

Jornada sobre Calidad Predictiva

Resolución creativa de problemas

Miguel Udaondo Durán
Madrid, 2008-07-02

Concepto de talento:

**“La capacidad para transformar algo
bueno en algo mejor”,**

“La virtud para desarrollar una actividad”

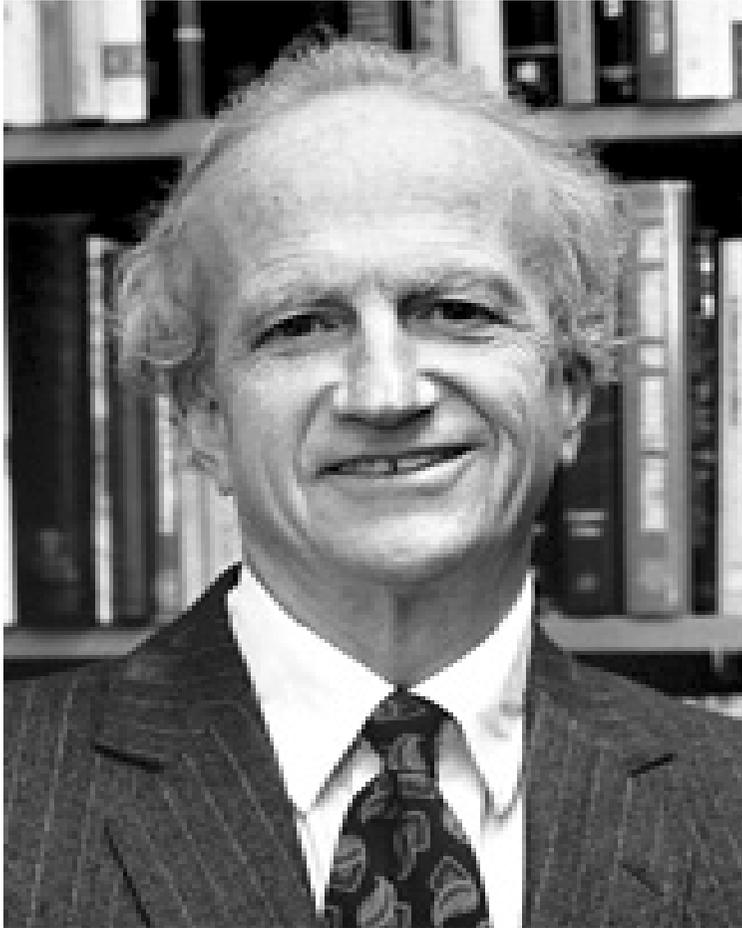
Creo que el hecho de que fuesen mujeres y no hombres, ya les proporcionaba bastantes papeletas para conseguir los objetivos.

***“Si usted quiere que algo se diga, pídaselo a un hombre.
Si usted quiere que algo se haga, pídaselo a una mujer”.***



M. Thatcher,

Él se dio cuenta de la clave

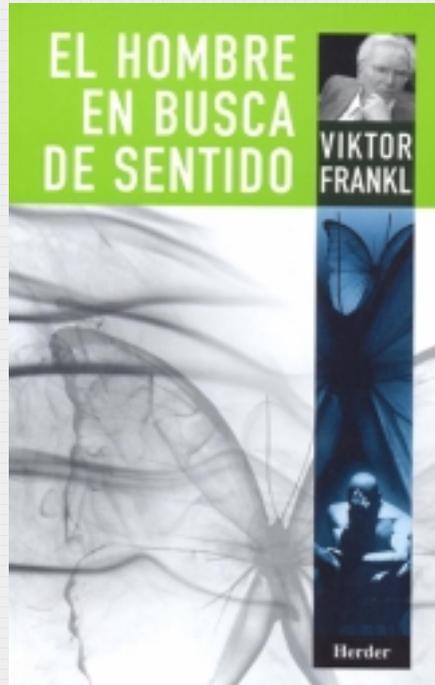


Gary S. Becker



**The Sveriges Riksbank Prize in
Economic Sciences in Memory
of Alfred Nobel 1992**

**"for having extended the domain of
microeconomic analysis to a wide
range of **human behaviour and
interaction**, including nonmarket
behaviour"**



***“En la vida no inventamos
nuestros talentos,
sino que más bien
los detectamos.”***

Víctor Frankl

Inhibidores de la resolución de problemas.

- Impaciencia de la Dirección.
= Apresuramiento hacia la solución.
- Escasa participación, debida a :
 - Resistencia al cambio.
 - Fallos en la comunicación.
- Falta de proceso lógico:
 - Priorizar - Analizar - Resolver.
- Falta de conocimientos técnicos.
- No adaptarse al cambio.

Barreras al pensamiento creativo

- IMPUESTAS
- AUTOIMPUESTAS:
 - Respuesta única
 - Respuesta precisa
 - Respuesta esperada
 - Racionalidad
 - No discutir lo evidente
 - Juicio rápido
 - Temor (a parecer tonto, a comprometerse, etc)
 - Pudor

El llamado efecto Pigmalión:

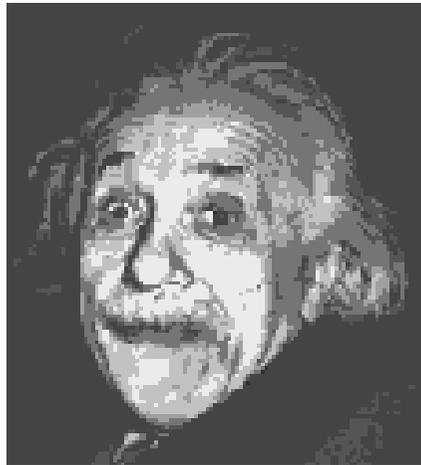
“Para desarrollar un talento lo primero que hay que hacer es actuar como si lo tuvieramos”.

“Si tu mente puede concebirlo, tu corazón puede creerlo y actúas, sucede”.

“Si los obstáculos aparecen, sáltalos, rodéalos, pásales por debajo, empújalos o pide ayuda, pero no te detengas”.

**Cada hombre es un genio,
irrepetible, incomparable
y único en su especie.**

(Zwicky)



Creatividad es la facultad de encontrar combinaciones originales a base de informaciones ya conocidas



**Nos movemos
entre trivialidades y disparates:**

***De lo que se trata es de
romper paradigmas***

Pregunta:

***¿ Qué cosas se nos ocurren que,
en el ámbito de nuestra actividad,
no hace nadie, porque hacerlas
sería absolutamente imposible ?***

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 en nuestro cerebro.
- Cuyas soluciones son normalmente absurdas y que no sirven para nada.



¿ Qué es la Creatividad ? (II)

Razón + Imaginación

Método + Libertad

Edward De Bono:

“Algo que puede practicarse y aprenderse”

El proceso de la creación: Etapas

1. **La preparación:** Buscando datos, reuniendo a la gente precisa, creando el ambiente propicio y las condiciones adecuadas.
2. **La incubación:** Tanteos, durante los cuales se deberán considerar todas las facetas y variables del problema, dedicar horas a mentalizarse, redefinir y pensar ("masajear") el asunto en cuestión.
3. **La iluminación:** Es la única fase normalmente considerada creativa. En ella se ponen en práctica las técnicas de generación de ideas.
4. **La verificación:** Incluye los estudios de análisis y selección de ideas, también con metodología apropiada

Proceso para la obtención de mejoras

1.- Razones para mejorar: - Alcanzar objetivos
- Superar deficiencias

Tipo de problema

Resolución de problemas

2. p) Definir / Redefinir

3. p) Analizar causas

4. p) Encontrar soluciones

5. p) Verificar resultados

6.- Implantación: Normalizar - Plan de control - Replicar

Acción:
Proyecto
de Mejora
LOCAL
o **INTER-
FUNCIONAL**

Proceso para la obtención de mejoras

1.- Razones para mejorar: - Alcanzar objetivos
- Superar deficiencias

Tipo de problema

Resolución de problemas

Rediseño de procesos

2. p) Definir / Redefinir

2. r) Analizar el proceso

3. p) Analizar causas

3. r) Redefinir paradigmas

4. p) Encontrar soluciones

4. r) Rediseñar el proceso

5. p) Verificar resultados

5. r) Reconstruir proceso

6.- Implantación: Normalizar - Plan de control - Replicar

Acción:
Proyecto de Mejora
LOCAL
o **INTER-FUNCIONAL**

Acción:
Proyecto de Mejora
INTER-FUNCIONAL
o de **REINGEN.**

Elección del tipo de actuación a adoptar

Tipo de Problema	Tipo de actuación a adoptar	
	Resolución de problemas	Rediseño de los procesos
Errores y defectos	La mejor	Revisar posibles causas raíz
Reducir tiempo duración ciclos	Buena	La mejor
Eliminar burocracia	Buena	La mejor
Procesos físicos (producción)	La mejor	Revisar posibles causas raíz
Procesos no físicos (gestión)	Buena	La mejor
Problemas funcionales	La mejor	Normalmente no adecuada
Problemas multifuncionales	Normalmente no adecuada	La mejor
Problemas de flujos productivos	Parcialmente adecuada	Normalmente la mejor

HERRAMIENTAS QUE PODEMOS UTILIZAR

4 conocidas herramientas de gestión facilitarán la consecución de los objetivos de innovación y mejora previstos

CUADRO DE
MANDO
INTEGRAL

SISTEMA ABC
DE COSTES

REINGENIERIA
DE
PROCESOS

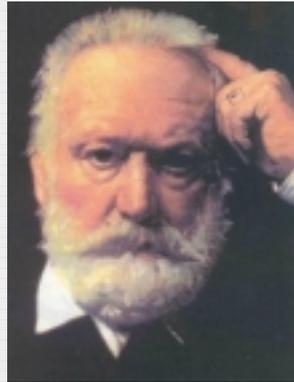
REMUNERACION
LIGADA
AL DESEMPEÑO

Selección de los proyectos a abordar

Cuadro Coste / Valor de los procesos

+ VALOR	Seguir así: Bien gestionado	Priorizar acciones de mejora
- VALOR	No prioritaria	Minimizar
	- COSTE	+ COSTE

**“No hay mejor idea que aquella
a la que le ha llegado su momento”**



Victor Hugo

**Visión es conocer lo que hay que hacer,
Virtud es hacerlo.**

David Starr Jordan