



INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ORIZABA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN

• • •

MAESTRÍA EN INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

• • •

FUNDAMENTOS DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

• • •

TEMA:

“INFORMACIÓN EMPRESARIAL E INFORMACIÓN DIFUSA”

• • •

PRESENTA:

ING. JOSUÉ PACHECO ORTIZ

ORIZABA, VER.

OCTUBRE 2016

Contenido

Introducción..... 3

Conceptos 4

Fuentes de Información Empresarial..... 5

Proceso del Manejo de Información Difusa..... 9

Conclusión..... 14

Referencias 14

Información Empresarial e Información Difusa

Por: Josué Pacheco Ortiz

Introducción

La información es fundamental a la hora de tomar decisiones empresariales; lo que quiere decir que una información precisa y accesible ayudará a realizar una correcta elección.

En las empresas, la información adquiere un papel primordial a la hora de dirigir y gestionar la actividad de las mismas. Una buena información hará conocer la realidad del entorno y permitirá adelantarse con rapidez y eficacia a los cambios, los cuales cada día son más frecuentes.

Para conseguir las metas marcadas y prevenir los futuros cambios del entorno será necesario realizar una recogida de información, tanto del exterior como del interior de la empresa. Y para ello se necesita conocer y saber gestionar las fuentes de información existentes.

Desde un punto de vista empresarial, la fuente de información es “el documento, obra o material que sirve de información o de inspiración para la toma de decisiones de la empresa”.

El problema surge cuando la información que se maneja en una empresa, no es del todo clara y concisa, y esto provoca que en algunas ocasiones al tomar una decisión, este tipo de información difusa genere conflictos o decisiones erróneas.

Conceptos

Información

Según Idalberto Chiavenato, información es un conjunto de datos con un significado, o sea, que reduce la incertidumbre o que aumenta el conocimiento de algo. En verdad, la información es un mensaje con significado en un determinado contexto, disponible para uso inmediato y que proporciona orientación a las acciones por el hecho de reducir el margen de incertidumbre con respecto a nuestras decisiones. (Idalberto, 2006)

En el Diccionario de la Real Academia Española, se encuentran, entre varios significados, los siguientes: (Del lat. informatio, -ōnis). 1. f. Acción y efecto de informar. 2. f. Oficina donde se informa sobre algo. 3. f. Averiguación jurídica y legal de un hecho o delito. 4. f. Pruebas que se hacen de la calidad y circunstancias necesarias en una persona para un empleo u honor. U. m. en pl. 5. f. Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada. 6. f. Conocimientos así comunicados o adquiridos. (Diccionario de la Real Academia Española, 2008)

Según Czinkota y Kotabe la información consiste en datos seleccionados y ordenados con un propósito específico. (Masaaki, 2001)

Para Ferrell y Hirt, la información comprende los datos y conocimientos que se usan en la toma de decisiones. (Geoffrey, 2004)

Alvin y Heidi Toffler, en su libro «La Revolución de la Riqueza» brindan la siguiente diferencia entre lo que son los datos y lo que es información: "Los datos suelen ser descritos como elementos discretos, huérfanos de contexto: por ejemplo, «300 acciones». Cuando los datos son contextualizados, se convierten en información: por ejemplo, «tenemos 300 acciones de la empresa farmacéutica X»". (Toffler, 2006).

Difuso

Que carece de claridad o precisión o se percibe de esta forma, generalmente por estar lejos o por ser muy extenso.

Información difusa

En base a las definiciones anteriores se puede establecer que la información difusa es una información poco clara e imprecisa que obstruye a los líderes y departamentos de una organización a poder resolver problemas y tomar buenas decisiones.

En el proceso de manejo de información difusa se debe de emplear desde la alta dirección de la empresa ya que se encarga de proponer las necesidades de información.

Fuentes de Información Empresarial

Las empresas disponen de diferentes recursos o fuentes de información dentro y fuera de la organización.

Dentro de la empresa, se encuentra, toda la información derivada de la actividad, de la operativa diaria de la empresa, realizar pedidos y facturar a sus clientes, entre otros, pero también existe información, que no forma parte del mundo operacional de la empresa, sino que responde a la comunicación y toma de decisiones, bases de datos de fidelización y prospección, estudios de mercado, estudios sectoriales y listas externas.

Por tanto, se pueden clasificar las fuentes de información, en fuentes internas y fuentes externas tal y como se muestran en la figura 1.



Figura 1 Fuentes de Información Empresariales

Fuentes de Información Interna

Las fuentes internas, son aquellas que se encuentran dentro de la propia empresa y pueden ser escritas, personales o audiovisuales. Estas fuentes internas se dividen en primarias y secundarias.

Primarias:

Las fuentes primarias internas, son aquellas informaciones que la empresa recopila directamente; creando una información nueva y original. Son datos que no existen y que se crean expresamente para su estudio y análisis. Estas fuentes se pueden dividir según quien sea el público interno emisor:

- Fuerza de ventas: captación de nuevos clientes, pedidos de venta, información sobre la competencia, reclamaciones y quejas de clientes...
- Personal de administración: fichas de clientes y proveedores, registro de ventas y de envíos, registros contables, registros de producción...
- Personal de producción: partes de averías, partes de entradas y salidas de almacén, partes de horas máquina y horas hombre...

Secundarias:

Se entiende por fuentes de información interna secundarias a toda aquella información que ya ha sido procesada con anterioridad. Es decir, cualquier soporte de información que posea la empresa diferente a los datos básicos de estudio. Entre estas fuentes se pueden encontrar:

- Informes de marketing y comerciales.
- Informes contables.
- Informes económicos-financieros.
- Informes de comunicación.
- Informes de producción y logística.
- Informes de recursos humanos.
- Informes jurídicos.
- Informes de calidad y seguridad alimentaria.
- Cuadro de mandos integral.

Fuentes de Información Externa

Las empresas deben conocer lo que ocurre a su alrededor para estar preparadas a la hora de tomar decisiones.

Las fuentes de información externa de la empresa permiten satisfacer unas necesidades informativas y proporcionarán a la gerencia una información actualizada, relevante, fiable y válida imprescindible para la resolución de problemas y una óptima toma de decisiones. Son unas fuentes muy ricas en información que se dividen de la siguiente forma:

Primarias:

Las fuentes primarias externas, son aquellas que se recopilan explícitamente para un fin informativo o investigación concreta. Para ello es necesario saber qué información queremos conseguir, a quién nos hemos de dirigir, dónde hemos de recabar dicha información y de qué forma.

Los públicos emisores y la información del exterior que nos pueden proporcionar son los siguientes:

- **Distribuidores:** pedidos de venta, información sobre la competencia, reclamaciones y quejas de clientes...
- **Clientes:** sondeos para una investigación de mercado, sugerencias, reclamaciones y quejas...
- **Consumidores:** gustos, sondeos para una investigación de mercado, experiencias, satisfacción...
- **Proveedores:** información sobre nuevos productos y servicios, ofertas...

Las formas de recopilar esta información pueden ser cualitativas (entrevistas, dinámicas de grupo, técnicas proyectivas, técnicas de creatividad, observación...) o cuantitativas (encuestas, panel y ómnibus).

Secundarias:

Se entiende por fuentes de información externa secundarias a toda aquella información que ya ha sido recopilada, publicada o que se encuentra disponible, y que poseía un objetivo informativo distinto al que la empresa busca. Debido a su bajo coste y accesibilidad es preferible indagar entre estas fuentes antes que dirigirse a las fuentes primarias; eso sí una vez recopilada deberá ser examinada con detenimiento para evitar sesgos informativos e interpretaciones erróneas.

Las principales fuentes de información externa secundaria son:

- Publicaciones especializadas sobre información empresarial general y sectorial.
- Noticias divulgadas por los propios competidores.
- La publicidad y las relaciones públicas efectuadas.
- Las firmas de consultoría que venden información.
- Medios de comunicación
- Las asociaciones empresariales.
- Las fuentes gubernamentales nacionales o locales (Registro Mercantil, Registro de la Propiedad,...)

Además de estas fuentes, la empresa deberá estar atenta a cualquier cambio que se produzca, y le afecte directamente, en los siguientes campos: demográfico, sociocultural, medioambiental, político, tecnológico, económico y legal.

Proceso del Manejo de Información Difusa

El proceso debe implementarse desde la alta dirección de la organización ya que se encarga de proponer las necesidades de información teniendo un punto de vista estratégico. (Escobar, 2013)

1. Necesidad de información

Surge con la inquietud del conocimiento sobre:

- El entorno interno y externo de la organización: Necesita conocer las situaciones ambientales, socioculturales, los planes de mercadotecnia, las

situaciones laborales, la economía nacional o local, la posición que se tiene en la competencia entre otros.

- Intereses y objetivos organizacionales: que son las inquietudes, intereses, necesidades que la empresa puede satisfacer.
- Clientes: Es para saber que necesidades puede cubrir la empresa.
- Sistemas de producción u operación: son los sistemas donde se centra la capacidad de la empresa ya que son los encargados de proveer los productos a los clientes de tal manera que es de importancia que tipo de sistema debe de utilizarse para una mejor oferta del producto.
- Tecnología: Debe conocerse ya que se pueden ahorrar costos de producción y se puede ser más eficiente.

2. Búsqueda de información

Para poder llevarla a cabo es primordial saber cuáles son las necesidades de información, se recomienda elaborar un cronograma de actividades que contenga lo siguiente:

- Tareas para alcanzar los objetivos organizacionales.
- Ordenar las actividades con orden lógico de acción.
- Definir los recursos y medios que se utilizarán.
- Definir el tiempo de ejecución.

3. Obtención de todo tipo de información (información difusa)

Es usual que cuando se busca información se obtenga gran cantidad de información sin clasificar, desorganizada, inestable, dando la impresión de que carece de fondo y forma. 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?

4. Uso de herramientas para localizar y obtener información clara

Estas surgen con la necesidad de clarificar y facilitar la comprensión de información. A continuación se mencionan algunas herramientas que pueden ser útiles para el manejo de información difusa.

Análisis de datos cuantitativos

La 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 diversos software que facilitan la obtención de información para la toma de decisiones.

Análisis de datos cualitativos

Estos datos son más difíciles de analizar ya que son medidos en base a conceptos subjetivos entonces la información se vuelve difusa. Mediante diferentes métodos heurísticos se pueden proponer varias soluciones y en unos casos los métodos que se emplean mediante un software especializado pueden generar una solución ideal.

Lógica 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 características mencionadas.

Es una técnica de inteligencia computacional que permite procesar la información con alto nivel de imprecisión.

5. Evaluación de la Información

Esta etapa es relevante ya que se define como se responde o reacciona frente a los objetivos o necesidades de información.

Para poder implementar la evaluación se debe:

- Establecer objetivos de evaluación
- Distinguir de lo general a lo particular de la información
- Aplicar los criterios adecuados para captar, seleccionar, integrar y organizar
- Proporcionar coherencia a la información
- Distinguir hechos de opiniones
- Encontrar diferentes puntos de vista sobre la información y discutirlos
- Retroalimentar las acciones que se van realizando
- Ser capaz de ver la evolución del trabajo de la información
- Distinguir entre fuentes primarias y secundarias

Razones para implementar la evaluación

- Porque el alto directivo así lo solicita
- Para permitir modificaciones
- Como parte de la planeación
- Para poder documentar resultados o impactos sobre la organización
- Para la aportación de opiniones que den perspectivas nuevas

6. Procesamiento y Control de la producción

Este procesamiento se realiza con el fin de comprender, significar, ubicar y diferenciar en tiempo-espacio, conocer, expresarse y convencer para que posteriormente beneficie a la organización y se logre su éxito.

A continuación se mencionan algunas actividades que se realizan para esta etapa.

- Sintetizar, organizar y representar la información
- Ser capaz de llevar a cabo un análisis y síntesis de la información
- Reflexionar y concluir
- Dominar técnicas básicas de expresión escrita
- Hacer reportes
- Utilizar esquemas
- Integrar parafrasear, transformar de alguna forma la información
- Utilizar tablas
- Utilizar graficas
- Saber escribir un ensayo
- No copiar y pegar
- Utilizar cuadros sinópticos

Todo esto ayudara a generar instrumentos de comunicaciones oportunas y claras que respondan a los requerimientos reales de información o comunicación.

7. Toma de decisiones

El instrumento base para una buena toma decisión es la información clara, veraz y oportuna ya que es como la materia prima para los altos directivos en cuanto a su determinación, podemos decir que a mayor calidad de información mejor ser[a la calidad en la toma de decisión.

Conclusión

La información es la parte vital y fundamental de toda empresa y es esta la que le provee un alto nivel de competitividad frente a su competencia. De esta forma, contribuyen en la administración y gerencia de empresas, es por ello recomendable que los profesionales de administración deben de conocer y dominar el tema de sistemas de información.

El éxito de una organización no sólo depende de la manera en que maneja cada uno de sus recursos materiales (trabajo, capital, etc.) sino que más bien se basa en el aprovechamiento de los activos intangibles tales como el know-how (hacer como), conocimiento de cliente y de mercado, etc.

Una empresa es mucho más competitiva en el mercado global cuanto más enfoque tiene en el aprovechamiento y explotación máxima de su información.

El correcto manejo de la información difusa es una parte fundamental para la toma de decisiones en una empresa, es algo que no se puede descuidar, ya que en ocasiones puede modificar el rumbo de una decisión previamente tomada.

Referencias

Diccionario de la Real Academia Española. (2008).

Escobar, D. d. (2013). *Manejo de Información Difusa en la Organización.* Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/manejo-de-informacion-difusa-en-la-organizacion/>

Geoffrey, F. O. (2004). *Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante.* McGraw-Hill.

Idalberto, C. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* McGraw-Hill.

Masaaki, C. M. (2001). *Administración de Mercadotecnia.* Thomson.

Toffler, A. T. (2006). *La Revolución de la Riqueza.* Mondadori,.

Este Artículo fue elaborado por Ing. Josué Pacheco Ortiz, bajo auspicio del Maestro Fernando Aguirre y Hernández, de la materia Fundamentos de Ingeniería Administrativa, de la Maestría en Ingeniería Administrativa, del Instituto Tecnológico Nacional de México, Campus Orizaba. Y apoyado bajo beca Conacyt.