Segunda Edición

Toma de Decisiones Gerenciales

Métodos cuantitativos para la administración

Jairo Amaya Amaya

ECOE EDICIONES

JAIRO AMAYA AMAYA

Ingeniero de Sistemas Cum Laude e Ingeniero Industrial Cum Laude de la Universidad Industrial de Santander (UIS). Magíster en Ciencias Computacionales de la UNAB-ITESM de Monterrey (México). Diplomado en alta gerencia de la Universidad Externado de Colombia, diplomado en Gestión de la Calidad con Bureau Veritas International, diplomado en Docencia Virtual con la UNAB.

Amplia experiencia administrativa como funcionario de la DIAN en las áreas de informática, Jefe de Planeación y Jefe de Coordinación Regional, así como arquitecto de software de la Subdirección de Tecnología. Asesor y consultor de empresas privadas, contribuyendo a sus desarrollos gerenciales.

Docente en las áreas administrativa e informática, a nivel de pregrado y posgrado. Fue Director de la línea de gestión administrativa de la Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Santo Tomás (Seccional Bucaramanga). A nivel de posgrado ha manejado las cátedras de toma de decisiones gerenciales, gerencia de proyectos de telecomunicaciones, planeación estratégica, y Sistemas de Información, y negociación. Fue postulado como uno de los mejores docentes universitarios de Colombia según la revista portafolio.com.co año 2006.

Creador del sitio web denominado http://JairoAmaya.com, un sitio desarrollado con las técnicas más avanzadas a nivel mundial contando a la fecha con más de 42,000 visitas y el nuevo sitio http://RecursosdeGerencia.com.

Tabla de contenido

Figuras

Tablas

Prólogo

La Toma de Decisiones es una de las competencias clave para todo ejecutivo así como lo es en el aspecto personal de cada uno de los seres humanos, pues son los ejecutivos los responsables de seleccionar una entre varias opciones en la Empresa.

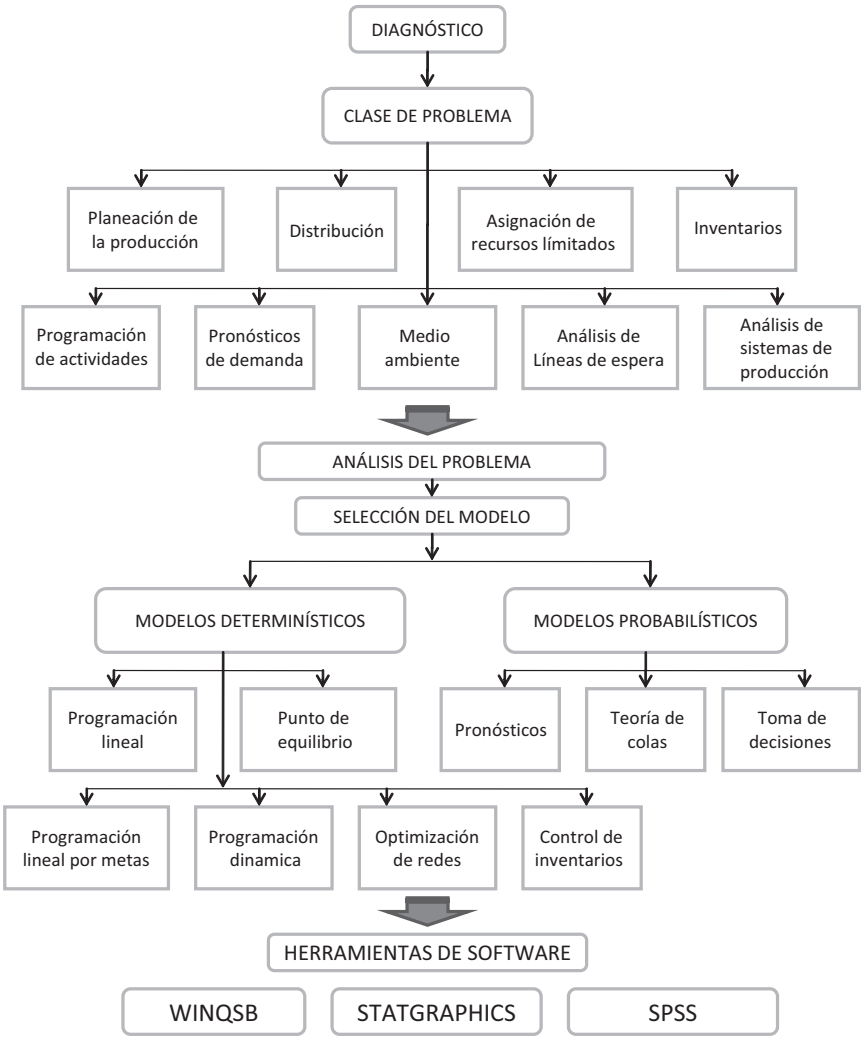
Los directivos deben conocer el proceso para generar y aplicar decisiones efectivas reconociendo que en tal proceso se involucran aspectos tanto de carácter humano como de carácter técnico. En este sentido, este libro pretende que cada usuario conozca, en primer lugar, su perfil decisorio, y luego aprenda las diversas técnicas de la toma de decisiones como disciplina perteneciente a la Investigación de Operaciones.

Este trabajo ha sido el fruto de cinco años de experiencia como docente de la materia Toma de Decisiones Gerenciales (Métodos cuantitativos para la administración) a nivel de maestría en administración de empresas.

Básicamente, su contenido ha mostrado ser una herramienta práctica para docentes y estudiantes en el tema, diferenciándose de otros, en su sencillez y en el hecho de contar con herramientas de software que son útiles a la hora de resolver problemas de investigación de operaciones.

Finalmente, quiero agradecer a mis alumnos, a mis profesores y a los pares en el tema quienes han contribuido a que este libro sea mejor.

MAPA CONCEPTUAL
TOMA DE DECISIONES GERENCIALES



Capítulo 1

Introducción a la toma de decisiones

La toma de decisiones es fundamental en cualquier actividad humana. En este sentido, todos somos tomadores de decisiones. Sin embargo, tomar una decisión acertada empieza con un proceso de razonamiento constante y focalizado, que puede incluir varias disciplinas como la filosofía del conocimiento, la ciencia y la lógica, y por sobre todo, la creatividad.

Un gerente debe tomar muchas decisiones todos los días. Algunas de ellas son decisiones de rutina mientras que otras tienen una repercusión drástica en las operaciones de la empresa donde trabaja. Algunas de estas decisiones podrían involucrar la ganancia o pérdida de grandes sumas de dinero o el cumplimiento o incumplimiento de la misión y las metas de la empresa. En este mundo cada vez más complejo, la dificultad de las tareas de los decisores aumenta día a día. El decisor (una persona que tiene un problema) debe responder con rapidez a los acontecimientos que parecen ocurrir a un ritmo cada vez más veloz. Además, un decisor debe asimilar a su decisión un conjunto de opciones y consecuencias que muchas veces resulta desconcertante.

El estilo y las características del decisor se pueden clasificar en: el *pensador*, el *cowboy* (repentino e intransigente), *maquiavélico* (el fin justifica los medios), el *historiador* (cómo lo hicieron otros), el *cauteloso* (incluso nervioso), y otros.

Con frecuencia, las decisiones de rutina se toman rápidamente, quizás inconscientemente, sin necesidad de elaborar un proceso detallado de consideración. Sin embargo, cuando las decisiones son complejas, críticas o importantes, es necesario tomarse el tiempo para decidir sistemáticamente. Las decisiones críticas son las que no pueden ni deben salir mal o fracasar. Uno debe confiar en el propio juicio y aceptar la responsabilidad. Existe una tendencia a buscar chivos expiatorios o transferir responsabilidades.

- ¿Cuál es la meta que usted desea alcanzar? Elija la meta que satisfaga sus valores. Los valores deben expresarse en escala numérica y mensurable, esto es para hallar las jerarquías entre ellos.
- Averigue cuál es el conjunto posible de *cursos de acción* que puede tomar y luego reúna información confiable sobre cada uno de ellos. La información objetiva sobre los cursos de acción también puede expandir su conjunto de alternativas. Cuantas más alternativas desarrolle, mejores decisiones podrá tomar.
- Conviértase en una persona creativa para expandir su conjunto de alternativas.
- Pablo Picasso se dio cuenta de esto y dijo: "Todos los seres humanos nacen con el mismo potencial de creatividad. La mayoría lo derrochan en millones de cosas superfluas. Yo invierto el mío en una sola cosa: mi arte". Las alternativas de decisiones creativas son originales, relevantes y prácticas.
- Prediga el resultado de cada curso de acción individual mirando hacia el futuro.
- Elija la mejor alternativa que tenga el menor riesgo involucrado en llegar a la meta.
- Implemente su decisión. Su decisión no significa nada, menos que la ponga en acción.

Otros títulos de su interés

Administración de compras
Alberto Montoya Palacio

Administración para ingenieros
Miguel David Rojas

Cadena de abastecimientos dinámicas
John Gattorna

Cómo crear y dirigir la nueva empresa
Julio Flórez A.

Contabilidad de costos
Gonzalo Sinisterra

Contabilidad general
Ángel María Fierro

Costeo basado en actividades ABC
Joaquín Cuervo y Jair Albeiro Osorio

Toma de Decisiones Gerenciales

Este texto pretende dar al estudiante y al profesional, una visión clara de los aspectos humanos que tienen que ver con la toma de decisiones gerenciales, asimile los conceptos técnicos inherentes a los métodos cuantitativos usados para la toma de decisiones enfocando la solución de los problemas al uso de software especializado y utilizando como herramienta principal el computador.

Tomar decisiones implica un proceso que va desde las ideas iniciales hasta la puesta en marcha de las mismas.

Los directivos deben conocer el proceso para generar y aplicar decisiones efectivas teniendo en cuenta que están involucrados aspectos tanto de carácter humano como técnico, los que se pretenden combinar en este libro para que cada usuario conozca en primer lugar su perfil decisorio, y luego aprenda las diversas técnicas que existen en toma de decisiones como disciplina perteneciente a la investigación de operaciones con el fin que las aplique según el caso.

Colección: ciencias administrativas
Área: administración

ECOE EDICIONES

978-958-648-636-1
9 789586 486361

www.ecoeediciones.com