



Su Programa de Ayuda al Empleado y a la Familia (PAEF) es un servicio de apoyo que le puede ayudar a dar el primer paso para emprender cambios.

Creatividad y resolución de problemas

Para mantenerse sanas y competitivas, las empresas deben reinventarse constantemente para adaptarse a los cambios (económicos, tecnológicos, culturales, etc.) que amenazan su continuidad. El proceso de adaptación al cambio se reduce a identificar problemas y generar soluciones. Las decisiones sobre qué soluciones implementar son fundamentales para el futuro de la empresa y deben tomarse con cuidado. El hecho de que una solución funcionó en el pasado no garantiza que funcionará en el futuro. El hecho de que una empresa acepte métodos imaginativos y creativos de resolución de problemas puede marcar la diferencia entre si serán exitosas o fracasarán en el manejo del cambio.

Los gerentes creativos y los empleados pueden ayudar a sus empresas a superar los rígidos y tradicionales enfoques de solución de problemas. Lo que diferencia a los gerentes y empleados más creativos de sus contrapartes menos creativas es su notable capacidad para resolver problemas. Cuando se enfrentan a situaciones inusuales o desafiantes, las personas creativas son capaces de encontrar soluciones alternativas innovadoras.

Mientras que las personas creativas tienden a ser inteligentes, en general no son más inteligentes que sus contrapartes menos creativas. Lo que sí tienen es una amplia variedad de intereses y son muy observadores. Esto les permite adquirir conocimientos en muchas áreas. Por lo general son seguros de sí mismos, pero no arrogantes. Ellos simplemente creen que tienen los recursos internos para realizar las tareas a las que se enfrentan. Aunque generalmente son buenos trabajando solos, también es probable que disfruten y se llevan bien con otras personas. Pueden prever los efectos de sus palabras y acciones sobre sus relaciones con clientes y compañeros de trabajo.

La gente creativa es apasionada sobre su trabajo. Son automotivados y capaces de mantener una intensa concentración y una absorción general en una tarea. Son persistentes; pueden tolerar tanto la ambigüedad como la decepción. Pueden reconocer y apreciar la forma en que los proyectos deben fluir o progresar y utilizar este conocimiento para organizar los pasos que van a tomar para alcanzar sus objetivos.

Quizás el factor más importante es que las personas creativas no tienen miedo de "pensar fuera de lo normal". Aunque esta frase se ha convertido en un cliché, describe con precisión la esencia de la creatividad. Las personas creativas saben que la sabiduría convencional y las mentalidades tradicionales no siempre son precisas y considerarán un problema más allá de los límites de las soluciones generalmente aceptadas. Por ejemplo, trabajan para liberarse de categorías rígidas tales como las expectativas de roles basadas en el género. No verían nada malo en que los hombres se convirtieran en enfermeros profesionales o en que las mujeres se convirtieran en neurocirujanas exitosas; tanto hombres como mujeres son vistos como padres potencialmente educativos o maestros.

Este enfoque ilimitado se logra mediante el uso de una técnica llamada pensamiento lateral, en contraposición al enfoque más comúnmente conocido, llamado pensamiento vertical. El pensamiento vertical es un proceso de pensamiento lógico que suele producir una única posible solución a un problema. El pensamiento lateral, por otra parte, da lugar a la consideración de una serie de potenciales soluciones. Es como si los pensadores verticales subieran directamente por el tronco hasta la parte superior del árbol usando la ruta más recorrida comúnmente, mientras que los pensadores laterales investigarían tantas ramas como pudieran en el camino durante su ascenso.

El pensamiento lateral ayuda a los gerentes y empleados creativos a generar nuevas ideas, prácticas y modelos de negocios. Fue un pensamiento lateral el que llevó a Saturn Corporation a alejarse de una

© 2026 TELUS Health Ltd.

estrategia de ventas tradicional basada en comisiones y a encaminarse hacia un sistema basado en salarios: una medida que cambió radicalmente la experiencia de compra de automóviles del público y premió a dicha empresa durante varios años con más pedidos de los que podía abarcar. También fue un pensamiento lateral el que desafió la sabiduría convencional sosteniendo que los jugadores exigen glamour de las ciudades de juego establecidas como Las Vegas y que la calidad de la vida de los nativos americanos estaría perjudicada por las operaciones del casino. En cambio, los casinos de los nativos americanos han ganado millones y la calidad de vida de muchas reservas ha mejorado considerablemente.

El pensamiento lateral no es mágico. Los tipos creativos que piensan lateralmente tienden a utilizar un proceso específico, o sistema que implica una serie de etapas reconocibles mientras que aborda los problemas. Cualquier persona puede pensar de una manera más creativa mediante la emulación de este método.

El primer paso en la resolución creativa de problemas ocurre cuando se reconoce un problema. Después de identificar un problema, los solucionadores de problemas creativos tienden a sumergirse en el aprendizaje sobre ese problema tanto como le sea posible. Después de este período de estudio, los solucionadores de problemas creativos generalmente se toman un descanso y se alejan de su búsqueda por un tiempo, dando tiempo a que su información recién adquirida incube o digiera. Tomar un descanso del estudio le da al cerebro el tiempo de trabajar con la información, integrándola inconscientemente con otros conocimientos y la reorganizar en nuevos patrones significativos. En poco tiempo, y generalmente en un momento inesperado (quizás mientras el pensador se está ejercitando o está a punto de quedarse dormido), la información reorganizada entrará en erupción en un destello de discernimiento, a veces conocido como una experiencia "¡Ajá!" y... ¡Voilà! : Nace una solución creativa. Una vez que se ha presentado una solución, el solucionador de problemas creativo debe anotarlo y, a continuación, trabajar para verificar la veracidad y exactitud de su visión, y verificar si su implementación es posible o práctica.

Desarrollo de su creatividad y habilidades para resolver problemas

Una de las claves para ser más adeptos al resolver problemas de manera creativa es practicar estrategias que fomenten y desarrollen la flexibilidad mental. El objetivo es aprender a aprovechar su mente intuitiva. Los ejercicios de flexibilidad mental son una valiosa herramienta que se puede utilizar para alcanzar esa meta.

Algunas sugerencias de maneras para mejorar su creatividad y flexibilidad mental incluyen:

- Practicar actividades que aumenten la creatividad y que requieran que recurra al conocimiento de una variedad de campos y fuentes, tales como crucigramas de palabras.
- Hacer que estar alerta a oportunidades se convierta en un hábito. ¿No desearía haber notado la necesidad de los consumidores por el correo durante la noche y entrega de paquetes, agua embotellada, armarios organizados o café gourmet? Notar estas oportunidades y estar dispuesto y ser capaz de actuar en relación a ellas ha hecho que varios empresarios ganen fortunas.
- Use todos sus sentidos cuando está buscando soluciones a problemas. Por ejemplo, ¿qué tipo de aspecto y sensación debe tener una pantalla? ¿La adición de aromas aumentaría la recepción de su producto? ¿Deberían los distribuidores poder probar un producto para obtener un sentido sinestésico de lo que el cliente experimentaría?
- Mantenga una actitud positiva y entusiasta. La creatividad se ve reforzada por una actitud positiva y esperanzadora; una actitud crítica y juiciosa limita la creatividad.
- Hable con los usuarios y consumidores de sus productos o servicios siempre que sea posible. Si sus productos se venden a través de un canal de distribución, manténgase en estrecho contacto con sus vendedores. De esta manera, usted puede aprender cómo la gente está utilizando sus productos y servicios y qué tipo de mejoras les gustaría ver. Asistir, por lo menos, a convenciones profesionales y reuniones comerciales y hablar con otras personas que también trabajan en su negocio.

- Haga que se vuelva un hábito llevar un cuaderno de ideas para anotar ideas siempre que se le ocurra algo. Miles de grandes ideas han sido diseñadas en servilletas en un restaurante o fueron anotadas en papel en medio de la noche. Lo importante es registrar sistemáticamente sus ideas creativas y poder hacerlo en casa o en el trabajo, incluso si eso requiere más de un cuaderno o carpeta de computadora.
- Trate de ver la información desde diferentes puntos de vista. Es muy útil hablar con individuos en campos relacionados. Tales charlas pueden exponerlo a ideas o estrategias innovadoras que podrían beneficiar a su grupo o proyecto. Trate también de estirar su imaginación pasando un poco de tiempo todos los días haciéndose preguntas de "¿Qué pasa si "XYZ" sucede?" (donde XYZ es un problema que le preocupa). Genere muchas ideas para manejar un problema dado en primer lugar, y solo entonces juzgue si son viables. Por último, desempeñe el papel de un defensor y trate de llegar a ideas que lo ayudarán en la negociación y la implementación de sus ideas.