

Índice de contenido

Prólogo	5
Prefacio	7

PRIMERA PARTE PANORAMA DE LA TOMA DE DECISIONES Y DE LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Cap. 1. Introducción	17
¿Por qué estudiar la toma de decisiones?, 17. La investigación en la toma de decisiones; una fuente importante de conocimientos, 20. Naturaleza y alcance del libro, 21. Resumen y panorama, 22. Referencias bibliográficas, 23.	
Cap. 2. La solución de problemas. El contexto de la toma de decisiones	25
¿Qué es un problema?, 25. Análisis de la naturaleza del problema, 26. Generación de soluciones alternativas, 29. Elección entre soluciones alternativas, 30. Instrumentación de la solución escogida, 32. Control del programa de solución, 33. Resumen y panorama, 34. Ejercicios, 34. Referencias bibliográficas, 35.	

SEGUNDA PARTE LA TOMA DE DECISIONES INDIVIDUAL

Cap. 3. La toma de decisiones individual. El caso de la mente entorpecida	39
La naturaleza de la toma de decisiones individual, 39. La informa-	

ción utilizada en la toma de decisiones, 45. Resumen y panorama, 55. Ejercicios, 55. Referencias bibliográficas, 56.

Cap. 4. Mejoramiento de las decisiones que implican metas múltiples. Dos estudios de caso 57

Modelos de utilidad multiatributo, 58. Aplicación de la técnica del modelo MAU. Ayuda a los buscadores de empleo, 61. Análisis de la solicitud de empleo, 66. Ejemplo de aplicación de la técnica del modelo MAU: ayuda a los ejecutivos del HEW, 68. Análisis de la aplicación en el HEW, 71. Resumen y panorama, 73. Referencias bibliográficas, 74.

Cap. 5. Mejoramiento de las decisiones que implican metas múltiples. El procedimiento de autoayuda 75

Desarrollo y uso de los modelos MAU, 76. Las técnicas del costo-beneficio y del equivalente en dólares, 93. Análisis adicional de la toma de decisiones en las situaciones de metas múltiples, 97. Resumen y panorama, 100. Ejercicios, 102. Referencias bibliográficas, 102.

Cap. 6. Mejoramiento de las decisiones en situaciones arriesgadas o inciertas. Procedimiento de autoayuda 103

El uso de matrices de decisión por medio de un ejemplo, 104. La maximización de la utilidad esperada como regla de decisión, 106. Obtención de estimaciones de probabilidad, 108. El uso de matrices de decisión y la regla de decisión de la maximización de la utilidad esperada. La técnica MEU, 112. Análisis adicional de la toma de decisiones en situaciones arriesgadas o inciertas, 117. Problema-resumen; introducción de un producto nuevo, 124. Resumen y panorama, 127. Ejercicios, 127. Referencias bibliográficas, 128.

Cap. 7. Cómo decidir cuándo decidir. Procedimiento de autoayuda 129

Árboles de decisión para estructurar decisiones, 131. Los árboles de decisión y el valor de la información, 139. Resumen y panorama, 143. Apéndice, 145. Ejercicios, 149. Referencias bibliográficas, 150.

**TERCERA PARTE
LA TOMA DE DECISIONES GRUPAL**

Cap. 8. Cómo decidir quién debe decidir. Los grupos como auxiliares para los que toman decisiones 153

¿Por qué utilizar grupos?, 154. Ventajas de utilizar grupos de deci-

sión, 156. Desventajas de utilizar grupos de decisión, 159. Guías para decidir cuándo se deben utilizar grupos de decisión, 161. Resumen y panorama, 170. Ejercicios, 170. Referencias bibliográficas, 171.

Cap. 9. La toma de decisiones en grupo y el manejo de comités. Planificación, organización y dotación de personal **173**

Definición de la tarea del grupo, 174. Organización y dotación de personal del grupo de decisión, 177. Resumen y panorama, 188. Ejercicios, 188. Referencias bibliográficas, 189.

Cap. 10. La toma de decisiones grupal y el manejo del comité. Dirección y control de las reuniones individuales **191**

Fuerzas sociales y psicológicas que interfieren con la efectividad de los grupos de decisión, 192. Resumen y panorama, 206. Ejercicios, 207. Referencias bibliográficas, 207.

Cap. 11. Técnicas especiales de grupo. Procedimientos y ejemplos **209**

La tormenta de ideas. Técnica para utilizar grupos en la identificación de alternativas, 209. La técnica del grupo nominal para utilizar grupos en la generación y evaluación de información, 215. La técnica delphi; un método para obtener las opiniones de un equipo numeroso de expertos, 221. Resumen y panorama, 228. Ejercicios, 228. Referencias bibliográficas, 228.

Cap. 12. Cómo predecir las decisiones de la organización y cómo influir en ellas **229**

Los botones y las llaves, 229. Resumen y panorama, 239. Ejercicios, 239. Referencias bibliográficas, 240.

Índice alfabético **241**