

Instituto Tecnológico Nacional de México

Maestría en Ingeniería Administrativa



**INFOMULTICULTURALIDAD Y SU IMPACTO EN LA TOMA
DE DECISIONES DE LA HUMANIDAD**

Fundamentos de Ingeniería Administrativa



Por: Sánchez Ávila María Fernanda

Marzo 2016

Índice

Introducción.....	1
Generalidades.....	2
Definiciones importantes	3
Información.....	3
Comunicación.....	3
Cultura	4
Multiculturalidad.....	5
Pluriculturalidad	5
Infomulticulturalidad.....	5
Información y uso de las Tecnologías de la Información	6
Cultura	7
Globalización	7
Objetivos de la infomulticulturalidad	7
Infomulticulturalidad en la organización	8
Infomulticulturalidad en la toma de decisiones.....	8
Influencia de la infomulticulturalidad en la toma de decisiones	9
Conclusión	10
Propuesta de tema de tesis.....	11
Objetivo general	11
Agradecimientos	11
Referencias	12

Introducción

Todo lo que somos, la manera en pensamos, sentimos o nuestro comportamiento son producto de nuestra cultura, lo que nos hace tener una identidad siendo así únicos e irrepetibles en el mundo.

El entorno que nos rodea constituye un factor importante para nuestro crecimiento mental y físico, pero si además agregamos el proceso de comunicación y la multiculturalidad, entonces en conjunto se crea un concepto que es relativamente nuevo conocido como infomulticulturalidad, la cual repercute en el proceso de toma de decisiones.

La infomulticulturalidad es un concepto que se refiere a la información que proviene de distintos canales y que es transmitida por emisor, pero lo importante es la manera en que el receptor entenderá e interpretará esa información ya que dependerá de sus raíces culturales.

Dentro de las organizaciones también debe de ser considerada como un elemento sumamente importante, debido a que forma parte del proceso de comunicación de sus trabajadores y además va a influir de manera primordial en la toma de decisiones de los líderes.

INFOMULTICULTURALIDAD Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA HUMANIDAD

Generalidades

“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)

La globalización que existe hoy en día y la abundante cantidad de información, son cuestiones que nos han permitidos ser ciudadanos del mundo, sin embargo la estandarización mundial de la que somos parte es muy independiente en cada pueblo y en cada nación, por lo que la interacción entre personas de diferentes grupos requiere de líderes que posean ciertos conocimientos y que sea sensible a la diversidad cultural de cada miembro de su grupo u organización.

Sin embargo, la cultura de un país hacia otro es muy diferente, por ejemplo en países como Francia, Bélgica, Portugal y Grecia son países en donde su población se siente amenazada por la incertidumbre; caso contrario en Dinamarca y Suecia en donde se tiene un alto de tolerancia a esta.

Por todo lo anterior, en las organizaciones se debe de encontrar un equilibrio por parte de los líderes entre sus propios valores, los valores culturales y los de su organización.

Este equilibrio solo es posible si se tiene una actitud o mente abierta, la cual implica observación, sincronización y adaptación dentro de un contexto multicultural en donde el gerente debe de asimilar dichos valores para obtener un balance.

(Trujillo Anaya, Emanuel Antonio, 2011)

Definiciones importantes

Antes de continuar con el tema principal, es relevante ahondar más en el significado de algunos conceptos importantes, a saber:

Información

Es un conjunto de datos acerca de un suceso, hecho, un fenómeno o una situación, y que organizados dentro de un contexto determinado tienen un significado cuyo propósito es reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento acerca de algo. (Thompson, Promo Negocios, 2008)

Cuando se recibe cierta información, lo que se está haciendo es recibir un mensaje que aumenta nuestro conocimiento acerca de las cosas, dicha información responde a un conjunto de datos que se reciben del entorno y que procesamos en nuestro cerebro con el propósito de adquirir un nuevo conocimiento. (Quees.mx, 2015)

Para los sistemas de política que gobiernan a las culturas, la información es sumamente importante ya que la opinión pública debe de contar con los conocimientos necesarios para poder tomar decisiones gubernamentales que afectarán a una población en general. (Rosas Sánchez, 2012)

Por lo que se entiende que la información va a influir en todas las decisiones, ya sean personales, laborales o de cualquier índole, entender esa importancia nos permitirá visualizar de distinta este concepto.

Comunicación

Comunicar, es el hecho de transmitir cierta información que sea importante o significativa.

Pero para que la comunicación se produzca es necesaria la presencia de tres elementos básicos: emisor, mensaje y un receptor, también es necesario un código y un canal. (FotoNostra, 2012)

Otros autores lo definen como el proceso mediante el cual un emisor y receptor establecen una conexión para transmitir, intercambiar o simplemente compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambas partes. (Thompson, Promo Negocios, 2008)

Cultura

Tylor 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”. (Tylor, 1871)

Geertz, en cambio la define como aquellas ideas basadas en el aprendizaje de símbolos y concibe las culturas como ciertos mecanismos que controlan lo que los otros llaman reglas del comportamiento. (Geertz, 1988)

Y la RAE¹ define: conjunto de modos de vida y costumbres, conocimientos y grado de desarrollo artístico, industrial, científico en una época o en un grupo social. (RAE, 2014)

Con la cultura definimos nuestra propia identidad, cuestión que se considera normal cuando llegamos a pertenecer a un grupo, ésta va a definir el comportamiento humano.

¹ Real Academia Española

Multiculturalidad

Se le llama así a la interacción de varias culturas en un área específica y al fenómeno de relaciones entre sí, aunque también es conocida como variedad cultural. (López Ramos, 2015)

Es el conjunto de culturas dentro de un mismo espacio geográfico y que tienen cierta relación entre ellas, y la tolerancia dentro de esta multiculturalidad es la característica principal que la puede distinguir de la pluriculturalidad. (Rosas Sánchez, 2012)

Pluriculturalidad

El pluriculturalismo puede considerarse más bien como un valor, ya que la convivencia entre varias culturas implica una variedad y pluralidad de algunos conocimientos que enriquecen a una nación.

Algunos autores suelen tomar a la pluriculturalidad como sinónimo de la multiculturalidad pero no son lo mismo, ya que el primero aunque es de igual manera un conjunto de varias culturas, estas no tienen relación entre ellas y no intercambian información ni ningún otro aspecto.

Infomulticulturalidad

Después de haber definido los elementos que componen a la infomulticulturalidad, vamos a adentrarnos al tema en específico.

Dentro de las organizaciones debe de ser considerada como un elemento importante como parte del proceso de comunicación de las personas que trabajan en estas.

Aunque también forma una parte importante de las ventas, ya que están en función del mensaje que capta el receptor.

Por lo que el término de infomulticulturalidad es 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. (Cancino Velásquez, 2012)

(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.

Concluyendo, la infomulticulturalidad se refiere básicamente al intercambio que existe dentro de un ambiente cultural mixto, su estudio y su aplicación en las organizaciones, causando dos principales efectos:

- Internos: Hacia las personas que colaboran en la organización.
- Externos: Hacia consumidores, para motivarlos a realizar la compra.

A través de la infomulticulturalidad se enfatizan tres aspectos primordiales que se mencionan a continuación.

Información y uso de las Tecnologías de la Información

Es una forma de la comunicación que se encuentra en movimiento y es capaz de inyectar dinámica a una sociedad y al mundo en general.

Cultura

Es un proceso de transmisión de un mensaje, pero respetando la manera de pensar, sentir y de actuar de los seres humanos en su respectiva generación, sin olvidar la herencia de las demás generaciones.

Globalización

Es un proceso tecnológico, social, económico y también cultural, mediante un intercambio de información para contribuir a la transformación social, política y económica de un país.

Objetivos de la infomulticulturalidad

Entre otros, busca estudiar el por qué una persona que envía la información la entiende de distinta forma de quien la recibe, y esto se debe principalmente a las raíces culturales.

Además, analiza y estudia la forma en que la información puede cambiar la toma de decisiones de la persona que la recibe, así como influir en su comportamiento dentro de un grupo social.

Infomulticulturalidad en la organización

Hoy en día, debido a la gran cantidad de culturas que existen dentro de la sociedad se ha llegado a una globalización de las mismas, por lo que de manera inherente la podemos encontrar dentro de las organizaciones.

Esto es de una ventaja para las empresas ya que siendo su objetivo, entender a la sociedad, sus gustos y preferencias, desde esta perspectiva, las organizaciones tienen un papel importante en el desarrollo de individuos para tener una visión más amplia del mundo.

Dentro de las empresas, la infomulticulturalidad es un elemento importante para el proceso de comunicación de sus trabajadores en cualquier nivel jerárquico, es decir, de manera interna.

Infomulticulturalidad en la toma de decisiones

El hecho de tomar una decisión o no hacerlo, es un aspecto que nos frena siempre ya que crea incertidumbre, y dependerá de la situación, la información disponible y según los resultados y bajo el criterio de la persona que sea la encargada, se tomará la decisión.

Un ejemplo real sería el acto de robar, en Singapur, donde las leyes son estrictas y se tiene un nivel de vida alto, este acto se castiga con la amputación de la mano derecha del delincuente, ya que por etiqueta cuando se come la mano izquierda siempre debe estar por debajo de la mesa, y quien tenga la mano derecha amputada será por siempre exhibido al momento de comer ya que no podrá hacerlo de otra manera.

En cambio, en otros países del occidente, este castigo está muy lejos de ser aplicable, lo que se hace es obligar al delincuente a pagar una fianza o estar por un tiempo en prisión, y después de haber cumplido su castigo regresa a la sociedad, sin que nadie sepa de su delito.

(López Ramos, 2015)

Influencia de la infomulticulturalidad en la toma de decisiones

Es muy interesante analizar la manera en que procesamos la información en base a lo que sabemos ya que influye de manera directa en la toma de cualquier decisión que haya de tomar.

La acción de decidir es algo completamente personal y que solo obedece a nuestra propia concepción de lo que es correcto o no.

En el ejemplo anterior, podemos analizar que en el país de Singapur el acto de robar conlleva a un procesamiento mental de la persona que decide hacerlo ya que conoce cuáles son las costumbres de su país, por lo que tendrá que pensarlo más de dos veces si decide llevarlo a cabo, en cambio para la cultura occidental quizás no represente un hecho tan significativo que pueda realmente afectar su calidad de vida.

(López Ramos, 2015)

Conclusión

En la naturaleza del ser humano, está el hecho de procesar la información que recibe y obtener a partir de esta un juicio, una vez que su cerebro la procesa puede llegar a un punto de análisis y es entonces cuando se influye en la toma de decisión de la persona, a esto como ya se mencionó se le llama infomulticulturalidad.

Aunque este término aún no se encuentra plenamente reconocido e identificado si permite establecer los principios que rigen el comportamiento humano, la importancia de la infomulticulturalidad radica en el conocimiento, en la convivencia y en la tolerancia entre las diversas culturas.

Este nuevo concepto debe de ser utilizado como una herramienta que sirva para incentivar la convivencia y el intercambio de información para ser capaces de ir mejorando nuestra sociedad, incluso dentro de las organizaciones.

Propuesta de tema de tesis

Infomulticulturalidad como herramienta para lograr un mejoramiento en la toma de decisiones dentro de las organizaciones.

Objetivo general

Analizar y aplicar el concepto de infomulticulturalidad para lograr un mejoramiento en la toma de decisiones dentro de una organización.

Agradecimientos

Al Tecnológico Nacional de México por ser mi alma máter y al Dr. Fernando Aguirre y Hernández por su apoyo y motivación para realizar estos artículos en la materia de Fundamentos de Ingeniería Administrativa.

Referencias

- Álvarez, H. F. (2013). Administración y la diversidad cultural. *Gestión joven*, 117-138.
- Cancino Velásquez, J. A. (15 de Marzo de 2012). *Gestiópolis*. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/infomulticulturalidad-comunicacion-tecnologias-informacion/>
- FotoNostra. (2012). *FotoNostra*. Recuperado el Marzo de 2016, de Comunicación Digital: <http://www.fotonostra.com/digital/comunica.htm>
- Geertz, C. (1988). *La interpretación de las culturas*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- López Ramos, L. A. (18 de Septiembre de 2015). *Gestiópolis*. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/infomulticulturalidad-y-toma-de-decisiones/>
- Quees.mx. (18 de Febrero de 2015). *Qué es* . Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de <http://www.quees.mx/informacion/>
- RAE. (2014). *Real Academia Española*. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de <http://dle.rae.es/?id=BetrEjX>
- Rosas Sánchez, L. (14 de Marzo de 2012). *Gestiópolis*. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/pluriculturalidad-multiculturalidad-e-infomulticulturalidad/>
- Thompson, I. (Octubre de 2008). Recuperado el Marzo de 2016, de Promo Negocios: <http://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>

Thompson, I. (Octubre de 2008). *Promo Negocios*. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/que-es-informacion.html>

Trujillo Anaya, Emanuel Antonio. (09 de Septiembre de 2011). *Infomulticulturalidad, su influencia en la cultura organizacional*. Recuperado el 09 de Marzo de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/infomulticulturalidad-su-influencia-en-la-cultura-organizacional/>

Tylor, E. (1871). La ciencia de la cultura.