

Pensamiento Creativo e Innovación

Clarificación de ideas (parte 1)

Clase 7



La excelencia no se improvisa



INTRODUCCIÓN DE LA CLASE

Una idea innovadora no nace de la nada: parte de una necesidad clara, de un problema bien formulado. En esta clase nos enfocaremos en una de las etapas más importantes del proceso creativo: la clarificación del problema. Verás cómo utilizar herramientas prácticas para entender profundamente los desafíos antes de buscar soluciones.

Clarificar no es simplemente describir un problema, sino comprenderlo desde varias perspectivas. Esto implica analizar causas, efectos, emociones, datos y contextos. Solo así las soluciones que se generen más adelante serán efectivas, realistas e innovadoras.

Clase 7: Clarificación de ideas (parte 1)

RDA: Aplicar métodos y herramientas para la solución creativa de problemas organizacionales y entornos económicos específicos.

Clarificación de ideas (parte 1)

Como hemos visto, clarificación del problema constituye el primer paso, fundamental para cualquier proceso de mejora, innovación o resolución de conflictos. Comprender las causas, los actores involucrados y el contexto donde se manifiestan los desafíos es esencial para proponer soluciones efectivas y sostenibles.

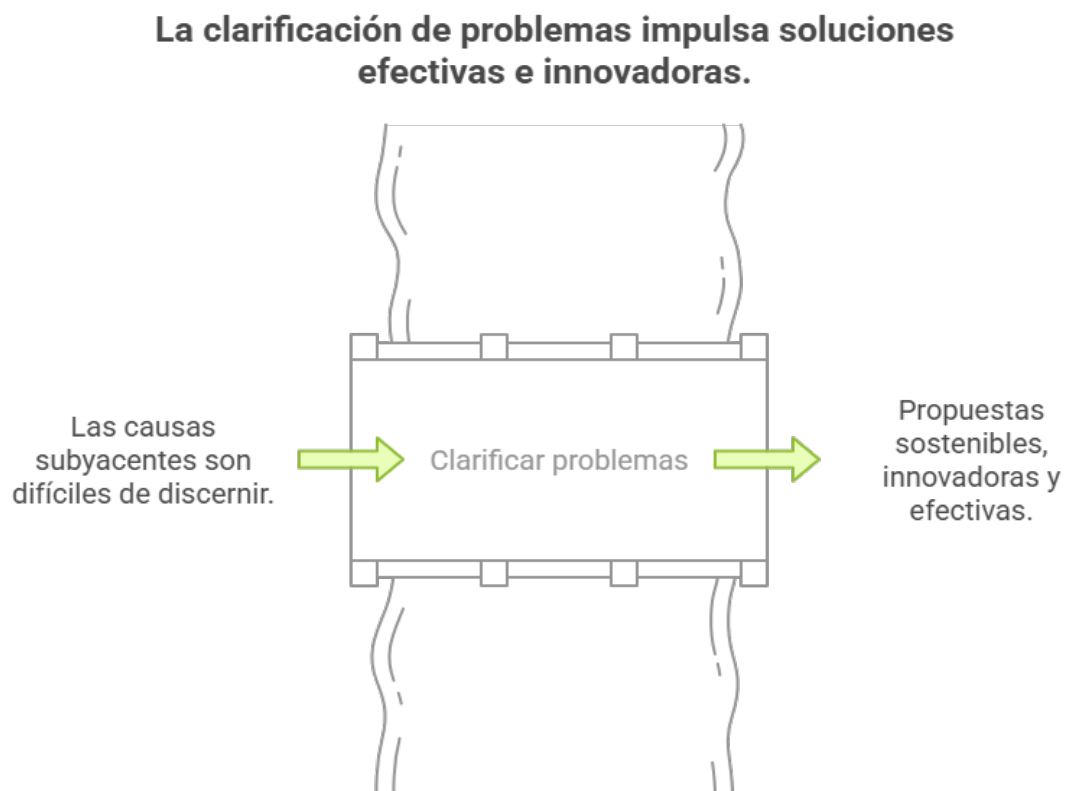
La resolución de problemas, ya sea en entornos educativos, laborales o sociales, exige mucho más que intuición o experiencia acumulada. Requiere de procesos estructurados y de una mirada crítica capaz de descifrar los elementos subyacentes que los conforman. Antes de pensar en soluciones, es indispensable comprender el terreno donde surgen los conflictos, observar con atención las señales y escuchar a quienes los viven de cerca.

En ocasiones, la complejidad de los problemas puede dificultar distinguir sus causas reales de los síntomas más evidentes. Por ello, resulta esencial adoptar un enfoque

sistemático, apoyándonos en herramientas y técnicas que ayuden a descomponer la situación, identificar patrones y establecer conexiones entre los distintos factores implicados. En la siguiente figura se ilustra cómo este proceso de clarificación puede organizar los elementos clave para facilitar el análisis y la toma de decisiones. Este proceso no solo optimiza recursos, sino que fortalece la capacidad de anticipación y adaptación ante retos futuros.

Figura 1

Clarificación de problemas



Nota. Esquema que muestra cómo identificar, delimitar y analizar un problema antes de iniciar el proceso creativo. Elaboración propia con Napkin, 2025.

Cuando nos disponemos a abordar un problema, la claridad conceptual y el análisis profundo se convierten en aliados esenciales. El simple acto de cuestionar, indagar y mapear la situación puede transformar por completo la manera en que se enfrentan los retos

cotidianos. De esta forma, la clarificación de ideas se posiciona como el primer paso para edificar propuestas sostenibles, innovadoras y efectivas en cualquier ámbito.

Para comprender mejor cómo la clarificación de ideas puede iniciar acciones significativas, resulta inspirador observar ejemplos concretos. El siguiente video ilustra de manera conmovedora este proceso: un niño, al identificar con claridad el problema de un árbol caído en su comunidad, moviliza a las personas a su alrededor para resolverlo en conjunto. Esta metáfora visual muestra el poder de analizar una situación y sumar voluntades, invitando a reflexionar sobre la importancia de clarificar antes de actuar.

Título del enlace relacionado: Video | El poder de la colaboración para resolver problemas

Descripción del enlace relacionado: Video corto en el que un niño moviliza a su comunidad para retirar un árbol caído tras una tormenta. Una metáfora visual poderosa sobre la clarificación del problema y la acción colectiva.

Enlace: <https://youtu.be/BPMNnXVQ6dQ?si=wR43aTK0xpddE0xq>

Aunque el video carece de audio, la fuerza de sus imágenes transmite un mensaje poderoso: cuando un problema se entiende y se comunica con claridad, es posible inspirar la colaboración y la acción conjunta. El niño, al observar que nadie tomaba la iniciativa frente al árbol caído, decidió actuar, mostrando que la clarificación también implica reconocer la necesidad de liderazgo para dar el primer paso.

Te invitamos a reflexionar sobre lo observado e imaginar los diálogos y pensamientos de los personajes. ¿Qué motivó al niño a actuar? ¿Cómo respondió la comunidad al llamado? Este ejercicio de interpretación simbólica ayuda a reconocer que, en la vida real, muchas soluciones innovadoras surgen no solo de técnicas y métodos, sino también de la capacidad de involucrar a otros en torno a un propósito común.

Herramientas de clarificación del problema

A la hora de clarificar los problemas, contar con herramientas adecuadas no solo agiliza el proceso, sino que también enriquece la profundidad del análisis. El uso estratégico de metodologías facilita la exploración de perspectivas diversas y la identificación de patrones ocultos que podrían estar influyendo en la situación.

Además, permite estructurar la información de manera ordenada, evitando interpretaciones superficiales y promoviendo el pensamiento crítico. El dominio de técnicas como el mapeo, la entrevista y el análisis estadístico se traduce en diagnósticos más certeros y una mayor capacidad para anticipar desafíos futuros.

Existen múltiples técnicas que nos ayudan a comprender con profundidad los problemas. Algunas de las más útiles son:

- Mapa de empatía: permite conocer al usuario desde sus pensamientos, emociones, acciones y necesidades.

Figura 2

Plantilla de mapa de empatía

Mapa de empatía
Identificando el comportamiento del usuario

Diseñador por: _____ Diseñador para: _____ Fecha: _____

¿Qué piensa y siente?

¿Qué le importa realmente?
¿Cuáles son sus principales preocupaciones, inquietudes y aspiraciones?
¿Qué otros pensamientos y sentimientos pueden motivar e influir en sus pensamientos?

¿Qué ve?

¿Qué es lo que ve en el mercado?
¿Qué es lo que ve en su entorno cercano?
¿Qué es lo que ve que otros dicen y hacen?
¿Qué está mirando o leyendo?

¿Qué dice y hace?

¿Qué comportamiento observamos?
¿Qué podemos imaginar que hacen?
¿Qué necesitan hacer de una manera diferente?
¿Qué trabajos quieren o necesitan hacer?
¿Qué hacen a día de hoy?

¿Qué oye?

¿Qué oyen que otros dicen?
¿Qué oyen de sus amigos?
¿Qué oyen de sus colegas?
¿Qué oyen de quién les influye?

Pains

¿Cuáles son sus miedos, frustraciones, obstáculos, dolores y ansiedades?

Gains

¿Qué es lo que quieren, desean, necesitan, esperan y sueñan?

Nota. Ejemplo de herramienta visual utilizada para comprender mejor al usuario, explorando sus pensamientos, emociones, motivaciones y necesidades. Recuperado de https://www.canva.com/es_es/plantillas/EAGM1a-KGuc-mapa-conceptual-de-empatia-de-ux-experiencia-de-usuario-ilustrado-neutro/

Cuando hablamos del mapa de empatía, nos referimos a una herramienta que permite conocer al usuario desde sus pensamientos, emociones, acciones y necesidades. Por ejemplo, al abordar el caso de estudiantes de secundaria, primero se define su perfil y se reúne a un equipo para reflexionar sobre lo que piensan y sienten respecto al problema: ¿qué les preocupa?, ¿cómo viven esa situación? Posteriormente, se analizan los estímulos de su entorno, como la influencia de docentes, familiares o amistades, identificando qué dicen y hacen cuando se enfrentan al desafío. Finalmente, se sintetizan las necesidades y frustraciones principales, lo que permite comprender mejor el trasfondo del problema y cómo abordarlo.

- Entrevistas exploratorias: nos brindan información directa desde la experiencia de los actores involucrados.

Figura 3

Entrevistas exploratorias



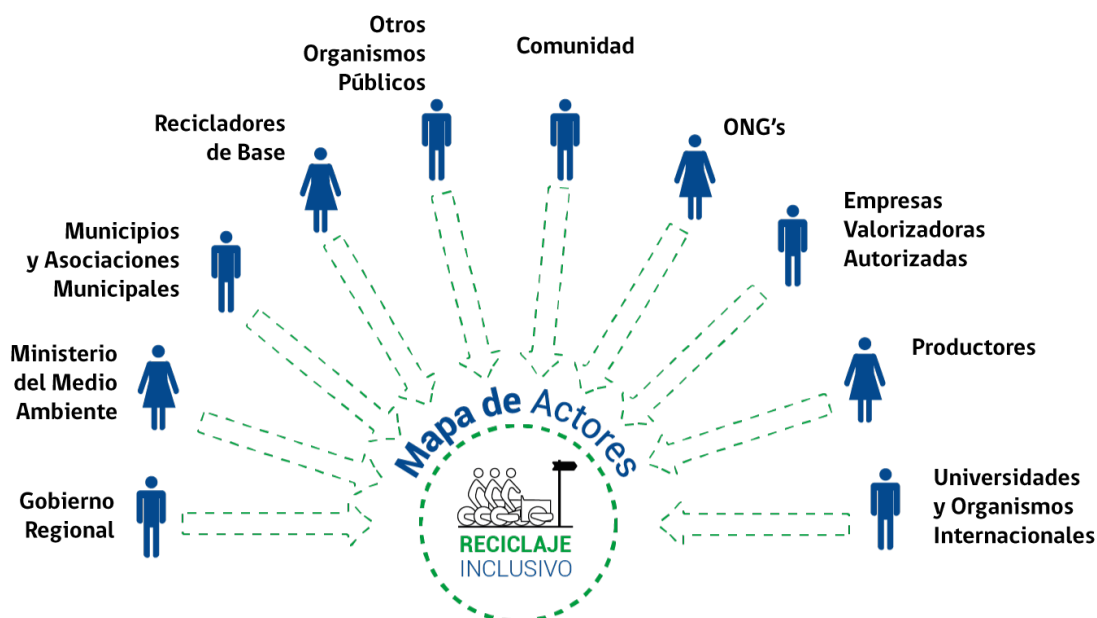
Nota. Representación del método cualitativo utilizado para obtener información directa de los usuarios mediante preguntas abiertas, favoreciendo la identificación de percepciones, necesidades y experiencias. Recuperado de <https://educalengua.wordpress.com/2015/02/26/la-entrevista/>

Por otro lado, las entrevistas exploratorias ofrecen información directa desde la experiencia de quienes están involucrados. El proceso comienza con la elaboración de preguntas abiertas, como “¿Qué dificultades enfrentas en tu día a día escolar?”, para después seleccionar personas representativas (estudiantes, profesorado, madres y padres). Durante las entrevistas se registran cuidadosamente las respuestas, que posteriormente se analizan para identificar temas comunes y diferencias significativas. Así, los hallazgos se resumen y se incorporan a la clarificación del problema, aportando una visión rica y genuina de la situación.

- Mapa de actores: ayuda a identificar quiénes influyen, deciden, se afectan o están vinculados al problema.

Figura 4

Ejemplo de mapa de actores – reciclaje inclusivo



Nota. Ilustración de un mapa de actores que muestra las relaciones e interacciones entre instituciones, comunidades y sectores involucrados en el reciclaje inclusivo. Recuperado de <https://santiagorecicla.mma.gob.cl/acerca-de/mapa-de-actores/>

El mapa de actores resulta esencial para identificar quiénes influyen, deciden, se afectan o están vinculados de alguna manera con el problema. El ejercicio inicia enumerando todos los grupos o personas relevantes (dirección, comunidad estudiantil, autoridades locales, entre otros) y dibujando un esquema visual con el problema en el centro y los actores alrededor. Se trazan conexiones de acuerdo con el tipo de relación o grado de influencia, permitiendo analizar quién tiene mayor poder de decisión o quién se ve más impactado. Este mapa, así construido, es un insumo clave para planificar estrategias de intervención y comunicación eficaces.

- Análisis cuantitativo: uso de datos estadísticos o numéricos para dimensionar el problema (frecuencia, costos, impacto, etc.).

Figura

5

Análisis cuantitativo



Nota. Esquema que representa el proceso de recopilación, organización y examen de datos numéricos para identificar patrones, tendencias o relaciones. Recuperado de <https://www.goconqr.com/mapamental/11306990/analisis-de-datos-cuantitativos>

Finalmente, el análisis cuantitativo aprovecha datos estadísticos para dimensionar el problema, ya sea en términos de frecuencia, costos o impacto. Por ejemplo, se parte de la determinación de los datos a recolectar, como el número de inasistencias escolares en un trimestre, y se procede a recopilar la información a través de registros o encuestas. Estos datos se organizan en tablas o gráficos, lo que facilita su lectura y análisis, permitiendo responder preguntas como si las ausencias han aumentado y por qué razones. Los resultados numéricos fortalecen el argumento sobre la magnitud del problema y sustentan propuestas de solución más fundamentadas.

Así, cada una de estas herramientas puede aplicarse de forma complementaria, brindando una mirada integral que enriquece la comprensión del contexto y la toma de decisiones.

Estas herramientas pueden utilizarse de manera combinada para obtener una mirada completa del contexto.

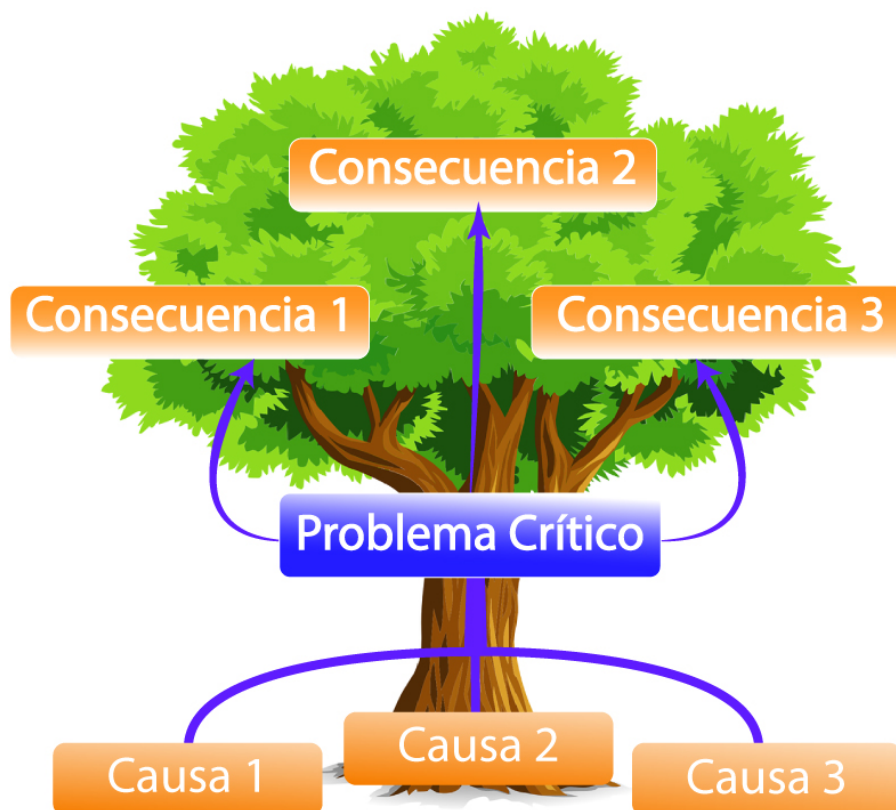
Además de estas herramientas, existen otras metodologías que fortalecen el análisis y la comprensión del contexto de un problema. Entre ellas destacan el árbol de problemas (7.2), que permite visualizar causas y efectos de manera estructurada; la técnica de los 5 porqués (7.3), enfocada en ahondar hasta el origen de los desafíos; y herramientas adicionales como las que se presentarán en el apartado 7.4. Todas estas opciones complementan el diagnóstico, aportando diferentes perspectivas para profundizar en la identificación y abordaje de los problemas.

Árbol de problemas

El árbol de problemas es una herramienta visual que permite representar de forma estructurada un problema central, sus causas (raíces) y sus efectos (ramas). Facilita la comprensión sistémica del desafío y permite identificar con claridad dónde intervenir.

Figura 6

Árbol de problemas



Nota. Representación gráfica que permite identificar las causas y efectos de un problema central, facilitando su análisis y la búsqueda de soluciones estratégicas. Recuperado de https://repository.unad.edu.co/reproductor-ova/10596_22/13_rbol_de_problemas.html

Para construir el árbol de problemas, primero se define claramente el problema central y se escribe en el tronco del diagrama. Luego, se identifican y colocan las causas principales que originan la situación (las raíces), así como los efectos que genera (las ramas superiores). Este ejercicio se realiza de manera participativa, involucrando a las personas interesadas para que aporten sus percepciones y experiencias. El resultado es una representación visual que ayuda a entender cómo interactúan distintos factores y dónde pueden enfocarse los esfuerzos para lograr cambios efectivos. De este modo, el árbol de

problemas no solo facilita la identificación de causas y consecuencias, sino que también orienta la formulación de intervenciones más precisas y pertinentes.

Al emplear el árbol de problemas, se promueve la participación y el intercambio de ideas entre quienes enfrentan la situación, lo que enriquece el análisis y genera mayor compromiso con las soluciones propuestas. Además, esta herramienta favorece la identificación de relaciones causa-efecto complejas, permitiendo que el equipo detecte factores intermedios y conexiones no evidentes a simple vista. A partir de este ejercicio, es posible delinear acciones concretas que atiendan tanto las raíces profundas como los efectos superficiales, facilitando la planeación de estrategias más integrales y sostenibles en el tiempo.

Esta herramienta es útil tanto en contextos educativos como empresariales, ya que promueve la reflexión colectiva, el análisis causal y la toma de decisiones informada. Según Ordoñez (2010), visualizar el problema permite abordarlo con mayor precisión y creatividad.

Técnica de los 5 porqués

La técnica de los 5 porqués consiste en preguntar reiteradamente “¿por qué?” para ir desglosando cada causa hasta llegar al origen raíz del inconveniente. El proceso suele implicar al menos cinco preguntas, aunque podrían ser más o menos según la complejidad del problema. A través de este interrogatorio sucesivo, se logra profundizar en el análisis y evitar quedarse en explicaciones superficiales. De esta manera, se fomenta la reflexión crítica y se identifican factores estructurales que, en ocasiones, pasan desapercibidos en un primer diagnóstico.

Esta técnica es sencilla, pero poderosa, revisemos un ejemplo:

- Problema: La tienda pierde ventas los fines de semana.

Figura 7

Ejemplo de técnica de los 5 porqués



Nota. Ilustración del método de indagación que consiste en preguntar reiteradamente “¿por qué?” para profundizar en la causa raíz de un problema. Elaboración propia.

Así, se descubre que el problema no es solo “poca venta”, sino falta de planificación estratégica, sin un sistema de monitoreo y seguimiento.

Diagrama de Ishikawa

También conocido como diagrama de espina de pescado o de causa-efecto, permite identificar y organizar las posibles causas de un problema, agrupándolas en categorías como: personas, procesos, materiales, entorno, entre otros.

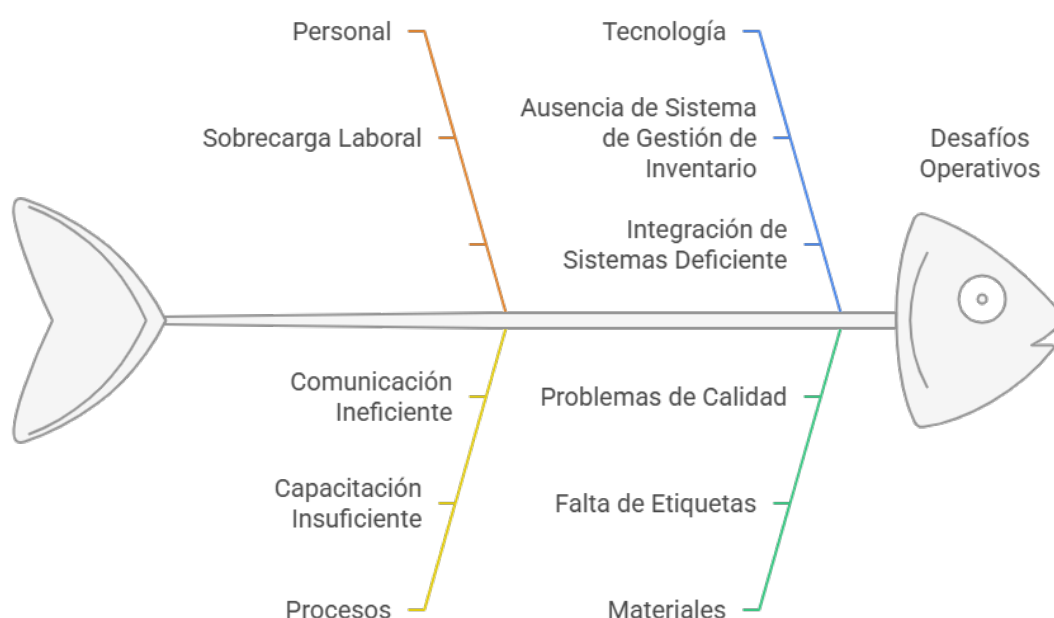
Este método es complementario a otras herramientas de análisis de causas, como el diagrama de Ishikawa, que permite organizar visualmente los factores que contribuyen a un problema. La combinación de ambos enfoques ayuda a mapear las relaciones entre causas y efectos, y a no perder de vista detalles relevantes durante las sesiones de diagnóstico.

Cañeque (2014) resalta su valor para descubrir variables que no se ven a simple vista y que, al identificarlas, pueden marcar la diferencia en una propuesta innovadora.

Así, una vez identificado el problema, se pueden organizar las causas encontradas a través del Diagrama de Ishikawa en ramas visuales: “Personal”, “Procesos”, “Tecnología”, “Materiales” y “Ambiente”. Por ejemplo, en la rama de “Tecnología” aparece la ausencia de un sistema de gestión de inventario; en “Procesos”, una capacitación insuficiente; en “Materiales”, falta de etiquetas; en “Personal”, sobrecarga laboral; y en “Ambiente”, condiciones climáticas adversas.

Figura 8

Ejemplo de diagrama de Ishikawa



Nota. Representación gráfica en forma de espina de pescado que permite clasificar y organizar posibles causas de un problema, facilitando el análisis de sus orígenes. Elaboración propia con Napkin, 2025.

Este análisis permite encontrar la raíz del problema, que a su vez facilita la comunicación entre los distintos departamentos para enfocar esfuerzos en soluciones

concretas. Integrar herramientas visuales y preguntas poderosas ayuda a clarificar responsabilidades y a priorizar acciones, generando una cultura organizacional orientada a la mejora continua y al aprendizaje colaborativo.

Al combinar ambos enfoques, el equipo logra una visión completa: 1) identificar el origen profundo del retraso, y 2) priorizar las soluciones, como invertir en tecnología y capacitar al personal. Este tipo de análisis facilita la colaboración y la clarificación del problema, preparando el terreno para buscar soluciones innovadoras y colectivas.

La utilidad del diagrama de Ishikawa trasciende el simple análisis técnico: permite a los equipos visualizar el problema desde distintos ángulos y, al convertir los factores en ramas, se facilita la discusión abierta y el pensamiento colectivo. Esta herramienta se convierte en punto de partida para procesos de clarificación que involucran la creatividad y el análisis profundo, apoyando la toma de decisiones informada. Así, la visualización de causas fomenta un ambiente donde la curiosidad y la colaboración impulsan soluciones adaptativas, conectando el diagnóstico estructurado con enfoques más innovadores que promueven el aprendizaje organizacional.

Para reforzar los temas tratados y para descubrir cómo la creatividad y el conocimiento del funcionamiento cerebral pueden potenciar la resolución de problemas en las organizaciones, se recomienda explorar el libro mencionado a continuación. Sumergirse en sus páginas permitirá a las y los estudiantes ampliar su perspectiva y desarrollar estrategias innovadoras, integrando la neurocreatividad en sus procesos de clarificación y prepararnos así para la parte 2 de esta clase (siguiente clase).

Título del enlace relacionado: Lectura | Clarificación de problemas desde la neurocreatividad

Descripción del enlace relacionado: Capítulo del libro "Neurocreatividad en la empresa" de Gutiérrez Tobar (2016), que explora cómo la comprensión profunda del problema desde el pensamiento creativo y neurocientífico mejora las soluciones.

Enlace: <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/70288>

Referencias citadas en la Clase 7.

Ordoñez, R. (2010). Cambio, creatividad e innovación: desafíos y respuestas. Ediciones Granica. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/66710>

Cañeque, H. (2014). Ocho claves para el cambio creativo: en la empresa y en la vida. Ediciones Granica. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/66779>

Gutiérrez, E. (2016). Neurocreatividad en la empresa. Ediciones de la U. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/70288>



La excelencia no se improvisa

síguenos

