



**INFORMACIÓN  
DIFUSA EN  
LAS ORGANIZA-  
CIONES Y SU  
IMPACTO EN  
LOS PROCESOS**

**ARTÍCULO**

**NIDIA RODRÍGUEZ MAZAHUA**

FIA

**El autor de este artículo agradece al Instituto Tecnológico de Orizaba máxima casa de estudios a la que le enorgullece pertenecer, a CONACYT por brindar los recursos para la realización de esta investigación, a la Maestría en Ingeniería Administrativa por el voto de confianza y al profesor Fernando Aguirre Y Hernández por la dedicación y compromiso por forjar talentos.**

## Índice

INDICE .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Resumen.....	4
La información difusa en las organizaciones .....	5
Clasificación de la información .....	8
Información difusa .....	9
Herramientas de información difusa.....	10
Toma de decisiones con información difusa .....	11
Conclusión .....	12
Referencias bibliográficas .....	13

## Resumen

Las organizaciones son entes complejos, su funcionamiento está condicionado por diferentes factores tanto internos y externos. La organización es a menudo estudiada desde diferentes perspectivas en diferentes disciplinas.

En la actualidad hay métodos para examinar de forma separada la situación real de la empresa sin embargo, la información difusa debe ser tratada con metodologías que acerquen a una mayor comprensión de la realidad de la empresa.

Los activos tangibles, son considerados lo más importante para las empresas, son fácilmente identificados y percibidos por los sentidos, por ejemplo la materia prima, los stocks, el terreno, la maquinaria, etc.

Las empresas que se destacan con el aprovechamiento de la información que obtienen de su entorno se vuelven más competitivas, la información genera un aumento del conocimiento del usuario, y permite que individuos puedan tomar decisiones que lleven a lograr objetivos y metas pactadas dentro de una organización.

Las empresas necesitan obtener la información antes que sus competidores para mejorar su competitividad, para esto deben realizar una buena recolección, captura y procesamiento de los datos.

## La información difusa en las organizaciones

Las organizaciones son entes complejos, su funcionamiento está condicionado por diferentes factores tanto internos y externos .La organización es a menudo estudiada desde diferentes perspectivas en diferentes disciplinas.

Para esto es necesario en primer lugar la recolección de información para poder tener bases y el conocimiento de lo que puede estar sucediendo en la organización, pero si esta información no es clara se traduce en un problema para poder analizarla. Utilicen métodos de investigación que puedan adaptarse a las necesidades de la organización.

En la actualidad hay métodos para examinar de forma separada la situación real de la empresa sin embargo, la información difusa debe ser tratada con metodologías que acerquen a una mayor comprensión de la realidad de la empresa.

Aun así es preciso para la organización entender su comportamiento lo que genera que los analista.

Hoy en día, la globalización está haciendo que las empresas manifiesten una gran diversidad cultural, es bien sabido que algunas de las culturas influyen a su vez en otras debido al intercambio de información que puede variar en términos de economía, cultura, sociedad, etc.

Estos intercambios de información, permite que muchos de los países del mundo intercambien aspectos culturales lo que se traduce algunas veces en ventajas, pero otras más en ciertas desventajas que afectan a los mismos.

En años anteriores a el inminente crecimiento de la globalización, muchas de las culturas podías concebirse separadamente unas de otras, estas se desarrollaban de manera autónoma, sin embargo con la evolución tecnológica se han eliminado las barreras que las mantenían aislada.

A este fenómeno se le conoce como multiculturalidad y se ha acelerado de manera impresionante desde los últimos 50 años, haciendo que cada vez las personas de diferentes culturas estén más cerca.

La información, se define como “el conjunto de datos, que constituye un mensaje sobre cierto fenómeno ente. La información permite resolver problemas y tomas de decisiones, ya que su uso racional es la base del conocimiento”.

Por ejemplo para los sistemas políticos que rigen a las culturas, la información tiene un carácter fundamental pues la opinión n pública necesita conocer las acciones de los gobiernos para de esta forma poder realizar juicios del desempeño y poder tomar decisiones que apunten al futuro de una cultura. (Club Ensayos, 2012)

Los activos tangibles, son considerados lo más importante para las empresas, son fácilmente identificados y percibidos por los sentidos, por ejemplo la materia prima, los stocks, el terreno, la maquinaria, etc. No

obstante los activos tangibles no son lo suficiente para alcanzar el éxito de una empresa.

Las empresas cuentan también con activos intangibles, estos otorgan privilegios a las empresas que los poseen, generando así valor agregado estos pueden estar representados por patentes, marcas registradas, derechos de autor, bases de datos etc. Y también los muy famosos Knox Hoy que hace referencia a los conocimientos con los que cuenta cierta organización o la experiencia que tienen en cierto mercado y son considerados hoy en día más importantes que los activos tangibles por algunas organizaciones.

Las empresas que se destacan con el aprovechamiento de la información que obtienen de su entorno se vuelve n más competitivas, la información genera un aumento del conocimiento del usuario, además permite que individuos puedan tomar decisiones que lleven a lograr objetivos y metas pactadas dentro de una organización.

Dentro de las empresas la información puede ser vista de tal forma que cumpla las siguientes características:

- Debe aumentar el conocimiento de usuario, se mide en relación con la ayuda que genera a los individuos para que así puedan tomar decisiones en relación a los objetivos o metas establecidos.
- Debe generar factores de competitividad.

Las empresas necesitan obtener la información antes que sus competidores para mejorar su competitividad, para esto deben realizar una buena recolección, captura y procesamiento de los datos.

## Clasificación de la información

La información en una empresa puede clasificarse en:

### **Externas**

En función del grado de elaboración las fuentes se dividen en:

### **Primarias**

La información está en su origen y necesita ser elaborada por vez primera y en forma específica

### **Secundarias**

La información que ya ha sido elaborada previamente y tenía otra finalidad.

### **La información también es clasificada en función a su naturaleza:**

**Cualitativa:** se obtiene mediante descripción, observación del fenómeno a estudiar, puede incluir datos de actitudes, pensamientos y reflexiones. Se puede realizar mediante distintas técnicas como la observación participante, visitas al lugar, etc. Los datos que se obtienen no son numéricos, se basan en descripciones de las conclusiones obtenidas.

**Cuantitativa:** es la información con la que se puede examinar los datos de manera numérica, se pueden realizar encuestas, estadísticas y se pueden obtener en porcentajes, de esta forma se puede contabilizar.

### **En cuanto a la disponibilidad de información:**

**Información interna:** se refiere a movimiento de información generado dentro de la empresa, esta se almacena dentro de la misma y está dirigida a los individuos que toman las decisiones.

Puede ser de tipo operacional resultado del funcionamiento diario de la empresa, de conocimiento, cuando las empresas generan conocimiento como resultado del análisis del uso de las capacidades creativas de sus miembros cuando diseñan nuevos productos o se incorporan nuevos procesos administrativos.

**Información externa:** la información también puede provenir del entorno organizacional o ambiente externo, la información captada por la empresa y que participa de manera directa en las actividades diarias como información tecnológica, clientes, proveedores, interés especial, competidores, etc.

### Información difusa

La información dentro de una organización es significativamente variada, el término de información difusa se refiere a la información que es poco clara o que no tiene un ideal de entendimiento.

La ID<sup>1</sup> hace que las empresas no puedan recibir la información de una manera clara y con su significado real, la información puede ser difusa en casos donde

---

<sup>1</sup> Información difusa

los datos interrelacionados no pueden ser medidos y por lo tanto no pueden ser analizados.

La información difusa puede comprenderse como el conjunto de datos que difícilmente pueden ser procesados y analizados para obtener información veraz que brinde las herramientas necesarias a los individuos y los ayude en la toma de decisiones.

El manejo de esta información dentro de las organizaciones es relevante pues se puede tener gran cantidad de datos pero si estos no se traducen a un afirmación clara de entender no podría ayudar a la gerencia en la toma de decisiones.

## Herramientas de información difusa

Las herramientas de información difusa surgen con la necesidad que tiene las organizaciones de esclarecer y facilitar la comprensión de la información.

Algunas de las herramientas que se pueden emplear para el manejo de la información difusa se detallan a continuación:

1. Análisis de datos cuantitativos: esta información suele ser menos difusa, porque está dada por números, su medición y análisis puede darse teniendo conocimiento sobre el manejo de diversos software que facilitan de gran forma la obtención de la información.
2. Análisis de datos cualitativos: por otra parte los datos cualitativos son más difíciles de analizar ya que estos se basan en conceptos subjetivos, por lo tanto la información se vuelve difusa o difícil de comprender, a través de modelos heurísticos se pueden establecer varias soluciones.

3. Lógica difusa: la imprecisión pueden relacionarse con otros campos de estudio, un ejemplo de esto puede ser la sociología, finanzas, ingeniería, etc., una solución para esto puede ser la teoría de los conjuntos difusos, introducida por L.A. Zadeh en el año de 1965, cuya propuesta considera que cada elemento tiene un grado de pertenencia en conjunto y este valor puede estar entre 1 y 0.
  
4. La comunicación en el manejo de información difusa: la comunicación es un factor relevante en las empresas pues es la forma en que se transfiere la información en los diferentes niveles de la empresa, para facilitar el entendimiento de la misma esta ya se tiene que encontrar clara y concisa para facilitar el proceso de comunicación, pues de lo contrario genera dificultades en los procesos administrativos. (Velásquez, 2012)

### Toma de decisiones con información difusa

La toma de decisiones, es una actividad habitual en muchos campos de aplicación y áreas de investigación como ciencias sociales, psicología, tecnologías de la información, etc. Esto ha originado el estudio de diversos problemas con distintas aproximaciones.

La teoría clásica de la decisión proporciona muchas herramientas y modelos para solucionar los problemas de decisión, no obstante la mayoría de estos modelos son probabilísticos que no se adaptan de la mejor manera a algunos problemas que representan incertidumbre de

naturaleza no probabilística que son habituales en muchas situaciones del mundo real.

Para enfrentar estos problemas existen diferentes herramientas entre los que se encuentran la lógica difusa y la aproximación lingüística difusa, que contribuyen a hacer los modelos de decisión más flexibles. (ESTYLF, 2012)

## Conclusión

En la actualidad, la competitividad y la información son un elemento de suma importancia para que una organización tenga permanencia y pueda encontrar las estrategias para adaptarse al entorno. Lo rápido que pueda adaptarse una empresa al cambio se traduce en una ventaja competitiva donde el capital humano y el análisis de la información obtenida se vuelven de suprema importancia para poder ser más competitiva, por esta razón la empresa debe tener la visión de enfrentar los desafíos y evolucionar.

## Referencias bibliográficas

Club Ensayos. (mayo de 2012). *Club Ensayos*. Obtenido de Club Ensayos:

<https://www.clubensayos.com/Negocios/Manejo-De-La-Informacion-Difusa-Herramienta-Indispensable/176122.html>

ESTYLF. (2012). Toma de decisiones con información difusa. *XI Congreso Español sobre tecnologías y logica Fuzzy*.

Velásquez, J. C. (2012). Comunicación y manejo de información difusa. *Sistemas de Información*.