

Pensamiento Creativo e Innovación

Clarificación de ideas (parte 2)

Clase 8



INTRODUCCIÓN DE LA CLASE

Después de comprender cómo clarificar el problema a través de herramientas visuales y analíticas, es momento de validar que aquello que hemos identificado como problema realmente lo sea para los usuarios o actores implicados. La validación es una etapa crítica antes de pasar a idear soluciones, y en esta clase te acompañaremos a conocer cómo hacerlo.

Además, reflexionaremos sobre cómo aplicar la retroalimentación en entornos virtuales, un desafío clave en la gestión empresarial y en el trabajo colaborativo actual.

Clase 8: Clarificación de ideas (parte 2)

RDA 2: Aplicar métodos y herramientas para la solución creativa de problemas organizacionales y entornos económicos específicos.

Clarificación de ideas (parte 2)

La clarificación de ideas es un tema que venimos abordando desde la clase anterior, en esta clase apostaremos por lograr una nueva perspectiva y profundidad en la comprensión del problema. En la primera parte, se enfatizó la importancia de identificar y delimitar correctamente el desafío a resolver, utilizando técnicas de observación, análisis y recolección de información preliminar. Esta base resulta esencial para avanzar hacia la segunda parte: la validación de los problemas identificados.

Aquí, el énfasis se traslada del análisis interno hacia la interacción directa con las personas involucradas, permitiendo contrastar nuestras suposiciones con la realidad vivida por quienes experimentan el problema. Así, la clarificación no se limita únicamente a la identificación teórica, sino que se enriquece gracias a la escucha activa, la apertura y el respaldo de datos concretos, garantizando que los esfuerzos posteriores se enfoquen en necesidades genuinas y relevantes.

De este modo, la transición entre ambas clases asegura que cada paso del proceso de clarificación está sustentado en evidencia y que la formulación de soluciones

responde realmente a los desafíos detectados, evitando caer en la resolución de problemas imaginarios y favoreciendo intervenciones con impacto real y positivo.

Para ilustrar esta transición y profundizar en la importancia de validar cada etapa del proceso, resulta útil recurrir a recursos visuales y testimonios prácticos. El siguiente video complementa lo expuesto en clase, mostrando de manera concisa cómo la aplicación rigurosa de los pasos recomendados ayuda a evitar errores frecuentes y asegura que los esfuerzos se dirijan hacia la solución de necesidades verdaderas, optimizando tanto el tiempo como los recursos invertidos.

Título del enlace relacionado: Video | LEAN Problem solving | 8 pasos para la resolución de problemas.

Descripción del enlace relacionado: Video breve sobre la importancia de seguir el proceso para evitar invertir tiempo y recursos en soluciones que no responden a una necesidad verdadera.

Enlace:

https://youtu.be/i8v4sUv70U8?si=3eJ4E_PPZQFwNnKd

Validación de problemas identificados

Para llevar a cabo esta validación, es fundamental implementar estrategias que permitan una aproximación directa y objetiva al contexto real del problema. La interacción con las personas involucradas brinda la oportunidad de obtener perspectivas diversas y datos que enriquecen la comprensión inicial.

Entre los métodos más efectivos se encuentran las entrevistas y encuestas diseñadas para indagar en la relevancia y profundidad del problema desde el punto de vista de quienes lo viven cotidianamente. Además, la observación, ya sea presencial o apoyada en plataformas digitales, facilita el contraste entre las declaraciones y el comportamiento observado en situaciones concretas.

Complementar este acercamiento con la revisión de información secundaria, como reportes institucionales, estadísticas sectoriales o estudios previos, permite fortalecer la evidencia y delimitar con mayor precisión la magnitud y características del problema.

Esta combinación de técnicas asegura que la clarificación avance más allá de la teoría y se asiente sobre una base sólida de conocimiento empírico, orientando los esfuerzos hacia la resolución de necesidades auténticas y verificables.

Validar implica contrastar lo que asumimos con lo que experimentan los usuarios reales. Es una fase de escucha activa, análisis y apertura al cambio. Algunas técnicas clave son:

- Entrevistas en profundidad: exploran motivaciones y percepciones no captadas por encuestas estructuradas. En este tipo de entrevistas, se realizan preguntas abiertas que permiten a la persona entrevistada explayarse sobre sus experiencias, creencias y emociones. Este método es ideal para obtener información detallada y comprender aspectos complejos del comportamiento humano. Sin embargo, puede requerir más tiempo y recursos para su análisis debido a la riqueza de los datos obtenidos. Véase la siguiente figura.

Figura 1

Entrevista en profundidad

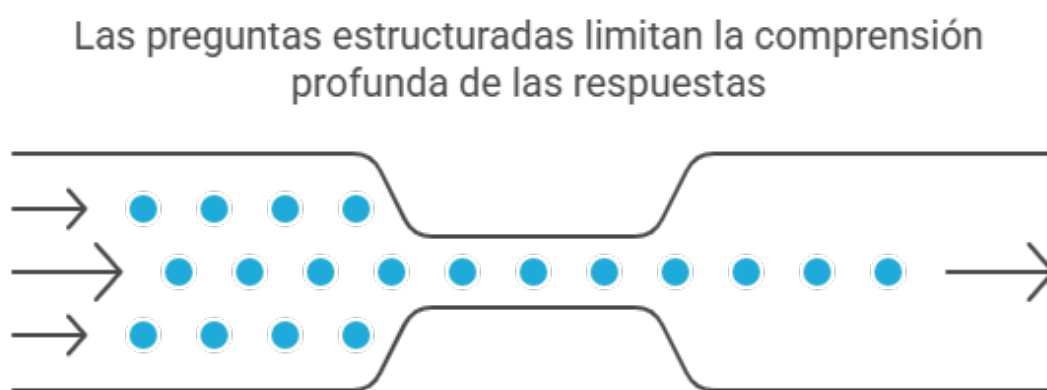


Nota. Esquema que ilustra la técnica de entrevista abierta para explorar motivaciones, percepciones y experiencias de los participantes, aportando información detallada y contextual. Creación propia con Napkin, 2025.

- Encuestas específicas: ofrecen datos cuantitativos para medir el problema e identificar patrones. Estas encuestas suelen utilizar cuestionarios estructurados con preguntas cerradas, lo que facilita la comparación y el análisis estadístico de los resultados. Permiten recolectar información de un gran número de personas en poco tiempo. No obstante, pueden no captar matices o razones profundas detrás de las respuestas. Véase la siguiente figura.

Figura 2

Limitaciones de las encuestas específicas

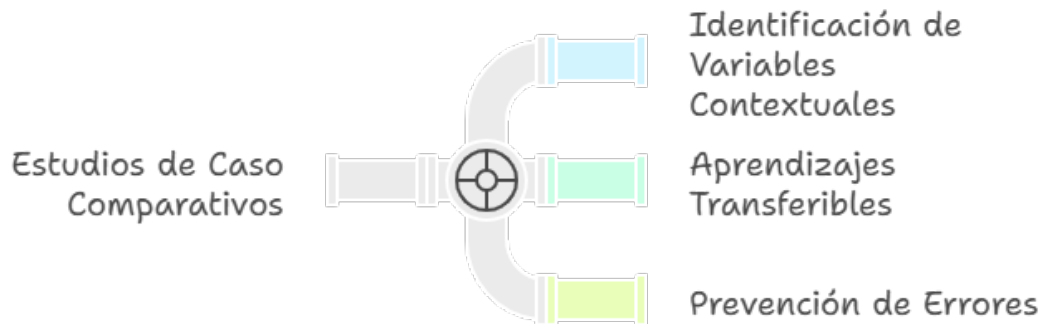


Nota. Diagrama que expone las principales limitaciones de las encuestas estructuradas, como la dificultad para captar matices profundos o razones subyacentes detrás de las respuestas. Creación propia con Napkin, 2025.

- Estudios de casos comparativos: Otra estrategia relevante para la validación consiste en el análisis de estudios de caso comparativos. Esta técnica implica estudiar cómo se manifiesta el mismo problema en contextos o sectores similares, evaluando cuáles alternativas se han probado y qué resultados han generado. Al observar experiencias ajenas, se amplía el panorama y se detectan variables contextuales que pueden influir en la magnitud o manifestación del desafío. Así, se identifican aprendizajes transferibles y se evita repetir errores previos ya documentados en la literatura o la práctica profesional. Véase la siguiente figura.

Figura 3

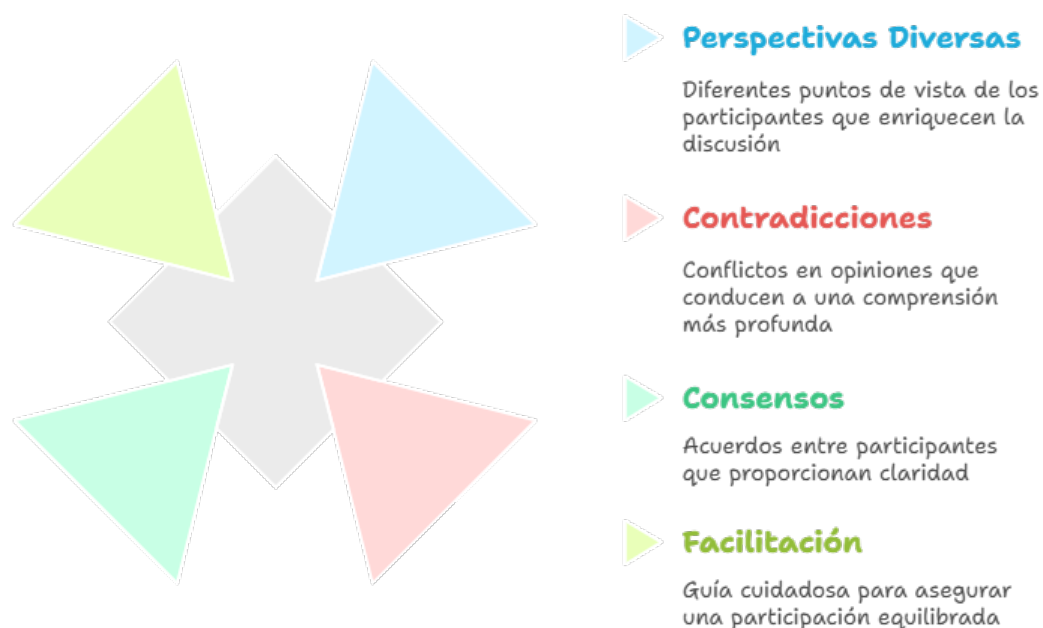
Estudios de casos comparativos



Nota. Representación del análisis de cómo un mismo problema se manifiesta en contextos distintos, permitiendo identificar alternativas probadas, resultados y aprendizajes transferibles. Creación propia con Napkin, 2025.

- Grupos focales: propician discusiones colectivas que revelan diferentes perspectivas, contradicciones y consensos. Se trata de reuniones moderadas donde varias personas interactúan y comparten sus opiniones sobre un tema específico. El entorno grupal fomenta la generación de ideas y el contraste de puntos de vista, enriqueciendo el análisis. Sin embargo, la dinámica puede verse influida por participantes dominantes, lo que requiere una facilitación cuidadosa. Véase la siguiente figura.

Figura 4
Grupos focales



Nota. Esquema que muestra cómo los grupos focales permiten obtener diferentes perspectivas, contradicciones y consensos mediante la interacción colectiva de participantes. Creación propia con Napkin, 2025.

- **Revisión de datos secundarios:** La revisión de datos secundarios consiste en recopilar y analizar información ya existente, proveniente de fuentes confiables y actualizadas, que permitan verificar, contextualizar y fundamentar la existencia real y actual del problema identificado. Este análisis es una etapa fundamental para evitar asumir una problemática sin evidencia, y para asegurar que la propuesta de innovación se enfoque en una necesidad legítima y vigente. Véase la siguiente figura.

Figura 5

Revisión de datos secundarios

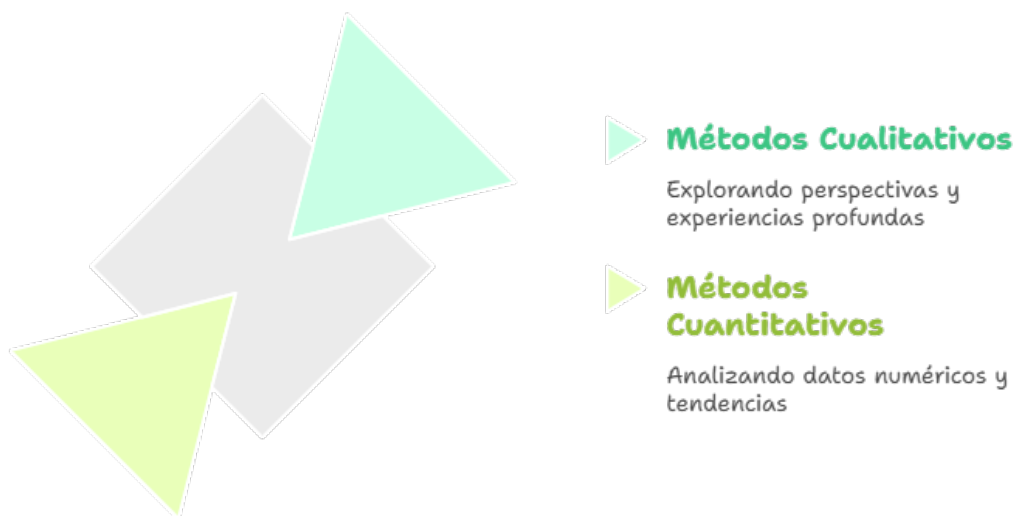


Nota. Diagrama que ilustra el proceso de recopilar y analizar información existente de fuentes confiables para validar la existencia real y actual de un problema. Creación propia con Napkin, 2025.

- **Triangulación:** Además, la triangulación de métodos es una práctica recomendable: combinar abordajes cualitativos y cuantitativos permite construir una visión más precisa y completa del problema, validando hallazgos por diferentes vías. Esta práctica robustece la credibilidad del diagnóstico, minimiza sesgos personales o metodológicos y facilita la construcción de consensos entre las personas involucradas. Véase la siguiente figura.

Figura 6

Triangulación



Nota. Representación visual del uso combinado de métodos cualitativos y cuantitativos para validar hallazgos y fortalecer la credibilidad del diagnóstico. Creación propia con Napkin, 2025.

Al utilizar esta diversidad de herramientas, es posible obtener una imagen integral y matizada sobre la naturaleza y magnitud del problema. Se trata de recopilar datos, y de interpretar sus significados y vínculos con las realidades concretas del grupo o entorno analizado. Cada técnica aporta una lente distinta: mientras la observación directa permite captar comportamientos espontáneos, los grupos focales desvelan dinámicas colectivas y las encuestas cuantifican tendencias o brechas. Así, la validación trasciende la mera confirmación de hipótesis iniciales, abriendo la puerta a replantear preguntas, ajustar enfoques y descubrir factores imprevistos que enriquecen el diagnóstico.

Es fundamental que durante todo el proceso de validación se promueva la participación y transparente de quienes viven el problema, generando espacios de diálogo y reflexión colectiva. La apertura al disenso y la integración de voces diversas enriquecen el proceso y contribuyen a identificar necesidades latentes que, de otro modo, podrían pasar inadvertidas.

Por ejemplo, un grupo de estudiantes de Economía puede validar si la informalidad laboral es un problema en una comunidad mediante encuestas a trabajadores locales. En Contabilidad y Auditoría, podrían investigar si los errores recurrentes en informes financieros se deben a falta de controles internos, contrastando la percepción de empleados y supervisores. En Administración, pueden verificar si la rotación de personal en una pyme es percibida como problema tanto por la gerencia como por los colaboradores.

El objetivo es evitar resolver problemas imaginarios y enfocarnos en desafíos con impacto real. Como señala la guía “Creative Problem Solving Tools & Techniques Resource Guide” (2022), “la validación temprana permite reducir el riesgo de soluciones ineficaces y enfocar los recursos en lo que realmente importa”. De acuerdo con Boyd (2014), las ideas innovadoras no surgen del vacío, sino de problemas reales observados con profundidad; la validación es el puente entre la percepción y la necesidad efectiva. En la misma línea, Guilera y Garrell (2021) proponen que la

validación debe considerar también el impacto ambiental, tecnológico y social de los problemas detectados.

Finalmente, es indispensable documentar sistemáticamente los hallazgos, ya que estos insumos serán la base para justificar y orientar las etapas creativas del proceso.

Retroalimentación en entornos virtuales. Aplicación de herramientas

La validación en entornos presenciales encuentra nuevas posibilidades y desafíos cuando se traslada al ámbito digital. Las herramientas tecnológicas han ampliado las opciones para recoger, analizar y compartir información, permitiendo la colaboración sincrónica y asincrónica entre personas que pueden estar dispersas geográficamente. Plataformas de videoconferencia, aplicaciones para encuestas online y espacios colaborativos virtuales se han convertido en aliados clave para promover la participación y captar retroalimentación diversa en tiempo real o diferido. Esta transformación digital no solo optimiza la logística, sino que también democratiza las voces, facilitando la intervención de quienes antes tenían menos acceso o visibilidad en los procesos colectivos.

El reto principal radica en asegurar que la virtualidad no diluya la riqueza del intercambio humano, sino que la potencie. Para ello, es fundamental diseñar dinámicas intencionales, establecer reglas de convivencia digital y cuidar la accesibilidad de los recursos utilizados. La variedad de plataformas actuales permite adaptar las estrategias de validación a diferentes contextos y necesidades, maximizando el alcance y la profundidad de la información recogida.

En los procesos de clarificación, la retroalimentación es un paso esencial para ajustar la visión inicial del problema. En contextos virtuales, esto puede realizarse mediante:

- Formularios (Google Forms, Microsoft Forms)
- Foros virtuales o sesiones en vivo
- Tableros colaborativos (Padlet, Miro, Jamboard)
- Rúbricas o listas de cotejo compartidas

En este sentido, el empleo de la tecnología trasciende la simple transferencia de métodos tradicionales al entorno digital: implica repensar las formas de interacción y las estrategias de recogida de aportes. Así, pueden implementarse dinámicas como lluvias de ideas virtuales, análisis colaborativos de casos en tiempo real o la creación de mapas conceptuales colectivos, que permiten visualizar la complejidad de los problemas desde diferentes ángulos. La posibilidad de grabar sesiones, revisar comentarios o analizar tendencias en la participación resulta especialmente valiosa para una comprensión más profunda y dinámica del fenómeno estudiado.

Asimismo, la flexibilidad de los entornos virtuales facilita la inclusión de personas con diferentes estilos de comunicación o necesidades de accesibilidad, ampliando el espectro de voces consideradas en el proceso. Sin embargo, la riqueza de la interacción depende en gran parte de la calidad de la moderación y de la claridad en las consignas, pues la distancia física puede propiciar malentendidos o desmotivación si no se cuidan estos aspectos.

Figura 7

Herramientas de evaluación en línea



Nota. Esquema que muestra distintas herramientas digitales para la retroalimentación en línea, como formularios, foros virtuales, tableros colaborativos y rúbricas. Creación propia con Napkin, 2025.

La selección de la herramienta adecuada dependerá tanto de los objetivos del proceso como de las características del grupo participante. Por ejemplo, los formularios permiten recopilar opiniones de manera estructurada y anónima, mientras que los foros y los tableros colaborativos favorecen la construcción colectiva y el intercambio más

espontáneo de ideas. Las rúbricas o listas de cotejo compartidas, por su parte, ofrecen una base transparente para evaluar propuestas y facilitar la autoevaluación o retroalimentación cruzada entre pares.

Es importante también considerar la secuencia en la que se emplean estas herramientas: iniciar con una lluvia de ideas en un tablero colaborativo, continuar el análisis en un foro y concluir con una votación o valoración mediante formularios puede enriquecer el proceso y garantizar que la variedad de perspectivas quede reflejada en los resultados. La clave está en combinar recursos que fomenten tanto la creatividad como el rigor y la claridad en el análisis, permitiendo construir aprendizajes colectivos sólidos.

En este tipo de espacios, la comunicación debe ser clara, constructiva y orientada al aprendizaje. El trabajo remoto requiere empatía, escucha y adaptabilidad. Como indica Cañequé (2014), la retroalimentación es una herramienta fundamental en el proceso de cambio creativo: permite reformular ideas, identificar puntos ciegos y fortalecer las propuestas con las perspectivas de otros.

En suma, la integración de herramientas tecnológicas en los procesos colaborativos abre un abanico de posibilidades para el aprendizaje y la construcción colectiva de soluciones, siempre que se acompañe de una estrategia intencionada y flexible. Queda claro que el reto no solo reside en elegir la herramienta adecuada, sino en favorecer una dinámica participativa, inclusiva y crítica. Para quienes deseen profundizar en nuevas técnicas y enfoques que potencien la creatividad y el análisis en entornos innovadores, la lectura recomendada a continuación ofrece una explicación clara y accesible del modelo CPS, detallando sus fases, beneficios y aplicaciones prácticas.

Título del enlace relacionado: Lectura | ¿Qué es la resolución creativa de problemas?
Descripción del enlace relacionado: La Creative Education Foundation ofrece una explicación clara y accesible del modelo CPS, detallando sus fases, beneficios y aplicaciones prácticas. En esta página encontrarás una visión general del proceso, acompañado de ejemplos y orientaciones que muestran cómo utilizarlo para fomentar la innovación en equipos y organizaciones.

Enlace: <https://www.creativeeducationfoundation.org/what-is-cps/>

Referencias citadas en la Clase 8.

- Boyd, D. (2014). Dentro de la caja: el proceso creativo que funciona en todos los casos. Empresa Activa. <https://puce.odilo.us/info/dentro-de-la-caja-el-proceso-creativo-que-funciona-en-todos-los-casos-03365360>
- Cañequé, 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>
- Guilera, L. & Garrell, A. (2021). Productos y servicios inteligentes y sostenibles: técnicas para la innovación y la creatividad. Marge Books. <https://elibro.puce.elogim.com/es/lc/puce/titulos/172965>
- Fairfax County. (2022). Creative Problem Solving Tools & Techniques Resource Guide. <https://www.fairfaxcounty.gov/creativethinking/CreativeProblemSolvingTools.pdf>



La excelencia no se improvisa

síguenos

