



# Universidad Americana del Noreste

**Tema:**

## Toma de decisiones

**Alumnos:**

**Escobar Chao Jesús Manuel**

**Gómez Vázquez Edith**

**Sada Vargas Daniel**

**Cd. Juárez 28 de marzo del 2010**

# Toma de decisiones

---

## Introducción

- ✓ Es el proceso durante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas.
- ✓ Para los administradores, el proceso de toma de decisión es sin duda una de las mayores responsabilidades.
- ✓ Una decisión puede variar en trascendencia y connotación.

# Toma de decisiones

---

El administrador debe:

- ✓ Determinar la necesidad de una decisión.
  - ✓ Identificar los criterios de decisión.
    - ✓ Asignar peso a los criterios.

# Toma de decisiones

---

El administrador debe:

- ✓ Desarrollar todas las alternativas.
  - ✓ Evaluar las alternativas.
- ✓ Seleccionar la mejor alternativa.

# Toma de decisiones

---

## Implementación de la decisión

- ✓ Determinar cómo se verán las cosas una vez que la decisión esté funcionando completamente.
- ✓ Orden cronológico (de ser posible con un diagrama de flujo) de los pasos para lograr una decisión totalmente operativa.

# Toma de decisiones

---

## Implementación de la decisión

- ✓ Considerar recursos disponibles y actividades necesarias para poner cada paso en práctica.
- ✓ Considerar el tiempo que tomará cada una de las etapas.

# Toma de decisiones

---

## Implementación de la decisión

- ✓ Asignación de responsabilidades a personas específicas para cada etapa.

# Toma de decisiones

---

## Evaluación de la decisión

"Evaluar la decisión", forma parte de la etapa final de este proceso. Se recopila toda la información que nos indique la forma como funciona una decisión, es decir, es un proceso de retroalimentación que podría ser positiva o negativa.



# Toma de decisiones

---

## Cualidades personales para la toma de decisiones

- ✓ Experiencia
- ✓ Buen juicio
- ✓ Creatividad
- ✓ Habilidades cuantitativas

# Toma de decisiones

---

## Características de la decisión

- ✓ Efectos futuros
- ✓ Reversibilidad
  - ✓ Impacto
  - ✓ Calidad
- ✓ Periodicidad

# Nike y Michael Jordán

Una decisión histórica y  
apuntada a un solo  
producto



# Nike y Michael Jordán



# Nike y Michael Jordán

---

## Orígenes

- ◉ El personal de Nike concentro sus esfuerzos en una sola meta:
- ◉ Air Jordan

# Nike y Michael Jordán

---

## Caso Nike/Jordan

- En 1984 los ingresos de la compañía Nike fueron a la baja y por un tiempo Reebok su competidora, llegó a ser líder del mercado por un corto tiempo
- Los gerentes de Nike se dieron cuenta de que no habían seguido el ritmo de la competencia.....
- Aquí entro Jordan

# Nike y Michael Jordán

---

## ¿Qué hicieron?

- ◉ Nike formo equipo con Jordan, que para ese tiempo ya era reconocido como un buen jugador de basquetbol.
- ◉ Campeón colegial con la universidad de Carolina del Norte
- ◉ Miembro del equipo olímpico que gano la medalla de oro de basquetbol

# Nike y Michael Jordán

---

## Jordan a bordo del barco de Nike

- Michael Jordan paso a ser una de las figuras deportivas mas celebradas de todos los tiempos
- Se creo la línea de calzado deportivo Air Jordan, que paso a ser un producto ligado a la estrella .



# Nike y Michael Jordán

---

## Apuntamos todas las armas al mismo punto

- La decisión de apuntar al mismo tiempo al producto, al deportista, a los anuncios de televisión, los impresos y los exhibidores en el punto de compra
- Creo una gran interrogante.....
- ¿Sera la decisión correcta?

# Nike y Michael Jordán

---

## Resultado

- ◉ En una de los casos de mercadotecnia mas impresionantes que se hayan registrado
- ◉ Jordan, saco a Nike de seis trimestres consecutivos de ingresos a la baja....

# Nike y Michael Jordán

---

## ¿A dónde lo proyecto?

- En el primer año las expectativas de venta eran vender 100,000 pares de calzado Air Jordan
- Los resultados.....
- Las ventas pasaron de los 3,000,000
- Si tres millones de pares.

# Nike y Michael Jordán

---

## Conclusión

- Air Jordan se convirtió en una de las mejores cosas que le han ocurrido a Nike
- Una apuesta a un solo producto.
- Un éxito impresionante que aun perdura

# Caso Intel

Andrew Grove  
Director en Jefe de Intel Corporation

# Caso Intel

---

## Historia

Andrew Grove.

Director en Jefe de Intel Corporation.

El Fabricante mas Grande de Chips para Computadora. En 1993 introduce el Chip Pentium que se convierte en un año en el cerebro de mas de 4 Millones de Computadoras.

# Caso Intel

---

## Problema

A finales de 1994 se descubre un error en el Chip Pentium, el cual al dividir problemas con cantidades muy largas la solución era incorrecta.

Se publica en una revista especializada que Intel afirma haber descubierto el problema 4 meses antes y lo había solucionado.

# Caso Intel

---

## Desarrollo del problema

Un grupo ruidoso de consumidores y defensores de la industria de la computación querían que Intel remplazara todos los chips defectuosos.

Los directivos de Intel trataron este asunto como trataban los grandes retos, como un problema de ingeniería. Lo analizaron y lo dividieron en partes mas pequeñas y llegaron a una conclusión.



# Caso Intel

---

## Toma de Decisiones

No se garantizaría el remplazo de los chips a todos los clientes.

Solo se remplazarían los chips defectuosos. Siempre que el dueño pudiera demostrar que requería un manejo mayor de precisión.

Los usuarios encontraron la respuesta de Intel Errónea.

# Caso Intel

---

## Golpe Bajo

IBM Principal Comprador del Chip, demuestra que sus investigadores concluyeron que el error en el Pentium es mas serio de lo que Intel reconoce.

IBM suspende sus embarques de computadoras que contuvieran el chip Pentium.

Esto Genera enojo en los consumidores que buscan el remplazo del Chip a como de lugar.

# Caso Intel

---

## Consecuencias

Esto provoca una caída en el precio de las acciones del 6.5%

# Caso Intel

---

## Toma de Decisiones

Intel Mantiene su postura considerando injusta la Decisión de IBM.

El 21 de Diciembre de 1994, Intel replantea su posición y considera cambiar todos los chips Pentium sin preguntar. El costo fluctúa entre los 300 a 400 Millones de Dólares.

# Caso Intel

---

## Consecuencias

Sin Embargo mas importante era el daño a la reputación de la empresa y el costo de reconstruir la confianza del publico en sus productos.

# Caso Intel

---

## Conclusión

El ver el problema desde el punto de vista Técnico y no del punto de vista del consumidor. Los llevo a Tomar Decisiones Erróneas en donde La gente se sintió engañada y defraudada

---

GRACIAS