



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 desproporional 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	Possible 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	Red	<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	Black	<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	Yellow	<u>Beneficios:</u> Positividad a la marca	Aprovechar la tecnología existente de otras tiendas para adaptarlas al negocio enfocando las necesidades existentes.
Sombrero Verde	Green	<u>Creatividad:</u> Innovar las tecnologías actuales	-Cajas de autocobro -Ordene y recoja -Cajas exclusivas para créditos -Cajas exclusivas para pago en efectivo -Sistema de satisfacción de cliente post servicio
Sombrero Azul	Blue	<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 image shows a digital Kanban board interface with three columns: 'Lista de tareas', 'En proceso', and 'Hecho'. The board is set against a scenic background of a volcanic landscape with orange rock formations and patches of snow.

Lista de tareas:

- + Añade una tarjeta

En proceso:

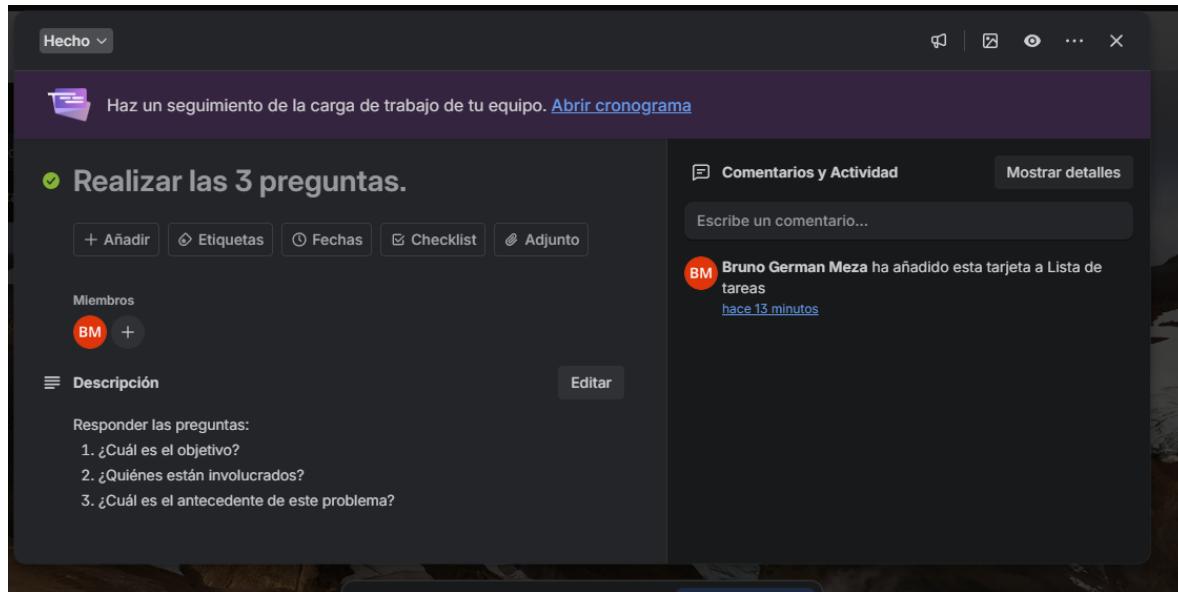
- Subir trabajo a la plataforma. (BM)
- + Añade una tarjeta

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

At the bottom of the board, there are navigation tabs: Bandeja de entrada, Planificador, Tablero (which is highlighted), and Cambiar de tablero.

The status bar at the bottom right shows: 17°C Despejado, 10:15 PM, 1/28/2026, and ESP.



The screenshot shows the "Colaboradores" section of a Trello board. It lists 5 members: Bruno German Meza (Administrator), dulceparra, diegomartin, andreagerman, and eduardogerman. Each member has a status indicator: Bruno is "Ver tableros (2)", dulceparra is "Pendiente", diegomartin is "Pendiente", andreagerman is "Pendiente", and eduardogerman is "Pendiente". There are buttons to "Invitar a miembros del Espacio de trabajo" and "Invitar mediante enlace".

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>