

Actividad 1 - Técnica de los Seis Sombreros

Seminario de Innovación y Creatividad

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Fátima Fernández de Lara Barrón

Alumno: Fernando Pedraza Garate

Fecha: 09 de Mayo del 2023

Índice

Etapa 1 – Técnica de los seis sombreros.

○ Introducción.	Pág. 3-4
○ Descripción	Pág. 5
○ Justificación	Pág. 6
○ Desarrollo	Pág. 7-16
• Solución	
• Tablero	
○ Conclusión	Pág. 17
○ Referencias.	pág. 18

Introducción

La técnica de los seis sombreros para pensar es un método desarrollado por el Psicólogo Edward De Bono, el cual se basa en la necesidad de transitar diferentes puntos de vista para afrontar la resolución de problemas de forma efectiva. Cuando se habla de la técnica de los seis sombreros para pensar, se refiere a la metodología que permite afrontar la toma de decisiones y la resolución de conflictos, la cual se sustenta sobre la idea de que un único modo de pensar resulta subjetivo y no permite tener en cuenta todas las posibilidades, por ello en este método los seis sombreros representan seis enfoques de pensamientos distintos, representados por seis sombreros de diferente color, los cuales evocan ciertas emociones, haciendo más sencillo relacionarlos con el tipo de pensamiento que se vincula con cada uno de ellos.

Sombrero Blanco / Este se vincula con la neutralidad, encargado del pensamiento objetivo.

Sombrero negro / Denominado como el sombrero negativo lógico, este es el sombrero que se usa con más frecuencia, pero no es, en ningún sentido, un sombrero inferior.

Sombrero rojo / Este sombrero abarca la intuición, los sentimientos y las emociones, ya que permite su introducción al debate, ofrece una autorización total para que un pensador muestre sus sentimientos acerca del tema que se está discutiendo en ese momento, sin temor a que se ríen de este, por la voz pesada de “hechos o racionalidad”.

Sombrero amarillo / Es el sombrero positivo lógico, pregunta la razón por la cual algo funcionara y cuáles serán sus beneficios, pronosticando los resultados probables de implementar una solución propuesta.

Sombrero verde / Este sombrero es para la creatividad, se utiliza para buscar opciones y alternativas nuevas.

Sombrero azul / Este es el sombrero que se relaciona con el liderazgo y del control del proceso o del panorama en general. No examina el tema o problema que se está tratando, sino la manera en que se va a afrontar.

Descripción.

En la actualidad se tiene como antecedente principal el problema por el que atraviesan algunos negocios, tal como lo son las largas filas que se llegan a hacer en las sucursales por parte de sus clientes para poder realizar cualquier transacción o servicio, sobre todo en los negocios que tienen pocas sucursales, así como la falta de actualización en sus sistemas que les permita estar a la vanguardia en comparación con sus competidores o llegar a ser un parte aguas en este tipo de procesos o implementaciones, y ya sea por ser los únicos en su mercado o no tener competencia aledaña, anualmente llegan a tener una demanda alta de servicio por parte de estos, lo cual incrementa la necesidad de solucionar este problema para mejorar su atención y servicio teniendo como objetivo encontrar una manera objetiva de resolver física y tecnológicamente las largas filas de clientes por caja y evitar eventos de insatisfacción, involucrando a todas las partes del proceso para una establecer una mejora significativa.

Justificación.

Se recomienda emplear esta solución ya que como toda empresa que tiene excelentes resultados y busca crecer o está en pro de expandirse deberá contemplar y estar dispuesta a invertir en el cambio cultural y organizacional de la misma, e implementando la metodología de los seis sombreros, se conseguirá encontrar la mejor solución a implementar en un corto tiempo, lo que permitirá encontrar la que mejor se adapte a la situación en dicho momento, estableciendo hechos, cifras e información, así como la formulación de preguntas, la definición de necesidades y la carencia de información para dicho cambio, buscando el buen juicio y la cautela, evaluando la razón por la cual una sugerencia no se ajusta a los hechos o al problema a los que se enfrenta, por medio de la intuición, los sentimientos y las emociones, permitiendo su introducción al debate y que se puedan expresar los sentimientos reales acerca del tema que se está discutiendo en ese momento, la razón por la cual funcionara y cuál será el beneficio, pronosticando los resultados probables al implementar una propuesta de solución, y por medio de la creatividad, se buscaran opciones y alternativas originales a partir de un proceso de provocación, de desafío y de cambio, por medio de varias maneras formales, provocando en el pensador lateral su propio pensamiento, controlando el proceso o el panorama general examinando la manera en que se va a afrontar.

Desarrollo.

Solución



Sombrero Blanco

Los hechos, se tiene el problema de que se crean largas filas en sucursal, ocasionado incremento en el número de clientes, urge una solución física y tecnológica para este problema y así evitar eventos de insatisfacción.



Sombrero Negro

No se puede, no hay más sucursales, se requiere de mucha inversión para hacer el cambio, que se limite el acceso a un número específico de clientes o se les asigne un número de atención.



Sombrero Rojo

Se debe ser objetivo con lo que se requiere y se debe realizar para hacer los cambios necesarios en beneficio propio y de los clientes, evitando su insatisfacción de servicio.



Sombrero Amarillo

El cambio se debe organizar de forma gradual, llevándolo por etapas, empezando a agilizar el trámite que van a realizar los clientes en fila, preguntándoles qué tipo de movimiento van a realizar o si solo es consulta, esto evitara la aglomeración y disminuirá el tiempo de espera en fila, crear nuevas sucursales en puntos estratégicos porque es una necesidad de negocio, o tecnológicamente la implementación de una página web o aplicación móvil con asesoramiento inicial para que no tengan que ir a sucursal, y así puedan hacer sus movimientos desde estos medios, desde la comodidad de donde estén, mejorando la calidad de servicio.



Sombrero Verde

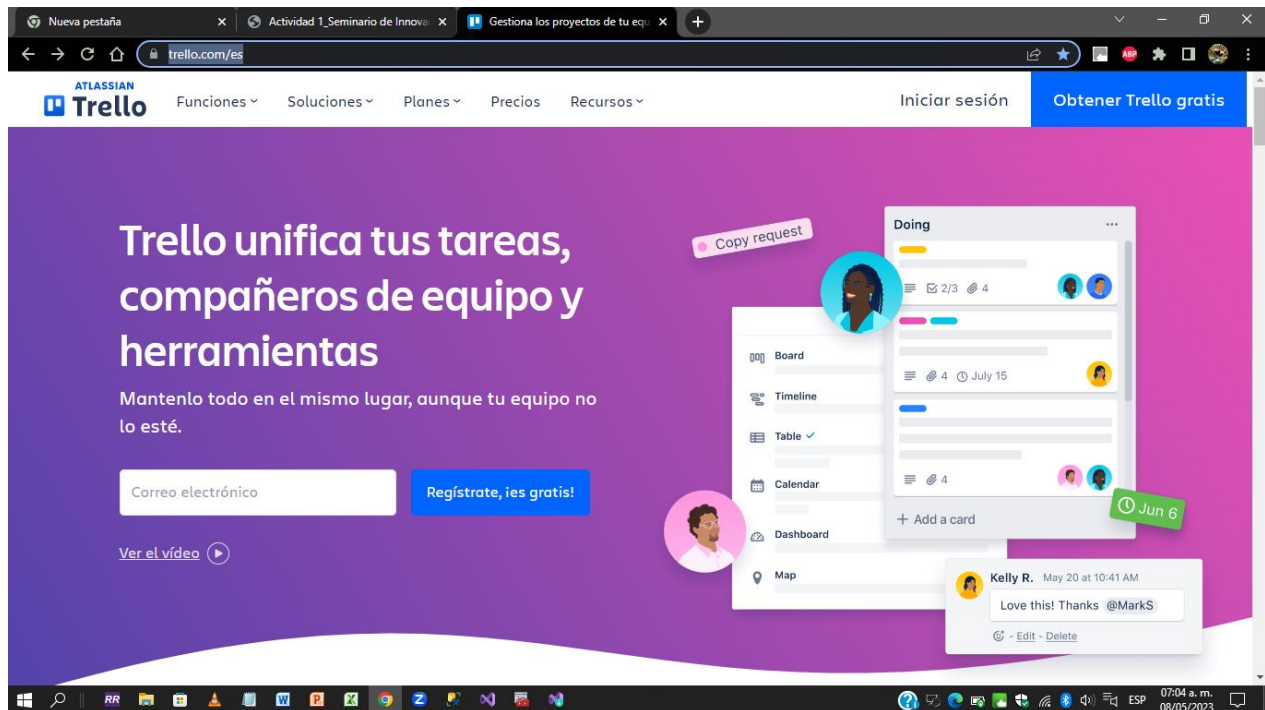
Buscando enfocar el capital de inversión de forma adecuada se desarrollaran lluvias de ideas para obtener la mejor propuesta de mejora.



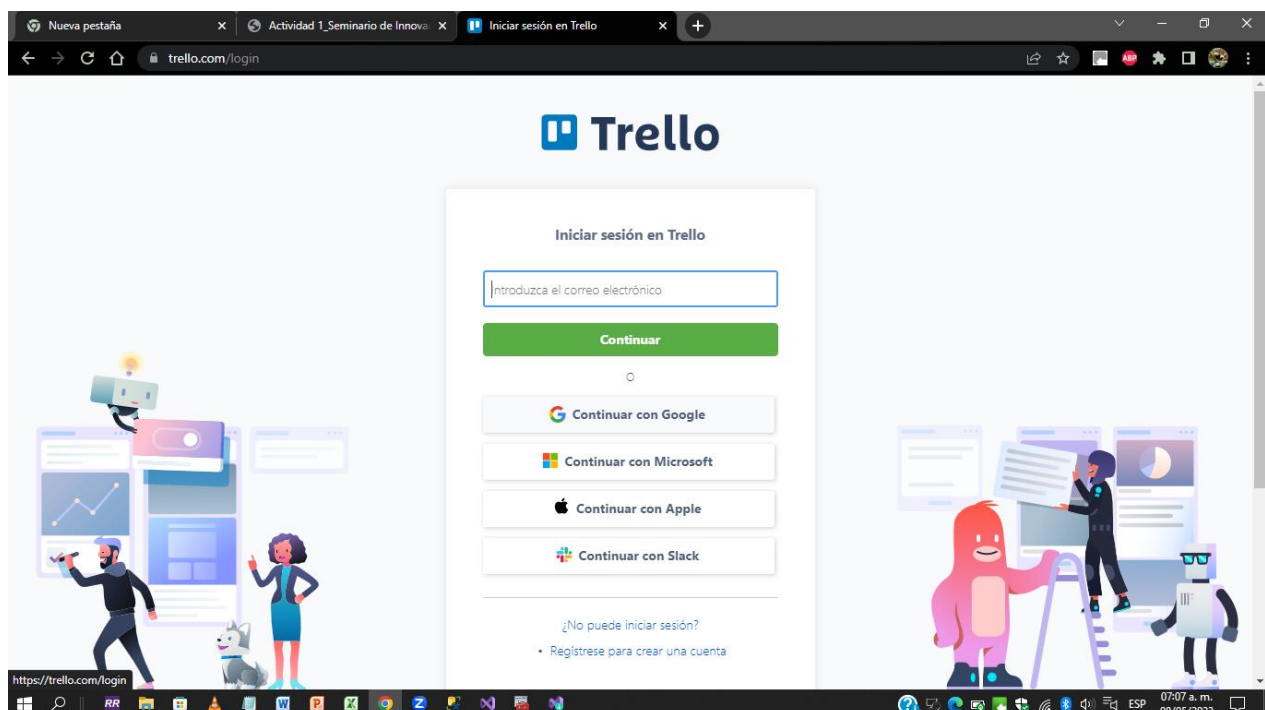
Sombrero Azul

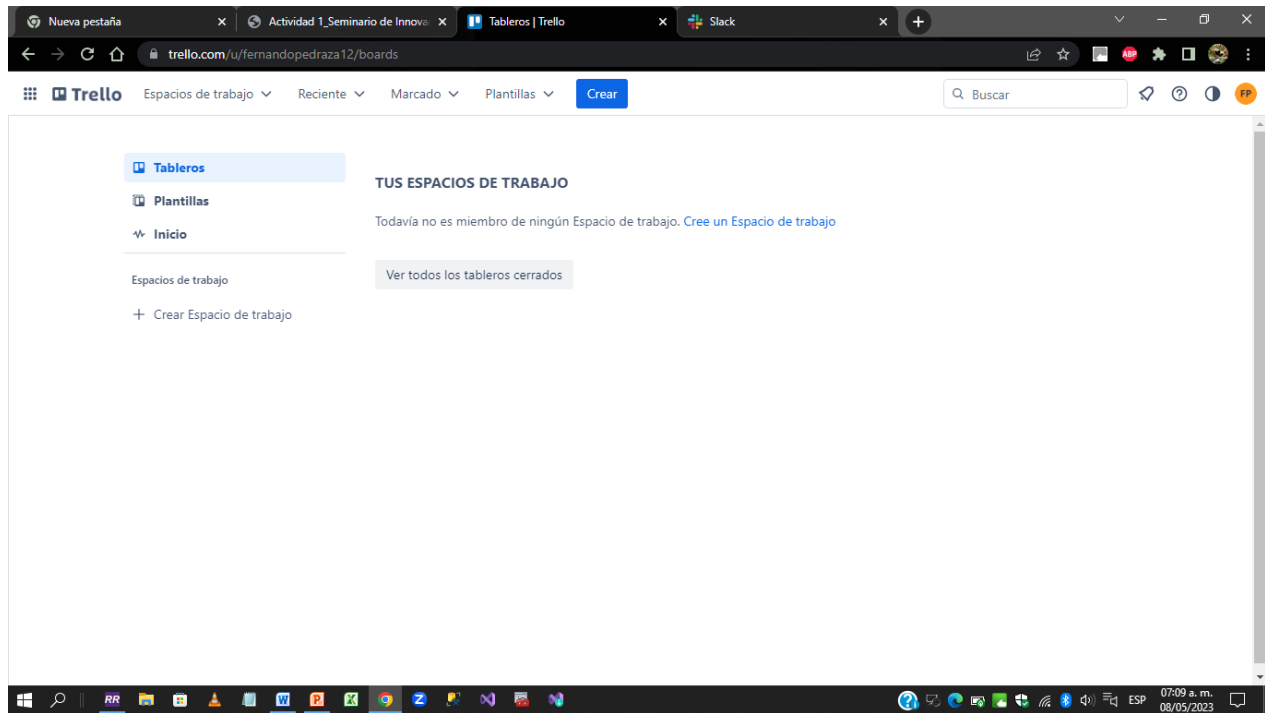
Para erradicar el problema de las largas filas que se hacen en sucursal se implementara y desarrollara una página web o una aplicación móvil para evitar así la aglomeración de gente en sucursal permitiendo cubrir la demanda de servicio.

Tablero

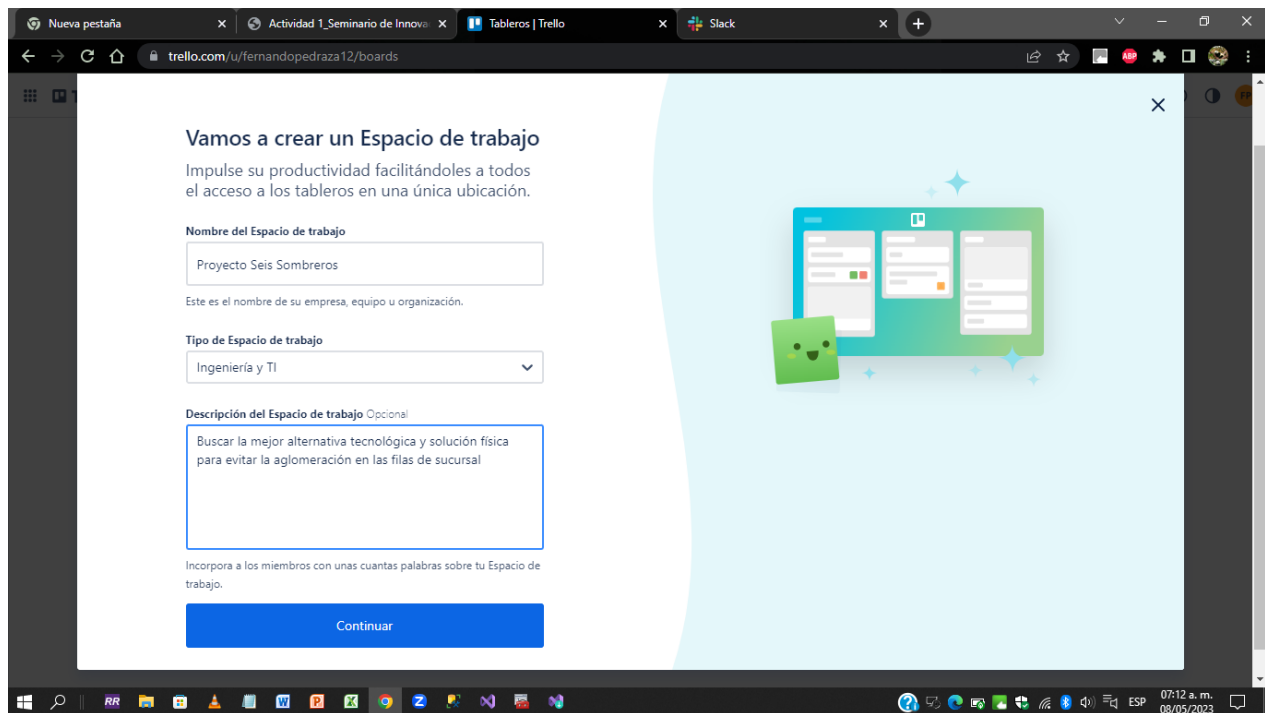


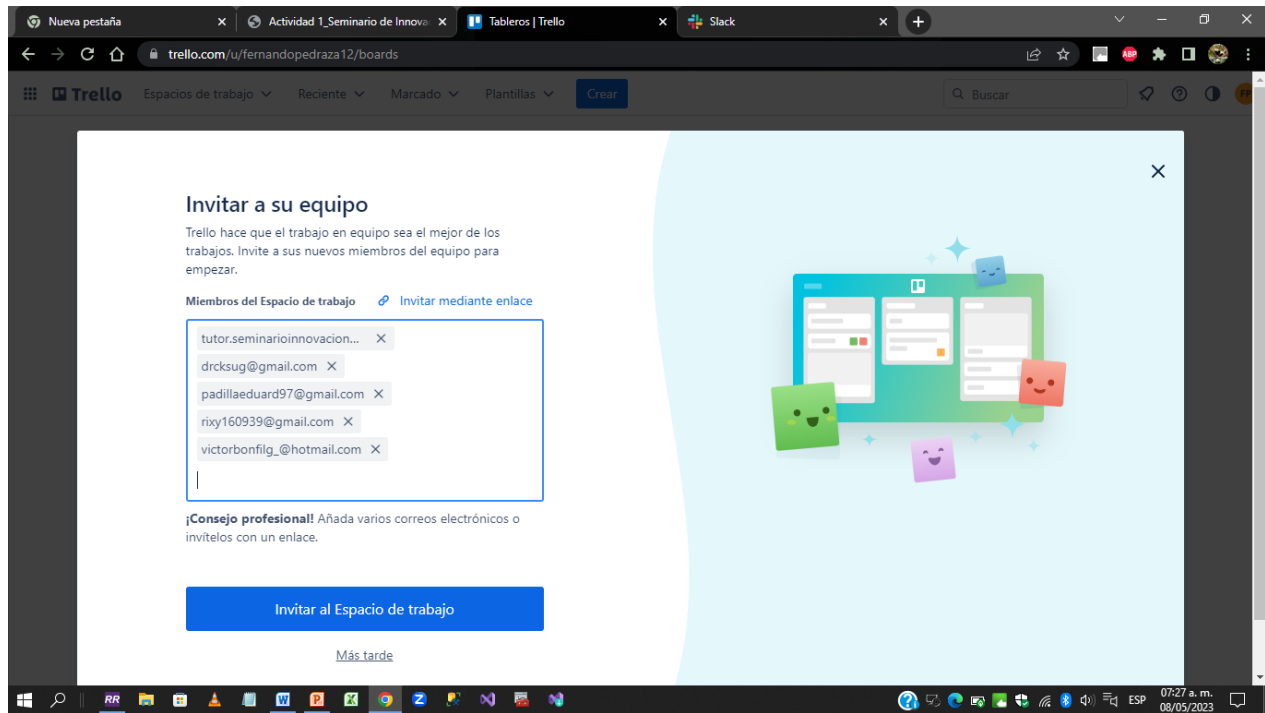
Utilizaremos Trello para el desarrollo de las ideas del equipo de trabajo.



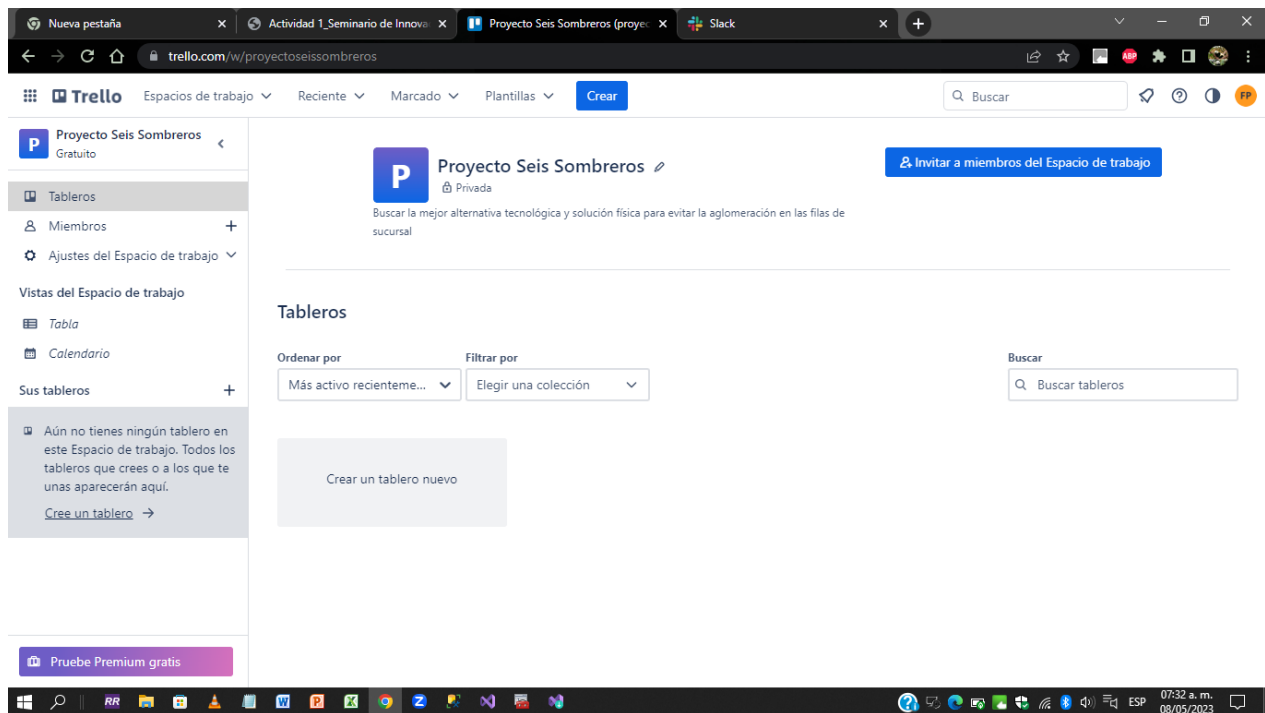


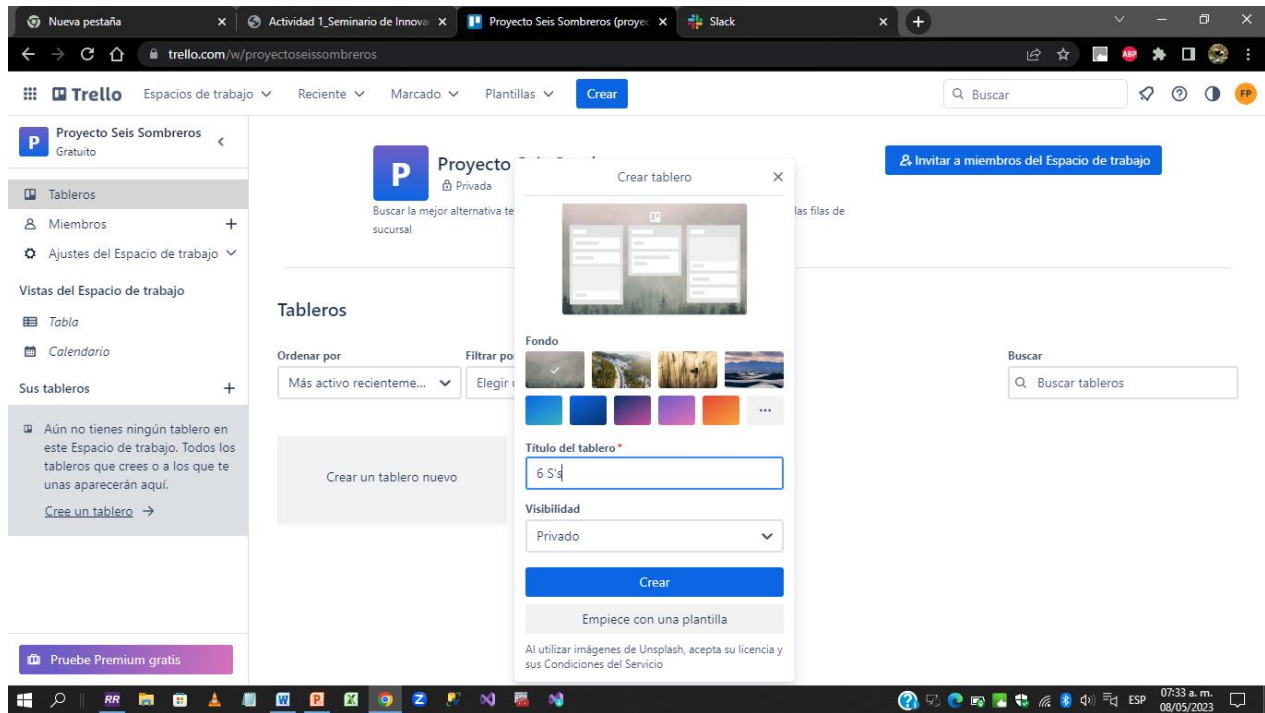
Una vez que ingresamos, creamos nuestro espacio de trabajo



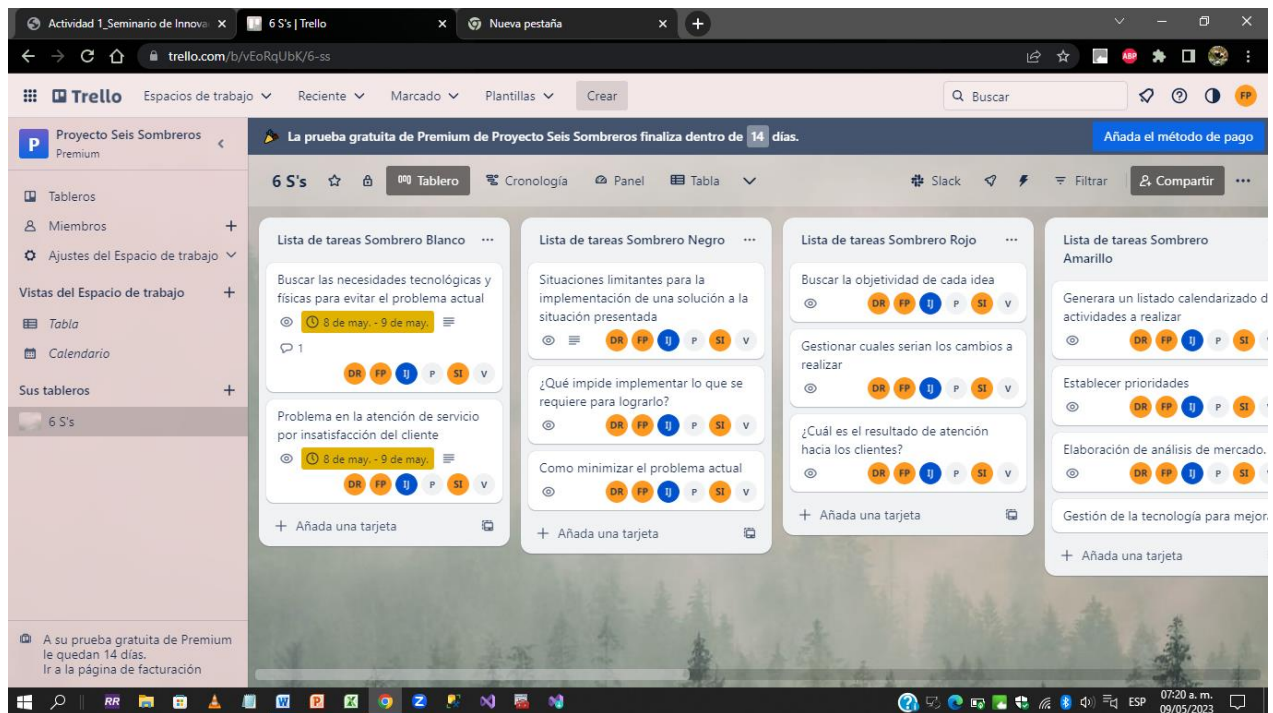


Agregamos a cada uno de los integrantes en este proyecto

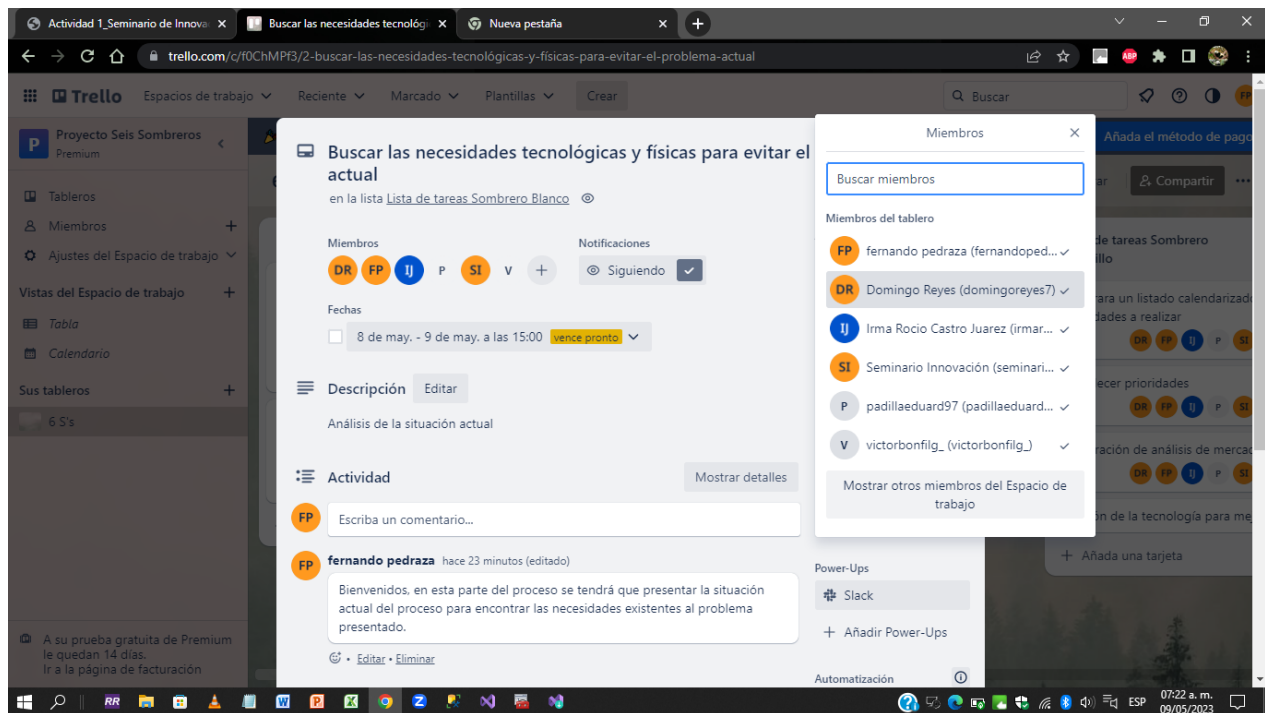
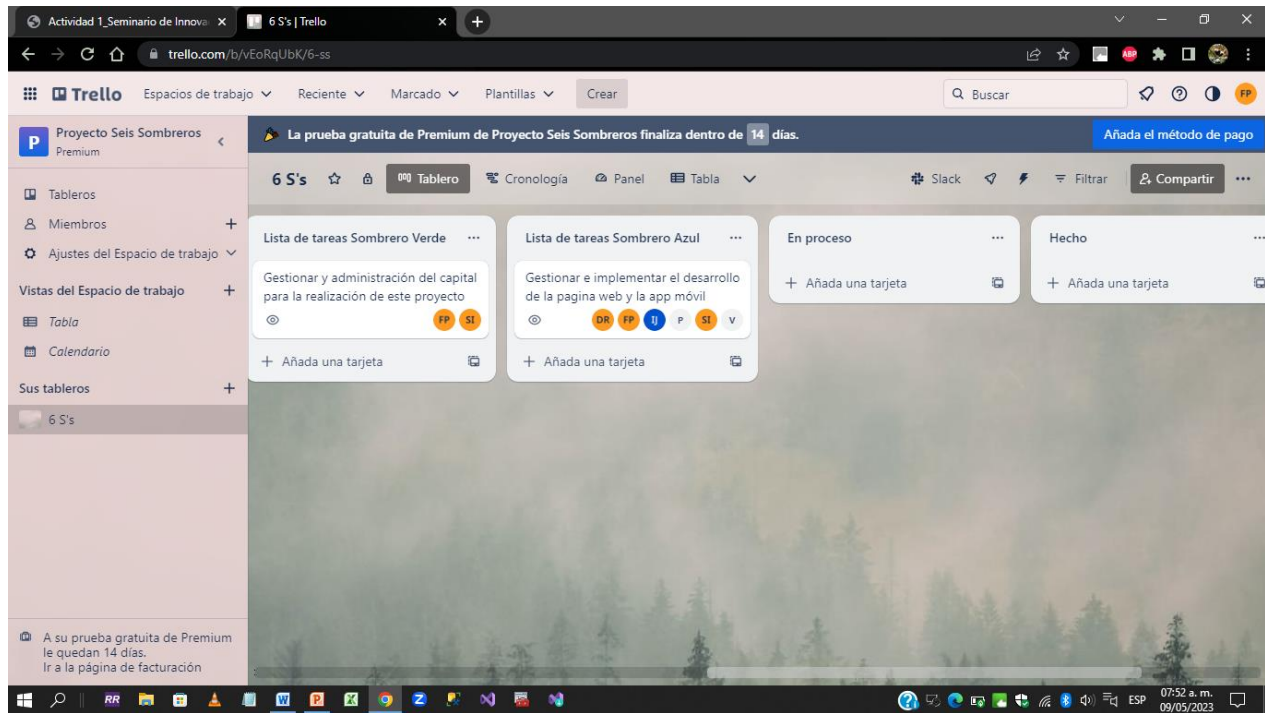




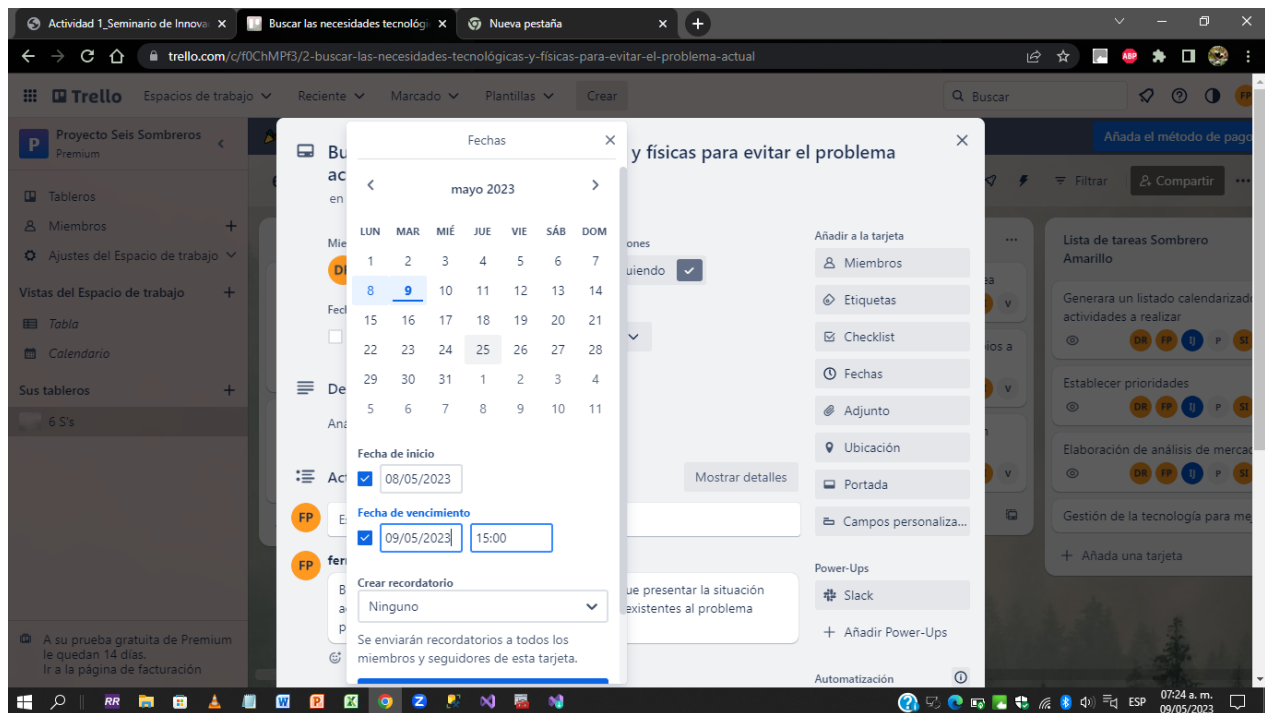
Creamos nuestro tablero de actividades



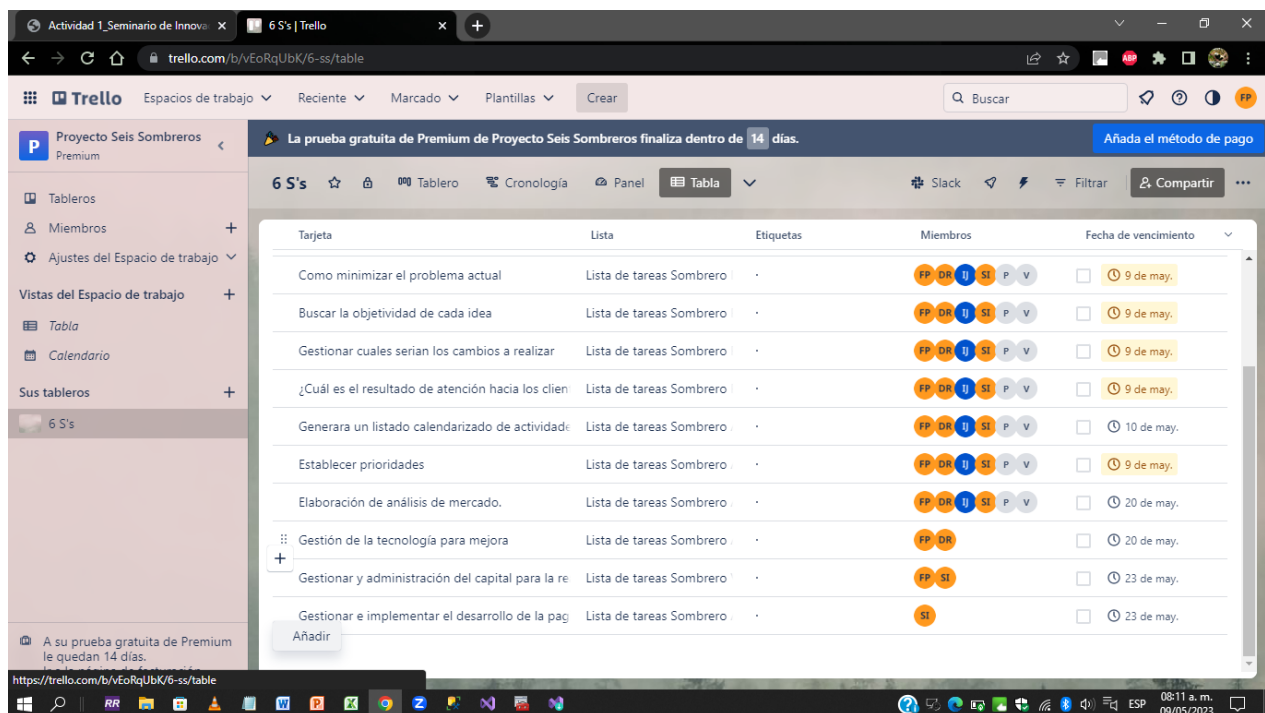
Identificando las tareas a realizar



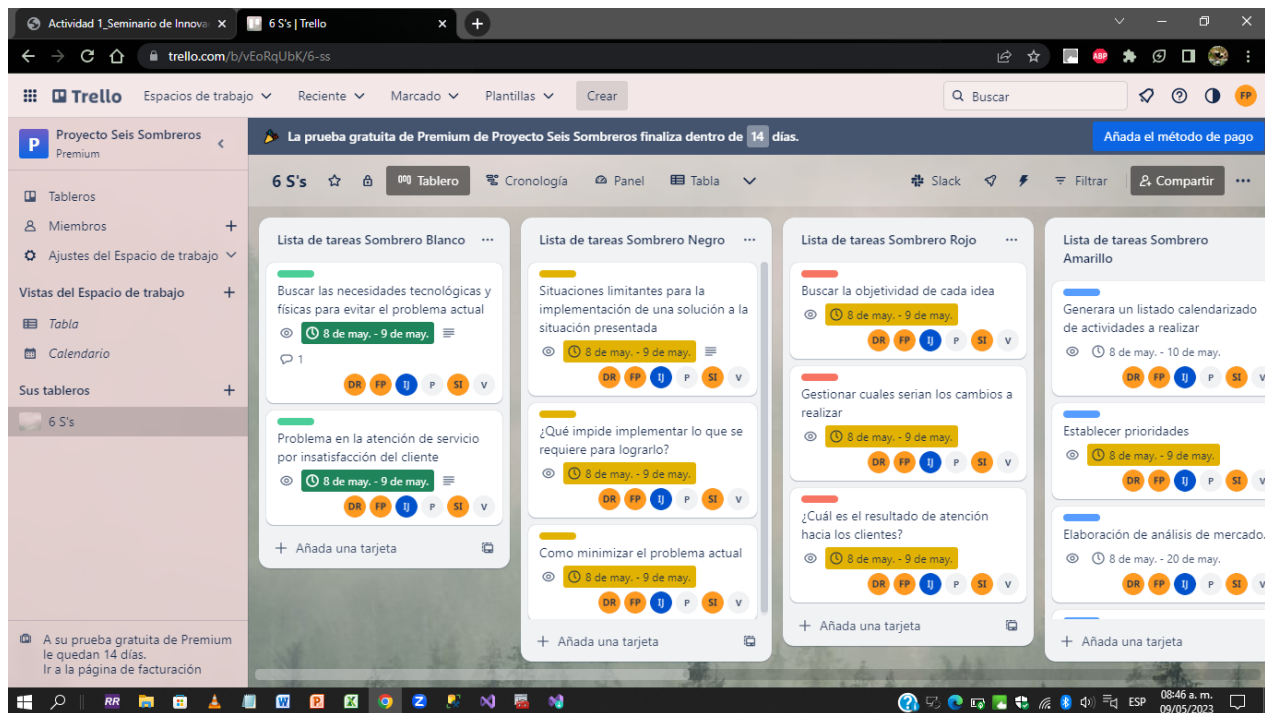
Agregando a los miembros a participar en el proyecto



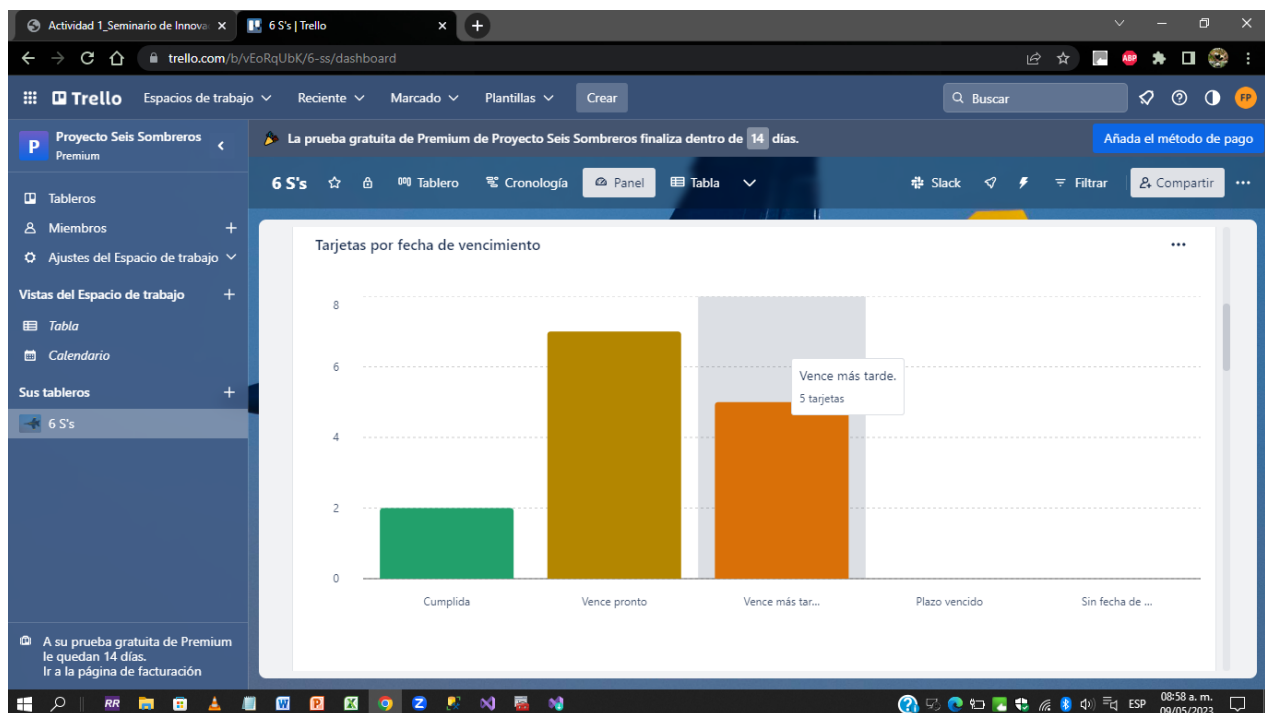
Estableciendo fechas de entrega para las tareas a realizar



Asignando responsables dependiendo la tarea a realizar



Marcando el avance de cada tarea según su estado, si está en proceso, vencida o terminada.



Inspeccionándolas por medio de sus gráficas según el avance de cada tarea

Conclusión.

En conclusión la elaboración de este tipo de metodología permite identificar las áreas de oportunidad que existen dentro de un proceso, así como identificar los puntos vulnerables, y claves que están ocasionando problemas en el desarrollo del mismo, esto en el menor tiempo posible para evitar que las situaciones se agraven, ya que se debe reaccionar de forma rápida en este tipo de situaciones, identificando las áreas de mejora que hay, así como, lo que hace falta como bien material, recurso, recurso humano, herramienta o tecnología, con el objetivo de que no se continúe afectando la atención y servicio que se debe otorgar como persona, empresa o compañía a los clientes finales, esto sin importar el rubro, tipo de negocio, o actividad que se desarrolle, ya que estamos en un mundo donde todos dependemos de todos, y siempre estamos en un constante trueque de atención y servicio, buscando obtener siempre el mejor de los resultados para satisfacción propia o de terceros.

Referencias

Six Thinking Hats, (Febrero 13, 2023)

06 de Mayo 2023, de Santander | Becas, sitio web:

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

IDS SIC Tecnica de los 6 sombreros para pensar, (Febrero 24, 2011)

06 de Mayo 2023, de Ag College, sitio web:

<https://vimeo.com/508289804/b7188e5670>