

SOLUCIÓN ANALÍTICA Y CREATIVA DE PROBLEMAS

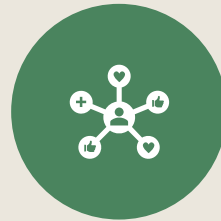
DIRECTIVOS



TODOS NOS
ENFRENTAMOS A
PROBLEMAS TODO EL
TIEMPO.



TRABAJO DE UN
DIRECTIVO ES RESOLVER
PROBLEMAS (UNOS MÁS
COMPLEJOS QUE OTROS)



DOS TIPOS DE
SOLUCIONES:



SOLUCIÓN ANALÍTICA



SOLUCIÓN CREATIVA

SOLUCIÓN ANALÍTICA

Directivos utilizan muchas veces en el día.

Mayoría de los problemas son: complicados, ambiguos y multifacéticos.

Generan estrés

Consumen tiempo

Generan más problemas

Parecen nunca terminar

La mayoría de las veces las personas ofrecen una solución al problema antes de analizarlo completamente o realmente.

Pasos para una solución analítica.

PASO	CARACTERÍSTICAS
1. Definir el problema.	<ul style="list-style-type: none">• Diferenciar hechos de opiniones.• Especificar las causas subyacentes.• Pedir información a todos los implicados.• Plantear el problema de manera explícita.• Identificar qué norma se viola.• Determinar de quién es el problema.• Evitar plantear el problema como una solución disfrazada.

- Hacer diagnóstico de la situación para enfocar el problema real y sus síntomas.

EJEMPLO del trabajador que entrega tarde el trabajo.

2. Generar soluciones alternativas.

- Posponer la evaluación de las alternativas.
- Asegurarse de que todos los individuos implicados generen alternativas.
- Especificar alternativas congruentes con las metas.
- Especificar alternativas a corto y largo plazos.
- Construir sobre las ideas de los demás.
- Especificar alternativas que solucionen el problema.

Posponer una solución hasta que se hayan hecho diferentes alternativas.
No evaluar demasiado pronto con la primera que nos parezca

3. Evaluar y seleccionar una alternativa.

- Evaluar con respecto a un estándar óptimo.
- Evaluar de manera sistemática.
- Evaluar en relación con las metas.
- Evaluar los efectos principales y los efectos secundarios.
- Especificar la alternativa elegida de manera explícita.

Definir ventajas y desventajas de cada propuesta antes de selección final.

Deberá de resolver el inconveniente sin causar otros inconvenientes no previstos.

¿Qué tan factible es esta decisión?

Por ejemplo, si es congruente con las políticas de la empresa, las normas y las limitaciones de presupuesto).

4. Poner en práctica la solución y hacer un seguimiento.

- Ponerla en práctica en el momento adecuado y con la secuencia correcta.
- Brindar oportunidades para retroalimentación.
- Fomentar la aceptación de los afectados.
- Establecer un sistema de supervisión continuo.
- Evaluar con base en la solución del problema.

Generalmente se brincan a este paso 4.

Ponen en práctica una “solución” antes de haberla definido y analizado, o de haber generado otras propuestas.

POR LO TANTO

DESHACERSE DEL PROBLEMA RESOLVIÉNDOLO NO CONDUCIRÁ AL ÉXITO SI NO SE LLEVAN LOS 3 PRIMEROS PASOS DEL PROCESO.

PLAN DE GESTION DE CRISIS



PLAN DE GESTION DE CRISIS

- Un plan de gestión de crisis describe cómo reaccionará la empresa ante una crisis e identifica quién hará qué y cuáles serán las funciones. El objetivo de este plan es minimizar los efectos negativos y restaurar las operaciones comerciales lo antes posible.

Preguntas que se deben hacer en la evaluación de riesgos

¿**Qué tipos de riesgos** podría enfrentar mi empresa?

—

¿**Cómo podemos responder** ante una crisis?

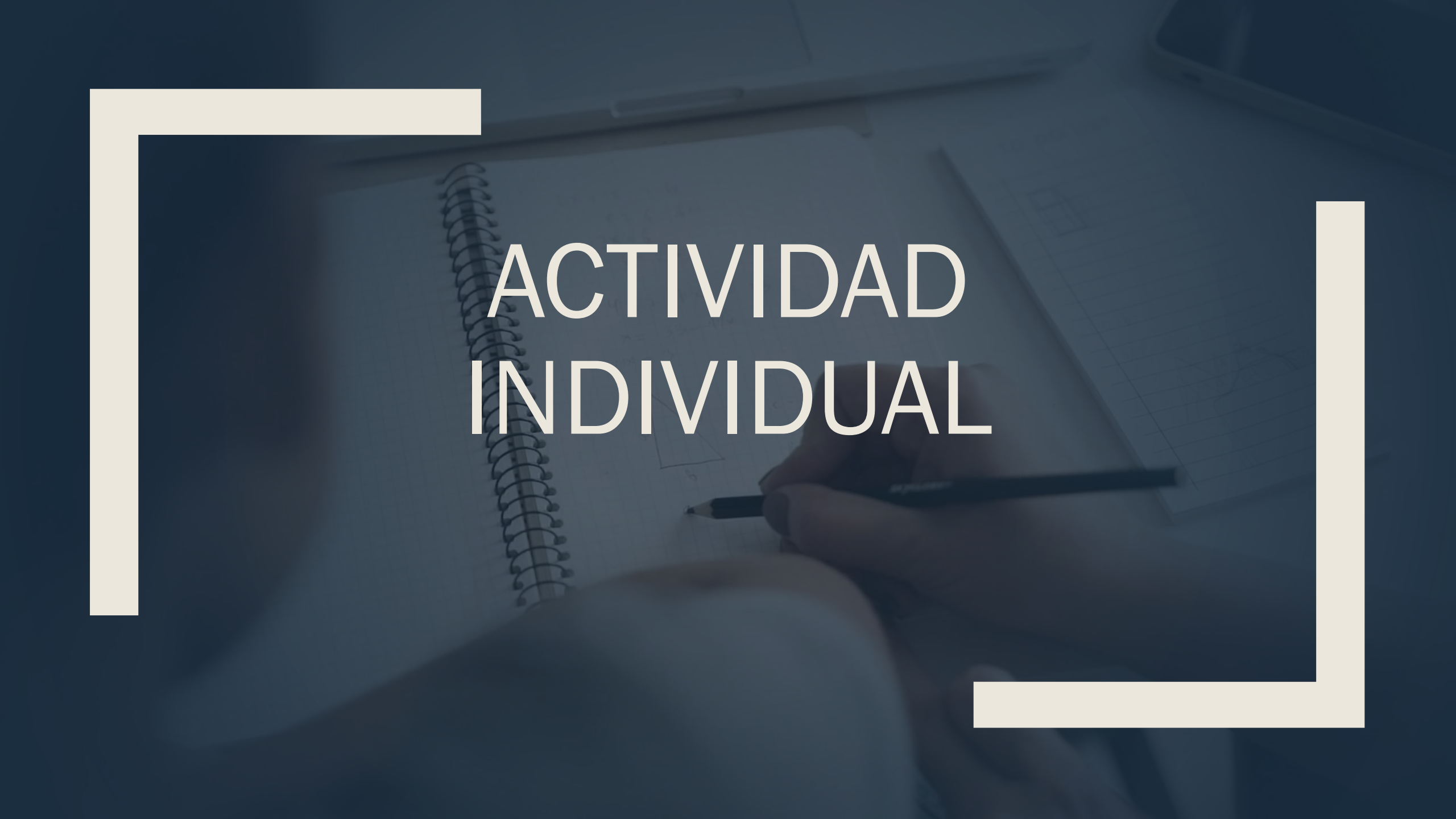
—

¿**Quién debe actuar** en una situación de crisis?

—

Pasos para crear un plan de gestión de crisis



A hand is shown drawing a triangle in a spiral notebook with a pencil. The notebook is open, and the drawing is on a lined page. The background is a dark blue gradient with a white L-shaped frame on the left and right sides.

ACTIVIDAD INDIVIDUAL



¿QUÉ ES LA
CREATIVIDAD?



Capacidad de:

✓ Imaginar algo nuevo

Fuera del marco habitual

✓ Descubrir relaciones

✓ Encontrar nuevas combinaciones de elementos ya conocidos

Nos han enseñado equivocadamente que la creatividad es un proceso:



Instantáneo.



Individual y propio de genios.



Que surge por “generación espontánea” como una bombilla que se enciende.



Cuyas soluciones son normalmente absurdas y que no sirven para nada.

Pero ¿Qué
es en
realidad?



Razón + imaginación

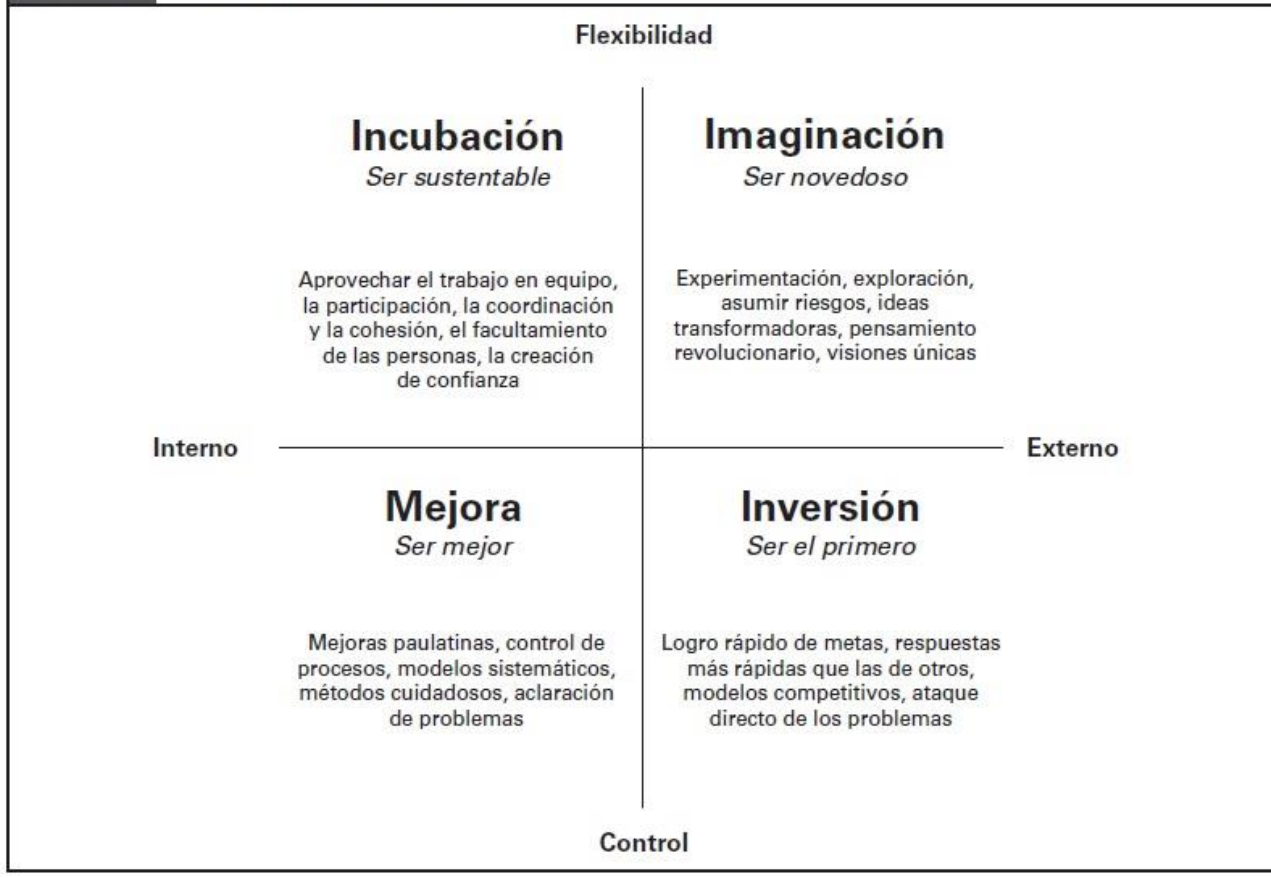


Método + libertad



“Algo que puede practicarse y aprenderse” el ser creativo”.

Figura 3.1 Cuatro tipos de creatividad



4 TIPOS DE CREATIVIDAD

Figura 3.3 Ejemplos de situaciones en las que cada modelo es eficaz



INCUBACIÓN

Interacciones de las redes de personas. ejemplo de Gandhi. Detuvo una guerra por sí solo. Contagió a todos con la visión.

IMAGINACIÓN

Experimentadores, innovadores, emprendedores, exploradores. (Steve Jobs con Apple y Walt Disney con películas animadas y parques).

MEJORA

Formas de mejorar procesos o funciones. Caso Mc Donald's. Ray Kroc compró un restaurante de comida rápida y lo mejoró con limitaciones en menús, la manera de servir, preparar, servir las hamburguesas lo llevó al éxito.

INVERSIÓN

Se adopta una postura competitiva para obtener resultados con mayor rapidez. Caso de Honda en la guerra ante Yamaha con motocicletas y vehículos en Japón. Sacando nuevos modelos más rápido más la industria automotriz = cayeron las venta de Yamaha 240,000 millones Yen.

Barreras del pensamiento creativo



AUTOIMPUESTAS

1. RESPUESTA ÚNICA
2. Respuesta precisa
3. Respuesta esperada
4. Racionalidad
5. No discutir lo evidente
6. Juicio rápido
7. Temor a parecer tonto, a comprometerse

Tabla 3.3 Bloqueos conceptuales que inhiben la solución creativa de problemas

1. *Constancia*

- Pensamiento vertical

Definir un problema en una sola forma sin considerar puntos de vista alternativos.

- Un lenguaje de pensamiento

No utilizar más de un lenguaje para definir y evaluar el problema.

2. *Compromiso*

- Estereotipo basado en experiencias pasadas

Los problemas presentes sólo se consideran como variantes de problemas pasados.

- Ignorancia de similitudes

Fallar al percibir las similitudes entre elementos que inicialmente parecen ser distintos.

3. *Reducción*

- Distinguir la figura del fondo

No filtrar la información irrelevante o encontrar la información necesaria.

- Restricciones artificiales

Definir los límites de un problema de forma muy estrecha.

4. *Pasividad*

- Falta de cuestionamiento

No hacer preguntas.

- Falta de pensamiento

Un sesgo hacia la actividad en vez del trabajo mental.



No se trata de volver a inventar la rueda.



Tampoco de hacer inventos sofisticados.



Se trata de estar al ritmo de los tiempos.



Ser conscientes de nuestras habilidades y de las herramientas que tenemos disponibles.



Desmitificar y perder el miedo a la incertidumbre.



Localizar fuentes de inspiración, escuchar, observar y ACTUAR.



Es encontrar la oportunidad.



FOMENTO DE LA
CREATIVIDAD EN
LOS DEMÁS

SEPARAR Y UNIR A LA GENTE

- Permite que los individuos trabajen solos y como equipo (logran unir fuerzas).
- Alentar informes de minorías y otros fungen como “abogado del diablo”.
- Separar los grupos y dejar que desarrollen autonomía y animarlos.



SUPERVISAR Y ESTIMULAR



- Hablar con los clientes.
- Identificar expectativas de los clientes (antes y después de la venta).
- Utilizar estímulos de “punta afilada”
- Responsabilizar a la gente.



RECOMPENSAR ROLES MÚLTIPLES

- Campeón de las ideas.
- Patrocinador y mentor.
- Orquestador y facilitador.
- Romperreglas.
- Etc...



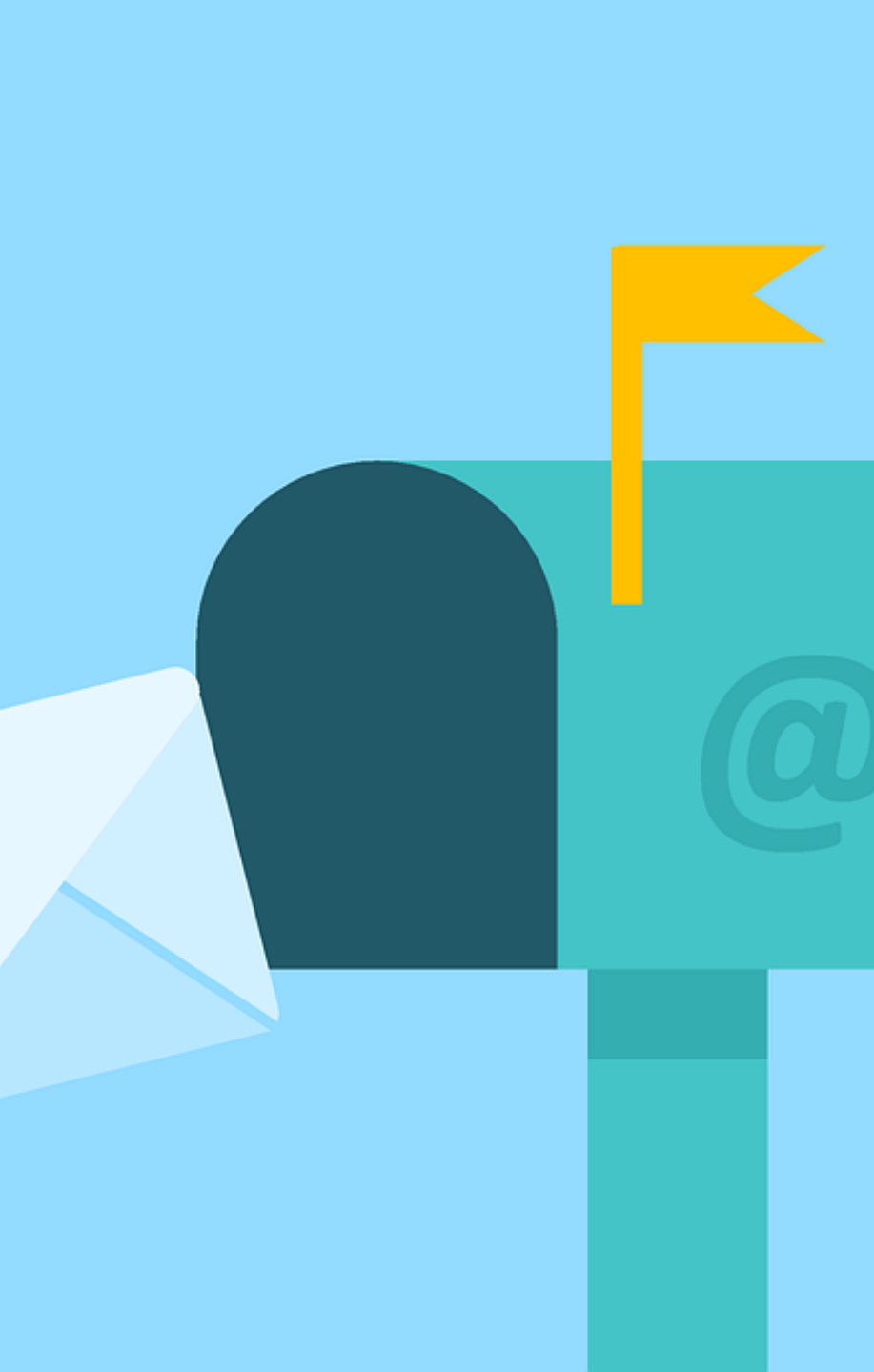
DESTACAR LA CREATIVIDAD

Hacer saber a las personas que quiero
escuchar sus ideas.



TIEMPO PARA LA LLUVIA DE IDEAS

- Agendar lluvia.
- Realizar talleres grupales.
- Organizar días fuera del equipo (actividades sociales).



SOLICITAR ACTIVAMENTE IDEAS

- Buzón de sugerencias.
- Recurrir a nuevas ideas para problemas particulares.
- Tener puerta abierta a nuevas ideas.

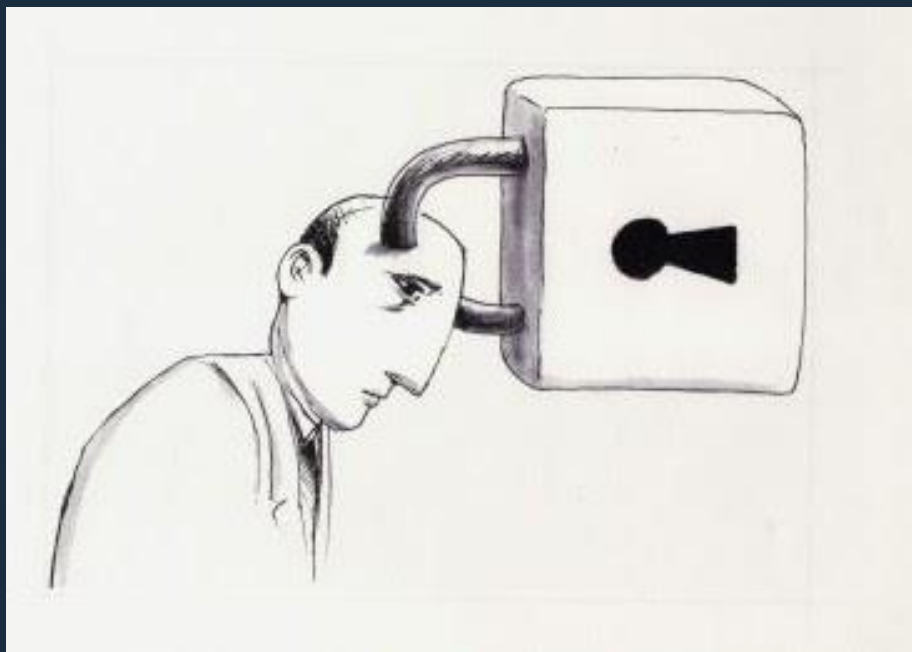
CAPACITAR AL PERSONAL EN TÉCNICAS DE INNOVACIÓN





CRUZ-FERTILIZAR

- Averiguar las diferentes experiencias de las personas.
- Averiguar cómo otras empresas hacen las cosas y mejorarlo. Para adaptar y mejorar.



DESAFIAR EL “TRABAJO ASÍ”

Alentar a las personas a seguir buscando de nuevo a la forma en que abordan su trabajo.



SER SOLIDARIO

Darle a todas las ideas la oportunidad e ser transmitida. Por más loca que suene.



TOLERAR LOS ERRORES

PREMIAR LA CREATIVIDAD

Premiar a equipos e individuos con ideas ganadoras. Sistema de premios.



JUEGO DE ROLES

Se plantea un problema y luego los jugadores desempeñar un rol determinado o personalidad para resolver el problema de manera diferente.





USOS MÚLTIPLES

Qué tantos usos se le puede dar a algo. Encontrar nuevas ideas emprendedoras.



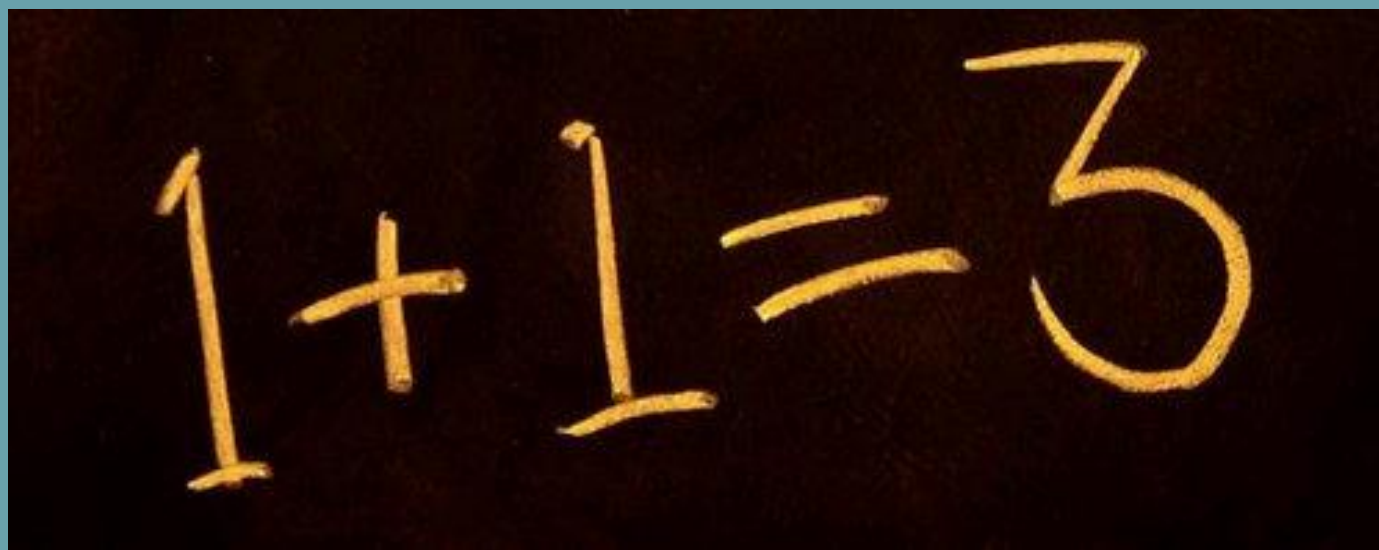
CAMBIAR DE SITIO

Otros lugares, inspírate, otra perspectiva, observar.



LIBERTAD

Dar sentido de libertad para abrir la mente de las personas.

A photograph of a chalkboard with the equation $1+1=3$ written in yellow chalk. The numbers and symbols are drawn in a simple, hand-drawn style. The chalkboard is set against a dark background, and the entire scene is framed by a dark blue L-shaped border on a light blue background.
$$1+1=3$$

ADIÓS LÓGICA – HOLA LOCURA



LEER



CREER EN TÍ

- Actitud
- Fe en tus habilidades
- Créetela