



Universidad
Rafael Landívar

Tradición Jesuita en Guatemala

**DIPLOMADO EN
GERENCIA
EMPRESARIAL PARA
PEQUEÑA Y
MEDIANA EMPRESA**

Centro Landivariano de Educación Continua
Departamento de Educación Virtual

**Módulo:
Administración**

Tema 3: Toma de decisiones



Objetivos del Módulo de Administración

Al final del módulo de administración, el participante será capaz de:

- Conocer los conocimientos básicos de administración para aplicarlos en su empresa.
- Identificar las herramientas administrativas necesarias para realizar una adecuada gestión dentro de la empresa.
- Elaborar el plan operativo con elementos de su empresa y establecer los controles respectivos.

Tema 3: Toma de decisiones

Objetivos del tema

Al final del tema 3, el participante será capaz de:

- Comprender la importancia fundamental que tiene la toma de decisiones y su impacto en la empresa.
- Comprender los pasos necesarios para tomar una decisión acertada en la empresa.
- Conocer los tipos de problemas y decisiones que pueden tomarse dentro de la empresa.

¿Qué es una decisión?

Según Robbins y Coulter (2004) es elegir entre dos o más alternativas.

El empresario constantemente está tomando decisiones dentro de la empresa, para aprovechar las oportunidades que se le presentan así como hacerle frente a las posibles amenazas que existan.

En la empresa existen varios tipos de problemas los cuales deberá de solucionar tomando una decisión, según Robbins y Coulter (2005) los problemas y decisiones de una empresa se pueden dividir en dos clases que son:

- **Problemas estructurados y sus decisiones programadas:** son aquellos problemas sencillos y que son recurrentes y fáciles de definir. A estos problemas corresponde una decisión programada que es una decisión que se toma de rutina y para las cuales existen procedimientos, reglas o políticas. Por ejemplo la llegada tarde de los empleados es un problema estructurado ya que se presenta varias veces y la decisión programada corresponde a una regla en donde con tres llegadas tarde se le envía una nota llamándole la atención.
- **Problemas no estructurados y sus decisiones no programadas:** son problemas nuevos que se presentan dentro de la empresa y cuya información



es ambigua, a estos problemas corresponde una decisión no programada, las cuales son únicas y no se repiten. Por ejemplo un problema no estructurado puede ser la decisión de incursionar en un nuevo mercado.

Existen algunas condiciones que se deben considerar al tomar una decisión, estas son:

- **Certeza:** existe certeza, cuando se toman decisiones teniendo la seguridad de que los resultados serán favorables.
- **Riesgo:** cuando se toman decisiones, es muy importante tomar en cuenta el nivel de riesgo para que este sea razonable.
- **Incertidumbre:** hay incertidumbre cuando se toman decisiones desconociendo el resultado.

Proceso de toma de decisiones



Consiste en una serie de etapas que se realizan para visualizar una situación, las alternativas de solución y evaluar cual es la mejor decisión a tomar.

Las etapas que componen el proceso de toma de decisiones son:

- **Identificar el problema:** consiste en identificar el problema que afronta la empresa.
- **Desarrollo y Análisis de alternativas:** Identificado el problema se desarrollan varias alternativas para solucionarlo y se evalúan tomando en cuenta las ventajas y desventajas de cada una.
- **Seleccionar una alternativa:** Basado en la evaluación de alternativas se selecciona la que se considera que soluciona mejor el problema.
- **Implementarla:** se toman las medidas necesarias para ponerla en práctica.

Bibliografía

- Robbins, Coulter (2005), Administración un empresario competitivo.
- Pearson, Universidad Rafael Landívar, Octava Edición.