



# CLUSTERIZACIÓN RECURSOS HUMANOS

**Toma de decisiones**  
Contenido 3 de 3



# TEMAS


1. Proceso de design thinking
2. 4 técnicas para la toma de decisiones
3. Técnicas para el manejo de conflictos



**Cinépolis**  
ENTRA

**Cinépolis**  
ENTRA

**TOMA DE DECISIONES**

 cinépolis



A vertical bar on the left side of the slide, composed of several colored segments: a light purple segment at the top, followed by a light blue segment, a medium purple segment, a cyan segment, a light purple segment, and a dark purple segment at the bottom.

01

Proceso de Design  
Thinking

El proceso de **Design Thinking (diseño de ideas)** se compone de cinco etapas. No es lineal. En cualquier momento se puede ir hacia atrás o hacia delante si se ve oportuno, saltando incluso a etapas no consecutivas.

## EMPATIZA

Aprende de la audiencia.  
Entendimiento sin juzgar

## DEFINE

Preguntas clave.  
Roles, objetivos, costos

## IDEA

Lluvia de ideas, crea soluciones  
Comparte ideas, todas cuentan, converge, prioriza



## PROTOTIPO

Construye representaciones  
Mantenlo simple, fracasa pronto corrige rápido.

## TEST

Prueba ideas y obtén el feedback de los usuarios  
Entiende impedimentos y qué funciona



# 02


4 técnicas  
para la toma  
de decisiones



**NOMBRE:** Brainstorming (Lluvia de ideas)

**OBJETIVO:** Generar ideas nuevas

**CÓMO USARLA:** Se recomienda comenzar el proceso con una **pregunta CENTRADA EN EL USUARIO** (Por ejemplo, ¿cómo podemos hacer más ágil la venta en taquilla?) **y ser modelado por una persona motivadora**, entusiasta, enfocada en el objetivo y disruptiva (para utilizar diferentes herramientas que ayuden a vivir la lluvia de ideas de manera alegre y efectiva). Para la generación de ideas, las 3 reglas son: **SER ESPONTÁNEO, CANTIDAD Y NO CALIDAD, ANOTAR TODAS LAS IDEAS**. Las ideas pueden plasmarse en post-its que, después, podrán ser agrupados por colores según las categorías y viabilidad de las mismas





**NOMBRE:** 4 X 4 X 4

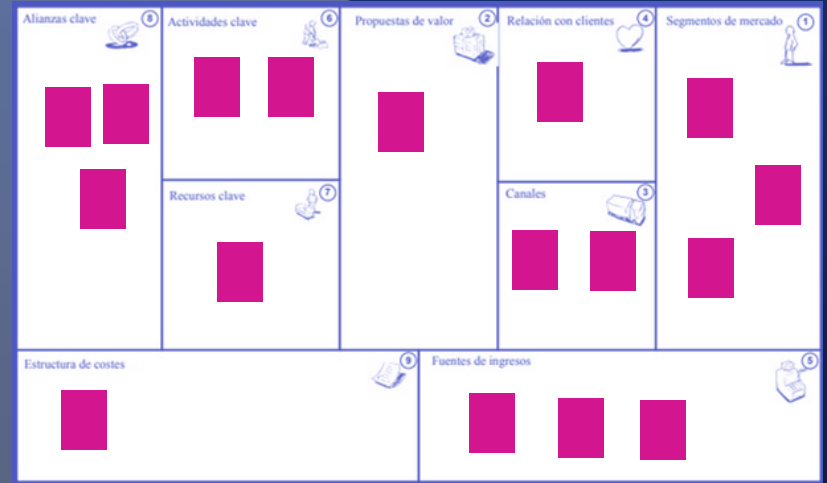
**OBJETIVO:** Técnica grupal para producir ideas

**CÓMO USARLA:** Cada participante **escribe individualmente en un papel las cuatro ideas esenciales acerca del foco creativo** (Por ejemplo, "ideas para simplificar los procesos de sanitización"). Terminada esta etapa, el grupo se coloca **por parejas**. Cada pareja llega a un acuerdo y **escribe las cuatro ideas esenciales** sobre el foco creativo. **Posteriormente se colocan en grupos de cuatro**, y así sucesivamente hasta que el **grupo entero tiene que ponerse de acuerdo y decidir cuáles son las cuatro ideas esenciales** acerca del foco creativo o del problema.

**NOMBRE:** Canvas

**OBJETIVO:** Ordenar ideas (clasificar)

**CÓMO USARLA:** Tendrás un tablero con distintas **categorías** importantes de tu proyecto (ejemplo, recursos, actividades, fuentes de ingreso, canales, etc.) **en post-it** escribirás **todos los elementos relacionados con cada categoría** .



**NOMBRE:** Los seis sombreros para pensar

**OBJETIVO:** Evaluar opciones desde distintas perspectivas.

**CÓMO USARLA:** Se asigna un color a cada quien, revisa cada color por separado y al final se reúnen todos y se ve el conjunto. No se pretende afirmar que los seis sombreros abarcan todo aspecto posible del pensamiento, sino solamente los modos principales. Su gran aportación es que proporcionan roles de pensamiento. La persona puede enorgullecerse de pensar desde cada uno de los 6 roles. Sin la formalidad de los sombreros, algunas personas se estancan en un modo único (generalmente el negro).



**Sombrero blanco**  
Hechos y datos puros, números, tendencias y estadísticas, información precisa



**Sombrero Negro**  
"Abogado del diablo". Señala peligros, imperfecciones y riesgos. Aporta razones por las cuales "no funcionará".



**Sombrero verde**  
Ideas fértiles y creativas. Genera movimiento. Provoca nuevos paradigmas.



**Sombrero rojo**  
Emociones. Presentimientos. Intuición



**Sombrero amarillo**  
Optimista y positivo. Distingue oportunidades. Es constructivo



**Sombrero azul**  
Modera, controla e integra diferentes maneras de pensar. Establece el enfoque. Fomenta la participación de otros sombreros



# 03

## Técnicas para el manejo de conflictos

# Técnicas para el manejo de conflictos

1. Hablar con la otra persona

2. Centrarse en datos objetivos

3. Escuchar



4. identificar puntos de acuerdo y desacuerdo

5. Priorizar áreas de conflicto

6. Desarrollar un plan para trabajar en cada desacuerdo

Da clic en cada **técnica** para conocer los detalles



**cinépolis**



1. Se parte activa en el conflicto, **promueve la comunicación.**

**Tip:** Fija una **hora y lugar** de reunión donde puedan tratarse las diferencias con calma y buscarse una solución sin ser interrumpidos.



Regresar



2. Centrarse en **datos objetivos** y obviar cualquier subjetividad.

**Tips:**

- Hay que empezar por buscar una **solución**.
- Nunca hacer **más grandes las diferencias**.



*Regresar*



### 3. Escuchar con atención a la otra parte.

#### Tips:

- **No interrumpir** el discurso de nadie.
- **Evitar desconectar y prepararse** para reaccionar en vez de centrarse en las palabras de la otra persona.



Regresar



## 4. Identificar **puntos de acuerdo y desacuerdo.**

### Tips:

- Resumir las áreas de **acuerdo y desacuerdo.**
- **Preguntar a la otra parte** si está de acuerdo con la evaluación.



Regresar





## 5. **Priorizar** las áreas de conflicto.

### **Tip:**

No todas las cuestiones tienen la misma importancia para todos y, por eso, es preciso **concretar qué áreas de conflicto son más importantes** para cada parte.



*Regresar*





**6.** Desarrollar un **plan** para trabajar en cada desacuerdo.

**Tips:**

- Hay que comenzar **abordando el conflicto más importante** y centrarse en el futuro.



*Regresar*

**¡Has finalizado el contenido teórico!**  
Vuelve a STAR para continuar.

