

Actividad | 1 | Técnica de los 6 sombreros

Seminario de innovación y creatividad.

Ingeniería en Desarrollo de
Software.



TUTOR: Fátima Fernández de Lara Barrón.

ALUMNO: Carlos Ariel Nicolini

FECHA: 20/05/2024

Índice

Introducción	3
Descripción	4
Justificación	6
Desarrollo.....	7
• Solución	7
• Tablero	10
Conclusión.....	13
Referencias.....	14

Introducción

La resolución de problemas de cualquier tipo va a requerir un alto grado de creatividad. Una de las técnicas para la resolución de controversias en las organizaciones es la técnica de los 6 sombreros, la cual se enfoca en pensar con diferentes perspectivas (caracterizada por un sombrero de distinto color) para resolver un obstáculo, problema o desafío de forma creativa. Los seis sombreros representan seis maneras de pensar y se utilizan de manera proactiva, lo cual fomenta el pensamiento paralelo, impulsa el pensamiento y separa el ego del desempeño.

Los colores de los sombreros significan:

Sombrero Blanco se vincula con la neutralidad, por lo que la persona que asume este rol deberá encargarse del pensamiento objetivo. Desde su papel se ciñe a datos y hechos reales con información verificada.

Sombrero Negro ocupa el rol del pesimismo, ofrece un punto de vista cauteloso y plantear, principalmente el lado negativo de las propuestas que se ofrezcan, para analizar desventajas que quizás no se habían tenido en cuenta.

Sombrero Azul se relaciona con el control y liderazgo, el cual ejerce las funciones de coordinación de todo el proceso, debe dirigir la dinámica, asignar los diferentes roles de los miembros del equipo y gestionar el debajo, con el fin de que se cumplan los objetivos establecidos.

Sombrero Rojo es el emocional, el objetivo es darle al debate un enfoque menos racional y más intuitivo, humano y emocional.

Sombrero amarillo irradia positividad, el miembro al que se le asigne este sombrero deberá aportar una visión optimista de la situación, tendrá que poner énfasis en los aspectos más positivos de la ideas y encontrar beneficios que no se habían apreciado con anterioridad.

Sombrero verde es el color con el que se representa la creatividad, el miembro que se le asigne este sombrero deberá encargarse de dotar al equipo de nuevas ideas.

Descripción

Contextualización:

Un problema por que atraviesan los negocios son las largas filas que se hacen, sobre todo en los negocios que tienen sucursales, imagina un negocio con mínimo 5 sucursales en el país y anualmente sube el número de clientes lo cual ha hecho más urgente la solución de este problema, por tal es necesario encontrar una manera de resolver física y tecnológicamente las largas filas de clientes por caja y evitar eventos de insatisfacción.

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.

Para nuestro ejemplo utilizamos un negocio de nuestra imaginación, que se encarga de la venta de productos y alimentos estilo supermercado, el cual cuenta con 20 sucursales en Culiacán, tiene una afluencia grande de clientes y presenta días y horas pico donde le genera grandes filas de clientes esperando pagar su compra, lo que genera ansiedad en los clientes y fastidio (me ha pasado al esperar en las filas) además que los empleados se sienten agobiados por el gran flujo de clientes y su turno laboral se convierte en algo muy tedioso y cansado para ellos.

El objetivo de este trabajo es solucionar el problema de las largas filas que no solo afectan las ventas sino también la reputación de nuestro establecimiento. Para este proyecto están involucrados personal de la empresa que evaluara la situación, creara un plan de implementación para su mejora.

Justificación

En esta actividad ante una problemática (en este caso en un negocio de ventas de productos estilo supermercado) de filas largas de clientes a la espera de pagar sus compras utilizaremos la técnica de los 6 sombreros, la cual nos enseña a afrontar una situación desde diferentes puntos de vista, para entre esas visiones del problema encontrar una solución acorde, la cual no solo nos permita trabajar como un equipo sino evaluar en todos los aspectos la problemática y su mejor solución.

A mi parecer este tipo de técnica alienta al trabajo en equipo, donde todos los miembros tienen su opinión (dependiendo del sombrero que le toque) y además sienten que sus opiniones son tomadas en cuenta, lo cual se puede traducir en una mejora en el equipo y en la confianza del personal. Esta técnica creará un equipo de trabajo muy eficiente y motivado con sentido de pertenencia, además de generar aprendizaje entre ellos mismos y mucha confianza.

También se utilizará un tablero del proyecto, donde se reflejarán de tareas y actividades, donde aprenderemos a trabajar en equipo, informar sobre los avances, retrasos, detalles encontrados, lo que junto con la técnica de los 6 sombreros es un complemento importante para cualquier proyecto y tener una correcta administración de las actividades.

En este momento me encuentro trabajando con tableros, pero a un nivel de muchas personas involucradas y es un método muy efectivo pero también requiere un tiempo de aprendizaje para una correcta implementación y seguimiento.

Este trabajo fue subido al siguiente enlace de GitHub

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

Desarrollo

Solución

En esta parte del proyecto se plantea una posible solución al problema de las largas filas de cobro del negocio usando la técnica de los 6 sombreros. A continuación se explicara con cada sombrero el enfoque tomado sobre el problema y su solución.



En este sombrero nos enfocamos en los datos disponibles

- Datos actuales: Se necesita saber el número promedio de clientes por hora, el tiempo de espera de los mismos en las filas, numero de cajas abiertas, tiempos de tardado en las cajas, a qué horas se forman las filas más largas.
- Información actual: Recolección de información sobre la cantidad de cajeros y sus horarios de trabajo, volumen de ventas en las horas pico, número de clientes atendidos por hora.



PELIGROS, DIFICULTADES Y RIESGOS

En este sombrero se examinan los aspectos negativos.

- Problemas: Los tiempos largos de espera puede llevar a quejas, mala reputación y pérdida de clientes.
- Riesgos: Implementar una solución que no ataque el problema como es debido y genere costos sin resolver el problema.
- Desventajas de posibles soluciones: Limitaciones de personal o problemas al cambiar el horario del personal, falta de presupuesto para implementar nuevos sistemas de cobro.



SENTIMIENTOS, INTUICIÓN

En este sombrero se examinan las emociones y las intuiciones relacionadas con el problema.

- Emociones de los clientes: Impaciencia, frustración, insatisfacción, enojo.
- Emociones del personal: Fatiga, presión, estrés.
- Intuiciones: Mala sensación sobre el actual sistema de cobro o atención, percepción sobre momentos del día o de la semana en que las filas y los tiempos de espera son muy largos.



FACILITADOR

Este sombrero se centra en la organización y los próximos pasos.

- Planificación: Establecer un equipo para gestionar la solución seleccionada, los pasos específicos y el cronograma.
- Evaluación: Realizar pruebas de soluciones, evaluar su efectividad y como se evaluara la mejora.
- Responsabilidades y ajustes: Quienes serán los responsables de cada implementación, adaptar las soluciones y evaluar las opiniones de empleados y clientes.



CREATIVIDAD

En este sombrero se fomentan ideas innovadoras y creativas para resolver el problema.

- Ideas innovadoras:
- Mejora en los horarios y distribución del personal en las horas pico.
- Implementación de cajas de auto-pago o aplicaciones para pagar sin hacer fila.
- Promociones para incentivar a los clientes para comprar en horas menos concurridas.
- Apertura y guía para los clientes para cajas rápidas.



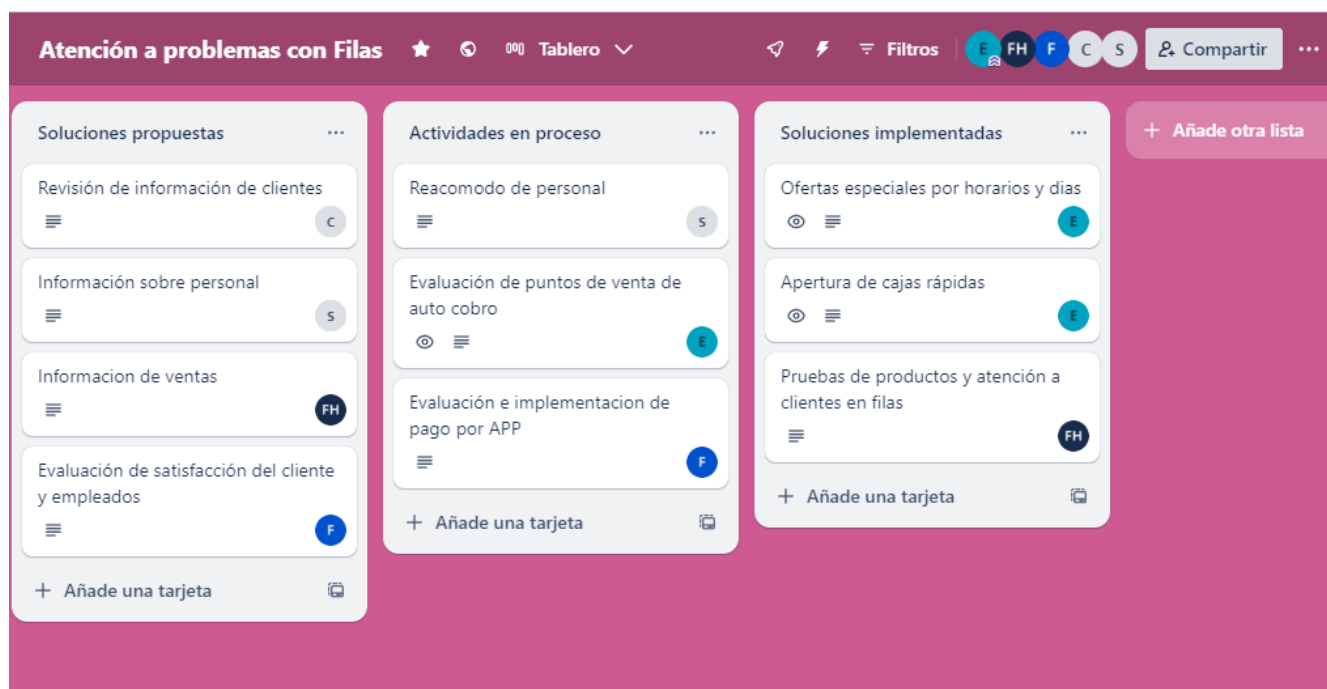
En este sombrero se consideran los beneficios y el optimismo.

- Ventajas de solucionar el problema de las filas: Mayor satisfacción del cliente, aumento de ventas, mejor ambiente laboral para el personal.
- Oportunidades: Fidelización de los clientes, horarios más efectivos, mejor reputación.
- Posibles soluciones positivas: Pago en app, cajas rápidas, autoservicio, mejor distribución del personal en las horas picos.

Tablero

En esta parte mostraremos y explicaremos el tablero de trabajo para entender la problemática de las filas largas.

En el siguiente tablero se establecen las soluciones propuestas por el equipo, se asignan las tareas y se les da seguimiento en reuniones diarias sobre los avances, en la cual cada personal encargado de dicha tarea comenta sus avances, los detalles con los que se ha encontrado.



Se han propuestos soluciones que conllevan revisión de información de los clientes (cantidad de clientes en horas picos realizando compras, cuales son las horas y días picos y el número de clientes atendidos por hora), información sobre el personal (se necesita saber el número de empleados en la horas y días picos, su distribución y sus horarios), información sobre las ventas (volumen de ventas por hora, tipo de pago de tales ventas y evaluar cajas de auto cobro y compras por app) y además es necesario conocer la satisfacción del cliente y los empleados (realizar encuestas sobre el sentir del cliente al realizar las compras y el sentir de los empleados en esos días de hora pico de compras).

Se han realizado actividades que todavía están en proceso de implementación, como el reacomodo del personal (cambiar horarios y turnos, asignación de cajas en las horas picos y evaluar la contratación de personal de tiempo parcial para dichos días de horas pico), se está evaluando y realizando pruebas de puntos de venta de auto cobro (para mejorar la experiencia del cliente al comprar y bajar el número de filas), además se está también probando un sistema de compra y pago por app (solo se realizaría la recogida de la mercancía en tienda y posiblemente de forma futura entrega a domicilio, pero esta propuesta debe ser bien evaluada por que muchos clientes prefieren elegir los productos ellos mismos, pero para personas mayores o con problemas para desplazarse puede ser una muy buena opción).

Y por último se han implementado ciertas estrategias de corto plazo dirigidas a atacar el problema de largas filas como ofertas de productos en días y horarios no catalogados como horas pico, para que el cliente en su afán por aprovecharlas concurra a nuestros establecimientos a realizar las compras en otros horarios menos concurridos, además se han adaptados cajas rápidas, para el cobro de 20 productos o menos, además, se implementó prueba de productos y atención al cliente en las filas, explicándoles promociones y demás descuentos, para que el cliente al estar en la fila no se sienta cansado, entretenerlo mientras espera para que su espera no sea tan frustrante.

Conclusión

El uso de la técnica de los 6 sombreros es una técnica muy buena para atacar problemas del ámbito laboral o cualquier otro. En mi caso me ha pasado en los grupos de trabajo y al parecer sin saberlo (no conocía hasta esta clase esta técnica) que en los grupos que he estado la hemos implementado sin saberlo a ciencia cierta, ya que es común de manera natural tomar estos sombreros al momento de revisar detalles en la operación diaria de trabajo. Al salirnos una situación, se realiza una reunión donde exponemos nuestros puntos de vista (el mío al parecer, viendo, es el del sombrero negro), siempre intento ver los posibles puntos negativos o situaciones que se podrían considerar negativas que podrían salir derivado de otras opiniones, pero mi intención en esos casos no es ser negativo, sino señalar una posible situación negativa que se puede presentar de una posible acción a realizar y es necesario estar al tanto de eso y poder tener un plan para si esa situación se materializa.

El uso del tablero de trabajo es una herramienta de mucha utilidad, para que todo el personal involucrado este enterado de la finalidad, los avances que se llevan por los distintos miembros, los obstáculos que se han encontrado (al exponerlos otro miembro puede dar opciones sobre posibles soluciones a esos obstáculos), tener una visión general del proyecto y su avance.

Este ejercicio me pareció muy interesante, lo he sentido muy familiar.

El trabajo fue subido al siguiente enlace de Github

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

Referencias

Santos, D. (2021, August 11). *Qué es la técnica de los seis sombreros para pensar y cómo aplicarla*. Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/marketing/seis-sombreros-para-pensar>

Técnica de los 6 sombreros para pensar: ejemplos aplicables. (n.d.).

Santanderopenacademy.com. Retrieved June 1, 2024, from
<https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/6-sombreros-para-pensar-ejemplos.html>

Trello. (n.d.). Trello.com. Retrieved June 1, 2024, from
<https://trello.com/b/Q2UaJzS/atencion-a-problemas-con-filas>