

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union



TOMA DE DECISIONES





¿Qué es la toma de decisiones?



- Significa tomar decisiones entre formas de acción alternativas, que también pueden incluir la inacción.
- Es una función primaria de la gestión.
- Las decisiones determinan tanto las acciones de gestión como las de organización.
- Representa un compromiso bien equilibrado con la acción.
- Es un proceso continuo y un componente indispensable del proceso de gestión propiamente dicho.



Características de la toma de decisiones

- ❑ La toma de decisiones implica una elección
- ❑ La toma de decisiones es un proceso continuo y dinámico.
- ❑ La toma de decisiones es una actividad/proceso tanto mental como intelectual
- ❑ Las decisiones correctas siempre se basan en información fiable.
- ❑ La toma de decisiones es un proceso orientado a encontrar y proporcionar soluciones a los problemas.



La toma de decisiones requiere conocimiento, habilidades, experiencia y madurez por parte de los que toman las decisiones.





Tipos de decisiones

- Decisiones programadas - decisiones directas o decisiones que ocurren con suficiente frecuencia como para que desarrollemos una respuesta automatizada a ellas.
- Decisiones no programadas - decisiones únicas e importantes que requieren un pensamiento consciente, la recopilación de información y una cuidadosa consideración de las alternativas.



Regla de decisión
□ respuesta
automatizada que
usamos para tomar
estas decisiones

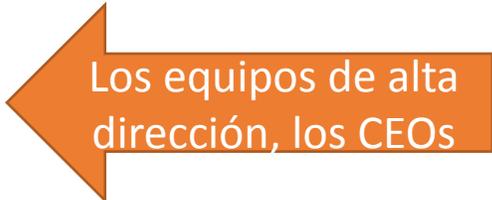
Una situación crítica
constituye una
decisión no
programada para las
empresas.





Clasificación según su ocurrencia

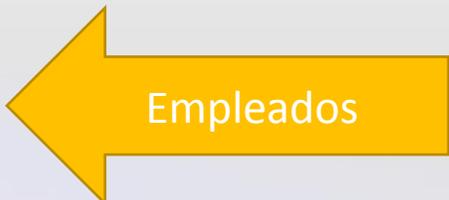
- Las decisiones estratégicas marcan el rumbo de una organización.
- Las decisiones tácticas son decisiones sobre cómo se harán las cosas.
- Las decisiones operativas se refieren a las decisiones que los empleados toman cada día para dirigir la organización.



Los equipos de alta
dirección, los CEOs



Managers



Empleados



Enfoques para la toma de decisiones

- Modelo de toma de decisiones racional.
- Modelo de toma de decisiones de racionalidad limitada.
- Modelo intuitivo de toma de decisiones.
- Modelo de toma de decisiones creativa.



La importancia de tomar buenas decisiones se relaciona con nuestra capacidad de manejar nuestra inteligencia emocional para asegurarnos de que tomamos las decisiones correctas.



Modelo de toma de decisiones racional

→ Una serie de pasos que los responsables de la toma de decisiones deben considerar si su objetivo es maximizar la calidad de sus resultados.

Demasiada información puede llevar a la parálisis del análisis.





Modelo de racionalidad limitada

- Una parte importante es la tendencia a satisfacer, que se refiere a aceptar la primera alternativa que cumpla con sus criterios mínimos.





Modelo de toma de decisiones intuitivo

- Se refiere a la toma de decisiones sin un razonamiento consciente.
- El punto clave es que sólo se considera una elección a la vez.
- Los novatos no son capaces de tomar decisiones efectivas de esta manera, porque carecen de experiencia previa para basarse.



Los responsables de la toma de decisiones, experimentados y capacitados, tienen una idea de lo bien que puede funcionar una solución determinada.



Si revisan el modelo mental y encuentran que la solución no funcionará, alteran la solución.



Si aún no se considera una solución factible, se descarta como opción, y se prueba una nueva idea hasta que se encuentre una solución factible.



Modelo de toma de decisiones creativas

- **Identificación de problemas** – la necesidad de resolver problemas se hace evidente.
- **Inmersión** – quien toma las decisiones piensa conscientemente en el problema y recoge información.
- **Incubación** – el problema se deja de lado. El cerebro está trabajando en el problema inconscientemente.
- **Iluminación** – el momento de comprensión cuando la solución al problema se hace evidente para la persona.
- **Verificación y aplicación** - la persona que toma la decisión verifica conscientemente la viabilidad de la solución e implementa la decisión.

momento "eureka"

Identificación
del problema

Inmersión

Incubación

Iluminación

Verificación
&
Aplicación



Contexto para la toma de decisiones

- El proceso de toma de decisiones es un proceso paso a paso que permite a los profesionales resolver los problemas sopesando las pruebas, examinando alternativas y eligiendo un camino a partir de ahí





Identificar la decisión



Identifica el problema - el primer paso para iniciar el proceso de toma de decisiones.

Asegúrate de que el problema se analice cuidadosamente, se defina claramente y todos los involucrados en el resultado se pongan de acuerdo sobre lo que debe ser resuelto.

Si es necesario alcanzar un objetivo específico, hazlo medible y oportuno para que se sepa con certeza que ha cumplido el objetivo al final del proceso.



Crear tu equipo y establecer un límite de tiempo

- ✓ Selecciona a las personas adecuadas para guiar el proceso de toma de decisiones
- ✓ Selecciónalos por sus habilidades y experiencia.
- ✓ Decide quién tendrá la última palabra.
- ✓ Asigna tiempo para considerar las opciones.
- ✓ Acuerda una fecha límite.



El hecho de no fijar un plazo puede dar lugar a la pérdida de la responsabilidad!

¿Están dispuestos los responsables de la toma de decisiones a asumir la responsabilidad de los errores y desafíos? ¿Harán un seguimiento y llevarán a cabo las tareas hasta su conclusión?



Reunir información relevante

- ✓ Haz una evaluación interna.
- ✓ Busca información de los sistemas externos fuentes (estudios, investigaciones de mercado)
- ✓ Tómate tu tiempo para asegurarte de que toda la información y los recursos están actualizados.
- ✓ Unifica toda la información y asegúrate que tanto los involucrados como los responsables tengan acceso.





Identificar alternativas

Identifica las
posibles soluciones a
tu problema.





Sopesar las pruebas y determinar los riesgos involucrados.

- ✓ Sopesa las pruebas a favor o en contra de dichas alternativas.
- ✓ Identifica los posibles escollos de cada una de tus alternativas y compáralos con las posibles recompensas.



¿Cuáles son las consecuencias de tomar una decisión equivocada?
¿Cuáles son los beneficios de tomar una decisión apropiada?
El peor escenario y la probabilidad de que ocurra.



Comprueba lo que las empresas han hecho en el pasado para tener éxito en estas áreas, y echa un vistazo a las ganancias y pérdidas de tu propia organización.



Tomar la decisión y actuar



- ✓ ¡Ahora hazlo!
- ✓ Desarrolla un plan para que tu decisión sea tangible y alcanzable. Tómate tiempo para reflexionar sobre la decisión antes de apretar el gatillo.
- ✓ Documentate y almacena de forma segura el proceso que concluyó con esta decisión.

Excelente para ajustar la siguiente
ronda de decisiones.





Revisar tu decisión

Después de un tiempo predeterminado, evalúa de forma sincera tu decisión.

Lista de verificación :

- ¿Resolviste el problema?
- ¿Respondió a la pregunta?
- ¿Cumpliste tus objetivos?



Sí - toma nota de lo que funcionó para futuras referencias.

No - aprende de tus errores mientras empiezas el proceso de toma de decisiones de nuevo.



Referencias

- Akrani, Gaurav: Decision Making Process In Management - Problem Solving <https://kalyan-city.blogspot.com/2010/06/decision-making-process-in-management.html>. Published on: 6th January 2010.
- Cannakins: Creating a Decision-Making Framework for Your Business.
<https://cannakins.com/creating-a-decision-making-framework-for-your-business/>
- Gavin, Matt: 8 STEPS IN THE DECISION-MAKING PROCESS.
<https://online.hbs.edu/blog/post/decision-making-process>
- Human Relations v. 1.0.
https://saylordotorg.github.io/text_human-relations/s12-01-understanding-decision-making.html
- Lucidchart Content Team: 7 Steps of the Decision-Making Process.
<https://www.lucidchart.com/blog/decision-making-process-steps>

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

