adecuado flujo de información entre las organizaciones y su entorno.

Así, en los últimos años con la incorporación de tecnologías de información facilitando la administración de datos, se han ofrecido mejoras en los procesos de toma de decisiones gerenciales, colaborando a la búsqueda del desarrollo de la gestión empresarial.

Actualmente, una empresa es más competitiva cuanto más se destaca en la explotación de la información que obtiene del entorno, y por ello, ha sido fundamental la evaluación de las técnicas actuales y la tecnología disponible, puesto que se busca proporcionar eficiencia a la gestión de la información relevante. En la llamada “era de la información”, son continuas las referencias al valor de la gestión de éste rubro, en las empresas y organizaciones, como factor crítico del éxito. (Bustelo & García-Morales, 2000)

Asimismo, es importante mencionar que la información tiene un carácter instrumental y no finalista, ya que sirve de soporte en todos los niveles y ámbitos organizacionales, por ello, ya no puede ser considerada como un mero soporte o apoyo a actividades, sino como un recurso primordial. De este modo, las empresas e instituciones están constantemente generando información interna y captando información externa, imperfecta, asimétrica e incompleta, en diversas y repetidas ocasiones.

En este sentido, se debe promover que la información fluya, sin ningún obstáculo, evitando toda situación de estancamiento, ya que es la forma más adecuada de sacar el mayor provecho a la información que se obtiene y que se opera.

Información en la organización

Las empresas dedican parte importante de su tiempo y de recursos económicos y humanos a la obtención, proceso, aplicación y proyección de información. Por esta razón, la información juega un papel decisivo en la empresa y se convierte en una de sus principales ventajas. No obstante, ésta debe ser clara, precisa y adaptable a la formación y perfil de las personas a las que va dirigida; tiene que ser rápida y estar disponible en el momento que se le necesite, de una manera completa y armonizada. (Arribas, 2000)

Sin embargo, para poder llevar a cabo ésta tarea de una forma eficaz, resulta prioritario estar al tanto de cualquier novedad que afecte el desarrollo de su gestión y utilización. A este respecto, cabe mencionar que resulta igualmente perjudicial estar falto de información útil, como verse sobrado de ella y que no sea posible realizar una selección eficaz. En ocasiones se produce la paradoja de que exista exceso de información banal e insuficiencia de información práctica y útil. (Gómez, 2007)

Es por ello, que la creciente producción de información y mayor complejidad en la toma de decisiones, aconseja la utilización de nuevos mecanismos para su gestión, como elemento para reducir la incertidumbre para la toma de decisiones. Sin embargo, muchas empresas se encuentran con dificultades, pues les resulta muy complejo convertir ésta entrada en información de salida útil, en tiempo y forma.

Conceptos importantes

Información: Es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación, que, organizados en un contexto determinado, encuentran fácilmente su significado, cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo.

Desglosando el concepto anterior, se concluye que la información es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho, fenómeno o situación. Por ejemplo, el número de empleados en una institución podría representar un conjunto de datos, que por sí solos, no tienen significación importante.

Asimismo, la información contiene datos organizados en un determinado contexto. Por ejemplo, si se reúnen los datos: número de empleados y volumen de ventas anual, y además se ubican dentro del contexto de clasificación de empresas según su tamaño, se obtiene como resultado: información acerca de si una organización es micro, pequeña, mediana o gran empresa. Por otra parte, la información tiene un significado determinado, es decir, representa algo específico para alguien, puesto que su valor depende de quién, cuándo, para qué y por qué utiliza dicha información, por ejemplo, con relación a lo antes descrito; la clasificación de una empresa según su tamaño, podría representar algo valioso para un vendedor, porque le ayuda a determinar el potencial de compra de una determinada empresa.

Finalmente, el propósito de la información es reducir la incertidumbre o aumentar el conocimiento acerca de un tema determinado. Es decir, disminuir la falta de conocimiento seguro y claro de algo; lo cual, genera mayor seguridad en la persona y permite tomar decisiones con mayor probabilidad de acierto. (Thompson, 2008)

Difusa: La (Real Academia Española, 2014) define a este concepto como: Vago o impreciso, borroso o poco claro. Por lo que hace referencia a que algo no es bien conocido, que está incompleto o poco claro.

Fuentes de información

En el ejercicio de su labor, los directivos y empresarios han observado mayor confianza en los procedimientos informales de obtención de información, mediante redes de relaciones

interpersonales: contactos, colegas, expertos, intuición, experiencia, etc.; que en los medios formales para su obtención, como son: bases de datos, estudios o informes, por ejemplo. Retardando así, la consideración de la aplicación de sistemas de información profesionales. No obstante, factores externos como la globalización, la política, la economía, entre otros, han provocado que las entidades ya no sólo requieran información de su propio sector, o de su actividad interna, sino que también precisen seguir la evolución de otros entes aparentemente lejanos. Buscando evitar que la información que requieren sea difusa.

Por ello, las organizaciones se han visto en la necesidad de complementar sus fuentes tradicionales de información informales con nuevas fuentes formales que cubran su creciente necesidad de información. Empero, su búsqueda implica siempre el manejo de aquellas fuentes que nos han de proporcionar los datos necesarios para satisfacer la demanda informativa. Al respecto, se denomina fuentes de información a los diversos tipos de documentos que contienen datos útiles para satisfacer una demanda de información o conocimiento. (Gómez, 2007)

Fuentes de información según su contenido

- Fuentes de información primaria: Son aquellas fuentes que contienen información nueva u original y cuya disposición no sigue, habitualmente, ningún esquema predeterminado. Se accede a ellas directamente o por las fuentes de información secundarias. Incluyen principalmente al libro (monografías) y a las revistas y periódicos (en cuanto a materiales documentales se refiere). Este tipo de documentos constituye el material bibliográfico de mayor uso.
- Fuentes de información secundarias: Son aquellas que contienen material ya conocido, pero organizado según un esquema determinado. La información que contiene hace referencia a documentos primarios. Son el resultado de aplicar las técnicas de análisis documental sobre las fuentes primarias y de la extracción, condensación u otro tipo de

reorganización de la información que aquéllas contienen, a fin de hacerla accesible a los usuarios (ejemplo: revistas de resúmenes, índices, bases de datos...). Su principal característica es informar sobre temas de interés en diferentes contextos o conducir a la recuperación de información de su preferencia. (Gómez, 2007)

Fuentes de información de acuerdo al origen de la información

- Fuente de información personal: Ofrecen información sobre, personas o grupos que se relacionan profesionalmente. Lo más común es la transmisión oral y destacan los colegios y acciones profesionales. Cualquier persona o grupo puede constituir una fuente personal.
- Fuente de información institucional: Proporciona información sobre una institución u organización que realiza funciones o actividades de interés público.
- Fuentes de información documentales: Proporciona información a partir o sobre, un documento. El documento es el soporte que contiene la información y el que la trasmite. (Ecured, s.f.)

Características de la información

Existen numerosos estudios sobre las características que debe poseer la información y que le confiere valor dentro la empresa. Entre ellas según (Gómez, 2007) destacan las siguientes:

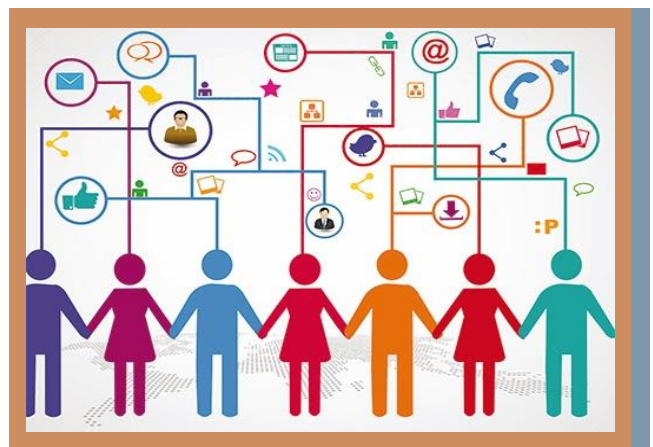


Figura 1. Diversidad de la información

1. Relevancia. La organización debe decidir qué información del entorno es relevante y la forma en que ésta ha de ser comunicada para su total aprovechamiento, ya que las decisiones estratégicas adoptadas sin la información correcta pueden causar un deterioro organizativo.

2. Calidad. La información debe ser precisa para tener calidad, y su coste aumenta a medida que la calidad también incrementa.

3. Riqueza y cantidad. La riqueza hace referencia a la capacidad de transporte de un canal de comunicación. En cuanto a la cantidad, debe haber suficiente información para poder desarrollar el trabajo.

4. Temporalidad. La rapidez es un factor importante a la hora de utilizar la información.

5. Accesibilidad. Es una de las características más importantes de la información, ya que es determinante para el usuario, la facilidad de acceso a las fuentes de información. En este caso, es común que la estructura de la organización ocasione restricciones en el acceso a fuentes de información valiosa y de calidad.

6. Simbolismo. La información tiene un valor simbólico cuando la posesión de determinada información por ciertos usuarios, confiere un prestigio a esa persona.

Es preciso recordar que la intangibilidad de la información como característica intrínseca, la distingue de otros recursos de la empresa y provoca que sea muy difícil de manejar y gestionar.

Necesidad de información en la empresa

La información interna y externa es inherente a las organizaciones, donde las personas interaccionan intercambiando todo tipo de datos; por ello, las empresas deben facilitar el acceso a la información necesaria para el desarrollo de sus funciones correspondientes.

Asimismo, todos sus miembros deben comprender que la información de la que se dispone puede ser de utilidad a otro colaborador y, por consiguiente, deben tener una actitud contraria al secretismo, adoptando una postura activa en cuanto a su difusión se refiere. En tanto, para gestionar de forma adecuada las comunicaciones es necesario escoger las herramientas apropiadas y disponer de las pautas de comunicación precisas, puesto que cada ámbito necesita de su propio canal, frecuencia y estilo comunicativo. Por otra parte, la realización eficiente y productiva de las tareas, al igual que la toma de decisiones en una organización, está basada en la información que proviene del entorno.

Así, sólo aquellas organizaciones que utilicen una información de calidad, distribuida de manera rápida y eficaz a través de canales de comunicación efectivos, conseguirán ofrecer un mejor producto o servicio final.

Eliminar la incertidumbre mediante la información

Uno de los principales objetivos de una información veraz y oportuna, mediante el conocimiento e interpretación del entorno, es la eliminación de la incertidumbre. Por esta razón, la organización debe buscar y recoger toda información del entorno que le permita predecir los posibles cambios que le puedan afectar en mayor o menor medida para la consecución de sus objetivos. La información es la parte vital y fundamental de toda empresa y es ésta la que le provee un alto nivel de competitividad frente a otros. (Pereyra, s.f.)

Información difusa

La lógica difusa es un procedimiento que proporciona una forma simple y atractiva de obtener una conclusión a partir de información vaga, imprecisa o incompleta. En general, la lógica difusa imita a una persona cuando toma decisiones basadas en información con dichas

características mencionadas. Es una técnica que permite procesar la información con alto nivel de imprecisión.

Por consiguiente, la información difusa es información poco clara e imprecisa que obstruye a los líderes y departamentos de una organización para resolver problemas y tomar buenas decisiones. El manejo de la información difusa en las empresas es de gran importancia ya que se puede tener gran cantidad de datos, sin embargo, si éstos no pueden ser procesados de manera clara no permitirá a los líderes y departamentos de la organización, tomar decisiones adecuadas.

Al respecto, el análisis de información cuantitativa usualmente es más clara ya que se da de forma numérica. Su medición y análisis se puede realizar teniendo conocimiento sobre la utilización de diversas herramientas que facilitan la obtención de información para la toma de decisiones. Mientras que el análisis de datos cualitativos, observa mayor complejidad, ya que son medidos en base a conceptos subjetivos y por consiguiente, la información se vuelve difusa. (Ramón, 2013)

En este sentido, es usual que cuando se busca información se obtenga gran cantidad de ella sin clasificar, desorganizada e inestable, dando la impresión de que carece de fondo y forma. Por ello, para poder determinar si la información que se ha obtenido es difusa, se debe plantear las siguientes preguntas: ¿es adecuada a las necesidades del negocio de las empresas?, ¿es precisa y está completa?, ¿es confiable?, ¿es accesible para los miembros de la organización?

Al respecto, el capacidad para ser precisos y construir instrucciones sobre su comportamiento disminuye; por lo cual llamó principio de incompatibilidad a dicho efecto e introdujo entonces el concepto de conjunto difuso (fuzzy set) bajo el que reside la idea de que los elementos sobre los que se construye el pensamiento humano no son números sino etiquetas lingüísticas.

Así la lógica difusa permite representar el conocimiento común, que es mayoritariamente del tipo lingüístico cualitativo y no necesariamente cuantitativo, en un lenguaje matemático a

través de la teoría de conjuntos difusos y funciones características asociadas a ellos. Permite trabajar a la vez con datos numéricos y términos lingüísticos, no obstante, los términos lingüísticos son inherentemente menos precisos que los datos numéricos, pero en muchas ocasiones aportan una información más útil para el razonamiento humano.

Así pues, las características más atractivas de la lógica difusa son su flexibilidad, su tolerancia con la imprecisión, su capacidad para modelar problemas no-lineales, y su base en el lenguaje natural. (Pérez, 2005)

La información, cuenta con dichas características como no-linealidad, inestabilidad, caos, incertidumbre, etc., que dificultan el estudio de los fenómenos y acontecimientos cotidianos. Por esta razón la incertidumbre y la subjetividad constituyen factores inmersos en los sucesos que se encargan de distorsionar la información necesaria, en este caso, para establecer decisiones acertadas. De este modo, la incertidumbre, que es aquella situación o circunstancia en la que no existe certeza, es decir, que presenta vaguedad, inexactitud, aproximación o posibilidad respecto de algo, genera un conocimiento imperfecto, más no un desconocimiento. Un ejemplo de ello, puede ser el valor del dólar, ya que no se conoce a ciencia cierta si hoy tendrá más valor, o si mañana se mantenga, caiga su precio, o aumente súbitamente.

La subjetividad por otra parte, es una cualidad de lo que existe solamente para el sujeto, para la conciencia del que lo experimenta. Esto quiere decir que cada persona emite juicios diferentes de acuerdo a sus preferencias y al estado de ánimo que tenga en el momento.

Es de observarse, que el sujeto es de importancia para esta lógica, por cuanto es el que piensa y toma decisiones en un mundo lleno incertidumbre, existiendo diversidad de opiniones y maneras diferentes de observar o vivir situaciones, por lo que hay grados de verdad al haber tanto incertidumbre como subjetividad. La lógica difusa permite adquirir una forma diferente de enfrentar las situaciones para facilitar la comprensión de la realidad, ya que provee herramientas para preservar el concepto de vaguedad en vez de eliminarlo mediante la imposición arbitraria de sentencias ciertas o falsas provenientes de la lógica lineal. (Rojas, 2014)

Conclusión

El proceso de toma de decisiones es una de las actividades más importantes en el mundo de los negocios, a través de la información interna y externa que se obtiene mediante diversos medios. En la actualidad, la mayoría de las organizaciones poseen sistemas especializados capaces de proporcionar la información que requiere la gerencia para la toma de decisiones y en el tiempo oportuno. Sin embargo, aún se cuenta con grandes cantidades de información difusa que no proporcionan valía en el proceso de toma de decisiones y que pudiera representar en datos ocultos, el éxito o fracaso de la dirección tomada.

Así, los equipos organizacionales encaran un período de grandes oportunidades; pero también de riesgos mayúsculos que provocan el estancamiento en su crecimiento, la disminución de sus márgenes de utilidad, conflictos laborales, entre muchos otros, que requieren que los directivos tengan información relevante para su evasión.

Finalmente, las organizaciones son sistemas complejos, donde el factor humano juega un papel fundamental para alcanzar un crecimiento rentable y sostenido. Y como sus miembros son personas con conocimientos especializados, éstos deben integrarse en una tarea común, donde es primordial el intercambio de información.

Referencias

1. Arribas, A. (2000). Comunicación en la empresa. La importancia de la información interna en la empresa. *Revista Latina de Comunicación Social* .
2. Bustelo, C., & García-Morales, E. (2000). La consultoría en organización de la información. *El profesional de la información*, 4 - 10.
3. Ecured. (s.f.). Obtenido de https://www.ecured.cu/Categor%C3%ADa:Obras_de_referencia
4. Gómez, M. (2007). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: El uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones Andaluzas*. Málaga: Tesis doctoral. Universidad de Málaga. Facultad de Ciencias de la Comunicación. Obtenido de <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/17672697.pdf>
5. Pereyra, A. (s.f.). *Universidad de la República. Eliminar la incertidumbre mediante la información*. Obtenido de <http://decon.edu.uy/~mito/nota%20incertidumbre%20e%20informacion.pdf>
6. Pérez, R. (2005). *Procesado y Optimización de Espectros Raman mediante Técnicas de Lógica Difusa: Aplicación a la identificación de Materiales Pictóricos*. <http://www.tdx.cat/handle/10803/6887>: Tesis doctorales en red. Universitat Politècnica de Catalunya. .
7. Ramón, D. d. (21 de Noviembre de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/manejo-de-informacion-difusa-en-la-organizacion/>
8. *Real Academia Española*. (Octubre de 2014). Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=DkacJQK>
9. Rojas, M. C. (2014). *Sistema de costeo basado en actividades y lógica difusa*. México, D.F.: ANFECA.
10. Thompson, I. (Octubre de 2008). *Promonegocios.net*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/que-es-informacion.html>

Tabla de figuras

Figura 1. Diversidad de la información	7
--	---

Agradecimientos

Especial agradecimiento al profesor investigador Fernando Aguirre y Hernández, catedrático de la maestría en ingeniería administrativa adjunta al Instituto Tecnológico de Orizaba, por el aporte técnico para la construcción del presente artículo y su dirección en el proceso de aprendizaje del pensamiento sistémico. De igual manera, al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (Conacyt) dedicado a promover y estimular el desarrollo de la ciencia y la tecnología en México, por el apoyo financiero para la realización de estudios de posgrado.