

### 3.- ¿CUÁNTA INFORMACIÓN DEBE UTILIZAR UN DIRECTIVO?

Experimentos psicológicos han evidenciado que existe una relación entre la cantidad de información suministrada y la utilización de la misma

Si se ofrece un poco de información apenas si la utiliza. Cuando la cantidad comienza a ser importante "*punto significativo*" empieza a utilizarse. A medida que aumenta hasta llegar a un "*punto óptimo*" también se utiliza más llegando casi al 100%. A partir de ese "*punto óptimo*", si aumenta algo la información se seguirá utilizando todo hasta llegar a un "*punto de declive*" en que se suministra más información de la que se puede utilizar. A partir del "*punto de declive*" y hasta el punto de "*sobrecarga*" cada vez se utiliza un porcentaje inferior, aunque la cantidad total de información permanece invariable. A partir del "*punto de sobrecarga*" en que la cantidad es tan grande que desorienta al directivo y éste funciona según le sugiere su ingenio.

El 99 por 100 de nuestros directivos se halla en el "*punto de sobrecarga*", Se ha ofrecido dos soluciones al problema: el "*filtraje*" y la "*condensación*" de la información. el tiempo del directivo dedicado a información sin bajar por ello en su rendimiento.

Ackoff realizó el siguiente experimento. Seleccionó ocho artículos, cuatro por encima y cuatro por debajo de la media de calidad. Los artículos se redujeron a un 67% a un 33% de su extensión original y aun informe de 200 palabras. Se dejó leer los diferentes informes a estudiantes y se midió su retención a través de una prueba objetiva. Los resultados obtenidos indican que la puntuación media de los diferentes grupos fue de 87 puntos, a excepción del grupo que leyó el informe de 200 palabras, que obtuvo 75 puntos de media. En los artículos de calidad inferior la puntuación media fue de 85 puntos para todos los grupos, excepto para el que leyó el informe, que obtuvo una puntuación media de 92 puntos.

Dos conclusiones se desprenden: 1ª que la literatura científica puede ser resumida al 33% sin que se produzca pérdida de contenido. 2ª que en los artículos malos la condensación favorece su estudio.

Se sugieren dos medios de actuación para filtrar y condensar la información que llega al directivo:

1º Las secretarías seleccionan lo verdaderamente importante para descargar a su jefe de trabajo. También puede encomendarse la tarea a especialistas.

2º Los ordenadores también realizan la labor de filtraje. Se compara el perfil del artículo con el de los intereses del directivo. También se hace recontando las palabras significativas más frecuentes y se escriben frases en que aparecen por el orden en el están en el artículo. El procedimiento permite controlar la extensión del resumen pero resulta costoso.