



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

### **Seminario de Innovación y Creatividad**

Ingeniería en Desarrollo de Software

---



---

ALUMNO: Bruno Alberto German Meza

---

FECHA: 28 de enero de 2026

# índice

**Desarrollo..... 3**

**Información ..... 3**

**Solución..... 4**

**Tablero ..... 5**

# Desarrollo

## *Información*

### **1. ¿Cuál es el objetivo?**

El objetivo va ser el de analizar de manera objetiva el problema que presenta esta tienda, el cual es las largas filas que se están generando y vamos a identificar los factores que la están generando para así poder implementar una solución tecnológica que ayude a optimizar el proceso de atención en cajas. Nos vamos a ayudar de la técnica de los 6 sombreros la cual su principal objetivo es la de mejorar la toma de decisiones, reducir el conflicto, fomentar la creatividad, ahorrar tiempo y así como ganar eficiencia en los procesos generales.

### **2. ¿Quiénes están involucrados?**

En este problema están involucrados diversos actores clave:

- Los clientes, quienes experimentan tiempos de espera prolongados y posibles niveles de insatisfacción.
- El personal de caja y atención al cliente, que enfrenta una desproporción de clientes a los que pueden atender.
- Los gerentes y administradores de sucursales, responsables de darles a su personal las mejores herramientas para que desarrollen sus actividades.
- La dirección general del negocio, encargada de implementar estrategias a nivel nacional e innovar en los procesos que no se están viendo resultados o se están quedando estancados.
- Los equipos de tecnología y proveedores de soluciones digitales, pero a su vez estos dependen de la dirección para actuar correctamente.

### **3. ¿Cuál es el antecedente de este problema?**

El antecedente del problema se enfoca en el crecimiento desproporcional de clientes, cada año se incrementan los clientes y el personal de cajas no se da abasto con la cantidad de clientes, se necesita mejorar el proceso de atender un cliente para que sea más eficiente y lleve menos tiempo. Este crecimiento no se está acompañando de la actualización necesaria de procesos y tecnología. Como resultado, los métodos tradicionales de atención por caja se han vuelto insuficientes, generando largas filas, tiempos de espera elevados conllevando a clientes insatisfechos por esperas prolongadas.

## Solución

Sombrero	Color	Definición y situación contextual	Posible Solución
Sombrero Blanco		<u>Hechos:</u> Largas filas de espera	Implementación de cajas de autocobro para la gente que va a pagar de forma en efectivo, mientras que la gente que va a sacar algún producto a crédito sería necesario pasar a cajas con personal.
Sombrero Rojo		<u>Emociones:</u> Enojo y frustración por parte de los clientes	Buscar reducir estos sentimientos, bajar la incertidumbre al tiempo de espera y dar al cliente una sensación de control al saber su turno y lo que duran aproximadamente cada cliente. Con pantallas informativas y turnos visibles.
Sombrero Negro		<u>Riesgos y precauciones:</u> Resistencia al cambio por parte de clientes y trabajadores	Implementación de tecnología de forma gradual, soporte técnico constante y planes alternos por si falla la tecnología.
Sombrero Amarillo		<u>Beneficios:</u> Positividad a la marca	Aprovechar la tecnología existente de otras tiendas para adaptarlas al negocio enfocando las necesidades existentes.
Sombrero Verde		<u>Creatividad:</u> Innovar las tecnologías actuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cajas de autocobro</li> <li>-Ordene y recoja</li> <li>-Cajas exclusivas para créditos</li> <li>-Cajas exclusivas para pago en efectivo</li> <li>-Sistema de satisfacción de cliente post servicio</li> </ul>
Sombrero Azul		<u>Control y resultados:</u> Clientes felices	Diseñar un plan integral de implementación, que incluya objetivos claros, responsables, etapas de prueba, evaluación de resultados y mejora continua de forma gradual para una mejor aceptación tanto del cliente como del trabajador.

## Tablero

The screenshot displays a Kanban board interface with a background image of a volcanic landscape. The board is organized into three columns: 'Lista de tareas', 'En proceso', and 'Hecho'. Each column contains a list of tasks, each marked with a green checkmark and a red 'BM' icon. The 'En proceso' column has one task, while the 'Hecho' column has six tasks. A bottom navigation bar includes icons for 'Bandeja de entrada', 'Planificador', 'Tablero', and 'Cambiar de tablero'. The top navigation bar features a search bar, a 'Crear' button, a 'Quedan 14 días' indicator, and a 'Compartir' button. The bottom status bar shows the weather as 17°C in Despejado, the time as 10:15 PM, and the date as 1/28/2026.

**Lista de tareas**

- + Añade una tarjeta

**En proceso**

- ✓ Subir trabajo a la plataforma. BM
- + Añade una tarjeta

**Hecho**

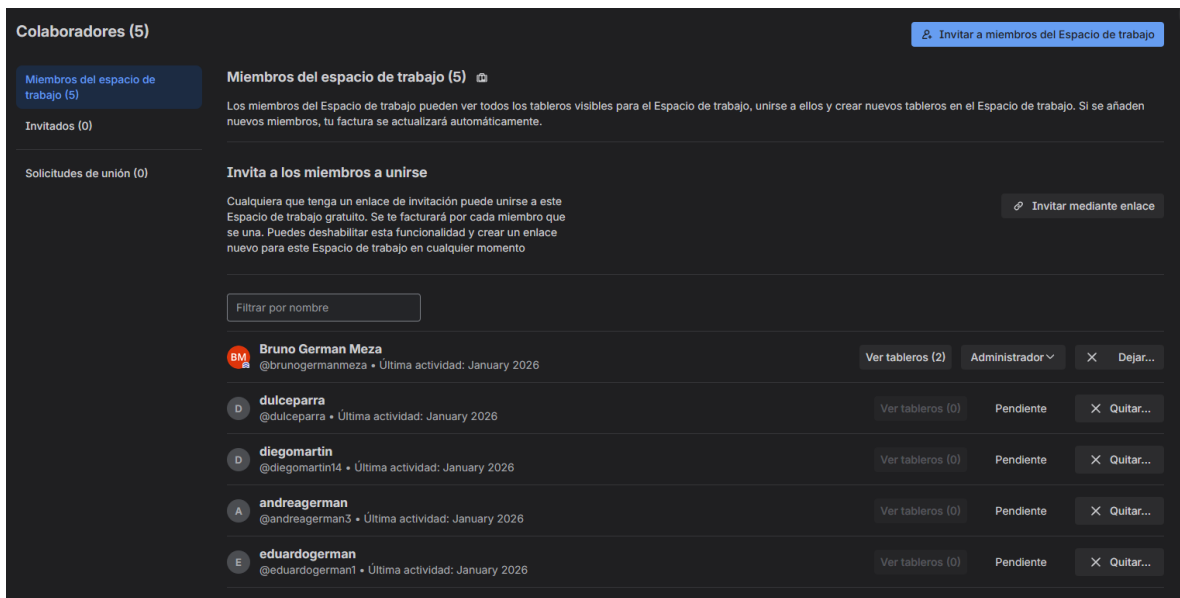
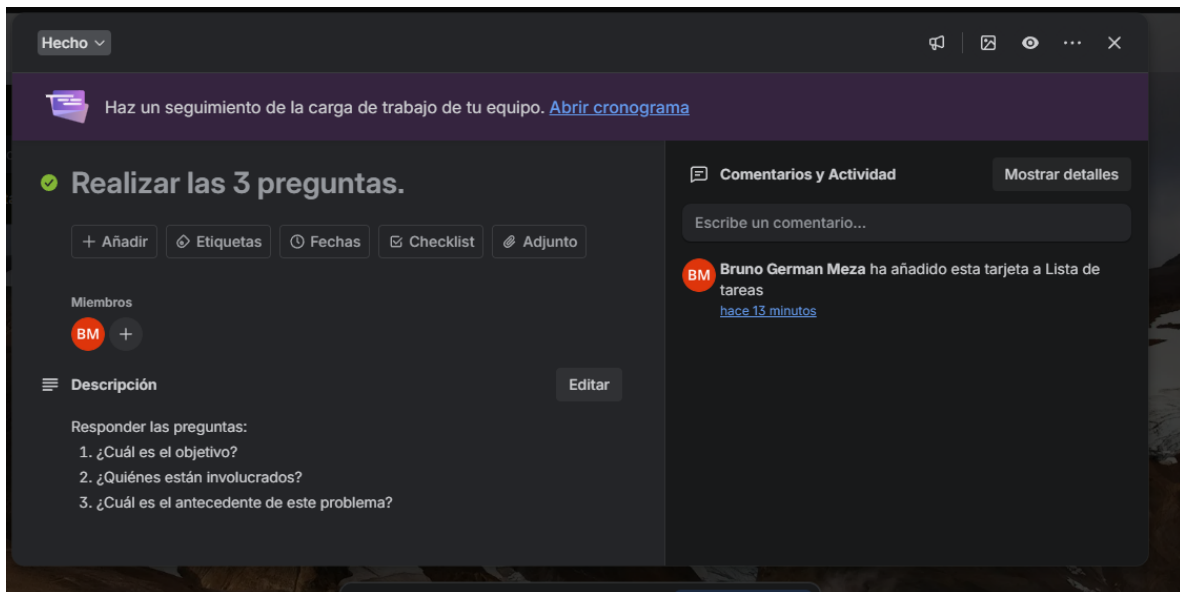
- ✓ Realizar las 3 preguntas. BM
- ✓ Realizar el sombrero Blanco. BM
- ✓ Realizar el sombrero Rojo. BM
- ✓ Realizar el sombrero Negro. E
- ✓ Realizar el sombrero Amarillo. D
- ✓ Realizar el sombrero Verde. D
- ✓ Realizar el sombrero Azul. A
- + Añade una tarjeta

**Navigation Bar:**

- Bandeja de entrada
- Planificador
- Tablero
- Cambiar de tablero

**Status Bar:**

- 17°C Despejado
- 10:15 PM
- 1/28/2026



Se realizó el tablero en Trello, haciendo la lista de tareas y añadiendo los respectivos compañeros de trabajo para después asignarles algunas de las actividades que tenemos que realizar para poder terminar dicha Actividad 1.

<https://github.com/GermanMezaBruno/UMI-repositorio>