

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA GABRIEL RENE MORENO
FACULTAD DE INGENIERÍA EN CIENCIAS DE LA
COMPUTACIÓN Y TELECOMUNICACIONES
CARRERA INGENIERÍA EN SISTEMAS



TAREA #2

TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA:
PROCESO Y CLASIFICACIÓN

MATERIA: Sistemas para el soporte a la toma de decisiones

DOCENTE: Ing. Peinado Pereira Miguel Jesus

SIGLA: INF432 -SA

UNIVERSITARIO: Cahuasiri Poroso David

REGISTRO: 220031665

2/2024

Santa Cruz – Bolivia

RESUMEN TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA:

PROCESO Y CLASIFICACION

El proceso de toma de decisiones es un conjunto de pasos que se siguen para llegar a una conclusión o seleccionar una opción entre varias alternativas. Este proceso es fundamental en diversas áreas, desde la gestión empresarial hasta la vida personal.

En una empresa, los directivos toman decisiones para alcanzar objetivos. Una decisión implica elegir la mejor opción considerando recursos limitados. Quienes toman estas decisiones pueden ser directivos o empleados según la situación. Existen diferentes enfoques para tomar decisiones, desde racionales hasta basados en la negociación. Estos enfoques pueden estar influenciados por la disponibilidad de información y normas organizativas.

Principales enfoques sobre la toma de decisiones: Racional, satisfactor, procedimiento organizacional y político.

Quienes toman decisiones pueden usar diferentes enfoques, considerando datos tanto cuantitativos como cualitativos. La información es esencial y puede haber certeza, incertidumbre o riesgo en los datos. Se pueden usar métodos cuantitativos o cualitativos según la situación. Más información generalmente aumenta las posibilidades de éxito, pero puede ser costosa y llevar más tiempo. Las bases de datos y sistemas informáticos son útiles cuando la cantidad de información es abrumadora. La toma de decisiones sigue un ciclo donde la información inicial conduce a decisiones y acciones, generando nueva información y repitiendo el proceso.

1. Identificación del problema o la oportunidad

- **Descripción:** El primer paso es reconocer y definir claramente el problema o la oportunidad que requiere una decisión. Esto incluye entender las causas y el alcance del problema.
- **Ejemplo:** Una empresa nota una disminución en las ventas de un producto específico.

2. Recolección de información

- **Descripción:** Reunir toda la información relevante que pueda ayudar a tomar una decisión informada. Esto incluye datos, hechos, opiniones y experiencias previas.

- **Ejemplo:** La empresa recopila datos de ventas, retroalimentación de clientes y análisis de la competencia.

3. Generación de alternativas

- **Descripción:** Desarrollar una lista de posibles soluciones o cursos de acción que puedan resolver el problema o aprovechar la oportunidad.
- **Ejemplo:** La empresa considera alternativas como mejorar el producto, cambiar la estrategia de marketing, o introducir descuentos.

4. Evaluación de las alternativas

- **Descripción:** Analizar las ventajas y desventajas de cada alternativa, considerando factores como costos, beneficios, riesgos, y el impacto a corto y largo plazo.
- **Ejemplo:** La empresa evalúa el costo de mejorar el producto versus el posible aumento en ventas.

5. Selección de la mejor alternativa

- **Descripción:** Con base en la evaluación, seleccionar la alternativa que mejor resuelve el problema o maximiza la oportunidad.
- **Ejemplo:** La empresa decide que mejorar el producto es la mejor opción para aumentar las ventas.

6. Implementación de la decisión

- **Descripción:** Poner en marcha la alternativa elegida, asignando recursos y comunicando la decisión a las partes involucradas.
- **Ejemplo:** La empresa lanza una versión mejorada del producto y ajusta su estrategia de marketing.

7. Monitoreo y evaluación de resultados

- **Descripción:** Después de implementar la decisión, es crucial monitorear los resultados para asegurar que la decisión está teniendo el efecto deseado. Si los resultados no son los esperados, puede ser necesario ajustar la decisión.
- **Ejemplo:** La empresa monitorea las ventas del producto mejorado y la respuesta del mercado.

8. Retroalimentación y aprendizaje

- **Descripción:** Reflexionar sobre el proceso de toma de decisiones para identificar lecciones aprendidas y mejorar en futuras decisiones.
- **Ejemplo:** La empresa analiza el éxito de la decisión y toma nota de lo que funcionó bien y lo que se puede mejorar.

Tipos de decisiones

Según el nivel jerárquico donde se toma la decisión

- **Decisiones estratégicas o de planificación:** eligen objetivos y planes a largo plazo. Requieren información precisa y oportuna, ya que un error puede ser costoso. Ejemplos incluyen decisiones sobre ubicación, financiamiento y productos a fabricar.
- **Decisiones tácticas o de pilotaje:** Los decisores son directivos intermedios que implementan decisiones estratégicas para asignar recursos de manera eficiente. Ejemplos incluyen decisiones sobre distribución en planta, presupuesto y producción.
- **Decisiones operativas o de regulación:** Los decisores son supervisores y gerentes que se ocupan de tareas diarias y funcionales, como aprobar créditos, gestionar inventarios y asignar trabajos.

Según el método utilizado para la toma de decisiones

- **Decisiones programadas:** Se establece un procedimiento para abordar decisiones repetitivas y bien definidas. Estas decisiones son previsibles y se resuelven utilizando rutinas, prácticas estándar o simulaciones. Un ejemplo es seguir un protocolo para compensar a un cliente que presenta una queja.
- **Decisiones no programadas:** Son decisiones nuevas, no rutinarias y muy importantes. No existen métodos predefinidos para manejar estas situaciones inesperadas. Se resuelven a menudo con intuición, creatividad o juicio personal del decisor. Ejemplos incluyen decidir cómo lidiar con una catástrofe que destruye un almacén o expandirse a mercados internacionales.

Clasificación sintética

- **Decisiones estructuradas (=Decisiones programadas):** Las tres fases principales (inteligencia, diseño y elección) son estructuradas y utilizan métodos matemáticos y reglas de decisión en cada fase.
- **Decisiones semiestructuradas:** No se pueden usar métodos en la fase de inteligencia y, a veces, tampoco en las fases de diseño y selección. La fase de inteligencia suele ser no estructurada, pero después de identificar el problema, es posible usar modelos matemáticos, algoritmos o reglas de decisión.
- **Decisiones no estructuradas (=Decisiones no programadas):** No se pueden usar métodos matemáticos o reglas en ninguna de las fases, ya que ninguna de ellas es estructurada.