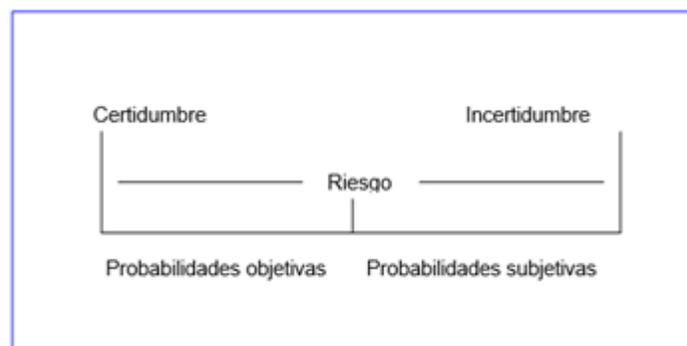


El Problema de la Decisión y la Solución del Problema

El Problema de la decisión

Se tienen que analizar varios aspectos para la toma de decisiones, la forma en que se abordarán esas decisiones con base en el problema que se quiere resolver, las posibles soluciones y el grado de riesgo que tomará cada una de ellas.

La certidumbre, riesgo e incertidumbre son las circunstancias en las que se toman las decisiones.



Certidumbre, riesgo e incertidumbre: circunstancias en las que se toman las decisiones

Certidumbre. Cuando los individuos están completamente informados del problema o los problemas y se conocen soluciones que se han dado a otros problemas como los resultados que han obtenido.

Riesgo. Es el punto medio entre los extremos de la certidumbre y la incertidumbre, la calidad de la información con la que se cuenta varía mucho. El responsable de tomar la decisión puede basarse en probabilidad objetiva y subjetiva.

Probabilidad Objetiva. Es la posibilidad de que ocurra el resultado con base en hechos consumados y cifras concretas.

Probabilidad subjetiva. Está basada en juicios y opiniones personales, dependen de la intuición de los individuos basada en experiencias de situaciones similares.

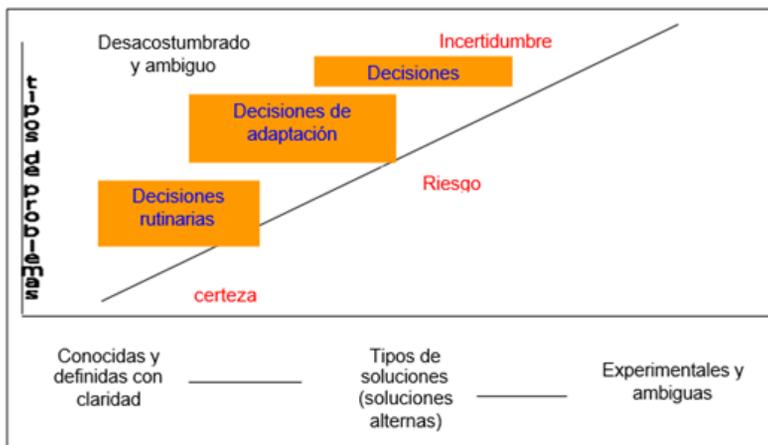
Incertidumbre. Cuando no se dispone con la información necesaria para asignar probabilidades a los resultados. En este plano las personas están imposibilitadas, aún no definen el problema y por lo tanto no pueden dar soluciones.

Estilos de toma de decisiones

Los estilos de toma de decisiones varían de acuerdo a las circunstancias en las que se encuentre el administrador:

- **Decisivo.** Este estilo de decisión es directo, eficiente, rápido y firme. Se valora la acción. Una vez fijado el plan, se apega a él. Valora la honestidad, lealtad y la brevedad.
- **Jerárquico.** Las personas que aplican este estilo altamente analítico y enfocado esperan que sus decisiones, una vez tomadas, sean finales y resistan la prueba del tiempo.
- **Integrador.** En la modalidad integradora, las personas enmarcan los problemas de manera amplia, utilizando los aportes de muchas fuentes, y toman decisiones que involucran múltiples cursos de acción que podrían evolucionar con el tiempo.

Tipos de tomas de decisiones



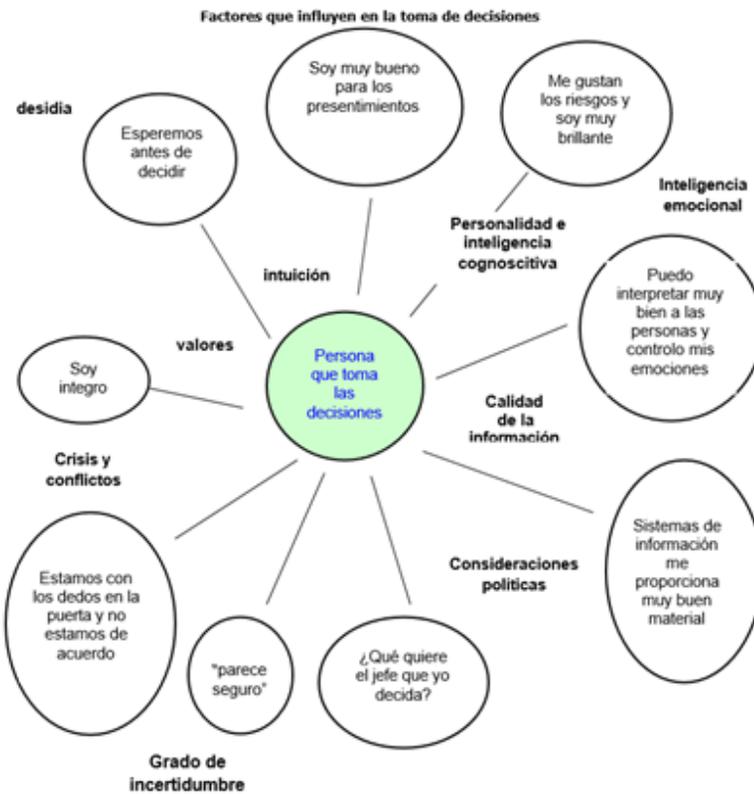
- Decisiones básicas. Se tienen una amplia variedad de situaciones y el responsable para poder decidir debe de comenzar por definir exactamente el problema que está presente, una vez que identificó con precisión el problema, deberá generar y evaluar soluciones alternas. Se fundamentan en considerar la certidumbre, riesgo e incertidumbre, ya que son decisiones rutinarias, de

adaptación e innovadoras. En la siguiente figura se muestran las diferentes combinaciones de problemas (eje vertical) y soluciones (eje horizontal) que dan por resultado tres categorías de decisiones.

- Decisiones rutinarias. Cuando los problemas están relativamente definidos y conocidos, para estos problemas hay soluciones alternas.
- Decisiones de adaptación. Cuando hay problemas a los que no se están tan acostumbrados para los que hay soluciones alternas. Se tienen que perfeccionar las decisiones y prácticas rutinarias anteriores. Este tipo de decisiones reflejan el concepto de mejora continua, donde se asume el desafío de mejorar un producto o servicio y aumentar los niveles de calidad y excelencia.
- Decisiones de innovación. Este tipo de decisión se toma cuando ya se logró descubrir, identificar y diagnosticar los problemas a los que no se están tan acostumbrados y son ambiguos, se generan soluciones alternas, únicas o creativas o la combinación de ambas.
- Decisiones en grupo. Muchas de las decisiones de la organización se hacen en forma grupal todos dan una opinión y en conjunto se llega a la mejor solución. El siguiente gráfico resumen las fases de este tipo de proceso de toma de decisiones

Factores que influyen en la toma decisiones

La calidad en la toma de decisiones no es igual en todas las personas a pesar de que todos son capaces de seguir los pasos. Existen fuerzas que logran influir en la toma de decisiones. La intuición puede ser también un aspecto que logra influir mucho en la toma de decisiones, las personas no solo recurren a técnicas analíticas y metodológicas, también recurren a sus presentimientos e intuición.



La solución del problema

Para poder comprender el tema se necesita definir cada uno de los conceptos que se están utilizando en el título que es la solución de problemas y toma de decisiones.

- Solución: proviene del latín Solutio que se refiere a la acción o efecto para resolver dificultades, dudas o problemas.
- Problema: es un asunto del que se espera una solución, es algo con lo que no estamos conformes y deseamos cambiar.
- Solución de problemas: es cuando generamos un camino a seguir para poder resolver o hacer cambios en situaciones alrededor de un problema.
- Toma de decisiones: cuando realizamos un análisis entre varias alternativas para poder seleccionar la más favorable.

Proceso de solución de problemas



Los seis pasos para la solución de problemas por lo general se muestran en círculo y a pesar de estar en orden y numerados los grupos van intercalando el proceso y pocas veces regresan a revisar los primeros pasos.

Referencias:

Jiménez Nieto Enrique. (2020, junio 14). *Solución de problemas, proceso paso a paso, la toma de decisiones y su relevancia*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/solucion-de-problemas-y-toma-de-decisiones/>