



INTUICIÓN Y TOMA DE DECISIONES EN LA GESTIÓN: REVISIÓN BIBLIOMÉTRICA DE 2009 A 2019

Débora Kaiser Bragé¹

Luana Folchini da Costa²

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo contribuir a la producción de conocimiento sobre los temas de la intuición y la toma de decisiones en el ámbito organizacional. Para ello, se presenta la revisión bibliométrica de la producción científica, en referencia a los temas centrales establecidos para este estudio. Se verificó la naturaleza de las publicaciones realizadas entre 2009 y 2019 sobre la intuición relacionada con la toma de decisiones en el contexto empresarial, respetando las leyes de la bibliometría. Además, se produjo una nube de palabras, a partir de la cual se pudieron analizar las palabras clave de los artículos seleccionados, indicando a partir de estas palabras, qué implica la toma de decisiones basada en la intuición de los tomadores de decisiones. Los resultados demuestran que la investigación sobre el tema sigue una curva de evolución continua en el área de ciencias sociales e ilustra la relación de factores emocionales, éticos y relacionados con la experiencia, como las principales interferencias en la toma de decisiones intuitiva de los gerentes.

Palabras clave: Administración; Intuición; Toma de decisiones; Principio moral; Investigación Bibliométrica.

1. INTRODUCCIÓN

La intuición es un proceso de pensamiento que está estrechamente relacionado con la inteligencia inconsciente (ISENMAN, 2018). Se puede entender como un sistema de procesamiento de información que produce un pensamiento rápido y holístico, basado en patrones complejos y relaciones conceptuales (SALAS et. Al., 2010). En un entorno dinámico que requiere respuestas cada vez más rápidas, como el entorno organizacional, Existe una gran dificultad por parte de los modelos actuales para contemplar todos los elementos presentes en

¹ deborakaiserb@gmail.com - Estudiante de psicología en la Universidad de Caxias do Sul (UCS) y Beca de Iniciación Científica en el Programa de Postgrado en Administración de la UCS.
<http://lattes.cnpq.br/2352125103055468>

² Ifcosta@ucs.br- Estudiante del Programa de Postgrado en Administración de la Universidad de Caxias do Sul (UCS) - Curso de Doctorado.
<http://lattes.cnpq.br/8852040716716100>
Bragé, DK, Costa, LF; Intuición y toma de decisiones en la gestión: revisión bibliométrica de 2009 a 2019. Revista de Empreendedorismo e Gestão de Micro e Pequenas Empresas V.5, Nº1, p.137-156, Enero / abril 2019. Artículo recibido el 03/03/2020. Última versión recibida el 22/ 03/2020. Aprobado en 25/ 04/2019.

Intuición y toma de decisiones en la gestión: revisión bibliométrica de 2009 a 2019

los procesos de toma de decisiones, lo que lleva a los individuos a recurrir a fuentes de una naturaleza más informal, con un acceso más fácil, entre ellos la intuición (ANDRIOTTI, 2012).

Históricamente, se sabe que el interés académico en los procesos de toma de decisiones no es exclusivo del área de las ciencias sociales y más específicamente del manejo estratégico, hay otras áreas como la neurociencia y la psicología que también estudian el tema y sus hallazgos son complementarios.(BUCHANAN; O'CONNELL, 2006). Además de los diferentes puntos de vista relacionados con las áreas de conocimiento, el proceso de toma de decisiones de los ejecutivos también debe analizarse a partir de otras influencias, como la globalización, el conocimiento obtenido a través del software y Big Data, es decir, por la cantidad de información que llegan en todo momento y han estado tomando espacio en las organizaciones, cambiando así la forma en que los gerentes toman las decisiones (CASTELLS, 2009; DA LUZ et al., 2018)

Como una forma de contribuir a la construcción de conocimiento sobre la interrelación de estos temas y sobre cómo los estudios científicos han presentado el papel de la intuición en el proceso de toma de decisiones, dada la gran cantidad de información a la que se envían las empresas y los gerentes rutinariamente, se propone presentar esta revisión bibliométrica que cubre los últimos 10 años de publicaciones científicas que abordan este tema.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es analizar, a través de un estudio bibliométrico, publicaciones relacionadas con los temas de la intuición y la toma de decisiones en el contexto empresarial. También tiene como objetivo identificar los países, universidades y revistas con el mayor número de publicaciones sobre el tema, además de realizar el análisis de las palabras clave utilizadas en los artículos.

Antes de partir para la investigación, haremos una breve revisión de la literatura sobre los conceptos centrales del estudio. Para aclarar las ideas, los conceptos se separaron en tres temas distintos: en el primer momento se explicará sobre el concepto de intuición, en el segundo momento debatiremos sobre los diferentes estilos de toma de decisiones, centrándonos en la toma de decisiones intuitiva y, en el último tema, uniremos los dos conceptos anteriores introduciéndolos en una perspectiva de gestión organizacional. Posteriormente, se explicará más ampliamente sobre el método utilizado en la investigación y los resultados se explicarán en gráficos y en una nube de palabras como una forma de hacer un breve análisis conceptual de las palabras clave utilizadas en los artículos seleccionados.

2 MARCO TEÓRICO

El proceso de toma de decisiones es la principal actividad atribuida a los gerentes (MINTZBERG, 1978). De acuerdo con Buchanan y O'Connell (2006), el interés en la forma en que se lleva a cabo el proceso de toma de decisiones data de la edad media. En el siglo pasado, más específicamente en 1947, Herbert Simon, un economista estadounidense, cuya investigación reunió varios campos como administración, psicología, filosofía y ciencias de la computación, propuso que debido al costo de recopilar información, los ejecutivos terminen teniendo que tomar decisiones utilizando racionalidad limitada (BALESTRIN, 2002). En este período, con la posibilidad de simular la cognición humana por medios computacionales, el interés por la intuición como elemento importante de la toma de decisiones comienza a ganar espacio (BALESTRIN, 2002; ANDRIOTTI, 2012). En la década de 1950, la investigación en el Instituto Tecnológico Carnegie y en el MIT condujo a la aparición de las primeras herramientas informáticas de apoyo a la toma de decisiones. Herramientas de gestión de procesos y calidad que favorecen la toma de decisiones, También surgió en los años 60, como la herramienta conocida como la matriz DAFO propuesta por Edmundo Learned, C. Roland Christensen y Kenneth Andrews. El acrónimo SWOT significa Fortalezas (fortalezas), Debilidades (debilidades), que están relacionadas con el entorno organizacional interno y Oportunidades (amenazas) y Amenazas (amenazas) relacionadas con el entorno externo de la organización (ANSOFF; MC'DONNELL, 1984).

La evolución de las tecnologías de la información da como resultado lo que actualmente conocemos como big data, lo que permite el acceso sin restricciones a una gran cantidad de información de una multitud de temas (DA LUZ et al.2018). Luego se formulan preguntas sobre las razones por las cuales las personas tienden a excluir cierta información que podría ser importante y seleccionar lo que consideran relevante para reducir la sobrecarga de información, utilizando atajos, llamados heurísticos (SBICCA, 2014).

Por lo tanto, nos dimos cuenta de que los estudios sobre la toma de decisiones, su relación con la intuición y el área de gestión se entrelazaron en la investigación llevada a cabo durante el siglo pasado hasta la actualidad. A continuación, cada tema se explora por separado.

2.1 INTUICIÓN

La intuición como factor clave en la toma de decisiones se basa en una interrelación simultánea entre la evidencia probatoria en los datos que el sujeto encuentra disponible en su memoria, sus conclusiones y las pruebas de consistencia interna que se condensan en una

Intuición y toma de decisiones en la gestión: revisión bibliométrica de 2009 a 2019

comprensión coherente e integrada. de la situación del problema. En otras palabras, una síntesis inconsciente de contenidos en la que se hace difícil entender qué camino se llegó a la conclusión (Buchanan; O'CONNELL2006). Los sujetos con mejores habilidades de aprendizaje implícito, es decir, aprendizaje interno además de la percepción consciente, tienen un mejor sentido de la intuición (ISENMAN, 2018).

Hay autores que consideran la intuición de dos maneras diferentes (SALAS et. Al., 2010): (1) intuición experimentada, que se basa en altos niveles de habilidad, experiencia y conocimiento de un tema determinado, que parte de este sesgo y considerado experto, y (2) intuición general, que no tiene estos requisitos. Si el sujeto tiene una amplia experiencia en un tema dado, dado su conocimiento implícito, tendrá mejores habilidades cognitivas en ese dominio y su efectividad será mayor.

Los expertos son capaces de tener mejores intuiciones, ya que su capacidad para reconocer patrones les ayuda a predecir resultados comparando rápidamente con experiencias previas que ya han experimentado, Además de tener más conexiones entre los conceptos disponibles en su cognición debido al vasto conocimiento, lo que lleva a la organización del pensamiento de manera más eficiente (GOBET; SIMON, 1996; FELTOVICH et. al., 1984)De acuerdo con Salas et. Alabama. (2010), la automaticidad de las respuestas está intrínsecamente vinculada a la habilidad del sujeto en una situación dada, porque esta habilidad hace que el sujeto resuelva un problema tan automáticamente que ni siquiera se da cuenta de cómo lo hizo, no hay conciencia deliberativa en la acción, hay intuición.

Prietula y Simon (1989) indican que convertirse en un experto en un tema lleva un promedio de 10 años. Sin embargo, lo que anteriormente llevaría mucho tiempo de análisis y planificación se vuelve obvio para el sujeto experto, ya que adquiere conocimiento tácito (POLANYI, 1967). LA la intuición se entrelaza con las experiencias previas del sujeto, en función de las habilidades y el conocimiento del sujeto. Por lo tanto, si el sujeto que toma la decisión intuitiva es sacado de su zona de confort, del contexto en el que es experto, es probable que disminuya la utilidad de la intuición (SALAS et. Al., 2010).

La actividad intuitiva en el proceso de toma de decisiones también fue estudiada por Sloman (1996) y más recientemente Dane y Pratt (2007), quienes analizaron la toma de decisiones de dos sistemas mentales diferentes, llamados Sistema 1 y Sistema 2. Sistema 1 es responsable de los pensamientos y acciones habituales, funciona automáticamente. A su vez, el Sistema 2 es responsable de producir análisis de manera deliberada, lo que requiere más razonamiento, sin embargo, tiende a sobrecargarse más fácilmente que el Sistema 1. Según Dane y Pratt (2007), la decisión intuitiva es más eficaz en tareas basadas en el juicio. Por lo

general, cuando la tarea es más compleja, las personas terminan haciendo uso de la decisión intuitiva, ya que, cuando se sobrecarga, el Sistema 2 devuelve la tarea al Sistema 1. A pesar de ser visto como un producto del sistema 1, la intuición de alto nivel está relacionada con lo contrario de una acción habitual, redirige los pensamientos habituales a pensamientos importantes y originales, es una capacidad cognitiva compleja e innovadora (SLOMAN, 1996).

2.2 TOMA DE DECISIONES

Los estudios sobre modelos de toma de decisiones son importantes para ayudar a los problemas que enfrentan tanto las personas como las organizaciones (KLEIN; CALDERWOOD, 1991). Simon (1990) define la toma de decisiones como el acto de evaluar y elegir entre dos o más alternativas. Beach (1993) agrega que se trata de elegir la mejor alternativa disponible, sin embargo, hace la reserva de que en algunos casos ninguna de las opciones puede ser lo suficientemente buena. El proceso de toma de decisiones puede entenderse en la literatura como el proceso de evaluación y creación de alternativas para resolver problemas (COHEN et al. 1996). Robbins et al. (2010) corroboran esta idea señalando que la toma de decisiones es una acción dirigida a resolver un problema, cuando hay una brecha entre lo que tienes y lo que quieres.

Hay dos estrategias principales de toma de decisiones que un gerente puede adoptar (BETSCH, 2008). Uno se basa en el estilo analítico / deliberativo en el que hay un análisis lógico y un esfuerzo consciente, el otro se refiere al estilo intuitivo, en el que las decisiones se toman en base a procesos mentales inconscientes. Las personas que toman decisiones analíticamente tienen más probabilidades de ser racionales y menos impulsivas, además de utilizar gran parte de su cognición (EVANS, 2008). La segunda forma de tomar decisiones se basa en la intuición, en la cual el afecto tiene una influencia significativa (BETSCH, 2008). Según Mintzberg (1978), el razonamiento estratégico requiere creatividad y síntesis, por lo tanto, combina mejor con la intuición que con el estilo de decisión analítica. La presión del tiempo aumenta el uso y la confianza en la decisión intuitiva, simplemente porque no hay suficiente tiempo para tomar una decisión a partir de un análisis deliberativo (LIPSHITZ et al., 2001).

Las personas tienen diferencias en el estilo de procesamiento de la información, sin embargo, en la mayoría de los casos, estos dos sistemas interactúan continuamente, pero las personas tienden a tener más confianza en uno que en el otro (BETSCH, 2008).

Se pueden usar diferentes teorías para estudiar el proceso de toma de decisiones, como

la teoría de Heurística y Viesses, propuesta por Kahneman y Tversky (1979), en la que los autores reconocen el hábito de usar la heurística y afirman que dicho hábito puede conducir a errores, incluyendo de expertos Otra teoría relevante es la Teoría de la perspectiva, en la que los autores citan el "efecto reflejo", este efecto, a pesar de parecer contradictorio, indica que cuanto mayor es el riesgo de una pérdida, mayores son las posibilidades de que el sujeto se arriesgue. Esto se debe al hecho de que si bien la probabilidad de pequeñas pérdidas es grande, la probabilidad de una gran pérdida es pequeña (SBICCA, 2014).

Hay autores que abordan las dimensiones éticas involucradas en el proceso de toma de decisiones. Ferrel y Gresham (1985) afirman que los sujetos adoptan diferentes modelos para tomar decisiones porque tienen diferentes percepciones sobre la misma situación y que esto se debe al hecho de que el proceso de toma de decisiones está impregnado de ética. Entre los modelos que abordan cuestiones éticas en el proceso de toma de decisiones, está el modelo propuesto por Rest (1986), que indica cuatro fases a través de las cuales pasa este proceso: (1) identificación de la cuestión ética; (2) hacer un juicio ético; (3) tener la intención de actuar éticamente; y (4) optar por un comportamiento ético. Una vez que las percepciones sobre lo que es ético o no impregna la subjetividad del tomador de decisiones, en las organizaciones, las pautas éticas que deberían guiar el proceso de toma de decisiones,

Según Evans (2008), hay varias escalas que buscan evaluar la toma de decisiones, sin embargo, la mayoría de ellas se centran en aspectos muy específicos, lo que hace imposible su generalización. Entre las medidas utilizadas, está la Prueba de asociación implícita, propuesta por Greenwald et. Alabama. (1995), en el que es posible verificar actitudes o creencias inconscientes capaces de influir en el juicio.

2.3 INTUICIÓN EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES EN LAS ORGANIZACIONES

La toma de decisiones en el contexto organizacional puede entenderse como un proceso de identificación y resolución de problemas (Shimizu, 2001). En este proceso, la edad (considerando la madurez del tomador de decisiones) y la experiencia también influyen en el estilo de toma de decisiones adoptado por los sujetos dentro del área de gestión: las personas mayores tienden a tomar decisiones de acuerdo con los éxitos y errores del pasado, mientras que los individuos más jóvenes son más atrevidos e innovadores en sus elecciones (FIEDLER; GARCIA 1987).

El tamaño del equipo también puede ser un factor que interfiere con la toma de decisiones del gerente. De Sousa y Amaral (2010) se dieron cuenta de que cuanto mayor es el

Intuición y toma de decisiones en la gestión: revisión bibliométrica de 2009 a 2019

número de empleados que informan a un sujeto, es decir, cuanto mayor es la posición del sujeto en el organigrama de la organización, más utiliza la intuición para la toma de decisiones. Lo contrario es cierto para los empleados que se encuentran en la parte más baja de la jerarquía organizacional, sienten la necesidad de probar sus decisiones a través de la racionalidad, mientras que los empleados de mayor rango tienen un voto de confianza para usar su intuición. Además, al sujeto a menudo le puede resultar difícil admitir que está tomando sus decisiones basándose en una intuición por miedo al juicio. (SADLER-SMITH; SHEFY, 2004).

Del mismo modo, los gerentes de micro, pequeñas y medianas empresas brasileñas tienden a usar el estilo analítico de toma de decisiones y casi nunca el intuitivo, por lo que se diferencian únicamente de otros países como los Estados Unidos (FONTES FILHO; NUNES, 2010). Por otro lado, la globalización, la demanda de agilidad en la toma de decisiones y la gran cantidad de información a la que están expuestos los gerentes los presiona para que tomen decisiones asertivas y rápidas. Es decir, la intuición se ha convertido en un factor clave para ayudar a los gerentes en esto cada vez más complejo (CASTELLS, 2009).

En la última década, el advenimiento de Big Data y la evolución de la inteligencia artificial se han convertido en aliados en el proceso de toma de decisiones de los gerentes (CASTELLS, 2009; DA LUZ et. Al., 2018). Dado esto, es pertinente observar la evolución de los estudios que están interesados en la toma de decisiones intuitiva, en contextos organizacionales, en la última década, justificando la relevancia de este estudio bibliométrico como motor de este proceso.

3 PROCEDIMIENTOS METODOLÓGICOS

Para proceder con el análisis bibliométrico propuesto, se buscaron los documentos en la base de datos Scopus. La elección de dicha base se justifica por ser un metabuscador de amplio alcance, incluidas fuentes internacionales y por tener características que apoyan la bibliometría, como la identificación de publicaciones, autores, análisis de citas, datos geográficos, afiliación a universidades y el índice H (CAPES, 2015; SCOPUS, 2019).

En la primera etapa, se utilizaron los términos combinados: "intuición" y "toma de decisiones", delimitando los artículos de 2009 a 2019, lo que resultó en un total de 1,268 documentos. En la segunda etapa, se filtró por idioma (portugués e inglés) y también por las áreas de conocimiento "Negocios, Gestión y Contabilidad" y "Ciencias Sociales", ya que el objetivo de este artículo está vinculado al área de gestión. Además, la investigación se limitó a

artículos solamente, lo que resultó en 497 publicaciones que luego fueron sometidas a análisis bibliométricos.

Según la investigación de Paulista et. Los. (2010), el uso de bibliometría consiste en un análisis estadístico dirigido a la medición cuantitativa de la producción de conocimiento, teniendo en cuenta un cierto período de tiempo, área, tipo de publicación, idioma y otros filtros. Guedes y Borschiver (2005) aconsejan que la realización de estudios bibliométricos obedezca a tres leyes: (1) la Ley de Bradford, cuyo objetivo es analizar cuánto produce cada revista; (2) la Ley de Lotka, que se refiere a cuánto produce cada autor y (3) la Ley de Zipf que muestra que hay una regularidad en la elección de palabras y que ciertas palabras aparecen con más frecuencia.

Las dos primeras Leyes pueden analizarse a partir de los resultados ofrecidos por la propia base de datos: Scopus. Para analizar la frecuencia de las palabras clave, respetando las leyes Zipf, se utilizó el software VOSviewer versión 1.6.11, donde se insertaron las 1.500 palabras clave.

Además de prestar atención a las leyes de la bibliometría, también se realiza una breve contextualización con respecto a los lugares y años en que se realizan las publicaciones y, finalmente, se presenta el análisis cualitativo del contenido de los artículos en relación con los temas enumerados, basado en el análisis frecuencia y relación entre palabras clave.

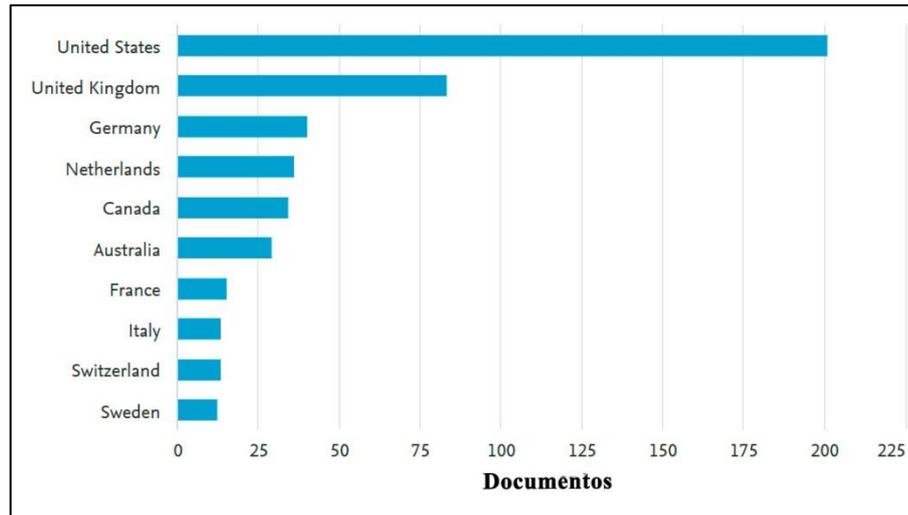
4 4 PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los 497 artículos obtenidos como fuentes para el análisis y los resultados se presentan a continuación. Antes de las tres leyes de bibliometría, se realizará el contexto temporal de los artículos seleccionados.

Como se puede ver en el gráfico presentado en la Figura 1, entre los principales países que realizan investigaciones sobre estos temas, Estados Unidos ocupa el primer lugar como el país con el mayor número de artículos publicados sobre el tema, con 200 artículos publicados hasta el momento. El Reino Unido ocupa el segundo lugar con un número considerablemente menor de artículos, se publicaron 83 artículos. Brasil, a su vez, produjo solo diez artículos, ocupando el puesto 12.

Figura 1 - Documentos por país o territorio.

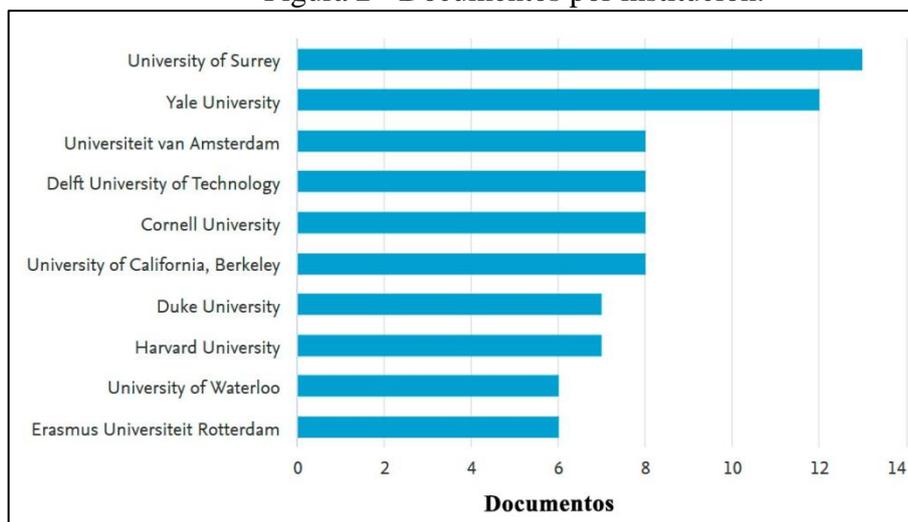
Intuición y toma de decisiones en la gestión: revisión bibliométrica de 2009 a 2019



Fuente: Elaboración propia. de los resultados de búsqueda (2020)

Por lo tanto, con respecto a las instituciones que han desarrollado la mayor cantidad de investigaciones sobre el tema en los últimos 10 años, como se puede ver en la Figura 2, fueron la Universidad Británica de Surrey y la Universidad Americana de la Universidad de Yale, con 13 y 12 artículos publicados, respectivamente. Estos datos, combinados con datos que se refieren a las revistas (Figura 5), los países (Figura 1) y la afiliación de los autores (Figura 6) que más publican, dejan en claro el predominio del Reino Unido y los Estados Unidos en la investigación relacionada con estos temas.

Figura 2 - Documentos por institución.



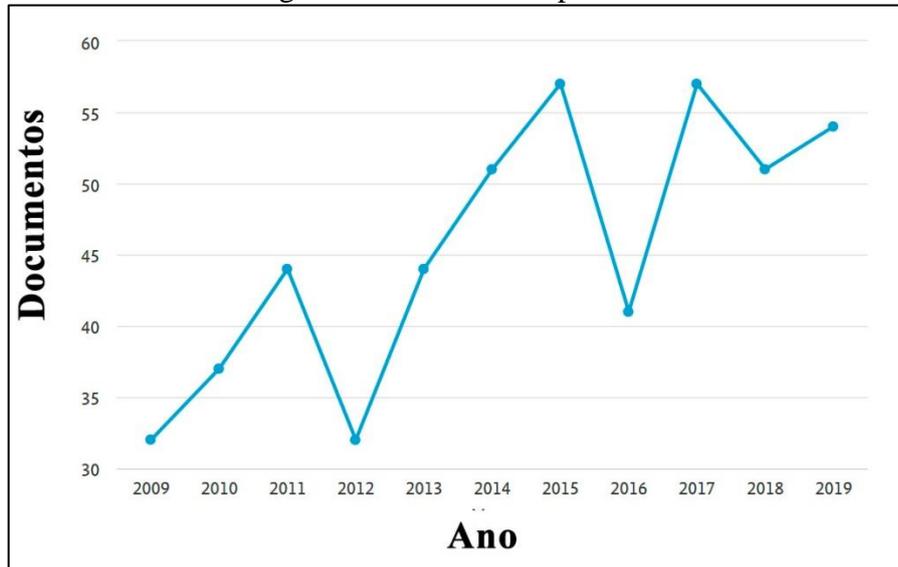
Fuente: Elaboración propia. de los resultados de búsqueda (2020)

En los últimos 10 años, los estudios relacionados con la intuición y la toma de decisiones siguen interesando a la comunidad científica. Se observa que el año con el menor número de publicaciones (32) fue 2012. Todos los demás períodos muestran resultados

Intuición y toma de decisiones en la gestión: revisión bibliométrica de 2009 a 2019

cuantitativos más altos e indican un interés creciente en el tema. Especialmente en los años posteriores a las fuertes caídas, como se muestra en la Figura 3, con 44 estudios publicados en 2013 y 57 estudios publicados en 2017.

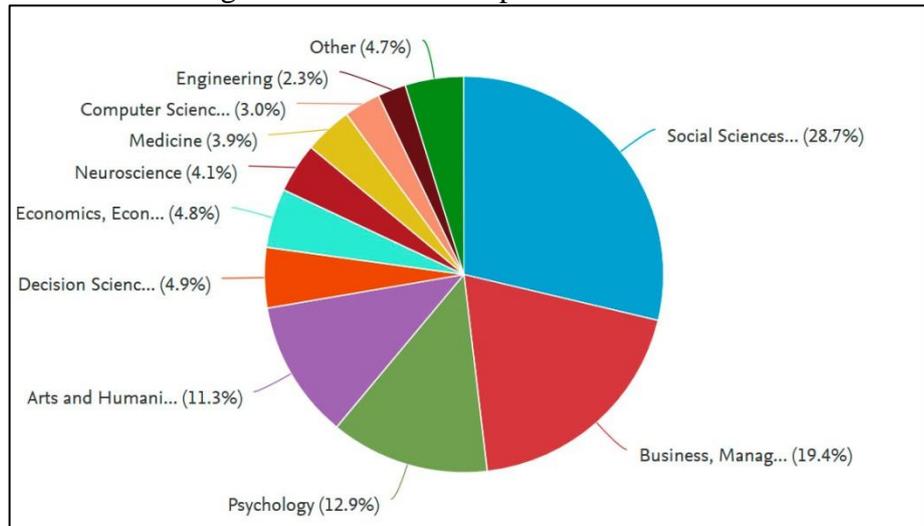
Figura 3 - Documentos por año.



Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de búsqueda (2020).

Aún con el propósito de contextualizar las publicaciones relacionadas con estos temas, en relación con las áreas de estudio presentadas en la Figura 4, debe tenerse en cuenta que los filtros utilizados en la selección de documentos, en relación con las áreas científicas, fueron "Negocios, Gestión y Contabilidad" y "Ciencias sociales", por lo que el predominio de estas áreas en el cuadro. A pesar de esto, aparecen otras áreas que con frecuencia se entrelazan en estas publicaciones, siendo las principales la psicología (12,9%) y las artes y las humanidades (11,3%). El énfasis en la psicología a lo largo de las décadas puede explicarse por el papel desempeñado por los estudios en esta área para contribuir a la evolución en el campo de la gestión empresarial y las prácticas organizacionales. (BENDASSOLLI; BORGES-ANDRADE, 2015).

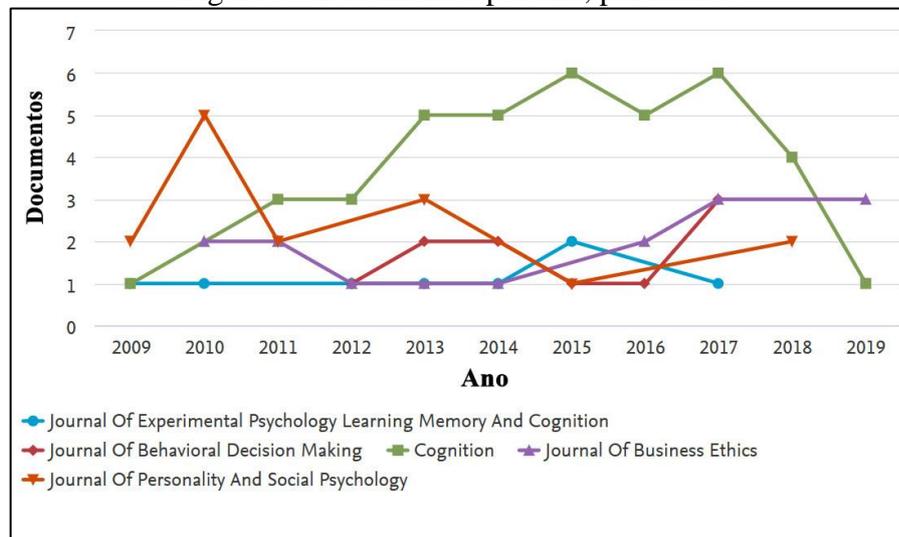
Figura 4 - Documentos por área de estudio.



Fuente: Elaboración propia. de los resultados de búsqueda (2020).

En vista de la Ley de Bradford, las revistas con el mayor número de publicaciones que se refieren a los temas en el período encuestado se muestran en el gráfico que figura en la Figura 5.

Figura 5 - Documentos por año, por fuente.



Fuente: Elaboración propia. de los resultados de búsqueda (2020)

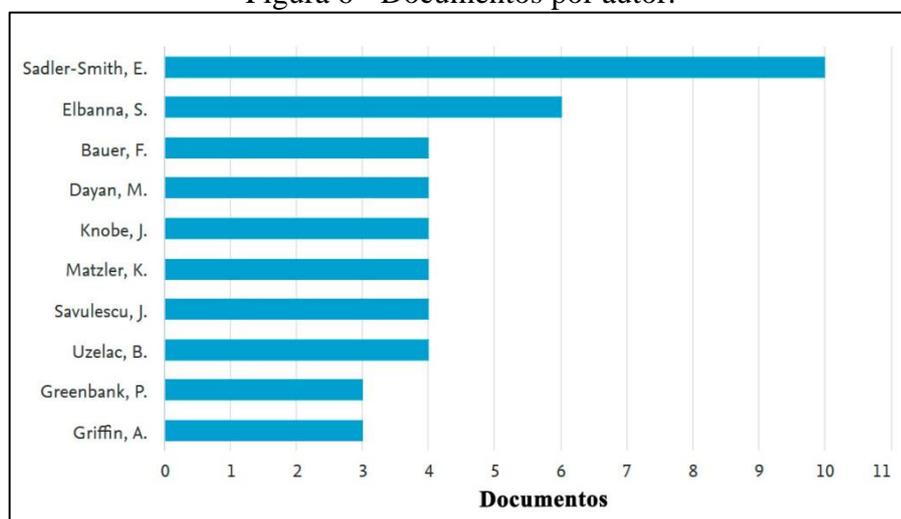
Es interesante notar que las publicaciones se hicieron en revistas de diferentes áreas. Entre las revistas que publican más sobre estos temas juntas están: (1) Cognición: revista internacional de ciencias cognitivas, una revista publicada por Elsevier, cuyo alcance está dirigido a estudios teóricos y experimentales en el área de la cognición; (2) Journal of Business Ethics, publicado a través de *Springer Science + Business Media*, Según el propio

Intuición y toma de decisiones en la gestión: revisión bibliométrica de 2009 a 2019

sitio web, publica solo artículos que aportan algo nuevo o exclusivo al campo de la investigación ética en las organizaciones; (3) *Diario de Toma de decisiones conductuales*, de acuerdo con el sitio web del editor, se centra en la publicación de artículos empíricos originales; (4) *Revista de Personalidad y Psicología Social*, publicada mensualmente por la Asociación Americana de Psicología (APA); (5) *Decisión de gestión*, el diario de gestión más antiguo, activo desde 1967; (6) *Journal of Experimental Psychology Learning Memory and Cognition*, también publicado por la American Psychological Association.

La presentación de los autores con el mayor número de publicaciones en la muestra encuestada, de acuerdo con la Ley de Lotka, se indica en el gráfico que figura en la Figura 6.

Figura 6 - Documentos por autor.

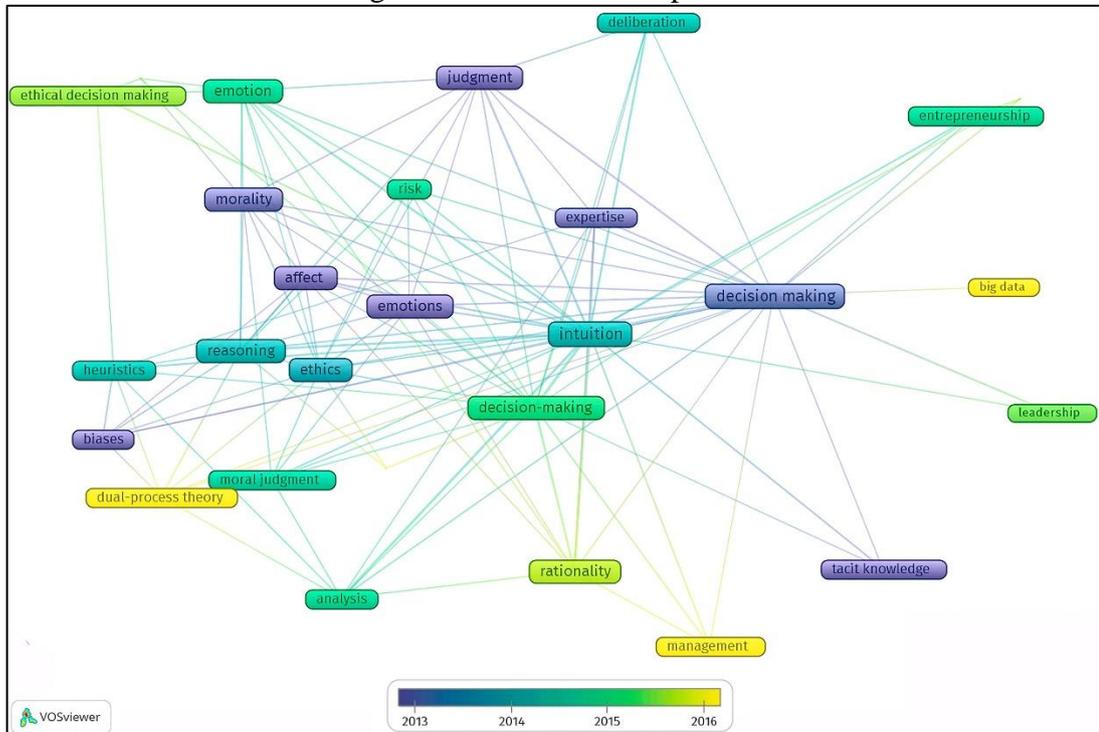


Fuente: Elaboración propia. de los resultados de búsqueda (2020)

Tenga en cuenta que el autor con el mayor número de publicaciones es el maestro del comportamiento organizacional Eugene Sadler-Smith, con diez artículos. El profesor enseña en la Universidad de Surrey, en la ciudad de Guildford, Inglaterra y, por lo tanto, esta universidad es el segundo mayor productor de artículos sobre el tema investigado. Además, los artículos del autor se encuentran entre los más citados sobre el tema en la base de datos Scopus. Segundo, con seis artículos es el profesor de gestión estratégica en la Universidad de Qatar, Saïd Elbanna.

Finalmente, para identificar la frecuencia de las palabras clave enumeradas en los estudios contenidos en la muestra, se generó una nube de palabras para explicar cuáles eran los conceptos más recurrentes. El análisis de las palabras clave resultó en un total de 1500 palabras clave indicadas por los autores, 30 de las cuales se repitieron al menos cinco veces y establecieron relaciones entre sí. La nube de palabras elaborada a partir del software

Figura 8 - Palabras clave por año



Fuente: Elaborado por los autores, a través del software VOSviewer (2020).

4.1 ANÁLISIS DE PALABRAS CLAVE

El análisis de la frecuencia de las palabras nos permite observar que las palabras "Intuición" (intuición) y "Toma de decisiones" están resaltadas, esto se justifica porque son términos de búsqueda específicos. En el total de artículos, los autores los enumeraron como palabras clave 142 y 109 veces respectivamente (considerando la suma de los términos "toma de decisiones" y "toma de decisiones"). En secuencia, los otros dos términos que aparecen resaltados son "racionalidad" ("racionalidad" -22 ocurrencias) y "razonamiento" ("razonamiento" -15 ocurrencias), vinculadas a "intuición", "afecto", "emociones" y "gestión". Estos datos refuerzan la propuesta de Dane y Pratt (2007) sobre los dos sistemas intuitivos de toma de decisiones, y el sistema 2 requiere decisiones deliberativas con un mayor nivel de complejidad, asignadas a los gerentes y que, por ser intuitivas, presuponen la influencia de las emociones. y creatividad (MINTZBERG, 1978).

Así, la presencia de las palabras "emoción" (" emoción" - diez ocurrencias), "emociones" (" emociones" - siete ocurrencias) y "afecto" (" afecto" - siete ocurrencias) suman un total de veinticuatro ocurrencias y aparecen en artículos que buscan evaluar la Factores emocionales

Intuición y toma de decisiones en la gestión: revisión bibliométrica de 2009 a 2019

que interfieren en la toma de decisiones. Existe una relación entre estos términos, también con temas relacionados con la "ética" ("ética"), lo que indica estudios de este sesgo con respecto a la toma de decisiones cuando se asume una cuestión ética.

O un conjunto de términos que se refieren a la ética y la moral ("ética"; "moralidad"; "juicio moral"; "intuición moral"; "toma de decisiones éticas"), un total de cuarenta y ocho ocurrencias. El interés en relacionar la toma de decisiones intuitiva de los gerentes con actitudes y comportamientos morales y éticos es una preocupación de las organizaciones, expresada incluso en sus códigos de ética (ALVES, 2005; SCHWARTZ, 2016; GILIOLI et.al., 2020). Haidt (2001) también menciona que los juicios morales serían intuitivos, lo que indica la interrelación entre los temas. Además, la revista "*Revista de ética empresarial*" constituye una referencia en publicaciones sobre el tema.

La literatura confirma la influencia de los elementos afectivos y emocionales en la toma de decisiones intuitiva y también corrobora el papel de la experiencia ("experiencia") en ese proceso (BETSCH, 2008; SALAS et. al., 2010). Estos términos están vinculados a los términos "moral" y "ética", que pueden reforzar la posición de que las decisiones complejas en la esfera organizacional, incluso si se basan en elementos afectivos, requieren conocimiento y pautas éticas. En las organizaciones, esta dirección se realiza principalmente por el código de ética (ALVEZ, 2005). La diversidad de palabras utilizadas para abordar los temas "moral" y "ética", también indica las opciones de búsqueda para los autores interesados en profundizar sus lecturas e investigaciones relacionadas con estos temas.

Aún con respecto al conocimiento y la experiencia necesarios para la toma de decisiones, la palabra "experiencia" (quince casos) y la expresión "conocimiento tácito" (conocimiento tácito) (cinco casos) están vinculados a la toma de decisiones intuitiva, como se ilustra Figuras 7 y 8. Nuevamente, se refuerza la necesidad de conocimiento previo, que puede no ser explícito, pero proviene de la experiencia y que influirá en el proceso de toma de decisiones. Empíricamente, esto puede explicarse considerando que los gerentes que afirman basar sus decisiones en la intuición, se refieren al amplio conocimiento del tema al que se dirige la decisión (FELTOVICH et. Al., 1984; SALAS et. Al., 2010).

Las principales teorías utilizadas en los estudios sobre la toma de decisiones y la intuición también están presentes en la nube de palabras. Los términos "heurística" (catorce ocurrencias) y "sesgo" (seis ocurrencias) parecen relacionados y a menudo se usan juntos para comprender el proceso de toma de decisiones a través de atajos mentales. Autores como Herbert Simon, Amos Tversky y Daniel Kahneman Contribuir teóricamente a los estudios sobre la toma de decisiones a través de teorías basadas en heurísticas y sesgos (TVERSKY;

KAHNEMAN, 1979; SBICCA, 2014). La teoría del proceso dual también aparece entre las palabras clave más utilizadas en los estudios porque es otra teoría que se refiere al análisis de decisiones, "teoría del proceso dual" (cinco ocurrencias), es el término utilizado en inglés para referirse a la teoría. que divide los procesos mentales en automáticos y deliberativos. Autores como Sloman (1996) y Dane y Pratt (2007) utilizan esta teoría que diferencia la toma de decisiones en los sistemas uno y 2 para evaluar diferentes procesos mentales.

Otros términos relacionados con la toma de decisiones intuitiva en la nube de palabras aluden a los factores de riesgo que involucran este proceso. La palabra clave "riesgo" (riesgo - cinco ocurrencias) aparece conectada a los términos "emoción", "emociones", "ética" y "razonamiento". Indicando la relación o consideración de riesgos en la toma de decisiones intuitiva. Los riesgos de cometer errores están presentes en Heurística y Sesgos (KAHNEMAN; TVERSKY, 1979) y la influencia de la percepción del riesgo también se aborda en la teoría del Prospecto (SBICCA, 2014).

En la figura 8, que muestra la distribución temporal de las publicaciones, es posible observar que los artículos relacionados con la toma de decisiones y la intuición, publicados en los últimos años, relacionan estos temas con la "inteligencia artificial" ("inteligencia artificial" - seis ocurrencias), "Big Datos" (cinco ocurrencias), y su relación con la "gestión" ("gestión" - cinco ocurrencias). Esto está en línea con el análisis del escenario actual (CASTELLS, 2019) que exige decisiones cada vez más rápidas y complejas de los gerentes debido a la cantidad de información recibida de la globalización y el software de inteligencia artificial como Big Data.

5 CONSIDERACIONES FINALES

El estudio presenta una revisión bibliométrica de artículos cuyos temas corresponden a 'intuición' y 'toma de decisiones' en el ámbito organizacional, con miras a contribuir para la producción de conocimiento sobre tales temas. En este sentido, la búsqueda realizada permite guiar a los investigadores en la realización de sus estudios, y respeta las leyes de la bibliometría (GUEDES, BORSCHIVER, 2005).

De la encuesta de publicaciones relacionadas con la toma de decisiones y la intuición, se puede ver que el tema mantiene un *continuo* crecimiento en el ambiente académico, además de un gran volumen de publicaciones en el área investigada. Por lo tanto, el contenido producido aquí tiene como objetivo contribuir a la comunidad académica al indicar qué núcleos de producción de conocimiento sobre el tema, con el fin de facilitar el proceso de

investigación de la misma.

A partir del análisis y la discusión de los resultados, fue posible ir más allá de las leyes bibliométricas y presentar contenido adicional, que permitió verificar el predominio de los estudios estadounidenses y británicos, para dilucidar los conceptos y las posibilidades de intersección de temas asociados, como, por ejemplo, toma de decisiones y ética. De esta manera, fue posible percibir de qué manera se está estudiando el tema y cuáles son sus relaciones con otros temas relacionados con la gestión, y también su interrelación con otras áreas del conocimiento para generar un número sustancial de publicaciones.

Por fin, Las decisiones tomadas en base a la intuición de la persona responsable tienen en cuenta el análisis y / o evaluación del contexto en el que se presenta la situación, su aprendizaje, conocimiento y experiencia en relación con el tema por el que se decide. En estos casos, el uso de la racionalidad y la consideración cuantitativa de los datos pueden dar lugar a una evaluación subjetiva basada en la experiencia y el conocimiento previo del responsable de la toma de decisiones. La forma en que ocurre este proceso en la eminencia de Big Data aclara aún más otra oportunidad para futuras investigaciones.

Tanto las nubes de palabras presentadas en este estudio pueden guiar a los autores con respecto a las posibles relaciones entre construcciones, como a la identificación de tendencias de investigación sobre estos temas que han atraído la atención de otros investigadores y editores.

Aunque la base de datos Scopus cubre una gran cantidad de datos cuyos índices indican la calidad de los estudios, esto puede haber sido un factor limitante para el estudio, lo que sugiere que nuevas revisiones bibliográficas de carácter bibliométrico y sistemático pueden llegar a complementar el presente estudio en el futuro.

Referencias

ALVES, FJS Adhesión del contador al código de ética de su profesión: un estudio empírico sobre percepciones. USP, São Paulo, 2005.

ANDRIOTTI, Fernando Kuhn. Intuición en el proceso instantáneo de toma de decisiones. Tesis, doctorado en administración. Programa de Posgrado en Administración en la Universidad Federal de Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil. 2012

ANSOFF, H. Igor; MCDONNELL, Edward J. Implementando Gestión Estratégica. Prentice-Hall, 1984.

BALESTRIN, Alsones. Un análisis de la contribución de Herbert Simon a las teorías organizacionales. Revista Electrónica de Administración, v. 8, n. 4 de 2002.

Intuición y toma de decisiones en la gestión: revisión bibliométrica de 2009 a 2019

BENDASSOLLI, Pedro F .; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. Diccionario de psicología del trabajo y organizaciones. São Paulo Casapsi Livraria e Editora Ltda, 2015.

BETSCH, Cornelia. Preferencias crónicas para la intuición y la deliberación en la toma de decisiones: lecciones aprendidas sobre la intuición desde un enfoque de diferencias individuales. En: PLESSNER, Henning; BETSCH, Cornelia; BETSCH, Tilmann. Intuición en el juicio y la toma de decisiones, p. 231-248, 2008.

PLAYA, Lee Roy. Ampliación de la definición de toma de decisiones: el papel de la selección precoz de opciones. *Ciencia psicológica*, v. 4, n. 4, p. 215-220, 1993.

Buchanan, Leigh; O'CONNELL, Andrew. Una breve historia de la toma de decisiones. *Harvard Business Review*, vol. 1, p. 20-29, 2006. CAPES - Portal de publicaciones periódicas. 2015

CASTELLS, Manuel. La sociedad red (La era de la información: economía, sociedad y cultura; v. 1). rev.amperio. São Paulo: Paz e Terra, 2009.

COHEN, Marvin S.; FREEMAN, Jared T .; LOBO, Steve. Metareconocimiento en la toma de decisiones estresada en el tiempo: reconocimiento, crítica y corrección. *Factores humanos*, v. 38, n. 2, p. 206-219, 1996.

DA LUZ, Daniela P.; DA COSTA, Luana F; MACHADO, Vanessa de C. FACHINELLI, Ana C. Los procesos cognitivos y de creación de conocimiento para la toma de decisiones en el contexto de big data. *Revista Competitive Intelligence*, vol. 8, n. 1, p. 80-107, 2018.

DANE, Erik; PRATT, Michael G. Explorando la intuición y su papel en la toma de decisiones gerenciales. *Academia de revisión de gestión*, v. 32, n. 1, p. 33-54, 2007.

DE SOUSA, Antonio José Figueiredo Peva; DO AMARAL, Sueli Angelica. Calidad de la información e intuición en la toma de decisiones organizacionales. *Perspectivas en Ciencias de la Información*, v. 16, n. 1, p. 133-146, 2010.

EVANS, Clarisse. La relevancia del contexto para los estilos de toma de decisiones. 2008. Tesis doctoral. La universidad de estado de Ohio.

FELTOVICH, Paul J.; JOHNSON Paul E .; MOLLER James H .; SWANSON David B. LCS: El papel y el desarrollo del conocimiento médico en la experiencia diagnóstica. *Lecturas en inteligencia artificial médica*, p. 275-319, 1984.

FERRELL, OC; GRESHAM, LG Un marco de contingencia para comprender la toma de decisiones éticas en marketing. *Journal of Marketing*, v.49, n.3, p.87-96, 1985.

FIEDLER, Fred E .; GARCIA, Joseph E. Nuevos enfoques para un liderazgo efectivo: recursos cognitivos y desempeño organizacional. John Wiley & Sons, 1987.

FONTES FILHO, Joaquim Rubens; NUNES, Geraldo Sant Anna. El estratega de la micro, pequeña y mediana empresa privada brasileña. *Revista brasileña de gestión empresarial*, v. 12, n. 36, p. 271-288, 2010.

GILIOLI, Marcia da Costa; SANTOS, Marcia JC, ANTONELLI, Ricardo A., TONIN, Joyce MF Ética y moral en el proceso de toma de decisiones: el caso de los estudiantes de ciencias contables, *ConTexto*, v.20, n. 44, 29-40. 2020.

GREENWALD, Anthony G .; MCGHEE, Debbie E .; SCHWARTZ, Jordan LK (1998), "Medición de las diferencias individuales en la cognición implícita: la prueba de asociación implícita", *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (6): 1464–1480.

GOBET, Fernand; SIMON, Herbert A. Plantillas en la memoria del ajedrez: un mecanismo

Intuición y toma de decisiones en la gestión: revisión bibliométrica de 2009 a 2019

para recuperar varios tableros. *Psicología cognitiva*, v. 31, n. 1, p. 1-40, 1996.

GUEDES, Vânia LS; BORSCHIVER, Suzana. Bibliometría: una herramienta estadística para la gestión de información y conocimiento, en sistemas de información, comunicación y evaluación científica y tecnológica. *cinform - reunión nacional de ciencias de la información*, v. 6 de 2005.

HADIT, Jonathan. El perro emocional y su cola racional: un enfoque intuicionista social del juicio moral. *Revisión psicológica*, v. 108, n. 4, p. 814, 2001.

ISENMAN, Lois. *Comprensión de la intuición: un viaje dentro y fuera de la ciencia*. Academic Press, 2018.

KAHNEMAN, D. ; TVERSKY, A. "Teoría de la perspectiva: un análisis de decisión bajo riesgo". *Econometrica*, 47 (2), pág. 263-291, 1979.

KLEIN, Gary A. ; CALDERWOOD, Roberta. Modelos de decisión: algunas lecciones del campo. *Transacciones IEEE en sistemas, hombre y cibernética*, v. 21, n. 5, p. 1018-1026, 1991.

LIPSHITZ, Raanan; Klein, Gary; ORASANU, Judith; SALAS, Eduardo. Hacer un balance de la toma de decisiones naturalistas. *Diario de toma de decisiones de comportamiento*, v. 14, n. 5, p. 331-352, 2001.

MINTZBERG, Henry. Patrones en la formación de estrategias. *Ciencias de la gestión*, v. 24, n. 9, p. 934-948, 1978.

PAULISTA, Paulo H. ; CAMPOS Danielle F. ; TURRIONI, João B. Análisis bibliométrico de la gestión del conocimiento. *Reunión Nacional de Ingeniería de Producción*, v. 30, p. 1-12, 2010.

POLANYI, Michael. *La dimensión tácita*. Ancla. Garden City, Nueva York, 1967.

PRIETULA, Michael J.; SIMON, Herbert A. Los expertos en tu medio. *Harvard Business Review*, vol. 67, n. 1, p. 120-124, 1989.

REST, JR *Desarrollo moral: avances en investigación y teoría*. Nueva York: Praeger, 1986

ROBBINS, Stephen; JUEZ, Tim; SOBRAL, Filipe. *Comportamiento organizacional: teoría y práctica en el contexto brasileño*. Pearson Prentice Hall, 2010.

ROCKART, John F. (1978). Un nuevo enfoque para definir las necesidades de información del director ejecutivo. Documento de trabajo no. 37. Centro de Investigación de Sistemas de Información, Sloan School of Management. Instituto de tecnología de Massachusetts

SADLER-SMITH, Eugene; SHEFY, Erella. El ejecutivo intuitivo: Comprender y aplicar 'instinto' en la toma de decisiones. *Academy of Management Perspectives*, v. 18, n. 4, p. 76-91, 2004.

SALAS, Eduardo; ROSEN, Michael A. ; DIAZGRANADOS, Deborah. La intuición basada en la experiencia y la toma de decisiones en las organizaciones. *Revista de gestión*, vol. 36, n. 4, p. 941-973, 2010.

SBICCA, Adriana. Heurística en el estudio de las decisiones económicas: contribuciones de Herbert Simon, Daniel Kahneman y Amos Tversky. *Estudios Económicos (São Paulo)*, v. 44, n. 3, p. 579-603, 2014.

SCHWARTZ, Mark S. Teoría ética de la toma de decisiones: un enfoque integrado. *Revista de ética empresarial*, v. 139, n. 4, p. 755-776, 2016.

Intuición y toma de decisiones en la gestión: revisión bibliométrica de 2009 a 2019

SCOPUS 2019. ¿De qué se trata Scopus?

Disponible:https://service.elsevier.com/app/answers/detail/a_id/15534/supporthub/scopus/#tips. Acceso en: jul. de 2019

Shimizu, Tamio. Decisiones en las organizaciones: introducción a los problemas de decisión encontrados en las organizaciones y los sistemas de apoyo a la decisión. Atlas, 2001.

SIMON, Herbert A. Visiones alternativas de la racionalidad. Racionalidad en acción: enfoques contemporáneos, p. 189-204, 1990.

SLOMAN, Steven A. El caso empírico para dos sistemas de razonamiento. Boletín psicológico, v. 119, n. 1, p. 3, 1996.