



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ORIZABA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

• • •

MAESTRÍA EN INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

• • •

FUNDAMENTOS DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

• • •

TEMA:

“Infomulticulturalidad en la toma de decisiones”

• • •

PRESENTAN:

IIS RAÚL PONCE SAN JUAN

ORIZABA, VER.

OCTUBRE 2016

Contenido

Introducción.....	3
Conceptos importantes	3
Información	4
Comunicación	4
Cultura	5
Definición de Infomulticulturalidad.....	6
Tipos de decisiones	7
Proceso para la toma de decisiones	8
Bibliografía	10
Agradecimientos.....	11

Introducción

La cultura es un tema que puede resultar complejo de explicar, sin embargo la podemos denominar como todas las acciones, formas de pensar, sentimientos y comportamientos que definen y dan identidad a una persona en particular o a un grupo de ellas.

“La cultura es el alma colectiva, la programación mental y el adhesivo social que incluye algunos valores, creencias, actitudes y conductas así como las normas que son comunes, héroes, símbolos e incluso los rituales” (Álvarez, 2013)

El medio en el que vivimos es un factor importante e influyente para nuestro desarrollo tanto mental como físico, pero no es el único factor que influye en nuestro desarrollo, también influyen las personas de nuestro alrededor y la manera en que nos comunicamos con ellas. El resultado de todas estas interacciones de las personas y su cultura única da como resultado lo que se conoce como Infomulticulturalidad.

Infomulticulturalidad es un término recientemente nuevo que hace referencia a la diversidad de información que proviene de distintas personas, cada una con su propia cultura, que tiene como destino un receptor que a su vez interpretara esta información según sus raíces culturales.

En las organizaciones este ha sido un tema que ha tomado gran importancia ya que influye directamente en la forma en que la información fluye en la empresa y más importante aún es factor en la toma de decisiones en los altos mandos.

Conceptos importantes

Para comprender de manera correcta todas las implicaciones de Infomulticulturalidad, se debe tener muy bien en claro los términos de información,

multiculturalidad y comunicación, ya que estos tres términos son los usados para formarla.

Información

Se denomina información al contenido que es transportado por medio de la comunicación, es un elemento básico para que exista comunicación, sin este no nos podríamos comunicar. También se define como el conjunto de datos o códigos que tienen un mensaje que es formado en el pensamiento de los seres humanos, que tiene como principal objetivo ser transmitido.

Por lo tanto se puede decir que la información tiene aportaciones al concomiendo humano, es la base para transmitir el conocimiento de cualquier área a cualquier persona sin importar su ubicación geográfica o ubicación en el tiempo. Para un buen flujo de información existen algunas herramientas que deben cumplir con características específicas para un correcto flujo de datos.

Comunicación

Los seres humanos somos seres sociales por naturaleza lo que nos condiciona a vivir en sociedad, e interactuar con otras personas para comunicarnos, según Chiavenato (2006) la comunicación es “el intercambio de información entre personas, lo que representa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social”.

Para que pueda haber comunicación se necesita de cuatro elementos principales que interactúan entre sí, estos son:

- Emisor y Receptor

Para que se pueda dar la comunicación deben existir dos partes, el emisor y el receptor, ambos deben estar predispuestos a comunicarse, es decir, uno a emitir un mensaje y la otra parte a recibirlo. En el momento en que una de las partes no esté interesada en dar y/o recibir un mensaje en automático la comunicación se anula.

- Mensaje

Es el elemento creado por el emisor el cual será enviado a través de un medio, este se encuentra codificado; es decir, la información contenida en el mensaje será entendida solo por él o los receptores que recibirán el mensaje.

- Canal

Es el medio por medio del cual es transmitido el mensaje estos pueden ser:

- Aire, cuando se transmite el mensaje de forma hablada
- Papel, cuando se comunica el mensaje de forma escrita
- Por ondas, cuando es enviada por señales de radio, televisión o teléfono.
- Por medio virtual, cuando se hace uso de medios informáticos como una computadora para poder enviar y recibir el mensaje.

(Chiavenato, 2006)

Cultura

Tylor (1871) define a la cultura como: “Aquel complejo que incluye conocimiento, creencias, el arte, moral, costumbres y cualesquiera otros hábitos y capacidades que son adquiridos por el hombre miembro de una sociedad”.

Geertz (1988) en cambio la define como todas aquellas ideas que forman la base del aprendizaje, además percibe las culturas como los mecanismos que administran sociedades por medio de reglas y normas del comportamiento.

Y la RAE¹ (2014) define a cultura como “el conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, industrial, científico en una época o en un grupo social”.

Definición de Infomulticulturalidad

Cancino Velásquez (2012) define el término Infomulticulturalidad como “el intercambio de información entre los individuos, en donde la cultura es un elemento primordial para la comprensión del mensaje entre individuos de diferentes culturas”.

Mientras que López Ramos (2015) la define como “el proceso de transmisión de la información a un receptor, en base a sus características culturales específicas para decodificar la información desde una perspectiva única e inigualable”. Básicamente la Infomulticulturalidad es la interacción que hay dentro de un ámbito cultural mixto, que puede generarse en un ámbito personal o profesional.

En las organizaciones es un tema de interés, debido a su influencia que tiene en el personal para realizar labores e incluso al tomar decisiones importantes.

Infomulticulturalidad en la toma de decisiones

La forma en que los seres humanos procesamos la información es compleja y requiere de muchos procesos internos, para tomar decisiones necesitamos procesar la información que se tiene, y es aquí donde participan nuestros conocimientos, creencias forma de pensar y demás bases culturales.

¹ Real Academia Española

La acción de tomar una decisión es sumamente personal y se da por la concepción de las personas de aquello que está mal y bien, sin embargo también influyen los procesos anteriores de digerir la información y comparar con conocimientos y creencias anteriores por lo tanto se puede decir que la Infomulticulturalidad tiene gran impacto en las elecciones.

La toma de decisiones es una responsabilidad esencial de las empresas, es de suma importancia la elección de un camino a seguir, se necesita la información acerca de la organización y el medio ambiente externo, Ayuda a la organización a aprender y La toma de decisiones puede incluir la participación de los subordinados

Tipos de decisiones

- Programadas
Son todas aquellas que se hacen con frecuencia, son rutinarias y repetitivas, por lo que ya se tiene un procedimiento inconsciente definido para tomarlas. Para tomarlas se siguen políticas y normas preestablecidas que delimitan las alternativas.
- No programadas
Son decisiones que se toman esporádicamente, en situaciones imprevistas, por lo general se necesita un procedimiento específico para su toma.
- Estratégicas
Son decisiones de alto nivel, están relacionadas con metas y políticas institucionales con respecto a la visión de las organizaciones.
- Administrativas
Estas decisiones se toman en los niveles medios gerenciales, generalmente están relacionadas con la gestión de los recursos.

- Operativas
Este tipo de decisiones se toman en los niveles bajos de la estructura jerárquica, están relacionados con procedimientos y métodos empleados.
- De riesgo
Son las decisiones que se tienen que tomar cuando hay algún riesgo, se toman para prever algún peligro en un lapso de tiempo corto o mediano.

(Quispe, 2009)

Proceso para la toma de decisiones

Por lo general se define a la toma de decisiones como la elección de alternativas, sin embargo para Robbins la toma de decisiones es un proceso que consta de ocho pasos, estos pasos se pueden observar en la ilustración uno a continuación.



Ilustración 1: Proceso de la toma de decisiones. (Robbins, 2005)

1. Identificación de un problema

El proceso de toma de decisiones comienza de un problema, es el cambio de un estado de tranquilidad a uno inestable, por lo que se debe tener la capacidad de analizar e identificar el problema a resolver.

2. Identificación de los criterios de decisión

Una vez que se definió el conflicto, se deben estudiar los criterios de decisión que se tomaran en cuenta para resolver la situación en conflicto, para la resolución de un problema siempre se necesitan los criterios guías que delimitan las opciones.

3. Asignación de ponderación a los criterios

Los criterios seleccionados en la fase anterior no tienen todos la misma importancia, por tanto, es necesario ponderar las variables que se incluyen en las lista en el paso anterior, a fin de darles la prioridad correcta en la decisión

4. Desarrollo de alternativas

En este paso es cuando se generan todas las posibles alternativas que cumplan con las restricciones antes definidas.

5. Análisis de alternativas

En este paso se analizaran todas las alternativas generadas en el paso anterior, considerando las fortalezas y deficiencias de cada una de estas para así escoger la mejor opción para resolver el problema.

6. Selección de alternativa

En este paso se realiza un consenso para escoger la mejor alternativa.

7. Implantación de alternativa

Otra parte importante es la implementación de la alternativa, ya que aunque se tome la decisión correcta si no se aplica de la misma forma no tendrá buenos resultados.

8. Evaluación de la decisión

Una vez que se implementó la alternativa se deberá analizar cómo funciona la decisión tomada, de no dar los resultados esperados se podrá regresar al paso cinco para tomar otra decisión.

(Robbins, 2005)

Bibliografía

Álvarez, H. F. (2013). *Administración y la diversidad cultural*. Gestión Joven .

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGRAW-HILL.

Geertz, C. (1988). *La interpretación de las culturas* . Barcelona : Gedisa.

Quispe, J. (2009). *LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA* . Obtenido de <http://www4.ujaen.es/~cruiz/diplot-5.pdf>

RAE. (enero de 2015). *Real Academia Española* . Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=BetrEjX>

Ramos, L. (2015). *Gestiopolis* . Obtenido de infomulticulturalidad: <http://www.gestiopolis.com/infomulticulturalidad-y-toma-de-decisiones>

Robbins, S. (2005). *Administracion* . México: PEARSON .

Taylor, E. (1871). *La ciencia de la cultura*. Madrid: Prentice Hall .

Velazquez, C. (2012). *Gestiopolis* . Obtenido de Multiculturalidad: <http://www.gestiopolis.com/infomulticulturalidad-comunicacion-tecnologias-informacion/>

Agradecimientos

Le agradezco al Instituto Tecnológico de Orizaba por permitirme realizar el posgrado en Ingeniería Administrativa para mi preparación académica, así mismo al profesor Fernando Aguirre Hernández quien imparte la materia de fundamentos de la ingeniería administrativa por impulsarme a escribir artículos formales y de relevancia.