



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS
BACHILLERATO EN CIENCIAS

**El impacto de la evaluación multicriterio en la toma de decisiones
empresariales**

Autor: NICOLAS EDUARDO PRIETO CARRILLO
Profesor Guía: LETICIA GALLEGUILLOS PERALTA

TRABAJOS DE MONOGRAFÍA PRESENTADO EN
CONFORMIDAD A LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA LA
OBTENCIÓN DE GRADO DE BACHILLERATO EN CIENCIAS.

23-dic.-22

Índice

Introducción	5
Concepto de empresa.....	5
Recursos básicos que componen una empresa.....	5
Objetivos generales empresariales.....	6
Tipos de sociedades.....	6
Razón Social de la empresa.....	7
El presidente y CEO de una compañía	8
Estructura empresarial básica.....	8
Definición básica de decisión empresarial.....	11
Como se toman las decisiones empresariales	11
La toma de decisiones en la empresa.....	12
El principio de una decisión.....	12
Importancia en la decisión y factores que evalúan el nivel de importancia de esta misma	13
Evaluación multicriterio en la empresa.....	14
Selección de criterios en las evaluaciones multicriterio	14
Aplicación en las evaluaciones multicriterio	14
Tipos de decisiones empresariales más concurrentes	14
Procedimiento en toma de decisiones multicriterio	15
Toma de decisiones en grupo	18
Herramientas para la toma de decisiones.....	18
Objetivos	19
Objetivos generales.....	19
Objetivos específicos	19

Desarrollo.....	20
Análisis del mercado actual, sociedad del consumo, toma de decisión empresarial en periodos cortos de tiempo y como afecta ello a las evaluaciones multicriterio.....	20
Evolución del mercado y cambio de mentalidad en el consumidor	20
Globalización del internet y ejemplo de este.....	21
Sociedad del consumo en línea	24
Como se ve afectado la toma de decisiones por el consumismo e implicancia en herramientas como la evaluación multicriterio	28
Métodos de Evaluación multicriterio en la práctica empresarial	29
Ejemplos de una evaluación multicriterio aplicada.....	29
Resultados	31
Efectividad de la evaluación multicriterio en relación otros tipos de herramientas o metodologías	31
Conclusiones	32
Referencias Bibliográficas	33

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Estructura jerárquica – Extraído en freepng.com.....	9
Ilustración 2 Estructura organizativa funcional - extraída de ThepowerBusinessSchool.com	9
Ilustración 3 Estructura organizativa Divisional-Extraída de ThepowerBusinessSchool.com.....	10
Ilustración 4 Estructura organizacional matricial- Extraída de ThepowerBusinessSchool.com	11
Ilustración 5 "Circuito de decisiones"- planteado por Paul E. Moody	12
Ilustración 6 Esquema sobre las fases en procedimiento propuesto por Garza Ríos, Rosario; González Sánchez, Caridad; Salinas Gómez, Eivis	17
Ilustración 7 Ejemplificación de la globalización tecnológica- Extraído en y hecho por Hootsuite... ..	22
Ilustración 8 Aumento de usuarios nuevos en internet- Extraído en y hecho por Hootsuite.....	23
Ilustración 9 Razones por la cual las personas utilizan el internet- Extraído en y hecho por	23
Ilustración 10 Red social favorita de la población en enero 2022-Extraído y hecho por Hootsuite..	24
Ilustración 11 Ingresos publicitarios en redes sociales- Investigación de Mónica Mene Roa extraído en Statista.....	26
Ilustración 12 Versos de 2017 y 2022 sobre los ingresos por publicidad en diferentes medios soportes publicitarios- extraído En Script, hecho por Forbes: "El móvil vence a la TV en ingresos por publicidad"	26
Ilustración 13 Ingresos anuales de Netflix-extraído y hecho por Xataka	27
Ilustración 14 Evolución de los gastos en publicidad de Netflix en Estados Unidos entre 2014 y 2021- Extraído en Statista, hecho por Netflix	28
Ilustración 15 Diagrama del modelo Jerárquico para la toma de decisiones AHP- Hecho por los creadores de la publicación científica con título "La utilidad de los métodos de decisión multicriterio (como el AHP) en un entorno de competitividad creciente "	30

Introducción

A la hora de tomar decisiones importantes se tienen distintas tácticas u herramientas con las que nos podemos apoyar y tener una decisión acertada, inclusive podemos aplicarlas a la cotidianidad al igual que una empresa estructurada puede llegar a utilizar dichas estrategias para la toma de sus decisiones. En esta monografía se trabajará con un tipo de herramientas catalogadas como evaluación multicriterio (EMC), estas nos ayudarán a la hora de tomar decisiones empresariales, se explicará su funcionamiento y practicidad en el mundo laboral, al igual que se dará un ejemplo de éxito, no sin antes explicar el concepto básico de una empresa, como se compone la misma, el tipos de sociedades existentes, el concepto de decisión, la toma de decisión en la empresa y como la evolución del mercado afecta a la toma de decisión.

Concepto de empresa

Una empresa es un grupo social en el que a través de la administración capital y los recursos de distintos tipos producen un bien o servicio que tiene como objetivo satisfacer las necesidades de una comunidad.

Recursos básicos que componen una empresa

- Recursos materiales: Bienes tangibles con los que cuenta la compañía: instalaciones, maquinaria, terreno, edificios, materia prima, etc.
- Recursos técnicos: Herramientas e instrumentos auxiliares para la coordinación de los otros recursos, ya sea sistemas de producción, administrativos, finanzas, ventas, además las fórmulas, marcas o patentes forman parte de ello.
- Recursos Humanos: Personas con las que se cuenta para el trabajo, dichos individuos serán seleccionados de acuerdo con sus aptitudes y como se desempeñarán en la empresa.

- Recursos Financieros: Financiación de la empresa ya sea propia o ajena.

Objetivos generales empresariales

Para satisfacer las necesidades de una comunidad las empresas cuentan con un nivel de estructura a la hora de hablar sobre las actividades a realizar, este es el motivo del porque trabajan en base a las metas y objetivos generales, entre ellos se suelen repetir estos tres:

- Económicos: Elementos que tienden a lograr beneficios monetarios (campañas, asociaciones, etc.)
- Sociales: Bienestar de la sociedad ya sea satisfacer la necesidad de los consumidores manteniendo el producto o servicio en la misma calidad o estándar, consumo de materias primas de la zona y creación de empleo en base a la expansión y retribución de impuestos al estado.
- Técnicos: Incorporación y optimización de nueva tecnología para competencia.

Las empresas pueden tener diferentes tipos de sociedades, es aquí en donde se hace la diferencia a la hora de tomar decisiones y la estructura en la que se lleva. En Chile se parte desde la base en que por lo menos desde 1923 se promulgo la ley de sociedad de responsabilidad limitada en donde la persona se ve separada del patrimonio civil con la empresa, es decir, si la empresa está en bancarrota el patrimonio del socio no se verá afectado, dicho concepto aplica a los cuatro tipos de sociedades que más se suelen ver en Chile, S.R.L (Sociedad de responsabilidad limitada) E.I.R.L (Empresa individual de responsabilidad limitada), S.A (Sociedad anónima) Y S.P.A (Sociedad por acciones).

Tipos de sociedades

- S.R.L (Sociedad de responsabilidad limitada): Empresa en la que se le aplica como base la ley de responsabilidad limitada está caracterizada por el aporte y participación de todos los socios, está formada por mínimo dos personas.
- E.I.R.L (Empresa individual de responsabilidad limitada): Conformado por una sola persona, es decir unipersonal, esta caracterizado por que sus actividades son netamente comerciales, sin embargo, esta sometidas a las normas del código de comercio, por lo que puede realizar toda actividad comercial u operación civil a excepción de las reservadas por las leyes de las sociedades anónimas.
- S.A (Sociedad anónima): Sociedad caracterizada por limitarse al capital el cual han aportado, es decir un fondo común de dinero que normalmente esta suministrado por accionistas a los cuales se les suma sus aportes, esta puede tener más de dos accionistas y cabe resaltar que los accionistas tanto de la sociedad anónima como la sociedad por acciones pueden vender sus mismas acciones, en donde se suele estipular con anterioridad que hay preferencia a la hora de vender las acciones hacia los otros accionistas.
- S.P.A (Sociedad por acciones): Caracterizado por ser una sociedad en donde se les da importancia a las acciones, es decir la importancia del accionista previene de la cantidad de acciones pertenecientes.

Razón Social de la empresa

Dependiendo del que tipo de sociedad que tenga nuestra empresa se le pondrá un nombre específico el cual será estipulado, ejemplo de ello son las E.I.R.L en las que la razón social es la actividad principal, después se le pondrá el nombre del dueño, después el primer y segundo apellido, ejemplo:

Yo me llamo Nicolas Eduardo Prieto Carrillo y tengo una empresa de verdulería la cual es de tipo E.I.R.L, por lo que mi razón social será Verdulería Nicolas Prieto Carrillo.

En tipo S.R.L se suele poner la actividad principal, un ejemplo sería "Verduras prieto" o incluso se suele poner el apellido de los fundadores, ejemplo de ello es verdulería Prieto & Carrillo.

En Sociedades de capitales no hay restricciones mayores, sin embargo, se tiene que respetar los derechos marcarios asociados en la categoría donde se desarrolla la actividad.

El presidente y CEO de una compañía

Un presidente empresarial es la persona encargada de representar la compañía, normalmente se relaciona con el fundador de esta misma, en algunos casos suele suceder que el presidente incide en las decisiones de la empresa, sin embargo, en la mayoría de los casos el presidente solo representa una figura pública y se deja a cargo a un CEO quien es la persona con más responsabilidad de la compañía, el CEO cumple la varias funciones, principalmente lidera la gestión y dirección administrativa; Usualmente el CEO también es una figura pública, pero se suele responder frente a gestión y administración de la empresa.

Estructura empresarial básica

Una estructura empresarial es la organización que logra clasificar el nivel, tipo e importancia que tienen los empleados de una empresa, esta va directamente relacionadas con las actividades, procesos y funcionamientos de la empresa, las estructuras empresariales más usadas son:

- Estructura jerárquica: Se suele usar mucho en empresas pequeñas y medianas, está caracterizado por tener una forma piramidal en donde los ejecutivos, gerentes, directores y empleados están organizados de mayor a menor rango/importancia para la compañía.

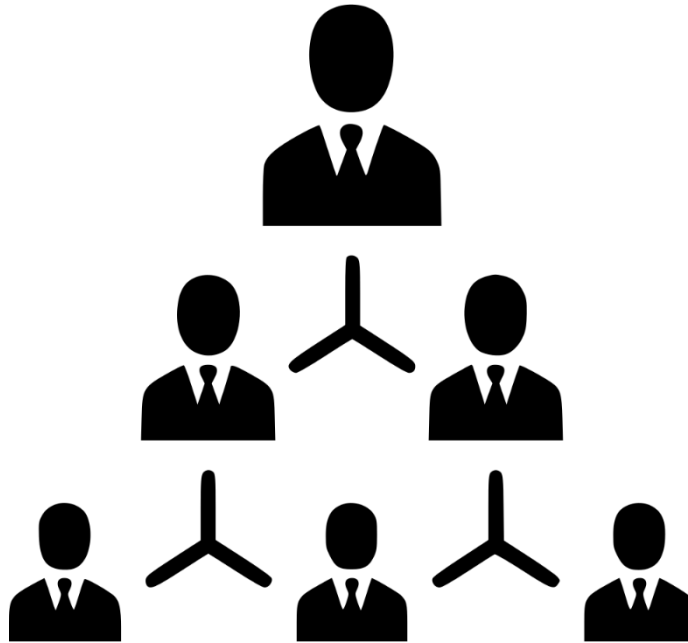


Ilustración 1 Estructura jerárquica – Extraído en freepng.com

- Estructura Funcional: Estructura caracterizada por dividirse dependiendo de las funciones generales que se cumpla en la empresa, agrupa a los empleados por especialidades, y esta es en forma vertical, teniendo como cabeza al CEO.



Ilustración 2 Estructura organizativa funcional - extraída de ThepowerBusinessSchool.com

- Estructura por división: Aplicada a las empresas grandes o diversificadas, se habla de una estructura dividida cuando la organización depende de la magnitud de sus productos, zonas geográficas en donde se lleve o sus tipos de clientes, ejemplo claro en el uso de esta estructura es Coca-Cola.



/

Ilustración 3 Estructura organizativa Divisional-Extraída de ThepowerBusinessSchool.com

- Estructura Matricial: Tipo de estructura empresarial que mezcla las dos anteriores mencionadas, está organizada en forma de cuadrícula en donde los puestos de trabajo y departamentos se clasifican, además de sus funciones y divisiones.

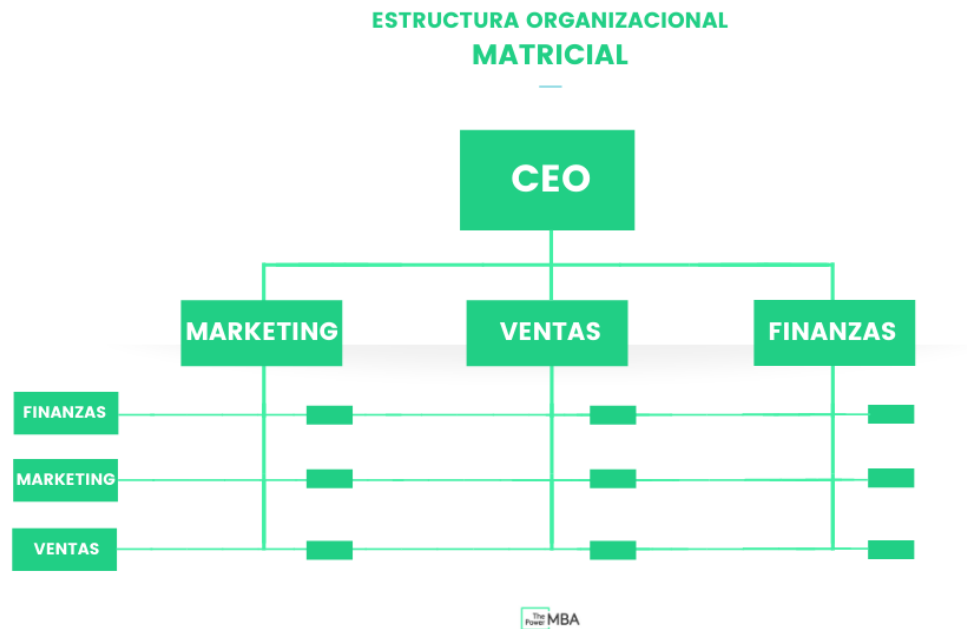


Ilustración 4 Estructura organizacional matricial- Extraída de ThepowerBusinessSchool.com

Definición básica de decisión empresarial

Una decisión empresarial es la respuesta frente a una acción o problema el cual implica una investigación, análisis y retroalimentación, ya que la situación a tratar puede involucrar un cambio de relevancia a la empresa.

Como se toman las decisiones empresariales

Las empresas la mayoría del tiempo tienen que estar seguras a la hora de tomar decisiones ya que éstas pueden ser decisivas para el rumbo de la compañía, es por ello que una empresa al tomar una decisión procede a hacer una investigación extensiva, midiendo los riesgos y utilizando diferentes tácticas, sin embargo, el hecho de tomar decisiones es diferente para cada tipo de sociedad.

En sociedades de personas: Decisiones como la modificación de estatutos, el cambio de administradores o la salida e incorporación de un socio se toma la decisión contando con el acuerdo de todos los socios independiente del porcentaje de acciones que este tenga.

En sociedades de capital: Los miembros accionistas votarán para tomar una decisión, sin embargo, el porcentaje que estos posean tendrá más relevancia a la hora de votar, como ejemplo, si una persona posee el cincuenta por ciento más uno su decisión será la final independiente de que los otros accionistas estén en contra o a favor.

La toma de decisiones en la empresa

El principio de una decisión

En el libro toma de decisiones gerenciales escrito por Paul E. Moody se plantea que no existe una fórmula general con la que se pueda llegar a cumplir a cabalidad los objetivos planteados por una empresa, sin embargo, Moody plantea que es posible elaborar una lista de pasos que aplican a todas las circunstancias en las que se toman las decisiones, es decir, plantea el principio de una decisión.

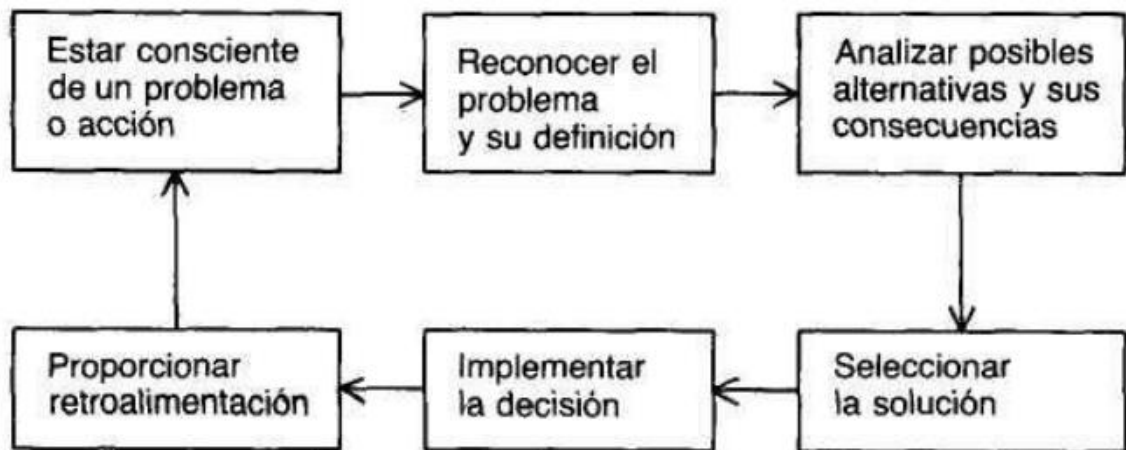


Ilustración 5 "Circuito de decisiones"- planteado por Paul E. Moody

Cabe destacar que, aunque el circuito de decisiones sea un esquema básico, este da a entender que el principio de la decisión es un esbozo de una posterior decisión empresarial, esta empieza por un problema o acción, siguiendo por reconocer su definición, posteriormente analizando sus consecuencias, seleccionar e implementar la decisión, teniendo como último cuadro del esquema a

la retroalimentación, todos estos conectados a una flecha, dando a entender que son lineales los pasos básicos.

Importancia en la decisión y factores que evalúan el nivel de importancia de esta misma

La importancia en una decisión empresarial puede variar dependiendo de lo que nos estemos enfrentando, de ello a su vez dependerá los recursos entregados para la solución de dicho conflicto, además de quien o quienes tomarán la decisión.

Paul Moody no solo explica el principio de una decisión, si no también propone una serie de factores con las que nos podemos guiar para entender el nivel de importancia que se tendrá que dar al problema dado.

Factores de importancia

- Tamaño o duración del compromiso: Factor que toma en consideración la importancia en base al tiempo de desarrollo en el cual se planteó el problema, contando con el número de personas involucradas, el capital propuesto para solucionar dicho problema, etc.
- Flexibilidad de los planes: Se plantea que la persona considere si la solución a dar será de forma definitiva o reversible, es aquí en donde uno podrá remarcar la importancia, ya que al querer hacer un cambio el cual será definitivo se busca una perfección para el mismo
- Certeza de los objetivos y políticas: Se le suma importancia o no a un problema si es que no hay una solución en el patrón historio, ya que se podrá lidiar con facilidad a un problema ya tratado.
- Cuantificación de las variables: Importancia relacionada a la certeza de los costos con los cuales se solucionará el problema, si no hay certeza de este mismo aumenta la importancia de la decisión propuesta.

- Impacto Humano: Un factor que se podría decir redundante, pero al verse implicado muchas personas de áreas externas en la solución propuesta se aumentará la importancia como consecuencia.

Evaluación multicriterio en la empresa

La evaluación multicriterio son un conjunto de tipos de herramientas que se usan para la toma de decisiones, está consta en una evaluación de distintos criterios en donde se obtendrá la respuesta más acertada por medio del uso de diferentes reglas de aplicación, es decir, se usará una regla de aplicación, ya sea una fórmula matemática establecida por un autor o un método más simple que dará con la respuesta más acertada (la regla de aplicación a usar dependerá del problema a tratar).

Selección de criterios en las evaluaciones multicriterio

Los criterios en la evaluación multicriterio es el aspecto más importante relacionado con este tipo de herramientas a trabajar y esto debido a que de ello dependerá que con la regla aplicativa se obtenga la respuesta más certera, se exige una investigación exhaustiva con el problema relacionado, datos y puntos clave ayudarán para seleccionar o crear una regla aplicativa una vez que hayamos decidido utilizar una evaluación multicriterio.

Aplicación en las evaluaciones multicriterio

La evaluación multicriterio no necesariamente está ligada al mundo empresarial, es más, normalmente se puede usar en diferentes actividades que involucren la toma de decisiones sin que necesariamente se requiera un gran nivel de complejidad, prueba de ello es el método Scoring, la regla aplicativa de dicho método utiliza una matemática simple para la selección de la alternativa correcta.

Tipos de decisiones empresariales más concurrentes

- Decisiones estratégicas: Decisión con alto nivel de importancia, se habla de un gasto en largo periodo de tiempo y suele ser tomado por la o las personas con más nivel de importancia en la compañía (CEO, Junta Directiva, directores, etc.)
- Decisiones tácticas: Decisión con nivel mediano en su importancia, se habla de un gasto en un periodo de tiempo medio, alrededor de uno o dos años, este incluye problemas que involucran a un departamento en particular, la decisión la suele tomar una persona con un cargo intermedio (jefe de dicho departamento, un gerente, etc).
- Decisiones operativas: Decisión con un nivel bajo de importancia, se habla de una decisión con gastos en corto periodo de tiempo o casi inmediatamente, los toma el cargo más bajo en la jerarquía empresarial.

Procedimiento en toma de decisiones multicriterio

Los profesores de ingeniería civil industrial de la Universidad Tecnológica de la Habana José Antonio Echeverría, Rosario Ríos Garza, Claridad Gonzales y Elvis Salinas han publicado un artículo en donde se toma como referencia distintos autores conocidos por su trabajo y publicaciones en la ingeniería industrial, uno de ellos es Jean Charles Pomerol que es un profesor y doctor de la Sorbonne Université quien ha trabajado en más de doscientas publicaciones, contando con más de ochenta mil lectores solo en la página Researchgate.

Garza, Gonzales y Salinas llegaron a la conclusión de que existe un procedimiento que es posible seguir a la que se tome una decisión multicriterio basado en autores expertos al tema, creando un esquema indicado en la ilustración 6, este representa el procedimiento de la toma de decisiones multicriterio.

Las flechas indican el orden secuencial en la que se ejecutará, así como también hay flechas de entrada y salida en diferentes fases.

(Todas las fases son con respecto al problema planteado)

- Fase I definición del objetivo principal: Se creará un objetivo principal el cual será la base para la resolución del problema, incluye un análisis externo e interno para plantear el objetivo.
- Fase II generación de alternativas: Fase relacionada a la creación y agrupación de posibles soluciones al problema.
- Fase III selección de los expertos, los criterios y sus pesos: Creación de criterios y subcriterios para la toma de decisión.
- Fase IV Selección de alternativas: Selección de la mejor alternativa a partir de una regla aplicativa (método scoring, ecuaciones matemáticas, etc.)
- Fase V medición de la efectividad y la mejora: Medición de la efectividad y la mejora de la alternativa seleccionada para encontrar la solución al problema.

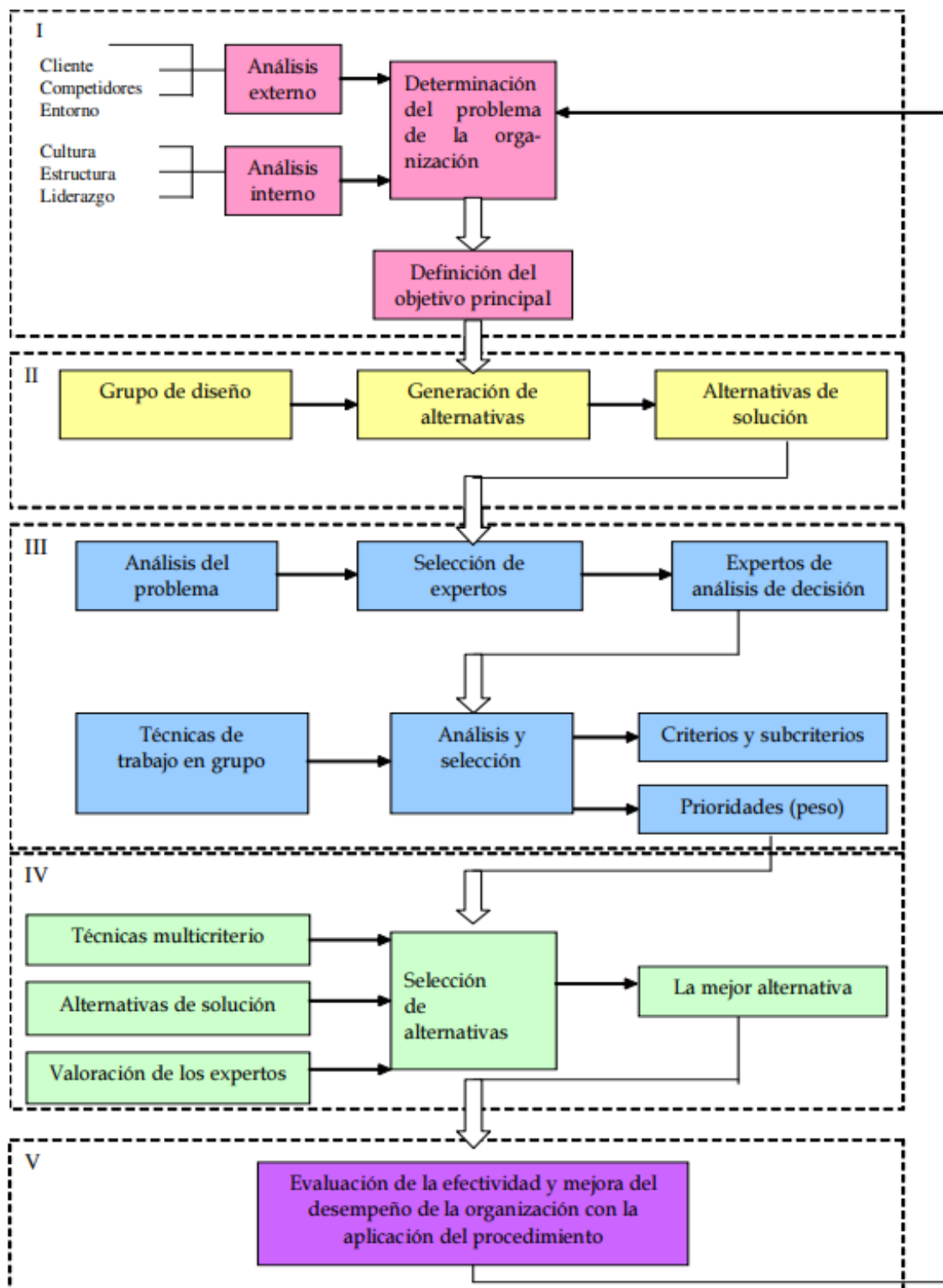


Ilustración 6 Esquema sobre las fases en procedimiento propuesto por Garza Ríos, Rosario; González Sánchez, Caridad; Salinas Gómez, Eivis

Toma de decisiones en grupo

La toma de decisiones en grupo es un concepto básico del cual se puede suponer su significado con tan solo leerlo, sin embargo, en la práctica la toma de decisión en grupo es muy diferente a una propia, se habla de un diálogo constante con sus pros y contras.

Si bien empresarialmente la toma de decisiones suele recaer en un ejecutivo, se puede llegar a decir que en tomar una decisión en grupo evita hasta cierto punto un nivel corrupción y totalitarismo, ya que el poder de tomar una decisión en la empresa se podrá distribuir en varias personas, es más, al incluir más participantes a la toma de decisión se podrá tener una visión más cercana a la opción correcta puesto que obtendremos diferentes puntos de vista sobre el problema planteado.

Diferentes herramientas de toma de decisión aprovechan las cualidades positivas de trabajar en grupo, incluso promoviendo una diversificación de los integrantes para que se presente diferentes puntos de vista sobre la toma de decisión.

Herramientas para la toma de decisiones

Las decisiones empresariales tienen su lógica nunca son hechas al azar, sin embargo, existen problemas de los cuales no puede haber una solución simple, ya que el problema es de suma complejidad a tratar, es debido a esto que se crearon diferentes herramientas para la guía en la toma de decisiones acertadas.

Con el paso de los años diferentes autores han propuesto herramientas que nos ayudarán para la toma de decisiones, siendo específicos, en las empresas también se suelen usar dichas herramientas, entre ellas se encuentran las herramientas del tipo análisis, y de tipo evaluación multicriterio.

En las empresas no se estudian muchas formas con las cuales puede ser más efectivo una herramienta para la toma de una decisión, ya que cualquier herramienta tiene un uso distinto, además de sus cualidades positivas y negativas

Objetivos

Objetivos generales

- Investigar sobre el tipo de organización que tiene una empresa y como interactúa consigo misma.
- Entender el funcionamiento de mercado y competencia actual.
- Entender el concepto de toma de decisiones empresariales.
- Investigar sobre diferentes métodos para la toma de decisiones.
- Entender la evaluación multicriterio
- Evaluar la efectividad de las evaluaciones multicriterio.

Objetivos específicos

- Indagar sobre la creación de la estructura organizacional conocida comúnmente en las empresas.
- Profundizar el aspecto psicológico sobre el mercado actual y ahondar en la relevancia del porque es tan importante tomar decisiones empresariales en un corto periodo de tiempo.
- Profundizar en los aspectos a tomar en cuenta para una toma de decisión empresarial.
- Profundizar sobre la evaluación multicriterio como una opción viable a la hora de tomar decisiones de gran peso en una empresa.

Desarrollo

Análisis del mercado actual, sociedad del consumo, toma de decisión empresarial en periodos cortos de tiempo y como afecta ello a las evaluaciones multicriterio

En la actualidad la empresas con la sociedad más usada en Chile es la S.P.A, estas siendo de carácter grande o mediano que tienen una estructura marcada por la jerarquía y la división de trabajo en diferentes áreas, sí se hace un paralelismo, una empresa funciona como un reloj antiguo, en donde un montón de diferentes piezas encajan a la perfección para el funcionamiento del reloj, sin embargo, suena casi onírico que una empresa logre la organización idónea para concretar los objetivos planteados, es por ello que la estructura empresarial sufre de cambios constantemente, teniendo como parámetro la efectividad del periodo el cual está organizado, en la estructura empresarial normalmente se suele de gozar de un presidente, qué popularmente cede la responsabilidad de gestión y administración al CEO, en una escala inferior se varía mucho dependiendo del tipo de empresa y estructura, pero puede presentar gerentes y directores de distintas áreas o zonas.

En este tipo de empresas se cuenta con un equipo el cual será capaz de tomar las decisiones, dicho equipo está conformado por gente altamente capacitada para la toma de una decisión, presentado a miembros con altos méritos en sus estudios académicos o gente con alta experiencia previa tomando decisiones empresariales, la persona encargada de liderar dicho grupo suele ser alguien con va baje, cumpliendo el papel de organizar los objetivos, procedimiento y trabajo en el problema que presentará la empresa.

Una empresa tiene que estar enfrentándose a las constantes demandas de la sociedad, y con el paso del tiempo se ha visto una constante evolución en el mercado.

Evolución del mercado y cambio de mentalidad en el consumidor

Desde siempre la sociedad ha condicionado al mercado, las modas, eventos como navidad, fiestas patrias, sin embargo, antiguamente el mercado estaba caracterizado por una reciente implementación de la nueva tecnología e instrumentos, un progreso que iba con la mano en el

cambio de mentalidad de la población, dejando en claro que en esas épocas se instauraban los cambios de lo que conocemos en la actualidad.

El mercado actual se enfrenta a un consumidor que busca un producto o servicio innovador y rápido, nos enfrentamos a una nueva era de tecnología en la que se tiene muchas soluciones, mire donde se mire se ha globalizado tanto que los medios tradicionales como la televisión se han visto forzados a mudarse a las nuevas aplicaciones y eras modernas, debido a ello la nueva empresa busca penetrarse con el mercado actual, teniendo como objetivo acercarse al público por medio de rifas, patrocinios y dinámicas ya que resulta mucho más barato pagar una promoción en las redes sociales a pagar un anuncio en medios tradicionales como la televisión o diarios, aunque si bien esto puede sonar ideal para una empresa que desee expandirse el hecho de que el mundo se haya globalizado tecnológicamente a un nivel escalar involucra una alta en la competencia en las empresas e incluso una investigación constante para analizar cómo se puede vender el producto o servicio al nuevo espectador, el nuevo consumidor es una persona que siempre tendrá muchas soluciones en la palma de su mano, pero este solo elegirá la opción en donde la empresa será la que mejor vende su producto o servicio, ya sea por medio del marketing o diferentes herramientas, profundamente se ha llegado a una guerra en internet que entre empresas que buscan al consumidor.

Como parte positiva la globalización tecnológica ha ayudado a que empresas con pocos recursos crezcan por medio de gestión en redes sociales, pueden vender su producto o servicio con mayor facilidad debido al alcance al que se llega.

Si se analiza correctamente uno se podría llegar a pensar que estas actitudes las cuales se pueden llegar a presenciar por una globalización del internet han generado que la persona actúe diferente y busque su solución de forma mucho más rápida y certera, se podría decir que se prioriza la velocidad y rapidez a la calidad.

Globalización del internet y ejemplo de este

Hootsuite es una empresa que trabaja en gestión de redes sociales, está nos entrega por medio de datos recopilados diferentes investigaciones que hablan sobre el usuario de internet y diferentes

aspectos que lo envuelven al mismo, es por ello que se toma como referencia las investigaciones realizadas por esta compañía.

Ejemplo de globalización en internet

Si analizamos la ilustración 7 nos podemos percatar que más de la mitad de la población mundial tiene teléfonos celulares únicos, y además más de la mitad también cuenta con internet, la información entregada por Hootsuite es una perfecta ejemplificación de la globalización del internet, desprendiendo los puntos importantes de ello se pueden obtener diferentes opiniones sobre el cómo los datos entregados acerca de la globalización dan fe del como el aumento de número de usuarios ha aumentado a su vez, asimismo el número de consumidores ya que como se muestra en la ilustración 9 se habla de que el usuario promedio de internet tiene una edad entre los 16 y 64 años, haciendo que nuevamente por consecuencia se haya aumentado el nivel de competitividad empresarial, ya que el consumo se ha visto masificado llevando una competencia en internet.

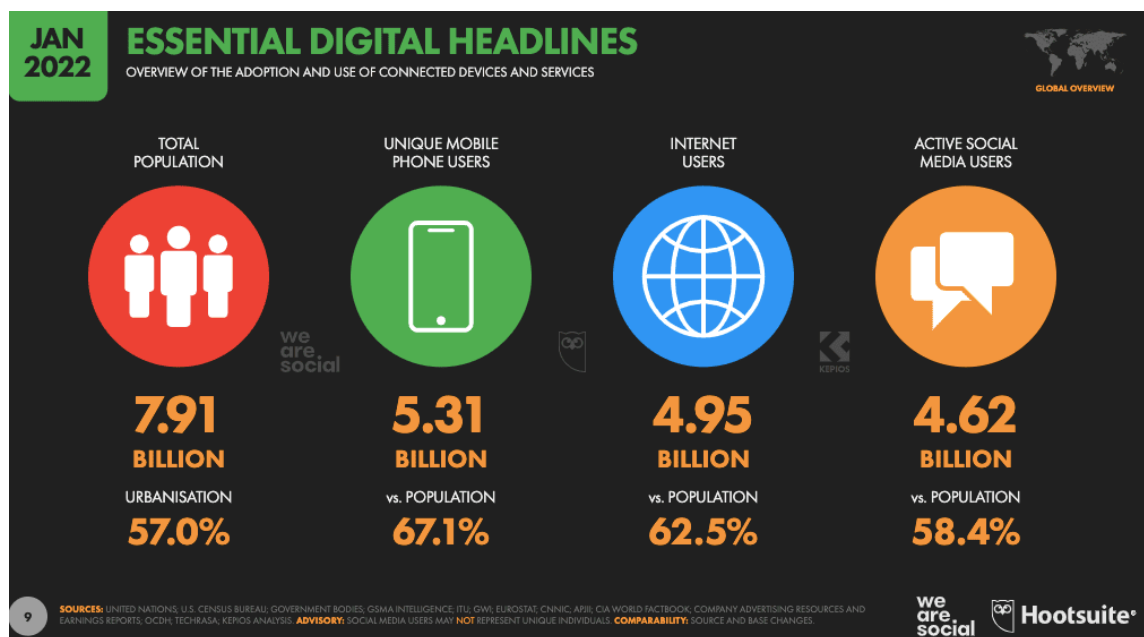


Ilustración 7 Ejemplificación de la globalización tecnológica- Extraído en y hecho por Hootsuite

Por medio de esta investigación Hootsuite ha revelado que conforme pasan los años el porcentaje de usuarios nuevos en internet se ha visto disminuido (ilustración 8), demostrando así que ha sido tanto el impacto de globalización que el porcentaje de crecimiento que se presenta con el paso de los años se ha disminuido.

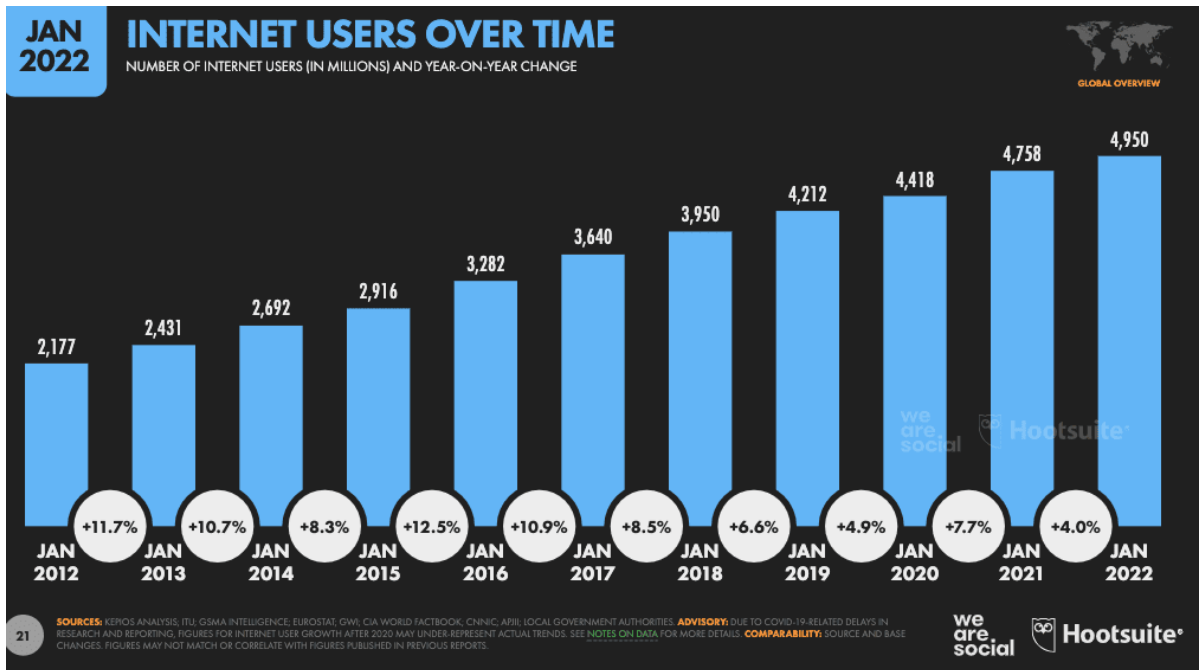


Ilustración 8 Aumento de usuarios nuevos en internet- Extraído en y hecho por Hootsuite

Un punto interesante que ha rescatado Hootsuite son las razones por las cuales el usuario promedio usa internet (entre 16 y 64 años) mostrada en la ilustración 9, ayudándonos a entender la efectividad y el hecho de como se ha facilitado al consumidor con su demanda y la inversión que realizan las empresas, ya que facilita sus actividades de la cotidianidad.

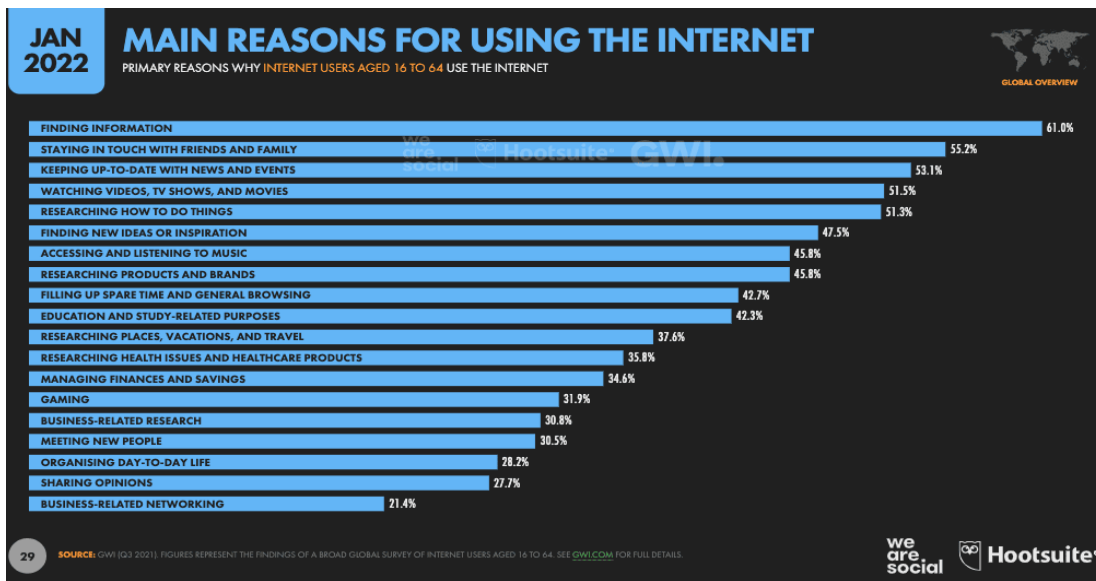


Ilustración 9 Razones por la cual las personas utilizan el internet- Extraído en y hecho por

Hootsuite

Gracias a la investigación hecha por Hootsuite podemos decir que en resumidas palabras el mercado actual tiene que responder de cierta forma frente a las necesidades e implicancias que se han generado por la globalización del internet, se ha observado que el consumidor quiere el producto un rápido, y que ha sufrido un cambio en su mentalidad debido al nivel de competencia, afectando a la empresa por distintas olas de pensamientos y revoluciones tecnológicas, como característica principal es latente la agresividad y consigo su alta competencia que ha llevado a que las empresas tomen cambios rápidos y concisos en el menor tiempo posible.

Sociedad del consumo en línea

La sociedad del consumo es un concepto socioeconómico relacionado al consumo masivo de bienes y servicios, como bien es sabido conforme se ha globalizado el uso del internet las empresas han querido entrar al juego de la publicidad llegando a invertir millones con el fin de aumentar sus ganancias ya que por medio de la publicidad en las redes se puede llegar al usuario de una forma directa y rápida, contando que se usan diferentes herramientas como la publicidad o propaganda para la promoción de esta misma.

A continuación, para demostrar un ejemplo del consumismo se mostrarán los ingresos de publicidad en redes sociales, se dará a conocer en la ilustración 10 el porcentaje de redes sociales que más se usan por el consumidor promedio de internet.

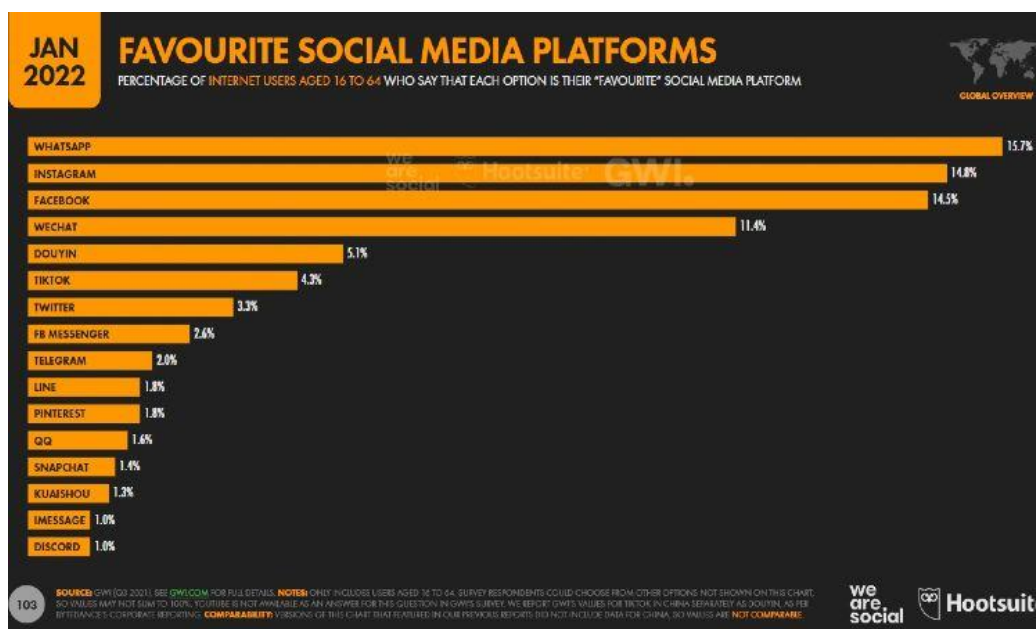


Ilustración 10 Red social favorita de la población en enero 2022-Extraído y hecho por Hootsuite

Statista GmbH es un portal en línea estadístico creado en Alemania en donde por medio de investigaciones de diferentes personas se exponen gráficos que dan a conocer datos relevantes relacionados a estudios de mercado y opinión, normalmente son indicadores económicos también estadísticas oficiales en idiomas inglés, español, alemán y francés.

Mónica Mene Roa en 2019 publico en Statista una investigación titulada "El Impacto de la fuga de anunciantes en redes sociales" que muestra el ingreso de miles de millones de dólares que se genera en diferentes redes sociales en 2019, si hacemos una relación con la ilustración 10 podría concluirse fácilmente que ha aumentado el porcentaje de ingresos generado por redes sociales, y analizando el gráfico mostrado en la ilustración 10 se puede notar el cómo es beneficioso para una empresa grande la inversión en plataformas como Facebook o Instagram que representan el 69,7% del total de ingresos que se obtuvieron en las redes sociales de ese año.

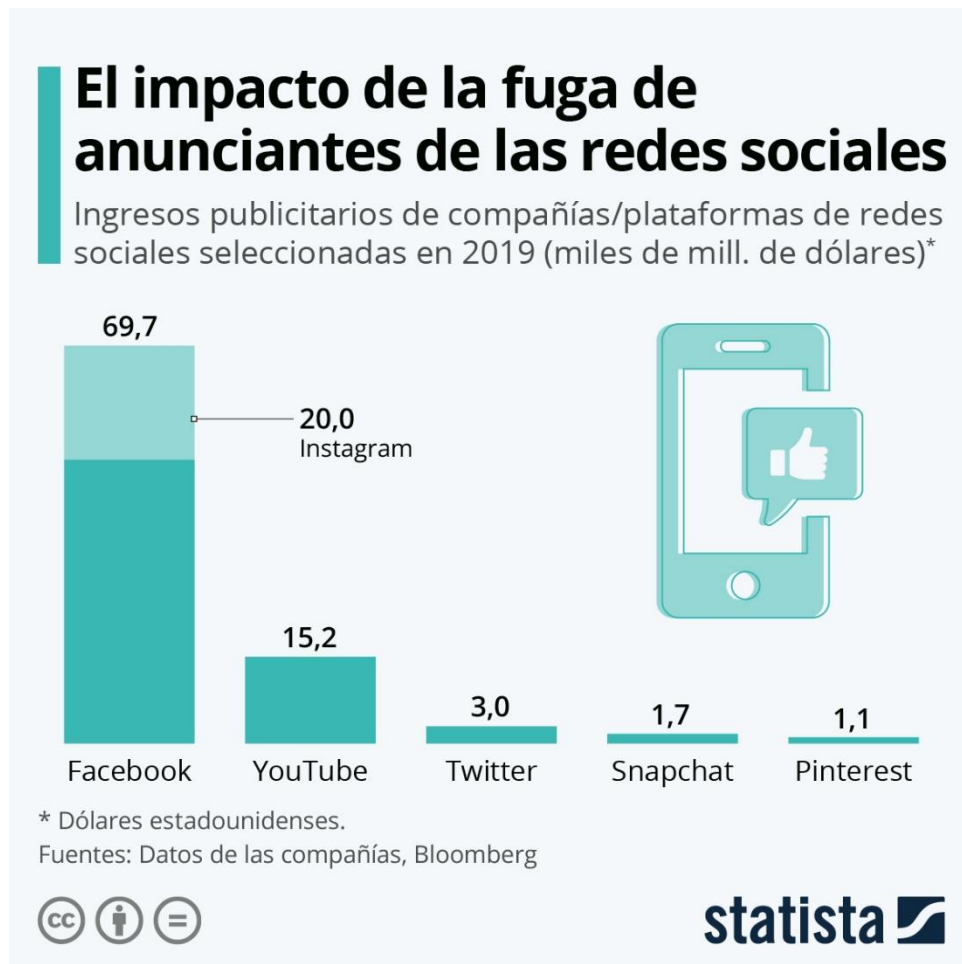


Ilustración 11 Ingresos publicitarios en redes sociales- Investigación de Mónica Mene Roa extraído en Statista

En la ilustración 12 tendremos un gráfico de torta entregado por la revista Forbes en enero 7 de 2021 titulado "El móvil vence a la TV en ingresos por publicidad" que por medio de un análisis de datos logra comparar los diferentes medios por los cuales se puede publicitar una empresa y como el impacto ha cambiado entre 2017 y 2020, como consideración si se suma el porcentaje de ganancias en computador y móvil que tienen relación ya que en ambos se usa el internet tendríamos obtener un porcentaje más elevado de los ingresos en comparación de la TV en ambos años, además de notar una baja de porcentaje en ganancias sobre la TV con el paso de los años.

INGRESOS POR PUBLICIDAD EN DIFERENTES SOPORTES PUBLICITARIOS. [%].

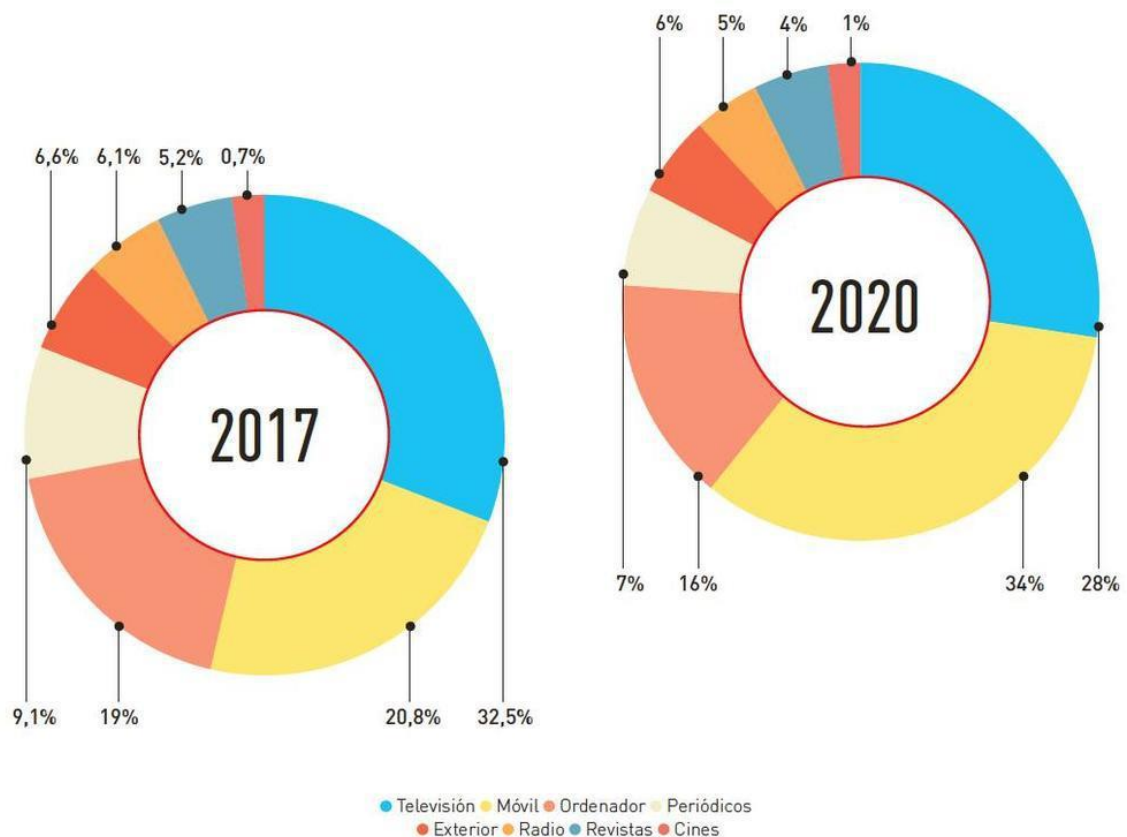


Ilustración 12 Versos de 2017 y 2022 sobre los ingresos por publicidad en diferentes medios soportes publicitarios- extraído En Script, hecho por Forbes: "El móvil vence a la TV en ingresos por publicidad"

Una empresa que ha destacado por sus acciones y publicidad en redes sociales con el paso de los años es Netflix, cuyo fruto en la publicidad se ha demostrado con sus ingresos en el paso de los años, mostrado en la ilustración 13.

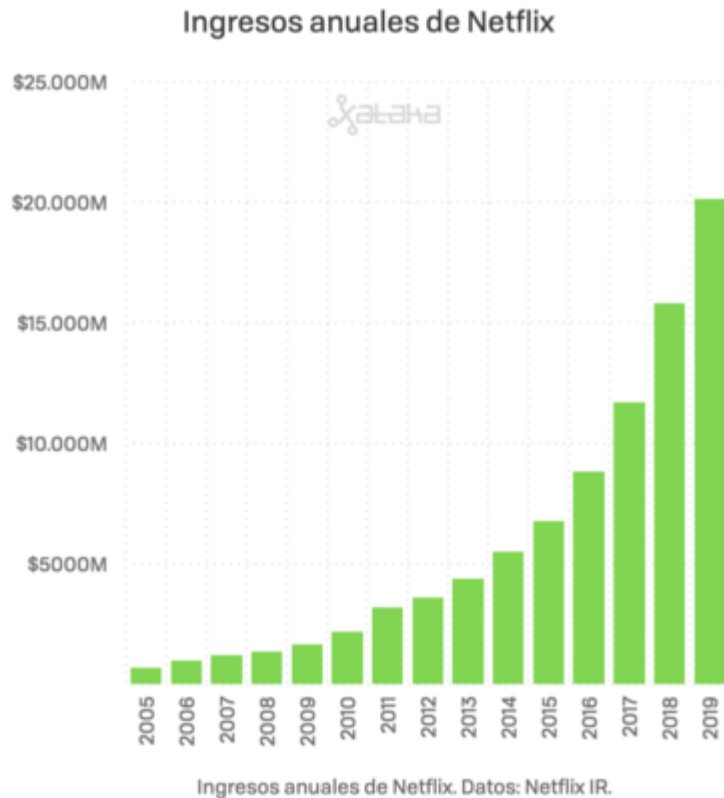


Ilustración 13 Ingresos anuales de Netflix-extraído y hecho por Xataka

Si bien, no se puede atribuir al 100% que las ganancias de Netflix son por la publicidad en redes sociales, se podría decir que parte de ellas si lo son y aunque no sepamos si el dinero invertido en publicidad sea en su totalidad a las redes sociales podemos que decir que en tan solo Estados Unidos existe una inversión alta en publicidad, y datos entregados de Netflix por Statista avalan lo ya mencionado, por ejemplo:

En tan solo 2021, Netflix decidió invertir en Estados Unidos 1.670 millones de dólares en solo publicidad, mostrado en la ilustración 14

Teniendo en consideración las ilustraciones anteriores podemos entender que Netflix conoce que plataformas como Facebook, Instagram y Tiktok tienen un gran nivel de repercusión, es debido a ello que se puede asumir que parte de las ganancias de Netflix son debido a su inversión en redes sociales.

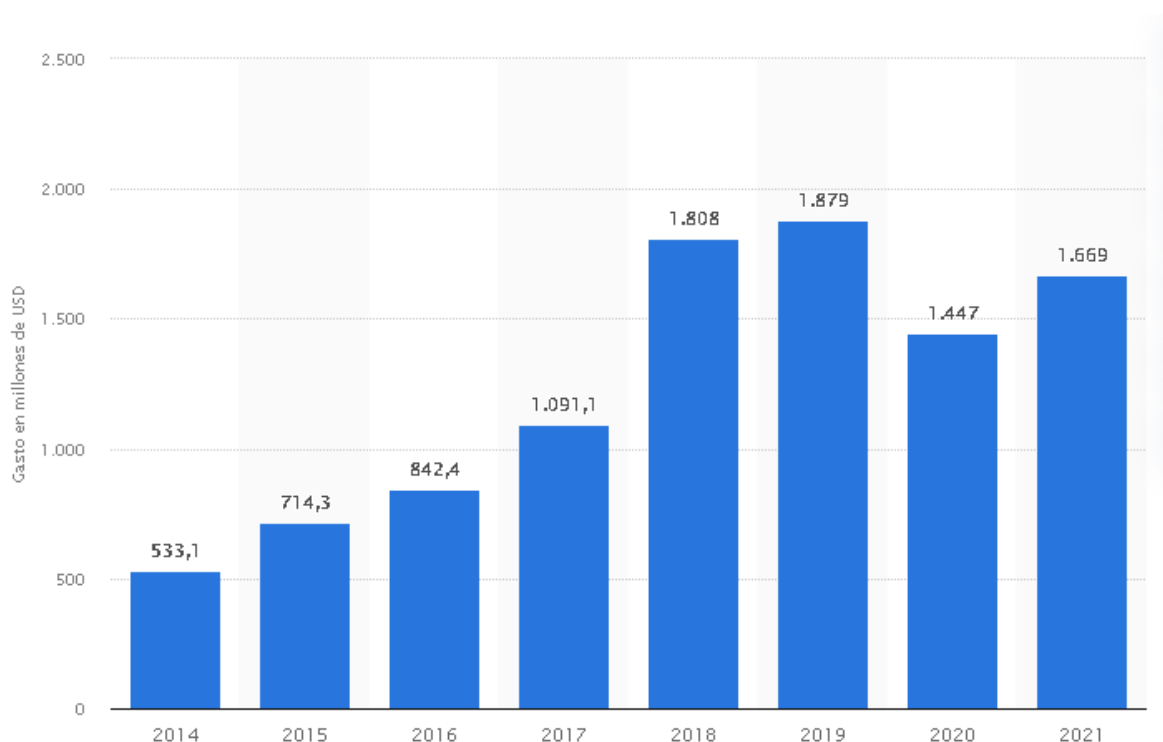


Ilustración 14 Evolución de los gastos en publicidad de Netflix en Estados Unidos entre 2014 y 2021- Extraído en Statista, hecho por Netflix

Como se ve afectado la toma de decisiones por el consumismo e implicancia en herramientas como la evaluación multicriterio

Tomando en consideración que la accesibilidad para que una empresa crezca es mayor debido a la globalización del internet podemos decir que la competitividad es mayor, por lo que el consumidor elegirá el producto o necesidad que más le parezca de acorde a su necesidad, en algunos casos excepcionales este lo elegirá por otro motivo.

Las empresas siempre se deben adecuar dependiendo de su situación, es una mentalidad que está marcada por el darwinismo, en donde si una empresa no se adapta a las diferentes decisiones no prosperara, y la situación de competitividad obliga a que la empresa tome una decisión correcta en el tiempo más corto posible.

La toma de decisión en esta época en donde la respuesta tiene que ser inmediata y concisa no se puede permitir errores y la herramienta a utilizar tiene que ser precisa para cada situación a evaluar, ya que se requiere un tiempo mínimo en el cual podamos emplear a cabalidad la herramienta

El tiempo el cual emplearemos para la tomar la decisión dependerá al problema que nos estemos enfrentando, esta es la razón por la cual el equipo con el que contaremos para la toma de decisiones contará con asesoría y ayuda externa, ya que se hará compleja la tarea de usar una regla aplicativa compleja o el manejo en áreas desconocidas.

Métodos de Evaluación multicriterio en la práctica empresarial

Como se ha mencionado antes dependiendo de la situación se usa uno u otro método de evaluación multicriterio, por lo tanto, se mencionarán como ejemplo dos métodos de evaluación multicriterio que se pueden ver aplicados en una empresa, uno es simple y el otro es usado en una situación compleja.

Ejemplos de una evaluación multicriterio aplicada

Para utilizar ejemplos de evaluación multicriterio aplicados se hablarán de los métodos más usados con la implicancia del mercado actual, por ello se tomará como referencia a investigaciones y casos en específico.

Método Scoring

El Método Scoring o ponderación lineal es usualmente el más usado para una decisión multicriterio, está caracterizado el uso de puntuación global por la simple suma de las contribuciones obtenidas de cada atributo, se tienen criterios como escalas.

Para ejemplificar el método Scoring se hablará de una publicación de una revista de ingeniería en Chile en donde a partir de la evaluación multicriterio se utiliza el método Scoring, este se titula "clasificación integral de clientes", su procedimiento fue similar al planteado en la monografía en donde se puso un tema a investigar, posteriormente se seleccionó la regla aplicativa ya mencionada.

Los investigadores concluyeron que las herramientas multicriterio le fueron de amplia ayuda para la toma de su decisión, además de asegurar que el método el Scoring les sirvió para garantizar la clasificación integral de los clientes y planificar adecuadamente los mantenimientos y los recorridos de distribución, en donde alcanzaron mejores resultados económicos.

Análisis Jerárquico (AHP)

La AHP es una herramienta altamente utilizada en el sector industrial, se caracteriza en que a la hora de construir un problema se hace de forma visual mediante la construcción de una jerarquía de atributos, Esta contiene como mínimo tres niveles

- Propósito u objetivo global del problema, puesto en la parte superior
- Atributos o criterios que definen alternativas, puesto en la parte del medio
- Las alternativas concurrentes, Puesto en la parte inferior

En la siguiente ilustración se muestra un diagrama como base de ejemplo en un modelo AHP

Modelo jerárquico para la toma de decisiones con el AHP

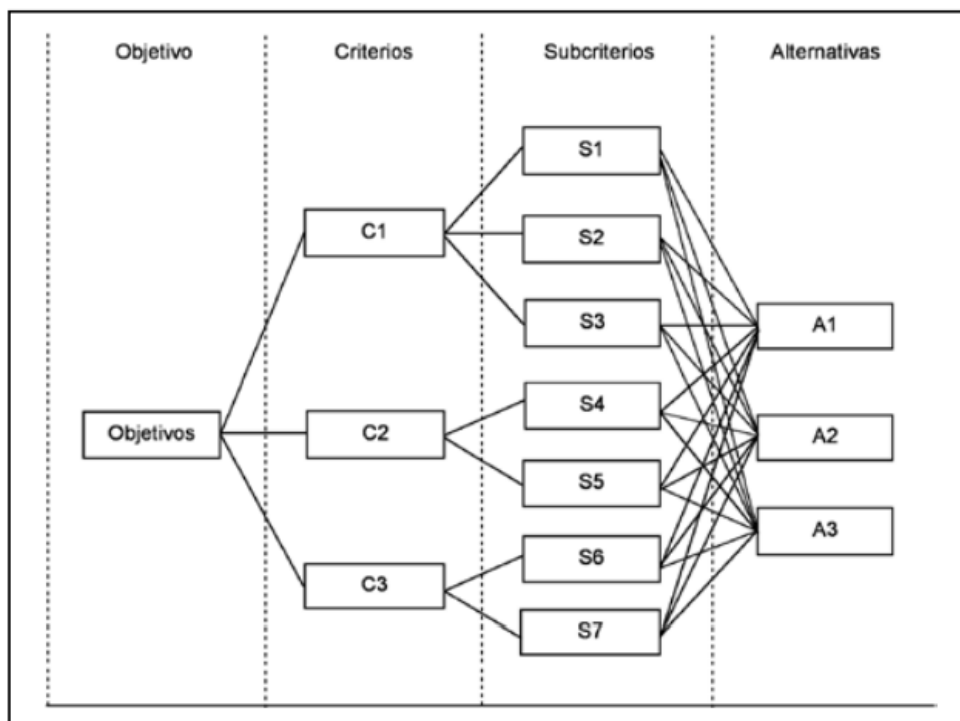


Ilustración 15 Diagrama del modelo Jerárquico para la toma de decisiones AHP- Hecho por los creadores de la publicación científica con título "La utilidad de los métodos de decisión multicriterio (como el AHP) en un entorno de competitividad creciente "

En la publicación científica "Modelo para la evaluación del desempeño de los proveedores utilizando AHP" se ve un planteamiento idóneo de la metodología ya que empieza aplicando.

En esta publicación se utiliza el modelo AHP, planteando el diagrama de modelo jerárquico para la toma de decisiones, los investigadores llegaron a la conclusión de que el utilizar el modelo AHP es fácil en la aplicación para las empresas, puesto que la información que requiere como entrada está asociada directamente con las actividades normales del proceso de gestión de los proveedores. Adicionalmente, y también fueron interesantes los resultados para la compañía, puesto que se le proporciona herramientas de juicio fundamentadas, además que considera los múltiples criterios involucrados en el proceso de toma de decisiones.

Resultados

Efectividad de la evaluación multicriterio en relación otros tipos de herramientas o metodologías

Tras las publicaciones científicas se llegaron a resultados con conclusiones interesantes en relación con las herramientas de evaluación multicriterio en la toma de decisiones, todo esto teniendo en cuenta el mercado actual.

En primer lugar, se tiene en cuenta que la evaluación multicriterio es un tipo de herramientas para la toma de decisiones que tiene en consideración diferentes criterios a tratar, por lo que en relación con otro tipo de herramientas como las de análisis se diferencia en el tiempo y los recursos a los que se los podemos aplicar, y esto es debido a que dependiendo al problema a que nos estamos enfrentando utilizaremos una evaluación multicriterio más compleja o sencilla.

Como resultados nos podemos dar cuenta que una evaluación multicriterio que utilice una regla de aplicación sencilla puede utilizarse en tareas sociales que involucren una toma de decisión de no mayor dificultad y para momentos complejos que lleven mucho criterio o más bien, muchos temas para abarcar podemos usar una regla de aplicación que tenga más complejidad y que abarque diferentes conceptos.

Como tal muchas herramientas para la toma de decisiones pueden cumplir un rol similar a las evaluaciones multicriterio, sin embargo, siempre se deja en claro que la evaluación multicriterio busca un conocimiento y manejo absoluto del tema a tratar, es por ello que a la hora del procedimiento cambia en relación a otras herramientas a utilizar, los criterios son el corazón principal del porque se usaría una evaluación multicriterio y es que con la consideración de todas las posibilidades que abarque el problema, es decir, los criterios se podrá llegar a una respuesta más acertada, a diferencia de otras herramientas que buscan una respuesta frente a análisis u otros métodos a tratar.

Si se tuviera que resumir en simples palabras los resultados encontrados es que fueron positivos para el uso empresarial, debido a la cantidad de información encontrada.

Conclusiones

En conclusión, en esta monografía se trabajó con el concepto básico de la empresa, explicando los recursos que la componen, los objetivos que esta tiene, el tipo de sociedades en la empresa, las estructuras empresariales, después de ello se da a entender el concepto de decisión en una empresa, como se toman estas mismas y el análisis de la decisión, posteriormente se a onda en las decisiones multicriterio hablando de su procedimiento, los criterios a usar en la decisión multicriterio, teniendo en cuenta el trabajo en grupo en la toma de decisiones.

Se llega a la conclusión de que aspectos como la globalización del internet han afectado el modo en el que trabajan las empresas y como se llevan las herramientas para la toma de decisiones teniendo en cuenta el aspecto ya mencionado, dejando en claro que el equipo el cual tomará la decisión necesita asesoría o ayuda del exterior para poder terminar de tomar la decisión independiente de la herramienta a usar, obviamente considerando su dificultad.

Posteriormente se entiendo la evaluación multicriterio como un tipo de herramienta que se basa en el planteamiento de criterios y toma de la decisión con una regla aplicativa, es decir, se usará un método, ya sea una fórmula matemática o una simple operación matemática con el que daremos una respuesta más certera, teniendo en cuenta que en la evaluación multicriterio la regla aplicativa a usar y sus criterios dependen de la complejidad del problema a tratar.

Finalizando se entregó puntos positivos de vista sobre los resultados de las diferentes investigaciones en donde se usa la evaluación multicriterio, en donde se concreta que el aspecto más importante en este tipo de herramientas a utilizar son los criterios, y esto es debido a que equivalen a todos los aspectos que abarcan el problema a tratar, sin una selección de criterios estudiada se obtendrá con la regla aplicativa una respuesta de menos utilidad o menos certera, rescatando además que, en investigaciones relacionadas se encontró una gran facilidad para trabajar con las evaluaciones multicriterio.

Referencias Bibliográficas

-Garza Ríos, R. C., González Sánchez, C. N., & Rodríguez González, E. L. (2019). Aplicación del método Scoring para la clasificación integral de clientes. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(3), 375–382. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000300375>

-EMPRESARIO INDIVIDUAL RESPONSABILIDAD LIMITADA (EIRL). (s/f). Sii.cl. Recuperado el 14 de diciembre de 2022, de https://www.sii.cl/contribuyentes/contribuyentes_individuales/empresa_individual_resltda.htm

-De, E. (2020, junio 19). Los diferentes tipos de estructuras organizativas de una empresa y cómo transformarlas. *ThePower Business School*; *ThePowerMBA*. <https://www.thepowermba.com/es/blog/tipos-de-estructuras-organizativas-de-una-empresa>

-Biblioteca del Congreso Nacional. (s/f). Biblioteca del Congreso Nacional. www.bcn.cl/leychile. Recuperado el 14 de diciembre de 2022, de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=24349&idParte=>

-Sociedad por Acciones (SpA). (2013, agosto 26). Lanzate Solo el Blog. <https://www.lanzatesoloelblog.cl/administracion-legal-sociedad-por-acciones-spa/>

-Clemente, H. G. (2022, septiembre 28). Como Modificar una SpA (Empresa en Un Día) - Guía Paso a Paso. NSS Abogados. <https://www.nss.cl/modificacion-spa-empresa-en-un-dia/>

-Estudios de Mercados Actuales. (s/f). Gob.cl. Recuperado el 14 de diciembre de 2022, de <https://www.fne.gob.cl/estudios-de-mercado/estudios/estudios-de-mercados-actuales/>

-(S/f). Uca.es. Recuperado el 14 de diciembre de 2022, de <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/14725/31482533.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

-Berumen, S. A., & Llamazares Redondo, F. (2007). Usefulness of multiple criteria decision methods (such as AHP) in an environment with growing competitiveness. *Cuadernos de Administración*, 20(34), 65-87.

-Morera, P., Herrera, V., & Maheut, J. (s/f). Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación. Upv.es. Recuperado el 14 de diciembre de 2022, de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16502/TomaDecisiones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Marín, S. P., & Berrocal, F. B. (1999). El entorno empresarial: La empresa, su organización y funcionamiento. *Revista complutense de educación*, 10(1), 15.

-León Acurio, J. V., & Vera Mora, G. R. (2017). Estrategias informáticas en la toma de decisiones. CIDEPRO Editorial.

-Pacheco, J. F., & Contreras, E. (2008). Manual metodológico de evaluación multicriterio para programas y proyectos.

-Lacort, J. (2020, septiembre 16). Así es como gana dinero Netflix: cuando 192 millones de suscriptores no son suficientes. Xataka.com; Xataka. <https://www.xataka.com/empresas-y-economia/asi-como-gana-dinero-netflix-cuando-140-millones-suscriptores-no-suficientes-1>

-Celemin, J. P. (2014). El proceso analítico jerárquico en el marco de la evaluación multicriterio : Un análisis compartativo. Celemin, Juan Pablo; El proceso analítico jerárquico en el marco de la evaluación multicriterio : Un análisis compartativo; Universidad Nacional de Luján. Departamento de Ciencias Sociales; Geografía y sistemas de información geográfica, 6, 6; 12. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/17466>

-Byl, D. J. (s. f.). El Móvil Vence A La TV En Ingresos Por Publicidad. Scribd. <https://es.scribd.com/article/490189850/El-Movil-Vence-A-La-Tv-En-Ingresos-Por-Publicidad>

-Thompson, I. (2006). Concepto de empresa. Promonegocios. net. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net>.

-Completo, N. (s/f). Cómo citar el artículo. Redalyc.org. Recuperado el 14 de diciembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/174/17405304.pdf>

- Moody, P.E.: "Toma de decisiones gerenciales", Mc Graw Hill Latinoamericana, Bogotá, 1991.

-Serra, D.: "Métodos cuantitativos para la toma de decisiones", Gestión 2000, Madrid, 2004.

-Ríos, R. G., Sánchez, C. G., & Gómez, E. S. (2007). Toma de decisiones empresariales: un enfoque multicriterio multiexperto. *Ingeniería industrial*, 28(1), 29-36.

-Canós Darós, L., Pons Morera, C., Valero Herrero, M., & Maheut, J. P. D. (2012). Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación. 16502. <https://riunet.upv.es/handle/10251/16502>

-(S/f). Researchgate.net. Recuperado el 20 de diciembre de 2022, de https://www.researchgate.net/publication/338390605_METODO_DE_EVALUACION_MULTICRITERIO

-Kemp, S. (2022, agosto 15). ¡La audiencia publicitaria de TikTok llega a 1,002 millones! (Y otras estadísticas impactantes). Social Media Marketing & Management Dashboard. <https://blog.hootsuite.com/es/informe-digital-estadisticas-de-redes-sociales/>

-Roa, M. M. (2020, 1 julio). Facebook, quien tiene más que perder en el boicot publicitario a las redes sociales. Statista Infografías. <https://es.statista.com/grafico/22157/ingresos-publicitarios-de-companias-plataformas-de-redes-sociales-seleccionadas-en-2019--miles-de-mill-de-dolares/>

- Osorio Gómez, J. C., Herrera Umaña, M. F., & Vinasco, M. A. (2008). Modelo para la evaluación del desempeño de los proveedores utilizando AHP. *Ingeniería y Desarrollo*, 23, 43-58. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-34612008000100005