



**Actividad | 1 | Técnica de los 6  
sombreros**

**Seminario de Innovación y  
Creatividad**

Ingeniería en Desarrollo de  
Software

TUTOR: Fátima Fernández de Lara Barrón  
ALUMNO: Adriana Esteban López  
FECHA: 06 de Junio de 2025

# INDICE

|                      |       |           |
|----------------------|-------|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b>  | ..... | <b>03</b> |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>   | ..... | <b>04</b> |
| <b>JUSTIFICACIÓN</b> | ..... | <b>05</b> |
| <b>DESARROLLO</b>    | ..... | <b>06</b> |
| <b>CONCLUSIÓN</b>    | ..... | <b>10</b> |
| <b>REFERENCIAS</b>   | ..... | <b>11</b> |

## INTRODUCCIÓN

Entendamos por **innovación** aquel proceso mediante el cual generamos un nuevo producto y/o servicio o también la mejora que les podemos hacer para satisfacer las necesidades del cliente; sin embargo, en todo este proceso interactúa otro concepto más, la **creatividad** el cual también es un proceso a través del cual surge algo nuevo o alguna mejora; entonces tenemos que el poder lanzar un nuevo producto y/o servicio o incluso una nueva mejora de algo que ya existe, requiere de la innovación que se le aplique a través de la creatividad.

Estos conceptos no solo aplican propiamente a generar un “nuevo producto muy sofisticado”, en realidad esto se aplica a cualquier empresa, área, producto o servicio, etc, y claro el desarrollo del software no es la excepción.

Ahora bien, dentro de la creatividad existen diferentes técnicas a través de las cuales daremos paso a la generación de ideas y/o alternativas que se requieran para la solución de nuestra problemática; entre ellas están:

1. **Lluvia de ideas:** son todas las ideas que se le ocurren a una persona o a todos los miembros del equipo.
2. **Brainwriting:** Esta técnica es similar a la de lluvia de ideas, solo que se aplica a tener de manera escrita todos aquellos conceptos que permitan generar la mayor cantidad de ideas posibles.
3. **Mapas mentales:** En general se usa una más para poder comprender una problemática de una manera visual y de una sola vez, ya que se debe plasmar en papel o medio digitales, y esto va a permitir al equipo de trabajo el generar las ideas para la solución de la problemática.
4. **Método 365:** Consiste en que formular **3 ideas** por **6 miembros del equipo** en un tiempo de **5 minutos**, todo esto a su vez durante **30 minutos**, el objetivo es generar una cantidad considerable de ideas en tan solo 30 minutos.
5. **Los seis sombreros:** Consiste en establecer 6 sombreros imaginarios que se van a identificar por un color, y cada color tendrá un significado.

En el desarrollo de esta actividad, estaremos haciendo uso de esta última técnica para dar solución a la problemática que se plantea en el apartado de Descripción.

## DESCRIPCIÓN

### Contextualización

A nadie le gusta hacer filas, en ningún lado y mucho menos para hacer alguna compra en alguna Tienda Departamental o el Súper; y hoy en día esa sigue siendo la principal problemática de toda empresa que ofrece un producto y/o servicio y también es una realidad que estas empresas van creciendo en cuanto a los clientes que van teniendo; por tanto es necesario encontrar una solución a nivel físico y tecnológico para evitar insatisfacción en los clientes.

**Objetivo:** Identificar el proceso de aplicación de la Técnica de 6 Sombreros

**¿Quiénes están involucrados?** Todos los miembros del equipo

**¿Cuál es el antecedente de este problema?** El incremento de clientes en la empresa o por tanto en las Sucursales

### Actividad

- Utilizar la técnica de los seis sombreros para proponer una solución al problema planteado en la contextualización.
- Realizar el seguimiento de la problemática describiendo el proceso de los seis sombreros aplicados a este problema .

## JUSTIFICACIÓN

Esta es una técnica que permite la solución de problemas en la toma de decisiones, analizando desde varias perspectivas que permitan fluir la creatividad en los miembros del equipo, el objetivo es generar una comprensión profunda y creativa en cada uno de los miembros del equipo.

Su principal ventaja es que facilita la reflexión sobre la problemática a solucionar promoviendo el uso de la innovación y creatividad.

La técnica de los 6 sombreros se representa por colores y su significado:

- **Azul** – Planificación y dirección de debate
- **Blanco** – Información, recaba información de los hechos
- **Verde** – Ideas, fomenta el pensamiento creativo
- **Amarillo** – Beneficios, pone especial énfasis en el optimismo y la lógica
- **Rojo** – Sentimientos, representa principalmente las emociones y la intuición
- **Negro** – Precaución, se enfoca en el pensamiento crítico e identificación de riesgos

Lo que esta técnica que de entrada esta pensada para trabajar en equipo, y lo que busca lograr es el poder abordar la problemática desde diferentes perspectivas, con la finalidad de poder tomar la o las decisiones necesarias para la solución de dicha problemática y se estará haciendo uso de manera secuencial cada uno de los sombreros.

## DESARROLLO

Para la aplicación de esta técnica es necesario seguir un orden:

1. Lo 1ro que tenemos que hacer es **identificar** de manera clara y precisa cuál es la **problemática** que tenemos que solucionar; de acuerdo al contexto que tenemos en el apartado de Descripción, tenemos que la problemática a resolver es:

***Resolver física y tecnológicamente las filas que se hacen en el área de Cajas para evitar la insatisfacción de los clientes***

2. **Asignación de roles** de acuerdo a los 6 sombreros que tenemos:

- Azul, tiene que ver con el liderazgo es por ello que sugiere, sea representado por el líder del proyecto.
- Blanco, este se encargará de aportar hechos reales sin mezclar opiniones personales.
- Rojo, este expresa sentimiento y emociones.
- Negro, este va a identificar los posibles riesgos y/o problemas que se presenten.
- Amarillo, va a destacar las actitudes positivas y las oportunidades que se puedan tener.
- Verde, este va a generar las ideas.

3. Llevar a cabo la **sesión de trabajo**, en donde cada uno de los participantes, desde su rol, estará aportando sus comentarios y se tendrá que tener un tiempo limitado, que generalmente es de 3 minutos.

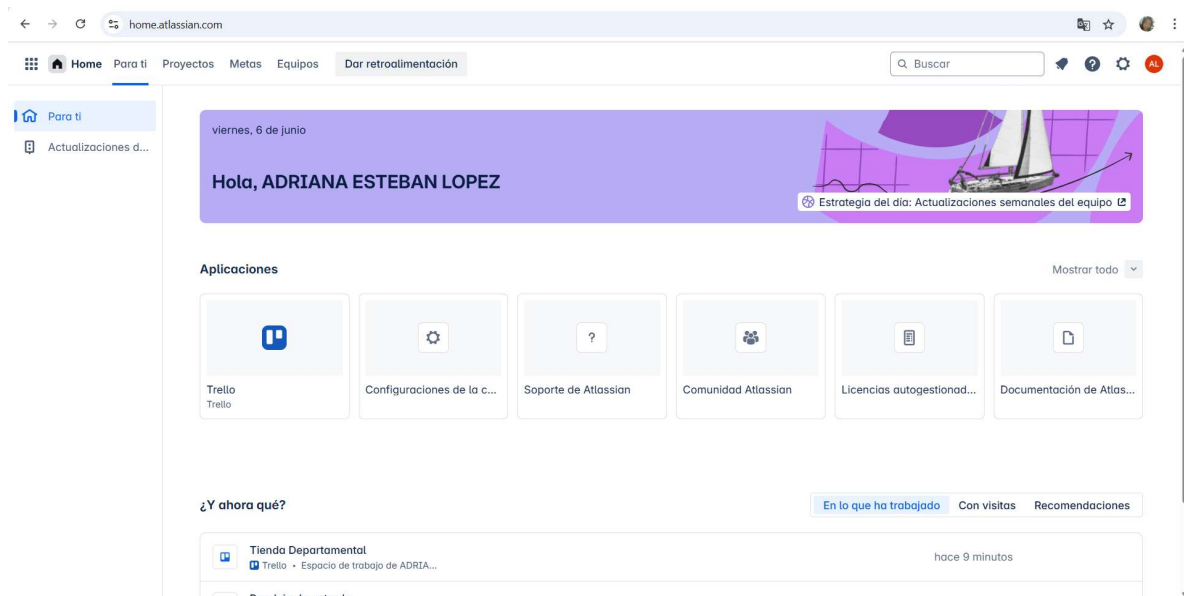
4. **Alternar el uso de los sombreros** según se valla necesitando para poder precisamente tener las diferentes perspectivas de la problemática.

5. Al finalizar la sesión de trabajo se estará realizando un **resumen y soluciones**.

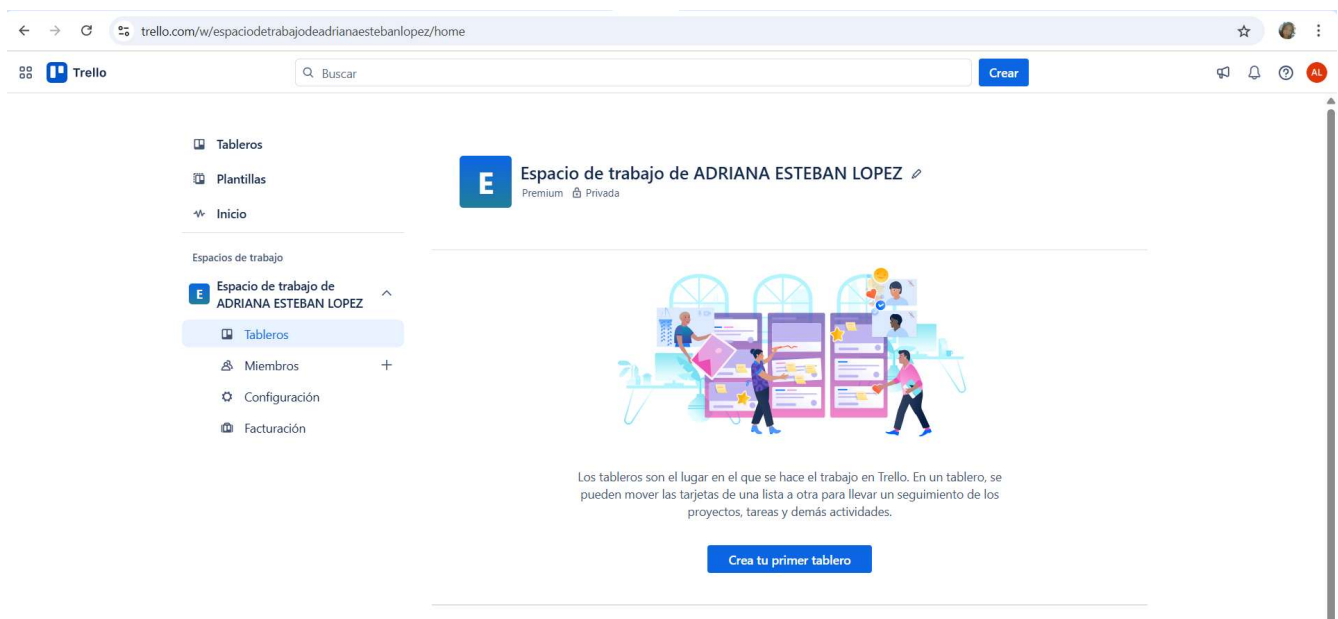
Para la problemática que se nos plantea en esta actividad podemos definir una posible solución de la siguiente manera:

| Sombrero | Comentarios   |
|----------|---|
|          | El líder el proyecto es quién hace el planteamiento del problema y define en un inicio los roles, así mismo lleva el control de la reunión.   |
|          | Debido al crecimiento de clientes dentro de la marca se esta teniendo la problemática en la diferentes sucursales, de filas "largas" en las áreas de cajas, lo cual ocasiona:   |
|          | 1. El hacer filas por un tiempo considerado como "largo" por parte del cliente puede llevar a que se desanime y al final o no compre nada o ya no regrese (cliente frecuente).  |
|          | 2. Menos oportunidad de que realice ventas impulsivas, ya que al estar haciendo filas no tiene la oportunidad de ver que otros productos puede llevar.  |
|          | 3. Principalmente se genera una percepción negativa de la marca, de que no hay atención al cliente.   |
|          | 4. Por tanto, el hecho de que se tengan filas largas en la sucursales no siempre es garantía de muchas ventas.  |
|          | El hecho de hacer filas largas e invertir tanto tiempo solo en la actividad de "pagar lo que llevo", genera en los clientes malestar, cansancio y lejos de estar alegres por hacer compras, lo ven como una problemática por el tiempo que se le dedica a la actividad. |
|          | Los problemas que se identifican con esta situación son:  |
|          | 1. Perdida de ventas.   |
|          | 2. Puede dar la percepción de un mal ambiente dentro de la sucursales (falta de atención al cliente).   |
|          | 3. Impacto negativo sobre la empresa.   |
|          | Se tiene la oportunidad de que al solucionar la problemática de las filas se tenga una experiencia positiva y de satisfacción en el cliente, que de paso a la fidelidad del cliente para que constantemente regrese a la sucursal a realizar sus compras.               |
|          | Las posibles soluciones a la problemática podrían ser:  |
|          | 1. Redistribución de las áreas de cajas, identificando puntos claves en la Sucursal donde sería más practico colocar un equipo para cobrar.   |
|          | 2. Optimizar el proceso de cobro (tanto en la ejecución como el software).  |
|          | 3. Uso de tecnología, es decir, considerar que tan eficiente es el uso de solo computadoras para cobra o si es viable algún otro dispositivo que sea más portátil por parte de los empleados.   |

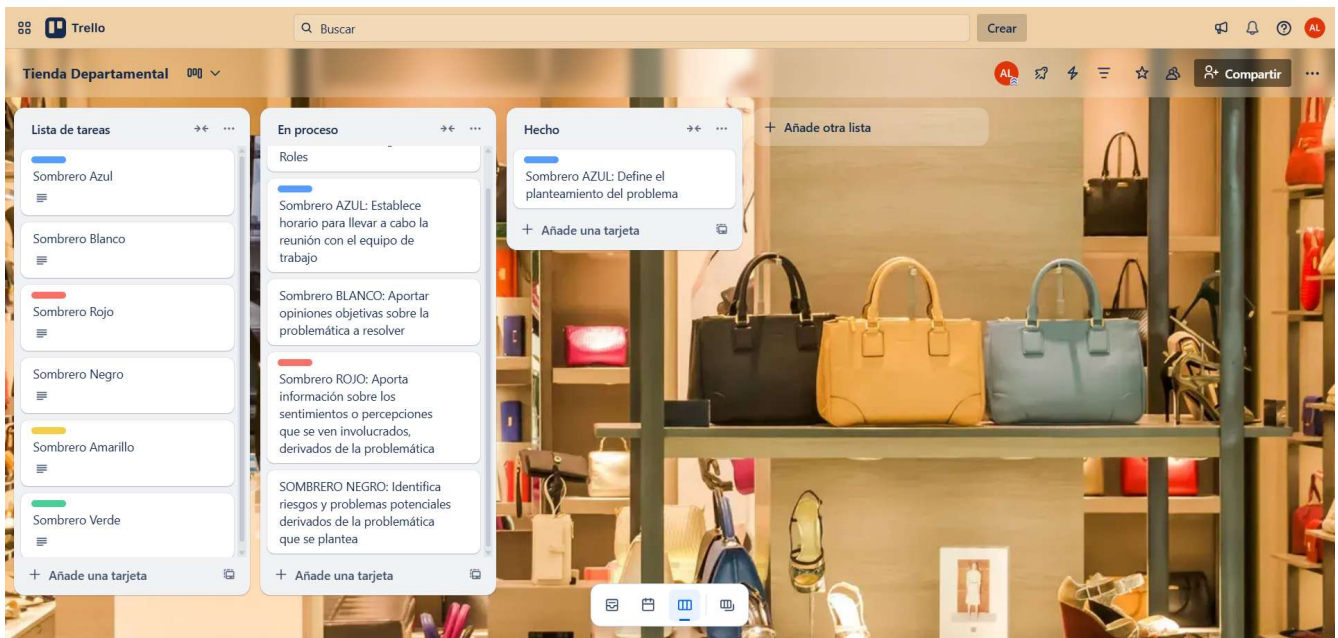
Vamos a plasmar ahora estás actividades dentro de Trello, la cual es una herramienta de gestión de trabajo, que tiene como objetivo el organizar las tareas de un proyecto:



Iniciamos el proyecto en Trello, al cual estaremos nombrando **Tienda Departamental**, dando click en la opción de **CREAR TU PRIMER TABLERO**:







El tablero completo se puede visualizar en el siguiente link:  
<https://trello.com/invite/b/6843a83452266b082b4c21b1/ATTI31f20f96d82b04f91c8f5fac5c58579aA937B00A/tienda-departamental>

## CONCLUSIÓN

Podemos concluir entonces, que esta técnica nos ayuda a generar ideas para la toma de decisiones, en si esta técnica tiene 6 beneficios principales dentro de su aplicación:

1. Organización
2. Creatividad
3. Productividad
4. Toma de decisiones de calidad
5. Inclusión
6. Habilidades interpersonales

Como se ha venido mencionando, el objetivo es que todos los miembros del equipo vean la problemática que se tiene que resolver a través de diferentes perspectivas y con ello se llegue a la mejor solución posible.

Algo importante de mencionar, es que dentro de la aplicación de esta técnica, no se indica que sea estrictamente necesario hacer uso de todos los sombreros, todo va a depender de la situación en que este la problemática.

Algo importante de esta técnica es que ayuda mucho con la confusión y el caos que esta puede llegar a ocasionar dentro de los equipos de trabajo al momento de dar soluciones, analizando los puntos positivos o negativos que se puedan obtener a través de los sombreros negros y amarillos.

Se agrega dicha actividad a la plataforma de GitHub a través del siguiente link:

<https://github.com/22HADRIA/Seminario-de-Innovaci-n-y-Creatividad>

## REFERENCIAS

**¿Qué es la innovación? Definición, tipos, ejemplos y proceso**

**<https://ideascale.com/es/blogs/que-es-la-innovacion/>**

**Técnicas de creatividad: ¿Qué tipos hay y para qué sirven?**

**<https://mexico.unir.net/noticias/humanidades/tecnicas-creatividad/>**

**Comprender el concepto de los seis sombreros para pensar**

**<https://safetyculture.com/es/temas/seis-sombreros-para-pensar/>**

**Cómo utilizar eficazmente los seis sombreros para pensar en las reuniones**

**<https://clickup.com/es-ES/blog/252077/tecnica-de-los-seis-sombreros-pensantes>**

**Técnica de los 6 sombreros para pensar: ejemplos aplicables**

**<https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/6-sombreros-para-pensar-ejemplos.html>**