

Alumno: Martín Baranda Pacheco

Instituto Tecnológico de Orizaba

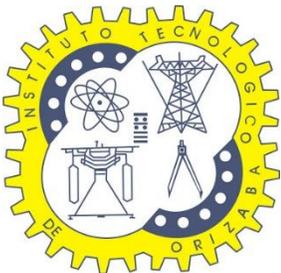
Maestría en Ingeniería Administrativa

Artículo: Información difusa

Seminario: Fundamentos de Ingeniería Administrativa

Catedrático: Dr. Fernando Aguirre y Hernández

Horario: Lunes y Miércoles 7:00 am – 9:00 am



Índice.

Introducción.....	1
Conceptos clave.....	2
Fuentes de las cuales se pueden obtener información.	3
Fuentes de información primaria.....	3
Fuentes de información secundaria.	3
Fuentes de información terciaria.	4
Fuentes de información cualitativa.....	4
Fuentes de información cuantitativa.....	5
Fuentes de información interna.....	6
Fuentes de información externa.....	6
Flujo de información entre los colaboradores de una organización.....	7
Información en el nivel ejecutivo.	7
Información en el nivel administrativo.	7
Información en el nivel operativo.	8
Información difusa.	9
Proceso para la conducción de la información difusa.	10
Carencia de información.	11
Indagación de información.	11
Obtener toda clase de información (información difusa).	11
Apoyarse de herramientas y/o procesos para encontrar la información clara y necesaria.	12
Evaluar la información que se obtuvo.	13
Colaboradores procesan la información "limpia".	13
Se logra una correcta toma de decisiones.	14
Importancia de una buena comunicación en una organización.....	14
Propuesta de tesis.....	15
Objetivo.	15
Agradecimientos.....	15

Conclusión..... 16
Bibliografía. 17

Introducción.

El proceso de comunicación es algo con lo que viven diariamente todas las personas, se necesita para poder relacionarnos con el mundo que nos rodea. En las organizaciones es lo mismo, siempre están en comunicación, que puede ser interna, refiriéndose a la que tienen con sus colaboradores, ya sea para delegar actividades, informar sobre un nuevo proceso que se va a implementar o simplemente una plática normal entre dos colaboradores, también tenemos la externa, que es la que la organización tiene con sus consumidores, sus proveedores o la propia sociedad con la que coexiste, ya sea para informar sobre un nuevo producto que se va a comercializar, la localización de nuevos puntos de venta, para dar a conocer la responsabilidad social que llevan a cabo, entre muchas otras cosas más.

Cuando la información que se transmite dentro de la organización es clara y concisa, habrá un buen ambiente laboral e ideas claras de que es lo que se quiere hacer. La comprensión idónea de la información es de vital importancia para la organización, para que tenga un desarrollo estable.

En diversos momentos, la información que fluye en la organización no es clara o esta con mucha “neblina”, provocando que se distorsione cuando va pasando de colaborador a colaborador o cuando va dirigida externamente. Cada vez que la información se retire más del lugar donde se generó, tendera a perder su sentido original, haciendo que sea confusa o que se informe algo completamente diferente a lo que se quería comunicar.

El tema que se explorara en este artículo es el de “información difusa”, este concepto hace referencia a la información que se transmite en una organización, la cual al ser transmitida puede llegar a perder su sentido y presentar variaciones, haciendo que el mensaje sea difícil de comprender tanto internamente como externamente, pudiendo afectar la toma de decisiones para diferentes cuestiones, haciendo que la empresa se vea sumamente afectada.

Conceptos clave.

A continuación se citaran algunos conceptos que se consideran clave, para una mejor comprensión del artículo.

Información

“La información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje que cambia el estado de conocimiento del sujeto o sistema que recibe dicho mensaje. “ (Wikipedia, 2018)

Difuso

“Que carece de claridad o precisión o se percibe de esta forma, generalmente por estar lejos o por ser muy extenso.” (Oxford, 2018)

Información difusa

“Es un conjunto de datos que constituyen un mensaje, sobre una situación o cosa, pero que a manera de entidad, tiene la característica de ser poco clara, precisa e incierta” (Rojas, 2015)

Fuentes de las cuales se pueden obtener información.

La información que ocupamos nosotros en nuestro día a día, proviene de diferentes lugares, lo mismo ocurre con las organizaciones, no solo son sus colaboradores los que la generan, sino diferentes fuentes, las cuales a continuación se describirán:

Fuentes de información primaria.

La información que proviene de una fuente primaria, es aquella que procede de la persona que la está generando, que no ha sido publicada o que no ha sido interpretada por alguien más. La información es nueva y original, se crean a través de un trabajo intelectual, de acuerdo con Viñolas (2011) algunos ejemplos de este tipo de fuente de información son los siguientes:

- Experimentos
- Discursos
- Entrevistas
- Libros
- Revistas
- Patentes
- Normas
- Encuestas
- Cartas
- Tesis; entre otros.

Fuentes de información secundaria.

En este tipo de información, se caracteriza por ser la que se interpreta, cuestiona, estudia o se analiza obteniéndola de alguna fuente de información primaria.

Para que la fuente secundaria exista, primero tuvo que haber pasado un tiempo de la fuente primaria, se basan en hechos ocurridos en el pasado. Algunos ejemplos de fuentes secundarias de acuerdo con Viñolas (2011) son los siguientes:

- Libros (Basados de libros u otra fuente de información primaria)
- Enciclopedias
- Artículos sobre otros trabajos
- Biografías
- Antologías
- Monografías
- Catálogos de biblioteca; entre otros.

Fuentes de información terciaria.

La información terciaria proviene de la unión de las fuentes primarias y secundarias, o inclusive de solo secundarias, su principal función es la de conseguir información sobre alguna idea ordinaria que se tenga o un tema en específico, algunos ejemplos son los siguientes:

- Almanagues
- Cronologías
- Directorios
- Manuales
- Instructivos
- Guías
- Datos estadísticos
- Bibliografía de bibliografías; entre otros.

Otra forma en que podemos clasificar a la información es de tipo cualitativa y cuantitativa la cual se describirán a continuación.

Fuentes de información cualitativa.

Otra forma en que podemos clasificar la fuente de información es de tipo cualitativa, es aquella que no puede ser explicada de una manera estadística o con números, así que la enunciación de la misma se apoyara en una conclusión analítica.

La información primaria de tipo cualitativo es nueva, fundamentándose en argumentos directos, se puede decir que es información “original”, algunos ejemplos de donde podemos encontrar este tipo de información es en reuniones de personas o colaboradores en el caso de una organización y en entrevistas de cualquier índole.

Para la secundaria, está formada por información que tiene referencias a documentos o escritos que poseen información primaria (la mencionada anteriormente). Por lo regular, en cualquier tipo de investigación que se vaya a realizar, debe de comenzar con un proceso cualitativo, ya que aplicándolo, se podrá aproximarse al problema y entenderlo mejor.

Para que podamos elegir la mejor fuente de información cualitativa, es primordial definir qué tipo de proceso o situación queremos resolver, para así, tener en consideración el origen de nuestra fuente, la importancia de lo que se quiere hacer, lo que se obtendrá una vez que esté resuelto, que tan confiable es la fuente que se consultara, quien es el autor y/o autores y si ya fueron corroborados por alguien más.

Fuentes de información cuantitativa.

Al contrario de la información cualitativa, la información cuantitativa se explica de una forma estadística, haciendo uso de los números y las matemáticas. Se lleva el nombre cuantitativa porque las muestras se obtienen por muestras extensas, específicas, aleatorias, entre otras.

La información cuantitativa en su forma primaria está fundada por la estadística inferencial¹, esto se traduce en que se necesita un muestreo de alguna población, utilizando la observación e interrogatorios para lograr la finalidad que tiene este proceso.

Por su parte, la forma secundaria cuantitativa, está constituida por datos resumidos que examinan y explican a los datos e información de las fuentes primarias.

¹ Es una parte de la estadística que comprende los métodos y procedimientos que por medio de la inducción determina propiedades de una población estadística, a partir de una parte de esta. (Wikipedia, 2018)

A la hora que nosotros estemos por realizar algún proceso de investigación, es necesario revisar diferentes semblantes que serán vitales para que podamos lograr nuestra meta planteada.

Algunos de estos semblantes son, que tan trascendental será la investigación, las propiedades del contenido de la fuente, que tan ciertos son los datos y la fuente de donde provienen, si ya han sido probados, si el autor es confiable, entre otros aspectos.

Como se mencionó al principio del artículo dentro de la organización podemos encontrar dos fuentes de información, las cuales son internas y externas, las cuales a continuación se describirán.

Fuentes de información interna.

La información interna es la que proviene desde adentro de la empresa, la información es cosechada en la organización y por lo regular está destinada para sus colaboradores de cualquier nivel jerárquico, esto con diversas finalidades, como puede ser para ayudar a la toma de decisiones.

Fuentes de información externa.

Este tipo de información es la que viene desde afuera de la empresa, ya sea por diversos medios o es la que genera la organización, pero va dirigida hacia el exterior.

La organización recibe información desde el exterior, ya sea de sus clientes, proveedores, futuros posibles accionistas o inclusive para su misma competencia, teniendo diferentes finalidades.

Flujo de información entre los colaboradores de una organización.

“Entre los distintos niveles de la organización se da un flujo de información, primero hacia el interior y también se toma en cuenta la información que proviene del exterior.” (Cuahua, 2016)

La información que fluye dentro de la organización debe de ser lo más “clara” posible, entre todos los niveles (jerarquías), sin sufrir cambios, a menos que sea lo que la organización necesite. Por lo regular, en la mayoría de las organizaciones sucede todo lo contrario, ya que la información que fluye se ve perturbada por los colaboradores, ya sea por el nivel que viene al que va dirigido, tal vez no se usa el lenguaje o las palabras correctas, provocando malos entendimientos o generando “chismes”², dañando a la organización y provocando que deje de ser competitiva.

Información en el nivel ejecutivo.

La información que proviene del nivel jerárquico mas alto tiende a ser un poco compleja y tal vez no esté bien estructurada, la información que se genera en este nivel proviene por lo regular de:

- Decisiones
- Planes estratégicos

Información en el nivel administrativo.

La información que llega a este nivel, abarca diferentes aspectos de la organización entre los cuales se encuentran:

- Necesidades de los jefes de las diferentes áreas
- Desarrollo de nuevos proyectos
- Tratar con el resto de colaboradores; entre otras

² Es una actividad humana que consiste en hablar de alguien o algo, tan bien como mal, aunque generalmente de forma desfavorable, sin que la persona en cuestión esté presente. (Wikipedia, 2018)

También pueden incluir tareas o necesidades del nivel operativo, elaboración de políticas con base en la información tanto interna de la organización como externa de parte de consumidores, competencia, entre otros.

Información en el nivel operativo.

Para el nivel operativo, le llega la información referente a la información de los procesos para la producción de productos; que por lo regular es mucha la información y cambia.



Flujo de información entre los distintos niveles, elaboración propia con información de (Cuahua, 2016)

Información difusa.

Como se ha visto anteriormente, la información que poseen las organizaciones puede venir de un sinnúmero de lugares y va dirigida para los colaboradores, dependiendo su nivel jerárquico, es por esto que puede provocar que la información sea modificada y se cambie completamente su sentido, provocando que se convierta en información difusa, lo que se traduce como una información muy opaca, carente de mucho sentido y difícil de comprender, provocando confusión para la organización.

Para cualquier organización la información es vital, ya que viene de la mano de su permanencia en el mercado, por lo tanto no puede quedarse así todo el tiempo, como “difusa”. Con una información clara y precisa tanto dentro como fuera de la organización, permitirá que la empresa sea competitiva y hacer que su capital humano produzca más.

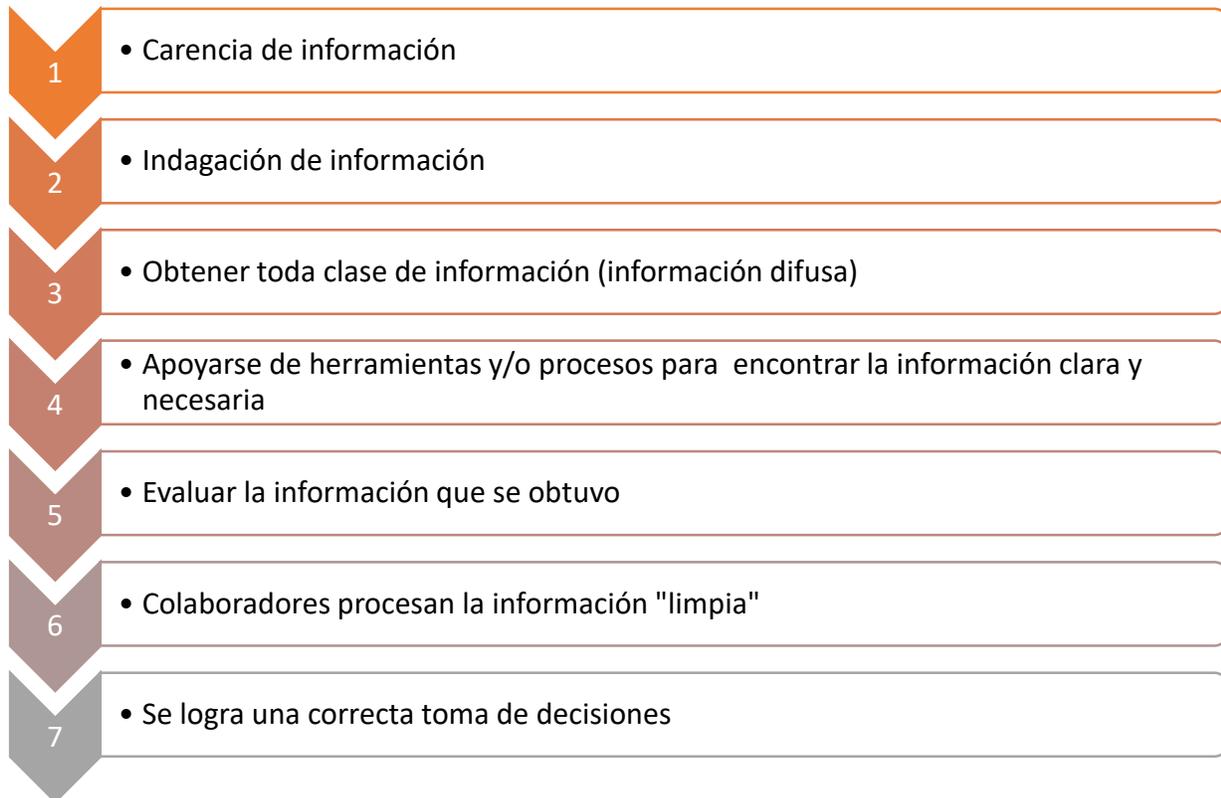
En las organizaciones la información difusa, hace que lo que se quiso informar desde un principio se altere y el entendimiento sea más difícil y provoca que se haga mal lo que se planteaba en un principio o hasta que no se haga la actividad, provocando el malestar entre los colaboradores. Otro factor que provoca que la información se vuelva difusa es que cuando viene con datos que son muy difíciles de medir o no se puede, hace que los colaboradores duden de su veracidad y se vea perturbada.

Pero la información difusa se puede combatir dentro de las organizaciones, ya que existen algunas herramientas o procesos que ayudan a seleccionar la información que de verdad necesitan los colaboradores y poder ayudarlos con su toma de decisiones.

Si la información que proviene desde los niveles jerárquicos más altos (puestos directivos) se esclarece y se trata desde un principio para evitar que se vuelva difusa, a la hora de pasar a los niveles inferiores será de claridad para todos, igual cuando venga desde un nivel inferior a uno alto, será de beneficio para toda la organización, haciendo que se vuelva comprensible para todos.

Proceso para la conducción de la información difusa.

El proceso debe de ser cubierto por toda la empresa y es necesario que se instituya desde el nivel jerárquico más alto (nivel directivo), ya que por lo regular son ellos los que se encargan de estipular las insuficiencias de información de la empresa, pero con la visión estratégica que se caracteriza de este nivel.



Proceso de la conducción de la toma de decisiones, elaboración propia con información de (Sánchez, 2012)

Carencia de información.

Es el paso número uno del proceso para la conducción de la información difusa, se produce cuando se da cuenta que se carece de información ya sea de dentro o fuera de la organización; a su vez se cuentan las metas y los objetivos que tiene la empresa. Se debe contar con información sobre los consumidores que actualmente se tienen, de manera interna tiene que saber cómo es que esta su producción o si sus procesos son los adecuados para lo que se requiere. La organización debe de enterarse sobre las nuevas tecnologías o procesos que surgen en el mercado y que les podrían ser de ayuda para mejorar su competitividad.

Indagación de información.

Dependiendo que cual sea el tipo de información que requiera la organización, es vital realizar un plan estratégico sobre la exploración de información, esto con la finalidad de evitar tener que hacer en repetidas ocasiones el trabajo y ahorrarles recursos y tiempo a los colaboradores. Es necesario que se den a conocer cuáles serán las actividades que tienen que hacer los colaboradores, para que se alcancen los objetivos de la organización. Toda acción que realice la organización debe de estar ordenada en un orden lógico y secuencial, se debe estipular en un principio los recursos a utilizarse durante la indagación de la información, con la finalidad de que cada colaborador sepa que es lo que ocupara.

Obtener toda clase de información (información difusa).

Durante todo el proceso de buscar información, los colaboradores se darán cuenta de que encontrar cantidades inimaginables de datos, estos al no estar ordenados o seguir un orden lógico y que no estén depurados, puede dar la impresión de que tal vez carezcan de sentido o no sean importantes. Se puede empezar con una serie de preguntas, esto con la finalidad de encontrar y eliminar información difusa:

¿Es lo que en verdad estaba buscando la organización?, ¿Se tienen datos confusos o difíciles de comprender?, ¿Se obtuvo de alguien confiable?, ¿Esta completa la información, ha sido verificada?

Apoyarse de herramientas y/o procesos para encontrar la información clara y necesaria.

Para que la organización pueda localizar la información que de verdad le pueda servir para sus propósitos, debe de tener en cuenta estos pasos:

- Localizar palabras clave
- Tener lecturas rápidas de la información
- Realizar ficheros que contengan la información
- Identificar el origen y contenido
- Repartir tareas a cada colaborador
- Explorar, agrupar y clasificar la información

La organización también puede hacer uso de otras herramientas para hacer frente a la información difusa, como:

Big data.

“Conjunto de datos o combinaciones de conjuntos de datos cuyo tamaño (volumen), complejidad (variabilidad) y velocidad de crecimiento (velocidad) dificultan su captura, gestión, procesamiento o análisis mediante tecnologías y herramientas convencionales, tales como bases de datos relacionales y estadísticas convencionales o paquetes de visualización, dentro del tiempo necesario para que sean útiles” (PowerData , 2018)

Big data es una gran herramienta para cualquier organización, ya que les da la oportunidad de procesar una cantidad de información muy grande, logrando depurarla y dar solución a la toma de decisiones de las organizaciones.

Gestión de la información.

La gestión de la información se traduce como herramientas que ayudan a las organizaciones a conseguir, producir y transferir, con la menor cantidad de recursos posibles, datos e información para posteriormente transformarla en conocimiento, con certeza, autenticidad y novedosa para que la organización alcance sus objetivos establecidos.

En otras palabras, obtener la información necesaria, para el colaborador que lo necesite, cuando se requiera, para ayudarlo en su toma de decisión.

Evaluar la información que se obtuvo.

En esta parte del proceso, se valora que tanto ayuda a resolver las carencias y si apoya a alcanzar los objetivos de la organización. Es de suma importancia evaluar la información obtenida, ya que de esto se definirá la competitividad de la organización. Para poder evaluar la información que se obtuvo, la organización debe de hacer lo siguiente:

- Definir objetivos de evaluación
- Hallar aspectos tanto específicos como generales de la información
- Unir la información
- Revisar diferentes puntos de vista que se tengan de la información
- Retroalimentar el proceso
- Distinguir de donde proviene la información
- Diferenciar lo que ya fue probado de lo que no

Colaboradores procesan la información "limpia".

En el penúltimo escalon del proceso para la conducción de la información difusa, los colaboradores deben procesar la información "limpia", es decir la que ya se libró de toda esa parte confusa y difusa, si la información se comprende adecuadamente lograra ser de máxima ayuda para la organización.

Para hacer que los colaboradores perciban mejor la información, se puede hacer uso de las siguientes estrategias:

- Resumir la información
- Reflexionar y dar una conclusión
- Realizar los reportes adecuadamente
- Elaboración de esquemas (cuadro sinóptico, mapa de conceptos, entre otros.)
- Análisis cuidadoso de la información

Se logra una correcta toma de decisiones.

Por último, si se realizaron correctamente cada uno de los pasos y en el lugar que corresponden, el colaborador no debería de tener problema para poder tomar la mejor decisión en favor de la organización, pudiendo alcanzar sus metas establecidas y ser competitiva, permitiéndole seguir vigente en el mercado por mucho tiempo.

Importancia de una buena comunicación en una organización.

El correcto uso y entendimiento de la información favorece a la organización, logrando aumentar su competitividad, por lo que es de suma importancia saber cómo hacerla rendir. Aunque lo más trascendental es el conocimiento que la información está otorgando a los colaboradores de la empresa, con la finalidad de que su toma de decisiones este mejor fundamentada.

Usar de forma correcta la información depende de que ocurra un correcto flujo de la misma entre la empresa y su ambiente tanto externo como interno. El tener la información verdadera, sin estar alterada o modificada, provocara en el colaborador una sensación de seguridad que le ayudara a ejecutar sus actividades o para la toma de decisiones, esto provoca que la organización cumpla con sus objetivos establecidos y alcance sus metas.

También la información generada debe de fomentar la competitividad, esta no solo depende de la capacidad que tenga la empresa de producir, ser competitiva, de los precios que maneja, dar a conocer sus productos y/o servicios, entre otras; lo que genere la organización debe de ser lo que en verdad espere el consumidor, es por esto que la organización debe de conocer y estar enterada de lo que sucede fuera de ella.

La información de lo que quiere el consumidor debe de estar en su poder lo más rápido que se pueda, con el fin de que sus rivales no se les adelanten. La compilación de información, su captura, comprensión y uso dela misma es la clave para cualquier organización.

La información clara y precisa, “transparente”, ayuda a mejorar todo lo que esté haciendo la organización, tanto interna como externamente, sus procesos, su administración, ya que si la información es clara y concisa y está disponible cuando se le requiere, aumenta la competitividad de la organización y ayuda a su capital humano en su día a día.

Propuesta de tesis.

Realizar el “Proceso para la conducción de la información difusa” en la Pyme “Combustlan S.A. de C.V.”

Objetivo.

Depurar la información difusa que se tiene en la Pyme, ya que es una constante que aqueja a los colaboradores, de no comprender muy bien la información que se les da y no tomar la mejor decisión.

Agradecimientos.

Agradezco a mi familia, por darme todo el apoyo y el impulso para seguir día con día, al Instituto Tecnológico de Orizaba por abrirme sus puertas y permitirme continuar mis estudios con la Maestría en Ingeniería Administrativa y al Doctor Fernando Aguirre y Hernández por motivarme con su conocimiento en el seminario de Fundamentos de Ingeniería Administrativa para realizar cada uno de los artículos asignados.

Conclusión.

El conjunto de información con el que cuenta la organización, puede ayudarla durante todas las actividades que realiza, en el lugar y momento necesario, siempre y cuando sea comprendida por el colaborador que la requiera.

Realizar correctamente el proceso de depuración de información difusa y elegir la que realmente sirve para la empresa, lograra que los directivos (la parte alta del organigrama) puedan elegir mejor el rumbo que debe tomar la organización, mejorara su desempeño y será mucho más competitiva de lo que ya es, ya que todos los colaboradores estarán bien informados sobre lo que ocurre tanto interna como externamente. Pero, si no se puede distinguir entre lo que es difuso y lo que no lo es, la toma de decisión en la organización y el resto de actividades que se llevan a cabo día con día se verán afectadas, bajando considerablemente el rendimiento de la organización.

Se concluye que la “información difusa” es algo que afecta a todas las organizaciones, sin importar su tamaño o giro mercantil, pero si es tratada adecuadamente y el flujo de información en la organización es el ideal, mejorara enormemente su competitividad y podrá adecuarse a los cambios que se requieran.

Bibliografía.

Arévalo, J. A. (2007). Gestión de la Información, gestión de contenidos y conocimiento. *II Jornadas de trabajo del Grupo SIOU* , 1-5.

Cuahua, A. T. (05 de Marzo de 2016). *Gestiopolis* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/fuentes-informacion-manejo-informacion-difusa/>

Equipo de redacción, Revista Digital Tiposde.com. (29 de Enero de 2010). *Tiposde*. Obtenido de <http://www.tiposde.com/ciencia/fuentesinformacion/fuentes-cualitativas.html>

Equipo de redacción, Revista Digital Tiposde.com. (29 de Enero de 2010). *Tiposde*. Obtenido de <http://www.tiposde.com/ciencia/fuentesinformacion/fuentes-cuantitativas.html>

Oxford. (2018). *Oxford Living Dictionaries* . Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/difuso>

PowerData . (2018). *PowerData Especialistas en gestión de datos* . Obtenido de <https://www.powerdata.es/big-data>

Rojas, N. S. (15 de Octubre de 2015). *Gestiopolis* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/informacion-difusa-un-mundo-de-datos-inciertos/>

Sánchez, L. R. (14 de Marzo de 2012). *Gestiopolis* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-uso-de-informacion-difusa-en-la-toma-de-decisiones-empresariales/>

Viñolas, M. L. (2011). Fuentes de información: tipos y características . *Collegi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya* , 1-8.

Wikipedia. (8 de Marzo de 2018). *Wikipedia la enciclopedia libre* . Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Informaci%C3%B3n>