

# INFORMACIÓN DIFUSA



**Por: Ana María Polo Ahumada**  
**Estudiante Maestría en Ingeniería Administrativa**  
**Instituto Tecnológico de Orizaba**  
**Fundamentos de Ingeniería Administrativa**

## Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Definición de Información</b> .....	3
<b>Información difusa</b> .....	4
<b>Buscar la información</b> .....	5
<b>Obtener todo tipo de información (información difusa)</b> .....	6
<b>Evaluación de la información</b> .....	7
<b>Procesar y producir la información</b> .....	8
<b>Tomar decisiones</b> .....	9
<b>Conclusión</b> .....	9
<b>Bibliografía</b> .....	9
<b>Agradecimientos</b> .....	10

## **Introducción**

Las organizaciones necesitan manejar toda una gran cantidad de información debido a las actividades que realizan en el día a día. La información es un conjunto de datos que al ser organizados previamente pueden crear un mensaje basado en hechos.

La información en las organizaciones es de vital importancia debido a que les permite a las personas adquirir el conocimiento necesario para tomar decisiones oportunas.

La competitividad de una empresa depende en gran parte de como manejen la información que genere desde su interior y la que promueve de medios externos. Para ello es de gran importancia la veracidad de las fuentes que pueden ser primarias, secundarios internas o externas.

Pero al buscar la información se va a encontrar con datos pocos precisos que pueden llegar a generar confusión y obstruir la capacidad para solucionar problemas. A este tipo de información se le llama información difusa y deber ser tratada siguiendo una serie de pasos para volverla útil a los fines de la organización.

En este artículo revisaremos los conceptos de información, información difusa y el proceso indicado para su manejo.

## **Definición de Información**

Se puede definir a la información como al grupo de datos que entregan un mensaje acerca de un fenómeno o hecho que permite ayudar a tomar decisiones para resolver problema.

Con el fin de que la información sea de utilidad para toma de decisiones es necesario que tenga los siguientes atributos:

**Exactitud:** Debe ser veraz y correcta y describir correctamente el fenómeno o hecho.

**Oportunidad:** Es necesario que esté disponible cuando se le requiera sin retrasos.

**Pertinencia:** Tiene que estar relacionada con la situación en cuestión

**Integridad:** Esto es, que tenga la capacidad de dar todos los detalles que sean requeridos para tomar decisiones.

**Frecuencia:** Debe ser entregada con regularidad para estar siempre actualizada

**Horizonte de tiempo:** presenta hechos del pasado, presente y futuro

**Alcance:** que abarque el área de interés

**Origen:** Puede provenir de fuentes internas y externas

**Forma de presentación:** es el estilo en que se presenta, puede ser en forma de texto, tabla, digital o impresa. (Hampton, 1990)

### **Información difusa**

Las empresas en su mayoría reconocen la importancia del correcto manejo de la información porque de ello depende en parte el éxito de su competitividad. Pero para ello debe implementar una serie de pasos que les permita disponer de la información correcta para la toma de decisiones. A esto se le llama proceso de información difusa y tiene como fin organizar todos los datos que no son exacto o claros para los fines de la organización y convertirlos en útiles o en caso de ser necesario desecharlos.

Este proceso consta de varios pasos que pueden organizarse así:

## **Necesidad de información**

La necesidad de información de la empresa varía dependiendo de la naturaleza del trabajo, la actividad a realizar y las metas que se quieran obtener. Varían de acuerdo al nivel que ocupen las personas dentro de la organización, es decir, los directivos requieren de mayor información que los técnicos para poder desarrollar su trabajo y dependen de la naturaleza interna o externa.

Las necesidades de información de origen interna son aquellas que suplen mediante la revisión de las actividades dentro de la organización. Algunos ejemplos son:

- El inventario de un producto específico
- Precio de venta y costos de un producto
- Ingresos y gastos mensuales
- Salarios de los colaboradores

Por otro las de origen externo son aquellas en las que se requiere hacer revisión del entorno externo de la organización y pueden ser:

- Nivel de satisfacción de los clientes
- Demanda del producto o servicio que ofrece la compañía
- Conocimiento de los precios, promociones y estrategias de venta de la competencia
- Cambios en las normas gubernamentales
- Información sobre los proveedores (Hampton, 1990)

## **Buscar la información**

Con el fin de hacer esta tarea de forma eficiente es importante partir de las necesidades de información y elabora un cronograma en donde se encuentren las siguientes actividades:

- Las actividades necesarias para alcanzar los objetivos de la empresa.

- Tener un orden cronológico para realizar las actividades □ Especificar los recursos que se utilizarán para hacer cada tarea
- Indicar el tiempo de duración de cada una.

### **Obtener todo tipo de información (información difusa)**

A la hora de buscar información se van a obtener un gran cantidad de datos que van a aparecer sin clasificar, desorganizados e inestables que pueden generar confusión y a simple vista no son de gran ayuda. Para poder entonces establecer si esa información es apta para la empresa se deben responder las siguientes preguntas:

- ¿Se adapta a las necesidades de la organización?
- ¿Es fácil que las personas dentro de la organización que requieren utilizar accedan a ella sin problema?
- ¿Es completa y precisa?
- ¿Es accesible, integra y confiable? (Aumatell, 2003)

### **Uso de herramientas para manejar la información difusa**

Para comprender toda la información que se encuentra es necesario utilizar varias herramientas que sirven de ayuda, entre las que se encuentran:

- Utilizar palabras claves
- Usar técnicas de lectura rápida
- Resaltar las ideas principales
- Hacer fichas de contenido
- Utilizar buscadores especializados

- Indagar en personas expertas en el tema
- Diseñar y aplicar un procedimiento que establece como registrar, concentrar, clasificar, organizar y jerarquizar la información.
- Designar a las personas encargadas de la tarea de gestionar la información
- Establecer la especialidad y perfil de las fuentes de información
- Analizar qué tan confiables son las fuentes de información
- Tener la capacidad de identificar los tipos de fuentes y su contenido
- Es necesario saber cómo recopilar información

### **Evaluación de la información**

Es de suma importancia evaluar la información debido a los logros de la empresa están directamente relacionados con el uso de la información

Para hacer una correcta evaluación de la información es necesario:

- Indicar los objetivos de la evaluación
- Diferenciar lo general de lo particular relacionado con la información
- Utilizar los criterios indicados para captar, seleccionar, integrar y organizar
- Hacer que la información sea congruente
- Hacer distinción entre hechos de opiniones
- Tratar de encontrar y analizar puntos de vista diferentes sobre la información y discutirlos
- Identificar el punto de vista que tiene la fuente en la información
- Durante la manipulación de la información, utilizar criterios de confiabilidad, validez y niveles de profundidad-
- Hacer retroalimentación de las acciones que se van realizando

- Tener capacidad para ver la evolución que se ha tenido con el manejo de la información
- Saber distinguir entre fuentes primarias y secundarias

¿Por qué realizar la evaluación de la información?

- Porque la gerencia lo solicita
- Porque permite hacer mejoras a los sistemas
- Porque permite hacer trazabilidad a la información
- Porque hace parte del proceso de planeación
- Porque aporta opiniones que dan nuevas perspectivas
- Porque permite documentar resultados o impactos sobre la organización

### **Procesar y producir la información**

La información debe procesarse con el fin de utilizarla para el beneficios de la empresa.

En esta etapa se debe tener en cuenta lo siguiente:

- organizar , resumir y presentar la información
- Tener la capacidad de analizar la información
- Reflexionar sobre la información encontrada
- Tener una buena redacción
- Tener la capacidad para hacer buenos informes y reportes
- Es indispensable no copiar y pegar
- Representar la información deusando imágenes, textos cuadros etc
- Saber hacer un ensayo

Esto permitirá crear instrumentos de comunicación veraces y oportunos adecuados a las verdaderas necesidades de la empresa.



## **Tomar decisiones**

Debido a las circunstancias cambiantes a nivel de tecnología, economía y la globalización, es necesario que las organizaciones se creen estrategias para tomar decisiones eficaces y oportunas. Tener a la mano información confiable, veraz y adecuada le permite a la organización estar siempre a la vanguardia de la situación y evita caer en situaciones sin salida, por ende entre mayor calidad sea la organización mejores oportunidades habrá para tomar decisiones inteligentes.

Por ende es de vital importancia que se tomen decisiones basadas en hechos y por lo tanto la información debe estar siempre accesible.

La gerencia tiene que tomar muchas decisiones a diario para el correcto desarrollo de las actividades dentro de la organización así como para el cumplimiento de las metas, los objetivos, la misión y visión de la empresa. Para ello la información será su gran aliada.

## **Conclusión**

La información difusa es el conjunto de datos organizados que envían un mensaje poco directo e incierto que la hacen ser poco clara, confusa e inexacta.

La organización debe entonces implementar una metodología para analizar toda esta información con el fin de transformarla en algo útil para los fines de la empresa.

Analizar los datos y la información difusa es de vital importancia para la toma de decisiones que van a permitirle a la empresa mantenerse competitiva a largo plazo.

## **Bibliografía**

Aumatell, C. S. (2003). *Auditoría de los sistemas de información*. Barcelona: Editorial UOC.

CS, A. (2003). *Auditoria de los sistemas de información*. Barcelona: Editorial UOC.

González, A. C. (2014). *Administración estratégica*. Mexico: Larouse - Grupo Editorial Patria.

Hampton, D. R. (1990). *ADMINISTRACIÓN*. Mexico: McGraw Hill.

Sandra Sieber, J. V. (2006). *Los sistemas de información en la empresa actual : aspectos estratégicos y alternativas prácticas*. España: MacGraw-Hill.

### **Agradecimientos**

Al Instituto Tecnológico de Orizaba por darme la oportunidad de formarme profesionalmente y al profesor Fernando Aguirre y Hernández por todos los conocimientos que nos ha compartido en su materia Fundamentos de Ingeniería Administrativa para aprender y perfeccionar mis capacidades de redactar artículos científicos de calidad