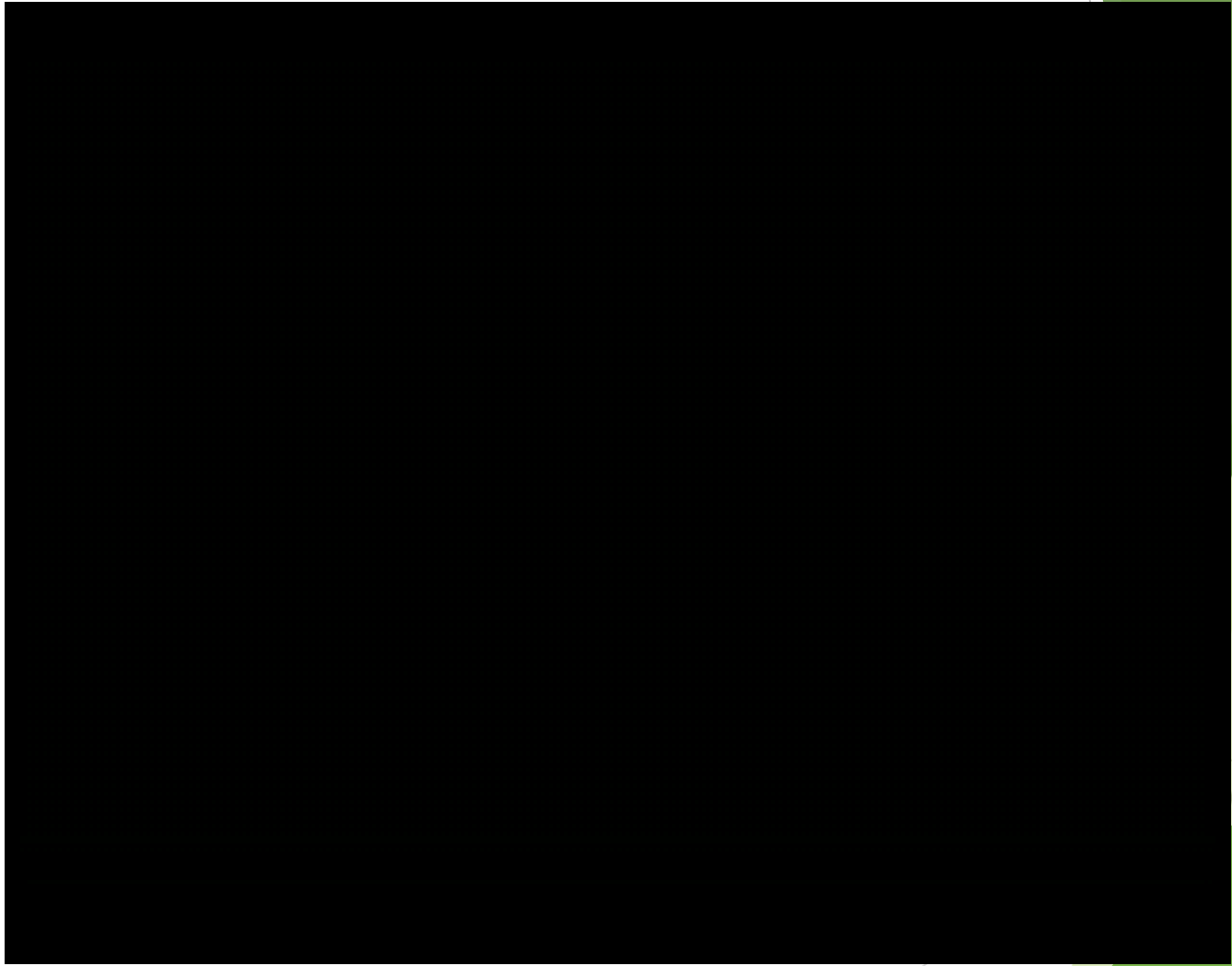


Toma de Decisiones en forma creativa

ANALISIS DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

- ▶ Decidir es la principal función del jefe
- ▶ Para tomar decisiones es indispensable seguir un método
- ▶ Analizar información
- ▶ Buscar alternativas
- ▶ Medir niveles de riesgo
- ▶ Establecer control y seguimiento



METODOLAGIA PARA ANALISIS DE PROBLEMAS

- ▶ Identificar el problema
- ▶ Recoger la información necesaria
- ▶ Analizar las causas del problema
- ▶ Buscar posibles soluciones
- ▶ Implantar la mejor solución
- ▶ Efectuar un seguimiento y control

Caso 1: El uso de la información

Un hombre se va a dar una ducha en el momento que su esposa está terminando de hacerlo.

En ese preciso instante suena el timbre de la puerta. Después de algunos segundos de duda, ambos deciden que ella irá, por lo cual, se envuelve en una toalla, va, abre la puerta y se encuentra con el vecino de al lado de casa.

Antes de que ella pronuncie una palabra el vecino le dice:

- Le doy 1000 € si deja caer la toalla en el suelo.

Ella piensa unos segundos, se decide, deja caer la toalla y se queda en cueros frente al vecino que, después de unos segundos, mete la mano en el bolsillo, saca 1000 €, se los entrega, da media vuelta y se va...

Aún confundida, cierra la puerta rápidamente, se envuelve otra vez en la toalla y vuelve al baño a secarse el pelo.

Cuando llega, su marido le pregunta quién había tocado el timbre.

- El vecino de al lado, dice ella.

Y el marido le pregunta:

- ¿Te devolvió los 1000 € que le presté?

Conclusión

Si usted comparte la información crítica con sus asociados, principalmente sobre créditos y riesgos, evitará situaciones indeseables.

LA TOMA DE DECISIONES

- ▶ Decidir es la oportunidad de mejorar y cambiar las cosas, es escoger la mejor alternativa de acuerdo con un criterio determinado lo que implica renunciar a las demás
- ▶ ELEMENTOS:

LA INFORMACION

- ▶ La necesaria
- ▶ Cual posee y cual falta
- ▶ Como obtenerla
- ▶ Como utilizar con ventaja la informacion que se posee
- ▶ Cual es aplicable e importante
- ▶ Cual no es aplicable ni importante

Caso 2: Estar bien informado

Un cura va conduciendo cuando ve una monja parada a un lado de la carretera, esperando el autobús.

El cura se detiene y le ofrece llevarla hasta el pueblo más próximo. La monja acepta y pone el equipaje en el asiento trasero. Al sentarse, su hábito se abre un poco y deja ver una hermosa pierna.

Cuando el cura lo advierte casi ocurre un accidente. Consigue controlar el coche, aunque no resiste la tentación y pone la mano en la pierna de ella.

La monja mira al cura y le dice:

-Padre, recuerde el Salmo 129.

El cura retira rápidamente su mano y pide disculpas, pero sus ojos se resisten a dejar de mirar la pierna, por lo que, poco después, su mano salta de la palanca del cambio esta vez a la rodilla de la monja:

- Padre, recuerde el salmo 129, reitera la monja.

El cura, contrariado, retira la mano y trata de disculparse:

- La carne es débil, hermana...

Llegan a su destino y ella mira al cura significativamente y le agradece el favor de haberla acercado a su destino.

El cura prosigue su viaje y cuando llega a su destino corre a ver lo que dice el salmo 129.

Salmo 129: "Sigue adelante e inténtalo.
Alcanzarás la gloria".

EL RIESGO

- ▶ Existe
- ▶ Incertidumbre
- ▶ Agentes externos
- ▶ Calidad de la información
- ▶ Diversificar el riesgo
- ▶ Evitar riesgos inútiles
- ▶ Asegurar el riesgo con un tercero

LA PERSONALIDAD

▶ Autoritario

▶ Consultivo

▶ Participativo

Caso 3: Cómo reaccionar ante una situación desfavorable

Un joven de la ciudad se fue al campo y le compró un burro a un viejo campesino por 100 €. El anciano acordó entregarle el animal al día siguiente, pero al día siguiente el campesino le dijo:

- Lo siento, hijo, pero tengo malas noticias.
El burro murió.

- Bueno, entonces, devuélvame mi dinero.
- No puedo, lo he gastado ya.
- Bien, da igual, entrégueme el burro.
- Y ¿para qué? ¿qué va a hacer con él?
- Lo voy a rifar.
- ¡Estás loco! ¿Cómo vas a rifar un burro muerto?
- Es que no voy a decir a nadie que está muerto, por supuesto.

Un mes después de este suceso se volvieron a encontrar el viejo vendedor y el joven comprador.

- ¿Qué pasó con el burro?
- Lo rifé. Vendí 500 papeletas a 2 € y gané 998 €.
- ¡¡¿Y nadie se quejó?!!
- Sólo el ganador, pero a él le devolví sus 2 €.

Conclusión

Éste es un ejemplo de cómo convertir una situación desfavorable en un éxito.

FACTORES QUE AFECTAN LA DECISION

- ▶ La organización
- ▶ La labor o actividad
- ▶ La persona
- ▶ Usted



TIPOS DECISORIOS

- ▶ Impetuoso (impulso)
- ▶ Intuitivos (autoconfianza)
- ▶ Gregarios (siguen)
- ▶ Racionales (hechos)

ERRORES EN LA TOMA DE DECISIONES

- ▶ Ausencia de objetivos claros
- ▶ Falta de información
- ▶ Falta de capacidad
- ▶ Falta de interés
- ▶ Exceso de información
- ▶ La intuición
- ▶ Seguimiento a la mayoría
- ▶ Falta de una metodología

Caso 4: Sobre la información correcta y veraz

Un reo, condenado a cadena perpetua por asesinato premeditado y alevoso, se fuga de la prisión después de estar 22 años en la cárcel.

Al huir entra en una casa en la que duerme una joven pareja. El reo ata al hombre en una silla y a la mujer en la cama. A continuación acerca su rostro al cuello de la mujer y sale de la habitación.

Arrastrando la silla, el hombre se acerca desesperadamente a su mujer y le dice:

- Mi amor, este hombre no ha visto una mujer en años. Lo vi besando tu cuello y, aprovechando que ha salido, quiero pedirte que cooperes con él y hagas todo lo que te pida. Si quiere tener sexo contigo no lo rechaces y finge que te gusta. No lo hagas enojar.

¡Nuestras vidas dependen de ello! Sé fuerte, mi vida; yo te amo.

La joven esposa le dice al marido:

- Querido, estoy complacida de que pienses así. Efectivamente, ese hombre no ha visto en muchos años una mujer, pero no estaba besando mi cuello. Estaba diciéndome al oído que tú le gustas y me quería saber si guardábamos la vaselina en el lavabo.

¡Sé fuerte, mi vida! ¡¡Yo también te amo!!

Conclusión

No estar informado verazmente puede acarrear serios inconvenientes. La información pronta y exacta es fundamental para sortear con éxito el ataque de la competencia desleal y así evitar ingratas sorpresas.

LA CALIDAD DE LA DECISION

- ▶ Esta relacionada con el logro de objetivos
- ▶ Lograr la aceptación de las personas
- ▶ Propiciar un clima de intercambio favorable y con ganadores

FASES EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

Establecer el objetivo

Identificar alternativas

Evaluar alternativas

Seleccionar alternativas

Implantar la decisión

Control de la decisión

LA PARTICIPACION EN LA TOMA DE DECISIONES

- ▶ El jefe decide en solitario, los colaboradores no participan en nada
- ▶ El jefe decide en solitario y comunica
- ▶ El jefe decide en solitario y vende la idea
- ▶ Antes de decidir el jefe consulta



Caso 5: Sobre los planes estratégicos

Un muchacho entra en una farmacia y dice al farmacéutico:

- Señor, deme un preservativo. Mi novia me ha invitado esta noche a cenar en su casa y está que se derrite por mí, así que esta noche pretendo calmarla.

El boticario le despacha el preservativo y cuando el joven va a salir, vuelve sobre sus pasos y dice:

- Será mejor que me dé usted otro preservativo porque la hermana de mi novia, que es un bombón, me hace unos cruces de piernas que le veo hasta las entrañas, y como voy a ir a cenar a su casa...

Coge el segundo preservativo, piensa un momento y...

- Deme uno más, porque la madre de mi chica, que está de muerte la señora, cuando no está mi novia delante, me hace unas insinuaciones que... y como voy a ir a cenar a su casa esta noche...

Llega la hora de la cena y el muchacho tiene a un lado a su novia, al otro a la hermana y enfrente la mamá de ambas.

En ese instante llega el padre, que se sienta al frente de la mesa.

El muchacho baja la cabeza y empieza a rezar:

- Señor, te damos gracias por los alimentos... bendícenos a todos... Y perdónanos si en algo te hemos ofendido...

Pasa un minuto y el chico sigue rezando:

- ¡Gracias Señor!

A los diez minutos de rezos y oraciones la novia le dice:

-No sabía que fueras tan religioso...

- ¡¡Ni yo que tu padre era el farmacéutico!!

Conclusión

No comente los planes estratégicos de la empresa a desconocidos porque la falta de confidencialidad le puede destruir su propia organización.

LA PARTICIPACION EN LA TOMA DE DECISIONES

- ▶ El jefe toma la decisión junto a sus colaboradores
- ▶ El jefe deja que sus colaboradores decidan bajo unas restricciones
- ▶ El jefe deja que sus colaboradores decidan sin ninguna restricción

DECIDIR EN SOLITARIO O EN GRUPO?

▶ EN SOLITARIO

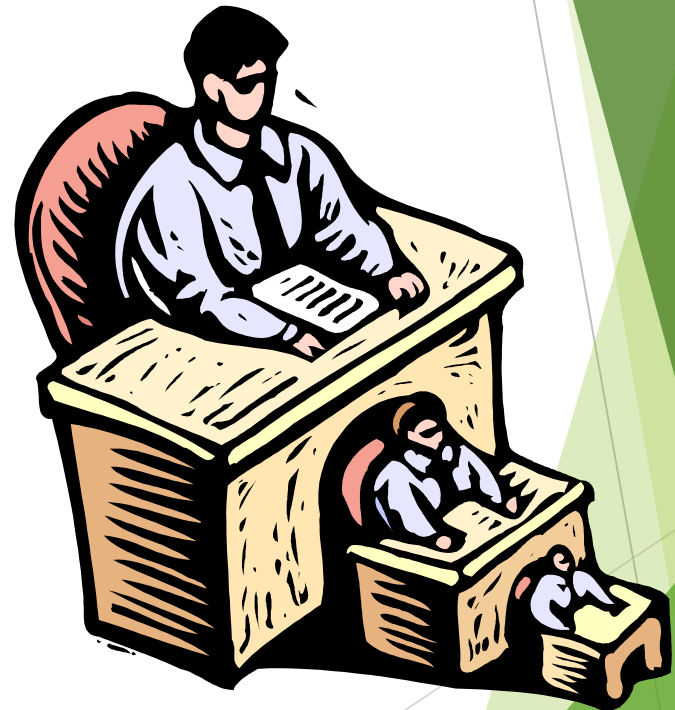
- ▶ Cuando se afecte económica o estratégicamente nuestra actividad profesional
- ▶ Situaciones de urgencia no hay tiempo de reunir el equipo

▶ EN EQUIPO

- ▶ Los colaboradores conocen mas del tema
- ▶ Se afecta la moral de los colaboradores
- ▶ Interesa multiplicar opciones posibles y puede haber contradicciones

DEJAR DECIDIR

- ▶ Es de escasa importancia
- ▶ Hay confianza o el nivel profesional es alto implica delegar



Caso 6: Quien habla último...

Un vendedor, un empleado administrativo y el gerente van a almorzar y, tirada en el suelo, encuentran una antigua lámpara de aceite. La frotan y aparece un Genio envuelto en una nube de humo.

- Como generalmente otorgo tres deseos, les voy a dar uno a cada uno, dice el Genio.

- ¡A mi primero! ¡Yo primero! Porfía el empleado administrativo. Quiero estar de vacaciones en el Caribe y ... ¡Puff! ...¡desaparece!

Sin salir de su asombro, el vendedor grita:

- ¡Ahora a mi! ... Quiero estar en Hawai, descansando en la playa con mi masajista personal, con una inagotable provisión de cerveza y con una top model. Y ... ¡Puf! ... ¡Desaparece!

- Bueno, ahora te toca a ti, le dice el Genio al gerente.
- Quiero que esos dos vuelvan a trabajar después del almuerzo, dice el gerente.

Conclusión

Siempre hay que dejar que el jefe hable el primero.

VENTAJAS DE DECIDIR EN EQUIPO

- ▶ Enriquece la decisión
- ▶ Detecta fallas de información dada su visión de conjunto
- ▶ Mayor compromiso
- ▶ Mejora el clima organizacional



INCONVENIENTES DE DECIDIR EN EQUIPO

- ▶ Mayor tiempo
- ▶ Se puede disolver la responsabilidad
- ▶ Genera conflictos entre ganadores y perdedores

Gracias