

**LIDERAZGO**  
**MTRO. ROBERTO CELESTINO SOLÍS SANTAMARÍA**

Sesión 3

Proceso de Innovación

Que el participante reflexione sobre la validez de las ideas del equipo de trabajo para que aplique la herramienta del diagrama de afinidad de Dale Carnegie.

Los líderes se reinventan continuamente en el plano personal, están a la búsqueda de mejorar sus conocimientos y habilidades, son aprendices, les gusta leer, si no se toman en serio la reinención personal, los colaboradores tampoco la tomarían en serio.

El aprendizaje es crucial para la supervivencia, nos mantiene a la par con la competencia y enfrenta el ritmo cambiante del mundo. Respuestas que funcionaron en el pasado, no sirven en la actualidad, reinventemos soluciones mediante procesos de innovación.

Encuestas han demostrado que la habilidad de pensar creativamente – de analizar los problemas y las oportunidades de formas nuevas e innovadoras – a menudo se les considera como una de las habilidades más valoradas entre los administradores dentro de organizaciones comprometidas a la mejora continua.

La habilidad de innovar, para crear nuevos productos o sistemas, y para desarrollar productos, servicios o sistemas existentes, ha sido estudiada de muchas diferentes formas a través de los años. Algunos investigadores han buscado descubrir y comprender lo que "hace" a una persona creativa. Vamos a examinar un tipo de ambiente que estimula el esfuerzo creativo y le permite prosperar.

A las personas les fascina el proceso creativo, realizaremos una serie de pasos ordenados a través de los cuales una persona o un grupo de personas utiliza los principios del pensamiento creativo para analizar un problema u oportunidad de una manera sistemática, neutral, y aparentemente "no convencional."

¿Por qué? Porque las ideas creativas resultan en nuevos descubrimientos, mejores formas de hacer las cosas, reducción de costos y desempeño mejorado – asuntos vitalmente importantes para los negocios que operan en ambientes modernos competitivos.

**Paso #1: Visualización**

Comienza viendo cualquier Producto, Servicio o Situación en la cual se pueda emplear el Proceso de Innovación como una herramienta para solucionar problemas o para explorar oportunidades. El proceso debe de ser examinado con una actitud constructiva de descontento: ¿Qué sistemas o procesos deben cambiar para mejora? ¿Cómo podemos realizar mejor el trabajo? ¿Cómo podemos hacerlo con menos errores? ¿Cómo podemos hacerlo más rápidamente? ¿Cómo podemos hacerlo a un menor costo?

## **LIDERAZGO**

### **MTRO. ROBERTO CELESTINO SOLÍS SANTAMARÍA**

Para conseguir metas u objetivos en el trabajo se requieren procesos previos, vamos a crear una imagen del resultado deseado y desarrollemos una visión de una situación ideal "como debería de ser." Ya sea que este sea un problema que sobreponer o una oportunidad para mejorar, el proceso de visualización te ayudará a fijar la escena y la motivación para mover la compañía hacia adelante.

#### **Paso #2: Encontrar Hechos**

Encuentra los hechos. Busca el "quién", "qué", "cuándo", "dónde" "por qué", y "cómo" de las situaciones. Ya sea que sean positivos o negativos, estos detalles DEBEN DE ESTAR BASADOS EN LOS HECHOS. No juzgamos los hechos en ese momento, simplemente los acumulamos. Una vez obtenidos, los hechos que hemos acumulado son "síntomas" o "causas" que, cuando son eliminados, nos guiarán a la resolución de los retos. Debemos de mantener en mente que "la solución correcta al problema equivocado es más peligroso que la solución equivocada al problema correcto." Las Oportunidades y/o problemas pueden entonces ordenarse por prioridades.

#### **Paso #3: Encontrar el Problema**

La manera en que planteamos el problema definirá si obtendremos ideas creativas o juicios. Nuestro objetivo es aplazar los juicios y evitar "apuntar con el dedo" mental o verbalmente. Por lo tanto, el problema debe de estar planteado de la siguiente forma "¿De qué Manera Podemos (DQMP)...?" Por ejemplo, "¿De qué manera podemos aumentar nuestras ventas?" o "¿De qué manera podemos disminuir los costos?"

#### **Paso #4: Encontrar Ideas**

Este paso puede hacerse individualmente o en grupo. Cuando un grupo participa en este proceso se le conoce comúnmente como "tormenta de ideas." No se permite hacer juicios en esta etapa. Para asegurarnos de eliminar el temor a la vergüenza, se les debe de pedir a los participantes que escriban antes de hablar. Esto les permite a las personas concentrarse en la cantidad en lugar de la calidad. De esta manera, las ideas "fluyen" sin que los otros miembros del grupo reaccionen a las opiniones, ideas o personalidades de los demás.

#### **Paso #5: Encontrar Soluciones**

En este paso los juicios temerarios toman lugar. Se evalúan las ideas producidas en el paso de "Pensamiento Luz Verde". Después de que cada quién escribió suficiente, el facilitador debe de pedirle a los participantes que determinen sus "mejores" ideas y sus ideas "más descabelladas." El facilitador no debe de sesgar la sesión al mencionar su mejor idea primero. Cuando se discutan las ideas más descabelladas, el facilitador debe de decir la suya primero para que los demás participantes no padezcan vergüenza decir las

**LIDERAZGO**  
**MTRO. ROBERTO CELESTINO SOLÍS SANTAMARÍA**

suyas. No juzgue, busque la cantidad y estimule a los demás a construir ideas a partir de otras ideas.

Basándonos en ideas que han sido generadas, nos preguntamos, "¿a qué criterio DEBEN de acoplar estas soluciones? ¿Qué criterio debemos de tener como un ABSOLUTO resultado?" El determinar los criterios ABSOLUTOS y DESEABLES hace que el proceso de toma de decisiones sea más objetiva y menos personal.

**Paso #6: Aceptación**

A menos de que vayas a implementar personalmente la solución, lo más seguro es que tendrás que involucrar a otras personas, y eso puede ser un grupo totalmente nuevo de problemas. Debemos de anticiparnos a las objeciones y a lo mejor tendremos que repetir el proceso del paso #3 (o sea "DQMP convencerlos"). El proceso de innovación, por lo tanto, a menudo no es una técnica lineal; una solución puede convertirse en un nuevo problema.

**Paso #7: Implementación**

En los pasos de "Pensamiento Luz Verde" y "Pensamiento Luz Roja," identificó las ideas y las soluciones. Ahora necesitas ponerlas en acción. Fijar un marco de tiempo enlistando cada etapa del proyecto hasta que se complete.

**Paso #8: Seguimiento**

Mediante este paso nos aseguramos de mantenernos en el camino correcto. Convoca a juntas de seguimiento en 30 y 60 días. No pospongas lo que ya empezó. Mantén la motivación.

**Paso #9: Evaluación**

¿Has obtenido el resultado que deseaba? ¿Todo cayó por su propio peso en su lugar? Este último paso del proceso es donde se determina si "todo funcionó" para dicho proceso.