

PENSAMIENTO  
CREATIVO Y  
RESOLUCIÓN DE  
PROBLEMAS

FORMACIÓN EN COMPETENCIAS TRANSVERSALES

## PENSAMIENTO CREATIVO

Bienvenido a la competencia Pensamiento creativo y solución de problemas. A lo largo del día nos enfrentamos con muchos problemas a los que dar solución. Muchas veces lo hacemos de forma rutinaria, sin apenas darnos cuenta, pero en ocasiones necesitamos pensar de forma creativa para encontrar soluciones. En este curso vamos a ver los pasos que hay que dar para conseguir un pensamiento creativo que nos ayude a solucionar los problemas a los que nos enfrentamos. ¿Estás preparado?

Para empezar a desarrollar y conocer esta competencia, es necesario que entiendas por qué es tan importante. En las últimas décadas se han producido numerosos cambios que afectan a nuestra vida diaria, como son : un avance tecnológico imparable, mejoras considerables en los transportes y telecomunicaciones o la aparición de nuevas economías muy competitivas.

Estos cambios han provocado que las empresas se vean enfrentadas, ahora más que nunca, a nuevos retos y problemas que les obligan a estar continuamente alerta en la búsqueda de ventajas competitivas para mantenerse en el mercado.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que los problemas son parte de la condición humana, la actitud con la que afrontamos las situaciones inesperadas es fundamental ya que puede convertir los imprevistos en problemas insalvables o en oportunidades para salir reforzado.

La sociedad laboral se nutre de personas creativas para la resolución de problemas dentro de un ciclo continuo de mejora.

El progreso se define como una nueva manera de aproximarse más fácilmente a una misma meta. La innovación radica en la incubación de ideas, y las ideas se aprenden a estimular.

En definitiva, es necesario que seamos capaces de interpretar y resolver los problemas correctamente. Esto garantizará en buena medida nuestro éxito en el mercado laboral, además de ayudarnos en otros aspectos de nuestra vida como por ejemplo la relación con los demás.

### DEFINICIÓN

Por la competencia pensamiento creativo y solución de problemas entendemos tener la capacidad de producir nuevas ideas para desarrollar o modificar algo y cómo aplicar esta capacidad a la solución de problemas.

Podemos adelantarte que, a medida que vamos desarrollando esta competencia, va creciendo igualmente en uno mismo la necesidad de innovación y de pensamiento creativo, de forma que ya no nos es suficiente con hacer lo mismo mejor, ni con ser eficientes y solucionar problemas, ¡¡se necesita MAS!!!

Vamos a ayudarte a conseguir “eso más”, detallando los cuatro objetivos que necesitamos para desarrollar esta competencia.

Los objetivos para desarrollar esta competencia son cuatro.

- Como punto de partida, necesitas saber analizar la situación o problema y evaluar su complejidad.
- En segundo lugar, deberás aprender a determinar las causas de los problemas y buscar soluciones.
- El tercer objetivo consiste en aprender a identificar y evaluar las consecuencias de cada una de las soluciones, es decir, el impacto que estas soluciones tendrán.
- Por último, tendrás que saber cómo aplicar soluciones efectivas, teniendo presentes una serie de objetivos específicos.

En resumen, se trata de que al final del proceso de aprendizaje seas capaz de analizar la situación, determinando las causas, identificando y evaluando las posibles soluciones y aplicando las más efectivas sin perder de vista los objetivos marcados

Los problemas forman parte de la vida, de la existencia, de la convivencia. Te será útil y positivo conocer cómo afrontarlos y resolverlos.

Es fundamental reconocer la existencia, la naturaleza o el alcance del problema antes de poder emprender cualquiera de los demás pasos.

Un viejo proverbio chino dice que *quien quiere hacer algo encuentra un medio, quien no quiere hacer nada encuentra una excusa.*

Tu...¡encuentra el medio!!!!

## ¿QUÉ ES UN PROBLEMA?

Podríamos decir que los problemas son una serie de acontecimientos difíciles de manejar o que ponen en peligro nuestra forma de hacer las cosas. También podemos decir que un problema es una desviación entre lo que es la realidad y lo que tendría que ser.

La palabra problema nos suena a algo negativo ¿verdad? El descubrimiento de un fallo en una línea de producción, informes de provisión de bienes o servicios que no cubren las necesidades, empleados que no realizan su trabajo con la efectividad con que debieran...

Estás obligado a afrontar y solucionar problemas considerándolos como una oportunidad para mejorar y para llevar a cabo cambios positivos.

Cuando busques la mejor solución a un problema, necesitarás asegurarte de que estás explorando todas las posibilidades y de que no te quedas atrás en las soluciones más sencillas o evidentes. ¿Recuerdas el proverbio chino?

Aquí es donde entra en escena el pensamiento creativo.

Hay una amplia gama de herramientas y técnicas que te pueden ayudar a pensar de manera creativa: la tormenta de ideas, los mapas mentales, los “6 sombreros pensantes” de Edward de Bono, los análisis DAFO y PEST son sólo algunas de ellas.

Te animamos a que busques información sobre estas técnicas y que nos escribas y consultes siempre que quieras.

Seguro que has tenido algún problema alguna vez ¿no es así?

## ELEMENTOS DE UN PROBLEMA

Veamos los elementos de un problema a través de un ejemplo:

No sé si te ha ocurrido, pero si no, imagina que se te ha pinchado una rueda.

Hasta el momento en que te das cuenta de que se ha pinchado la rueda, pensabas que tu coche estaba en perfecto estado. Lo imaginabas así. Esto es lo que llamamos **EXPECTATIVA**.

Antes de subir al coche, revisas las ruedas y te das cuenta que hay una pinchada. Esto es lo que sería **LA SITUACIÓN ACTUAL**.

En el momento actual, eres consciente de que tienes una rueda pinchada y tienes que solucionarlo. Esto es lo que llamaríamos **LA DESVIACIÓN**, o lo que es lo mismo, la diferencia entre la expectativa y la situación actual.

A ver si nos ha quedado claro:

**Expectativa (deseo)---- situación actual (realidad)---- desviación (separación entre lo que debiera ser y lo que es)**

Fácil, ¿no?

Los problemas pueden nacer por dos vías distintas:

- Veamos, pueden surgir **por un disfuncionamiento**: Es decir, algo no está funcionando conforme a lo previsto. Se han establecido unas normas de funcionamiento y no se cumplen. En este caso, resolver el problema sería volver a la normalidad. Analizar las causas y hacer que se cumpla la norma.
- Y también pueden nacer por **un deseo de mejora**: En este caso, nace del intento de mejorar lo existente. Cuando las organizaciones miran al futuro, el progreso y la mejora es la base de la supervivencia, del crecimiento y de la competitividad.

De esta forma, el solucionar problemas se convierte en una oportunidad de progresar para las personas y las organizaciones. Es dar soluciones nuevas a situaciones que no dan respuesta a las necesidades actuales. Puede que, porque el objetivo propuesto no sea el adecuado, esté obsoleto o simplemente porque la forma de afrontar la realidad ya no satisface al cliente....

Resolver el problema consiste en hacer progresar el nivel conocido.

## CLASIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS

Veamos ahora cómo se clasifican los problemas. Los problemas los podemos dividir en dos tipos: Problemas simples y problemas complejos.

**Los Problemas Simples:** Se caracterizan porque las mismas causas producen siempre los mismos efectos.

Podríamos decir que se resuelven aplicando las mismas soluciones, pero OJO, no confundamos simple con fácil de resolver. Con simple, en este caso, nos estamos refiriendo a que se puede resolver más rápidamente.

**Los Problemas complejos:** Se caracterizan porque las mismas causas no producen los mismos efectos. A veces en un problema pueden estar implícitos más de uno o se pueden descomponer en varios problemas más sencillos.

En este caso, entran en juego muchos más condicionantes, con lo que los efectos no son predecibles y su resolución es más costosa.

Nos viene muy bien en este momento recordar una frase de Albert Einstein:

*“Si buscas resultados distintos, no hagas siempre lo mismo”*

## DIFICULTADES EN LA RESOLUCION DE PROBLEMAS

En la resolución de problemas nos vamos a encontrar con dificultades. Te presentamos ocho de ellas para que las tengas muy presentes cuando estés inmerso en el proceso de solucionar un problema:

1. Ignorar el potencial creativo de los grupos. Ten en cuenta siempre que la sinergia de los grupos puede favorecer la resolución de problemas.
2. Mezclar los problemas en lugar de separarlos. De esta forma todo el proceso de solución de problemas estará viciado y desenfocado.
3. Adoptar permanentemente acciones provisionales. Es decir, estar poniendo parches constantemente sin solucionar el problema realmente.
4. Buscar las causas sin especificar bien el problema. Ten en cuenta que un problema bien definido está medio resuelto.
5. Utilizar suposiciones en lugar de información. Ya que las inferencias pueden llevarnos por el camino menos idóneo para afrontar los problemas y solucionarlos.
6. Pasar a la búsqueda de soluciones sin analizar las causas. Puesto que el origen de los problemas está en las causas que lo han producido, proponer soluciones sin saber cuáles son éstas, es arriesgarse a crear más problemas en lugar de solucionarlos.
7. Favoritismo hacia una de las soluciones. Esto podría llevarnos a elegir la solución menos adecuada.
8. No verificar los resultados. De esta manera no sabrás nunca si la solución es la adecuada o no, ten en cuenta que los resultados son siempre el mejor feed-back.

## DETERMINAR CAUSAS Y BUSCAR SOLUCIONES

Comencemos a determinar las causas de los problemas y buscar soluciones.

A la hora de enfocar un problema es fundamental que te centres en la siguiente secuencia:

En primer lugar, **Observar**: Hay que recoger información y procesarla. Recabar hechos que se puedan utilizar como pruebas. En definitiva, estar atento a los hechos y a la información de que dispones. Cualquier dato es relevante para tu análisis!!!

En segundo lugar, **Entender**: Se trata de analizar las causas para entender por qué se ha producido el problema. Validarlas para asegurarnos que son las que han podido originar el problema y por último, clasificarlas para llegar a identificar aquellas que han producido el problema.

Es primordial que seas capaz de averiguar las causas, de separar aquellas que sean válidas y de clasificarlas.

Y, por último, **Actuar**: Hay que buscar la solución o soluciones más eficaces y analizar cuál de ellas asegura que el problema no se repetirá. Y luego ponerla en acción, aplicarla, haciendo un seguimiento para garantizar que la solución aplicada resuelve realmente el problema.

En definitiva, una vez dispones de toda la información, hay que pasar a la acción!!! Para ello tendrás que buscar una solución e implantarla!!!

Ahora, ¡atento! Si uno de los tres pasos en el enfoque del problema no se cumple, te encontrarás con los **TRES ERRORES MAS COMUNES** ante el enfoque de un problema:

**1-Tendencia a la acción:** Se produce cuando realizamos una buena observación y pasamos a la acción, pero sin entender la situación. Este tipo de actuación induce a aplicar soluciones “fáciles” y estereotipadas.

¿Qué te falta en este caso? Pues.....Comprensión de la situación.

**2-Tecnocracia:** Se produce cuando a pesar de que entendemos la situación y pasamos a la acción, nos hemos saltado la parte imprescindible de la observación. Esto lleva a una actuación satisfactoria intelectualmente pero que se basa en elementos de partida erróneos. Se parte de un diagnóstico incorrecto, y la consecuencia es que el resto del análisis y solución del problema está desenfocado. Enfoque “técnicamente satisfactorio” pero, con errores de diagnóstico.

¿Qué te falta en este caso?..... Información

**3-Contemplación:** Se produce cuando tras observar y entender la situación, somos incapaces de pasar a la acción. Nos obsesionamos en la observación y la comprensión, para asegurarnos de que la solución sea la correcta y nos bloqueamos en estos dos pasos sin pasar a la acción, a la aplicación de la solución. El análisis exhaustivo del problema puede ser una “buena excusa” para no actuar.

¿Qué te falta en este caso?..... Acción, Decisión

Cuando busques la mejor solución a un problema, necesitarás asegurarte de que estás explorando todas las posibilidades y de que no te quedas en las soluciones más sencillas o evidentes.

Ahí es donde entra en escena nuestro amigo, el pensamiento creativo, ¿te acuerdas de él??

Como ya sabes, hay una amplia gama de herramientas y técnicas que te pueden ayudar a pensar de manera creativa: la tormenta de ideas, los mapas mentales, los “6 sombreros pensantes” de Edgard Bono, los análisis DAFO y PEST son sólo algunas de ellas.

Pero, hay seis pasos básicos que no debes olvidar para la resolución de problemas.

Seguirlos será de gran ayuda para ti y probablemente te conduzca a encontrar la mejor solución a cualquier problema.

### PASOS BÁSICOS PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

El primer paso es **reconocer el problema o la oportunidad de mejora**.

Se trata de realizar un análisis de la situación, asignando prioridades entre los problemas, determinando los criterios de elección hasta decidir el problema a resolver. Todo ello, teniendo claras las técnicas a utilizar.

El segundo paso es **definir el problema**: tienes que recopilar toda la información objetiva que te sea posible sobre el problema (recolección y organización de los datos, descripción de la situación actual, formulación del problema y aceptación del mismo)

Estas dos primeras etapas pertenecen a la fase de **OBSERVAR**

El tercer paso es **comprender el problema y analizar sus causas**. Se trata de buscar todas las causas, agruparlas, clasificarlas y validar aquellas que sean más probables.

Esta etapa pertenece a la fase de ENTENDER.

El cuarto paso es **encontrar las posibles soluciones y elegir la mejor**. Aquí realizarás un trabajo de búsqueda de las soluciones posibles y a partir de ahí las analizarás y las confrontarás con las causas y criterios para así elegir la más adecuada.

El quinto paso es ejecutar la solución y/o la mejora. Se trata de pasar a la acción, de aplicar las medidas correctivas que eliminan el problema, es decir, implantar la mejora.

El último paso es supervisar y evaluar la solución. Se trata de verificar los efectos de la aplicación de la solución, vigilando con medidas de control y comparación los objetivos establecidos. Es decir, comparar la situación antes y después de la aplicación

### IDENTIFICAR Y EVALUAR LAS CONSECUENCIAS DE CADA SOLUCIÓN

Ahora nos vamos a centrar en el tercer objetivo de la formación: identificar y evaluar las consecuencias de cada una de las soluciones.

Uno de los métodos que te permitirá detectar la mejor solución a un problema y evaluar sus consecuencias es la **Rueda de Deming**.

Se trata de un proceso de mejora continua con el que podrás encontrar solución óptima, implantarla y saber si ha sido la mejor.

Interesante no? Analicemos juntos los cuatro principios en que se basa:

-En primer lugar, **PLANIFICAR**: Tienes que planificar antes del cambio, analizar y predecir los resultados

-En segundo lugar, **HACER**: Ejecuta el plan, tomando medidas pequeñas en condiciones controladas

-En tercer lugar, **VERIFICAR** : Verifica y estudia los resultados

-Por último, **ACTUAR** : Actúa para estandarizar o mejorar el proceso

Cuando busques la mejor solución a un problema, necesitarás asegurarte de que estás explorando todas las posibilidades y de que no te quedas con la solución más sencilla o evidente.

Se trataría de buscar todas las soluciones posibles a las distintas causas con el objetivo de ir eliminando las causas menos probables hasta quedarnos con la más probable.

Para ello puedes seguir este proceso:

En primer lugar, determina la causa o causas más probable. En segundo lugar, Busca para cada causa todas las soluciones posibles. A continuación, Construye un cuadro de causas y soluciones y plantéate cómo la solución puede eliminar la causa que has identificado como probable. Y Por último, Elige la solución más adecuada

Date cuenta de que a lo largo de este proceso estarás utilizando las siguientes **herramientas**:

-Técnicas de pensamiento creativo.

-Brainstorming y ponderación.-Cuadro de causas/soluciones

Cuando por fin tengas la solución, y la hayas aplicado, el siguiente paso será que compruebes:

- si ha funcionado correctamente la solución aplicada
- si tiene algún efecto inesperado
- si los resultados son los esperados y deseados
- Y si tiene repercusiones directas e indirectas en otros procesos o factores

Para ello tendrás que establecer una serie de controles que te aseguren que las soluciones son las correctas. Deberás comparar las situaciones antes de la aplicación de la solución a través



de los resultados, desviaciones, pre-test, etc y después de la aplicación, por ejemplo, con un post-test.

Por último, nuestro objetivo será aprender a generalizar y estandarizar el proceso seguido, para aplicarlo con agilidad ante problemas parecidos. Para ello habrá que reflexionar sobre qué he aprendido de este proceso, estandarizarlo, establecer nuevas normas y procedimientos y en caso de que se haya introducido alguna acción correctiva, esta debe ser estandarizada igualmente para evitar que los errores vuelvan a ocurrir.

## EL PENSAMIENTO CREATIVO

¿Qué te parece? Nos encontramos ya a punto de entrar de lleno en el cuarto y último objetivo de esta competencia. Detección y aplicación de soluciones efectivas: el pensamiento creativo en la solución de problemas

En este punto, tienes que tener muy claro que para detectar y aplicar soluciones efectivas es fundamental el pensamiento creativo.

En primer lugar, recuerda que **la creatividad** es la habilidad para generar nuevas ideas y soluciones a los problemas.

Es también la habilidad para combinar de forma distinta, con nuevos propósitos, las situaciones repetitivas, las formas de hacer inamovibles, los objetos existentes.

Esta habilidad es muy útil para afrontar los problemas y buscar nuevas soluciones. A veces la rutina no nos deja ver otras posibilidades para solucionar problemas repetitivos y situaciones cotidianas que requieren otra forma de mirar y otra forma de actuar.

**La creatividad se caracteriza por la originalidad, la adaptación y factibilidad o realización.**

Ya tienes claro qué es la creatividad, y merece la pena detenerse en este momento para valorar que es de manera general una persona creativa. Son características generales que no siempre se cumplen, pero que desde luego te sirven de guía para reconocer a una persona creativa en cuanto la tengas cerca

- Tienen a ser muy curiosos: Todo les llama la atención y por todo se interesan, incluso por aspectos que a la mayoría de las personas no les atraen.
- También generan muchas ideas. Generalmente son personas que tienen su mente en constante ebullición.
- Plantean muchas cuestiones y preguntas, lo que en ocasiones les hace parecer personas que ponen en entredicho casi todo.
- Por otra parte, corren muchos riesgos. En su pensamiento se cree que sin asumir riesgos, no se puede encontrar lo nuevo.
- Además, tienen un campo muy amplio de interés. Su visión de las situaciones y del mundo suele ser muy abierto. Se podría decir que casi todo les interesa.

- Tienen mas desarrollado el pensamiento lateral, es decir, buscan caminos alternativos que no son los usuales para resolver los problemas. Eso les ayuda a buscar soluciones imaginativas y distintas, para los problemas de siempre.
- Están determinados a tener éxito. Son personas muy orientadas al logro. Luchan por conseguir las metas que se proponen y esas metas son las que más les motivan.

En definitiva, la inquietud por lo nuevo y por dar respuestas diferentes a las mismas situaciones, es su forma de ver la vida. La Innovación es uno de sus intereses prioritarios.

¿Te reconoces? Trabajar, vivir o ser una persona creativa es muy positivos para todo. Aunque eso también implica asumir los rasgos menos positivos de este perfil de trabajador/a.. Te detallo a continuación **los rasgos menos positivos** de esta característica de la personalidad de los creativos:

- Plantear tantas cuestiones a veces les lleva a cuestionar las reglas, la autoridad y las leyes, indiferentes a las convenciones y cortesía usuales.
- El tener la mente en constante ebullición, provoca que no se ponga interés en los detalles, que se olviden cosas pequeñas
- En su gran mayoría, las personas creativas son temperamentales y con capacidad de discusión. Además cuando discuten suelen ser sarcásticos y testarudos.
- Son hiperactivos física o mentalmente
- A las personas con una alta creatividad les cuesta mas trabajar en equipo.

Vamos a hacer un RESUMEN de todo lo que se ha visto hasta aquí. Esperamos que con todo lo que has visto hasta ahora, tengas claro que la clave para solucionar los problemas pasa por aplicar soluciones efectivas mediante:

\*el conocimiento de técnicas de resolución de problemas de manera creativa

\*el conocimiento de los objetivos específicos a los que quiero llegar

Es decir, no puedes perder de vista nunca los objetivos y debes dominar las técnicas de resolución de problemas

Fácil de recordar, no?

Hemos hablado poco de las técnicas, y es muy positivo que las practiques siempre que puedas. No es necesario que sea en un entorno laboral.

Aquí te hacemos un listado de **las técnicas mas famosas para aumentar la creatividad y la resolución de problemas:**

**El brainstorming** o tormenta de ideas: Es una técnica para generar nuevas y variadas ideas o soluciones a problemas.

Las Reglas fundamentales que hay que seguir son:

- Prohibición de toda crítica.
- Apoyarse en las ideas de los demás para mejorarlas.
- Evitar obstáculos que bloqueen la imaginación.
- Producir la mayor cantidad de ideas posible

Otra técnica es la **Hoja de recogida de datos**: que facilita la recolección y organización de los datos.

**El Histograma o gráfico de barras**: donde se hace una representación gráfica de los datos y sus frecuencias.

**El Diagrama causa-efecto**: que se usa para la identificación causas.

**El Voto ponderado**: para elegir entre varias alternativas, la mejor, la más probable y ver el peso específico de cada variable o causa.

**El Diagrama de Pareto**: que permite establecer las prioridades a las causas, estableciéndose las acciones correctoras para conseguir el máximo resultado con el mínimo esfuerzo.

**Las 6 W** : *Qué, Quién, Dónde, Cuándo, Cómo, Por qué*. A través de esta técnica se pretende definir de la manera más completa posible, un problema y una solución.

#### RESUMEN Y CONCLUSIÓN FINAL

Por la competencia pensamiento creativo y solución de problemas entendemos tener la capacidad de producir nuevas ideas para desarrollar o modificar algo y cómo aplicar esta capacidad a la solución de problemas.

Los objetivos para desarrollar esta competencia son cuatro:

- Análisis de la situación o del problema y evaluación de su complejidad.
- Determinación las causas de los problemas y búsqueda de soluciones
- Identificación y evaluación de las consecuencias de cada una de las soluciones, es decir, el impacto que estas soluciones tendrán.
- Y por último puesta en marcha de soluciones efectivas

Ahora si, ha sido un placer acompañarte por este recorrido, ¡Hasta la vista!