



S.E.P

---

---

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE ORIZABA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
MAESTRIA EN INGENIERÍA ADMINISTRATIVA

**“Información difusa, la barrera de las empresas.”**

PRESENTA:

Hernández Marañón Felipe

Orizaba Ver.

Fecha (octubre 5 /2016)

## Contenido

<b>Introducción</b> .....	4
<b>La información</b> .....	5
<b>Fuentes de información</b> .....	8
Fuentes primarias .....	8
Fuentes secundarias.....	8
Fuentes terciarias.....	9
<b>La información respecto a su naturaleza</b> .....	10
Cualitativa .....	10
Cuantitativa .....	11
<b>La información se puede clasificar a la disponibilidad</b> .....	11
Información interna.....	11
Información externa .....	12
<b>Información difusa</b> .....	12
El proceso de la información difusa.....	13
<b>Conclusión</b> .....	16
<b>Propuesta de tesis</b> .....	16
<b>Agradecimientos</b> .....	16
<b>Referencias</b> .....	17

## Índice de figuras

Ilustración 1 Comunicación e información difusa .....	5
Ilustración 2 Obtención de la información.....	6
Ilustración 3 Ejemplo de cómo debe de ser la información en la empresa.....	7
Ilustración 4 Mapa conceptual .....	9
Ilustración 5 Otros tipos de información.....	10
Ilustración 6 Mapa conceptual de información según su naturaleza. ....	11
Ilustración 7 Ejemplo de clasificación de información por su disponibilidad.	12
Ilustración 8 Proceso de la información difusa.....	15

# Información difusa, la barrera de las empresas

## Introducción

Como se sabe la palabra información en la actualidad es una de las principales claves para tomar decisiones en las organizaciones, pero no tan solo en ellas si no en cada aspecto de nuestra vida. Esta información es la forma en que se gestiona el ambiente que las empresas gestionan para ellas.

Las empresas cuentan con diversas áreas, pero algunas de ellas son más susceptibles que otras ya que son afectadas por factores tanto internos como externos. Por eso se debe contar con la capacidad de retomar a la información que es la fuente del conocimiento, la forma de obtener dicha información nos puede llegar a representar una ventaja competitiva respecto a nuestra competencia.

El que la empresa u organización haga una eficaz gestión de la información va estar ligado por cierto factores por eso debemos de tomar en cuenta que debido a lo globalizado del mundo actualmente podemos conseguir de forma fácil grandes cantidades de información, pero esta información en su mayoría viene sin forma, incoherente y muchas de las fuentes son de origen desconocido, es decir que no se puede verificar el origen ni la calidad y autenticidad de ellas.

La información difusa es toda esa información que no podemos evaluar sistemáticamente, que proviene de diversas fuentes y saberla gestionar nos puede posicionar en un contexto competitivo y mejorar nuestra perspectiva del entorno.

Pero debemos de pensar en nuestro entorno y en este mundo que cada día crece a velocidades que uno no se imagina, ya que debido a lo dicho anterior es imposible que el ser humano por sí mismo analice toda la información de su organización para la toma de decisiones adecuadas en un tiempo razonable, por lo cual este proceso gracias a los avances tecnológicos en los últimos años ha sido reemplazado por sistemas que ayudan a almacenar toda la información para después utilizarla.

Pero demos de tomar en cuenta que la información que se va almacenar en esos sistemas debe de ser información relacionada con las actividades de la empresa u organización que va aplicar el sistema. (Franco, 2016)

Dicho lo anterior es en ocasiones como se mencionó se encuentra información no conveniente ya que no es clara para las necesidades de la empresa u organización en cuestión y es así como se llega a la información difusa y a su vez se traduce a su vez como el descubrimiento de una barrera o trabe, para el logro de los objetivos de la organización o bien sus metas.



Ilustración 1 Comunicación e información difusa

(Velásquez, 2012)

### **La información**

Se puede decir que la información es el resultado amplio de conocer situaciones, hechos, acontecimientos desconocidos hasta antes del mismo momento, así como las causas que originan esos hechos y las consecuencias que estén traerá consigo mismo a la hora de que llegue a la empresa.

Otra definición nos dice que la información proviene de la ordenación de los datos, de forma de estos que tengan un significado concreto para que los recibe incluso un valor determinado de este.

Otro autor nos dice que es un conjunto de datos acerca de algún suceso, hecho o fenómeno que se organiza en un contexto determinado y tiene un significado cuyo propósito puede ser el de reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento de algo con el fin de ayudar en las empresas a la toma de decisiones.

De lo anterior podemos concluir lo siguiente:

La información es un conjunto organizado de datos que constituyen un mensaje sobre cierto fenómeno o entidad. Esta información nos permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su uso racional es la base del nuevo conocimiento.

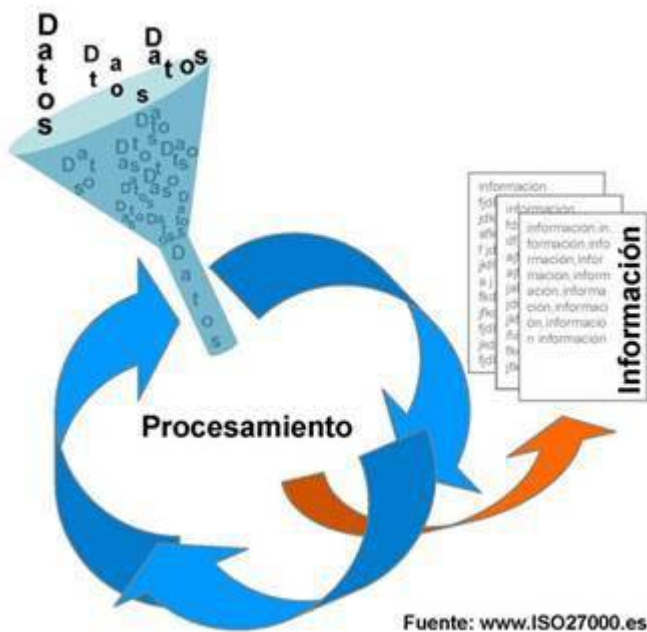


Ilustración 2 Obtención de la información.

(27000.es, 2012)

### Información en las empresas

Los activos en las empresas en general los tangibles son los considerados como lo más preciados para las empresas. Tienen la característica de ser muy identificables y percibidos por muchos sentidos. Ejemplo de esto podemos mencionar a la materia prima, terreno, maquinaria, entre otros.

Pero tenemos que tomar en cuenta que los activos tangibles no son lo suficientemente amplios o con los únicos que se puede conseguir el éxito competitivo de la empresa u organización.

Pero de lo contrario las empresas también cuentan con activos intangibles, los cuales son de naturaleza no física o no material, esto proveen de privilegios a la empresa que cuenta con ellos generándole valor agregado a la misma. Estos activos son considerados como los derechos de autor, patentes, las marcas registradas, la tecnología de información y las bases de datos. Lo anteriormente mencionado se refiere a los conocimientos existentes en una empresa o su experiencia en el determinado giro que esta se desenvuelva, hoy en la actualidad estos dos son considerados de suma importancia para las organizaciones que hoy en día se encuentran en el mercado.

El rendimiento de los activos intangibles, tomando en específico la información dependerá de que exista un flujo adecuado entre la empresa y su microambiente y macroambiente entre las diferentes unidades de las empresas.

Las empresas llegan a volverse competitivas cuando maximizan la explotación de la información que las empresas obtienen de su ambiente. La relevancia de la información radica en que se genere un aumento en los conocimientos de los colaboradores, esto llevara al fin de reducir incertidumbre. En general la información permitirá que los colaboradores de la empresa puedan tomar decisiones que los lleve a conseguir sus objetivos y las metas que se proponen en la organización.



Ilustración 3 Ejemplo de cómo debe de ser la información en la empresa

(Tegnologia, 2013)

## **Fuentes de información**

Las fuentes de información son todos los recursos los cuales contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia. Se divide en tres tipos: primeras, secundarias y terciarias.

Las fuentes de información también son conocidas por ser la huella, vestigio, testimonio todo aquello que tenga que ver con la historia ya sea de la evolución del hombre o bien de todo aquello que la empresa desee saber de determinado rubro o mercado potencial para la empresa o bien en el que se encuentra dicha entidad. De lo anterior podemos decir que la fuente de información es todo aquello que contiene información, la cual debe ser transmitida, comunicada para que permita identificarse en el origen de la información.

El primer tipo de fuente de información es la siguiente:

### **Fuentes primarias**

Están fuentes son las que contienen información de tipo original, esto quiere decir que esta ha sido publicada por primera vez o en su defecto no sido interpreta o evaluada por ninguna otra persona. Estas fuentes primarias son producto de una investigación o bien de un que va a haber realmente creativo, estos a su vez son los componentes por ejemplo de la colección básica de una biblioteca.

Estas fuentes las podemos encontrar en forma física, esto quiere decir en forma impresa como se encuentran los libros y las publicaciones que están seriadas o se encuentran en formatos especiales como por ejemplo las micro formas, video cases, DVDS, discos compactos entre otros medios especiales.

### **Fuentes secundarias**

Estas fuentes contienen la conocida información primaria, sintetizada y reorganizada. Estas fuentes tienen el principal objetivo de facilitar y llegar a la maximización del acceso a las fuentes primarias como sus contenidos. Estas colecciones se suelen referenciar en base a las bibliotecas para facilitar el acceso y control a las ya mencionadas anteriormente fuentes primarias.



Estas se deben utilizar cuando no podemos utilizar una fuente primaria por razones específicas del contexto, por ejemplo, cuando los recursos que se van a utilizar son limitados o cuando la fuente que se ha seleccionado no es confiable. En general la utilizamos para la confirmación de nuestros hallazgos o para hallar el contenido de nuestra información de una fuente primaria y planificar nuestro o nuestros estudios.

### Fuentes terciarias

Estas fuentes que nos dan una guía física o virtual la cual contiene información sobre las fuentes secundarias, estas forman parte de la colección de fundamentos de la biblioteca. Estas fuentes facilitan el control y el paso a cualquier repertorio de referencia, un ejemplo son las guías de obra de referencias esto transportado a un solo tipo como las famosas y conocidas bibliografías.

En la siguiente imagen se representa los tipos de fuente de informacion y ejemplos a travez de un mapa conceptual.

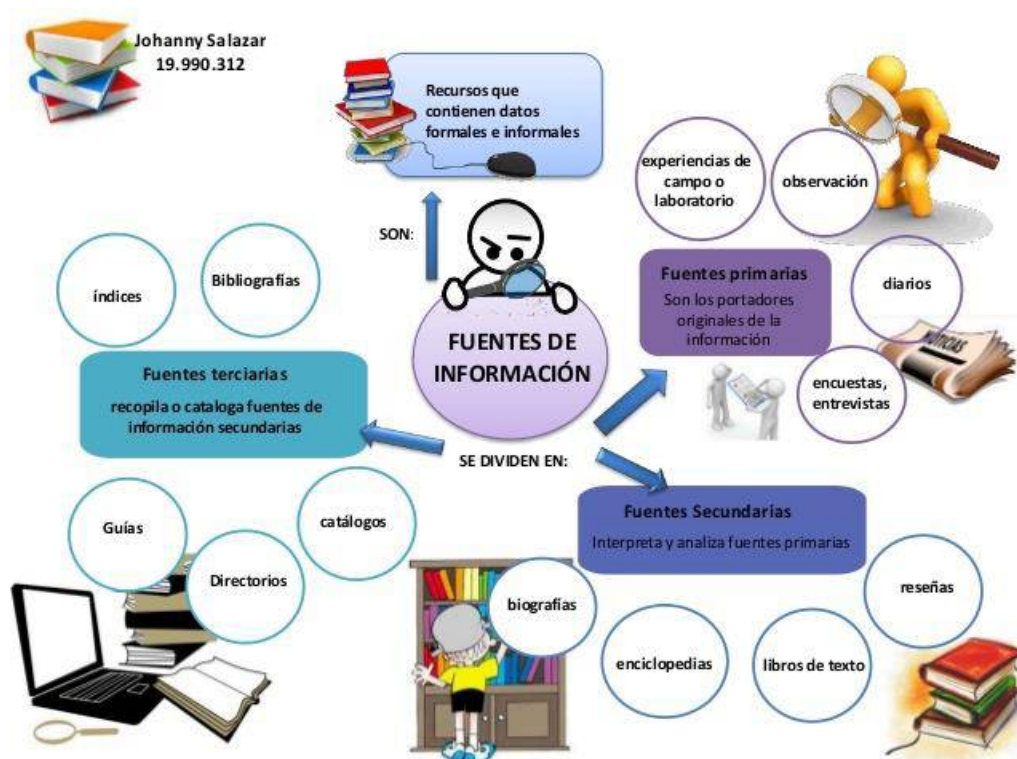


Ilustración 4 Mapa conceptual

(Salazar, s.f.)

A continuación, se presentan otros tipos de fuentes información.

<b>Fuentes según el soporte</b>	
<b>Categorías</b>	<b>Ejemplos</b>
<b>Papel</b>	Libros, revistas periódicos, diccionarios, enciclopedias, folletos, mapas, planos.
<b>Electrónicas</b>	Videocintas, audio cintas, discos compactos, disco versátil digital
<b>En línea</b>	Páginas web, bases de datos, directorios de software, wikis

<b>Fuentes de información por nivel informativo</b>	
<b>Categorías</b>	<b>Ejemplos</b>
<b>Primarias</b>	Documentos históricos, monografías, artículos científicos,
<b>Secundarias</b>	Bancos de citas, catálogos de biblioteca, bibliografías, inventarios, listas topográficas, índices, enciclopedias, diccionarios, directorios.
<b>Terciarias</b>	Bibliografías de bibliografías, bibliografías de enciclopedias

<b>Fuentes por el nivel de especialización</b>	
<b>Categorías</b>	<b>Ejemplos</b>
<b>Generales</b>	Diccionarios generales, periódicos
<b>Especializadas</b>	Bases de datos (ERIC), tesauros, diccionarios especializados, monografías, legislación, tesis, revistas científicas
<b>Multidisciplinarias</b>	Enciclopedias, bases de datos (REDALYC), revistas de divulgación científica.

<b>Fuentes por el formato en que se presenta la información</b>	
<b>Categorías</b>	<b>Ejemplos</b>
<b>Textuales</b>	Fuentes impresas (libros, publicaciones periódicas, publicaciones seriadas, folletos, tesis, etc.)
<b>Multimedia</b>	Videos, podcast, archivos de audio, fotografías, películas, bibliotecas de software

Ilustración 5 Otros tipos de información

(Cuahua, 2016)

### **La información respeto a su naturaleza**

#### **Cualitativa**

Este tipo de información es la que se obtiene mediante una descripción mediante la observación al tema de investigar. En este tipo de información son describirlas en base a situaciones, eventos, personas comportamientos los cuales son posibles observar. Este tipo

de investigación en general incluye datos sobre actitudes, sentimientos, pensamientos y reflexiones, este tipo de información se realiza mediante diversas técnicas, la observación participante lo que quiere decir que son encuentros, visitas al lugar o persona a escribir, estos datos en general no son numéricos por lo contrario se basan en descripciones de conclusiones obtenidas.

### Cuantitativa

Este tipo de información la podemos examinar a través de datos numéricos. Se puede obtener mediante encuestas, estadísticas de estas se pueden obtener porcentajes, esta información se obtiene y se puede contabilizar.

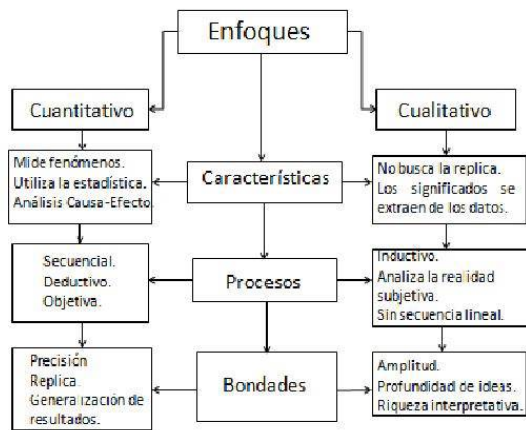


Ilustración 6 Mapa conceptual de información según su naturaleza.

(Oyarzu, 2012)

### La información se puede clasificar a la disponibilidad

#### Información interna

Este tipo de información se refiere al movimiento de la información dentro de la empresa. Este tipo de información es almacenada dentro de la empresa y está dirigida a la toma de decisiones. De esto debemos de decir que la información que no tiene flujo interno y se queda solo almacenada, dicha información carece de valor, de esto podemos decir que la información debe de tener importancia para su posterior uso en las decisiones estratégicas en la empresa.

La información de tipo interna puede llegar a ser de tipo operacional, esta información es resultado del funcionamiento diario de la empresa, por ejemplo: la generación de conocimiento, explotación de capacidades creativas, diseño de nuevos productos, nuevos procesos administrativos o productivos entre otros.

### Información externa

De lo contrario la información externa es la proveniente del macroambiente de la empresa dicho de otra forma es proveniente del ambiente externo. Esta información la empresa la capta de las actividades diarias de la empresa en el mercado al cual se dirige, como información, tecnología, clientes, proveedores entre otros. Sin embargo, debemos de mencionar que existe información indirecta que influye sobre la organización, pero en lo general no tiene influencia en las transacciones diarias de la empresa u organización que este en su influencia.



Ilustración 7 Ejemplo de clasificación de información por su disponibilidad.

(Tegnologia, 2013)

### Información difusa

El término a que se refiere la información difusa se refiere a la información que es poca clara o imprecisa para su correcto entendimiento. Este tipo de información bloquea a las empresas a poder entender el verdadero valor del significado de la información que es el objetivo de

informar. La información es difusa cuando los datos que están interrelacionadas no pueden llegar a su análisis.

Un ejemplo respecto a esto es cuando se analiza la información interna de una organización podemos obtener datos sobre las ventas realizadas, producción, inventario, este tipo de datos están medidos de manera cuantitativa por lo cual se convierte en información de tipo clara para su comprensión y análisis. (Velásquez, 2012)

Por otro lado, a información se vuelve difusa en un estudio de mercado ya que se toma en cuenta lo gustos de las personas en cuanto al gusto de cierto producto. De lo anterior podemos decir que existirán en el estudio variables difíciles de medir, lo que son aspectos subjetivos de producto, calificadores o emociones. La información es recolectada mediante encuestas, posteriormente la información se vuelve difícilmente medible esta se vuelve información difusa, que está clara para su buen entendimiento.

La información difusa puede comprenderse como un conjunto de datos que difícilmente podrán ser procesados o analizados, para llegar a obtener información que sea veraz que con las cuales se le puedan dar herramientas a los individuos y los guie en la toma de decisiones de la empresa.

Se puede decir que el manejo y uso de la información difusa dentro de las organizaciones es de suma importancia ya que se puede tener una enorme cantidad de datos, pero si no los podemos transformar en información que sea digerible para la empresa, esta difícilmente podrá ayudar a los altos mandos o a los departamentos en una empresa para poder llegar a tomar decisiones.

Considerando lo anterior podemos decir que la información difusa es toda aquella información que se genera dentro y fuera de la empresa pero que carece de un orden, de una jerarquización y de un uso específico en ella, también es aquella que no tiene un soporte y su procedencia es dudosa.

El proceso de la información difusa

Este proceso se debe implementar desde los altos mandos, ya que es el encargado de promover las necesidades de información, desde el punto de vista estratégico que será útil para la empresa.

Los pasos son los siguientes:

#### Paso 1

##### Necesidad de la información

Es el proceso que surge con la inquietud del conocimiento sobre diferentes aspectos como:

El entorno interno y externo de la organización.

Intereses y objetivos organizacionales

Clientes, Sistemas y Tecnologías.

#### Paso 2

##### Búsqueda de la información

Se basa en un cronograma de actividades que contenga todos los datos necesarios para las actividades de la empresa.

#### Paso 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.

#### Paso 4

##### Uso de herramientas para localizar la información clara

Estas son el resultado de clarificar y facilitar la comprensión de la información. Se utilizan tales como.

Análisis de datos cuantitativos

Análisis de datos cualitativos

Lógica difusa

#### Paso 5

##### Evaluación de la información

Esta etapa es de suma importancia ya que se descubre como algunas personas reaccionan ante los objetivos o necesidades de información.

#### Paso 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.

## Proceso 7

### Toma de decisiones

Es un instrumento muy bueno para la toma de decisiones clara veraz y oportuna. (Escobar, 2013)

El proceso se ilustra de la siguiente manera



Ilustración 8 Proceso de la información difusa.

(Sánchez, 2012)

## **Conclusión**

Debido al mercado de hoy en día que es tan globalizado han surgido nuevos retos como lo es la competitividad aunado a esto la información juega un gran papel para que las empresas en la actualidad tengan permanencia y la habilidad de poder reaccionar y a su vez adaptarse al entorno tan cambiante que existe.

Si las empresas logran ese objetivo se generarán un valor agregado el cual englobara en aspectos antes mencionados como lo son los tipos de información y las fuentes de donde provienen.

Concluyendo se puede notar que la información difusa crea una cierta cantidad de problemáticas dentro de las empresas, de este modo ocasionándoles retrasos perdidas entre otras afectaciones. Por esta circunstancia es tan relevante el análisis de información difusa para llegar al buen manejo de la empresa.

## **Propuesta de tesis**

Implementar un programa el cual se le den variables y pueda seleccionar la información pertinente para la empresa y desechar la irrelevante para de esta forma evitar la información difusa.

## **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.



## Referencias

- 27000.es, I. (2012). *ISO 27000.es*. Obtenido de <http://www.iso27000.es/sgsi.html>
- Cuahua, A. T. (05 de Marzo de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/fuentes-informacion-manejo-informacion-difusa/>
- Escobar, D. d. (21 de Noviembre de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/manejo-de-informacion-difusa-en-la-organizacion/>
- Franco, L. G. (05 de Marzo de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/informacion-difusa-necesidad-informacion/>
- Oyarzu, C. B. (Miércoles 4 de Enero de 2012). *Metodos Geograficos*. Obtenido de <http://coontyy.blogspot.mx/2012/01/ficha-de-lectura-n-7.html>
- Salazar. (s.f.). *sildsharet*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/johannysalazarM/tipos-de-fuentes-de-informacion>
- Sánchez, L. R. (14 de Marzo de 2012). *Gestioplis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/el-uso-de-informacion-difusa-en-la-toma-de-decisiones-empresariales/>
- Tegñologia, t. (13 de Noviembre de 2013). *Seguridad de informacion de la empresa*. Obtenido de <http://tecnologia.technology/seguridad-de-la-informacion-en-la-empresa.htm>
- Velásquez, J. A. (05 de junio de 2012). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/comunicacion-manejo-de-informacion-difusa/>