

## Actividad | 1 |

### Técnica de los 6 sombreros

## Seminario de Innovación y Creatividad

## Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Mtra. Fátima Fernández de Lara Barrón

ALUMNO: Hernán Everardo Velázquez Zavala

FECHA: 04/Octubre/2025

## Índice

<b>Desarrollo</b> .....	<b>2</b>
<b>Información</b> .....	<b>2</b>
<b>Solución</b> .....	<b>4</b>
<b>Tablero</b> .....	<b>6</b>
<b>Conclusión</b> .....	<b>9</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>10</b>
<b>Portafolio de GitHub</b> .....	<b>10</b>

## **Desarrollo**

### **Información**

#### **¿Cuál es el objetivo?**

La técnica de los Seis Sombreros para Pensar es una técnica muy usada para incentivar la creatividad en diferentes campos, por ejemplo, en la solución de problemas. Esta técnica fue desarrollada por Edward de Bono, la cual tiene como objetivo facilitar e incentivar el pensamiento de manera estructurada con el propósito de lograr un análisis de problemas desde seis enfoques o escenarios diferentes.

Esta metodología busca fomentar la creatividad, mejorar la toma de decisiones y resolver problemas complejos mediante un enfoque colaborativo y organizado, por lo que resulta de gran utilidad en múltiples áreas.

En este caso en particular, se revisará la problemática de una empresa que en sus distintas sucursales está teniendo aumento de clientes, lo que por consecuencia causa que el flujo en las filas sea más lento y afecta el estado emocional de los clientes y colaboradores.

#### **¿Quiénes están involucrados?**

En esta técnica los involucrados son los miembros del equipo que, por así decirlo actúan, utilizando un sombrero de color específico para adoptar una perspectiva de pensamiento diferente dependiendo del color del sombrero que estén usando.

Por ejemplo, una empresa que tiene diferentes equipos y las áreas colaboran entre ellas, puede hacer uso de ésta técnica donde coordinadores, gerentes, líderes de proyectos, marketing, staff, entre otros, se reúnen para explorar soluciones de forma integral y proponer soluciones en conjunto.

**¿Cuál es el antecedente de este problema?**

El problema surge en las sucursales físicas de diferentes empresas que tienen mínimo 5 sucursales en todo el país y cada año aumenta el número de clientes, lo cual tiene como consecuencia que se acumulen largas filas en las áreas de cajas.. Este incremento en la afluencia ha generado tiempos de espera más largos lo que causa un descontento entre los clientes ya que tardan más.

Esto también es debido a la falta de herramienta tecnológicas que agilicen el proceso de pago en sucursal lo que causa un impacto negativo en la experiencia del cliente y en la operación de la tienda por lo que es necesario encontrar soluciones para mejorar estos procesos y aumentar el nivel de satisfacción del cliente.

## Solución

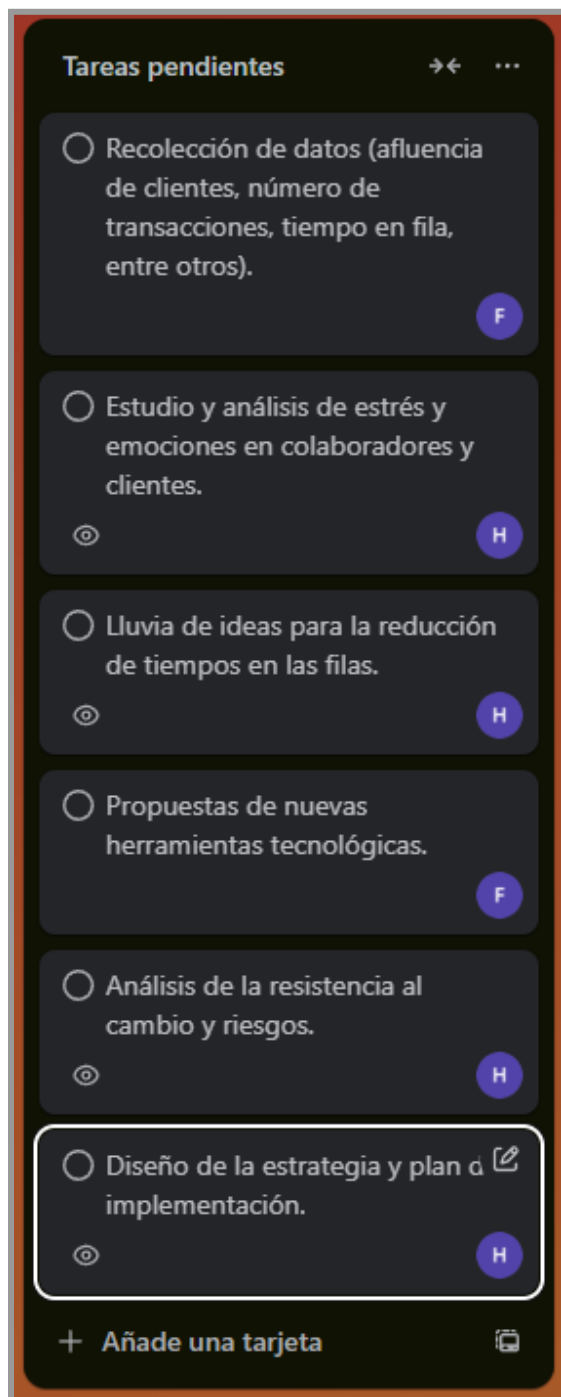
A continuación se muestra el resultado de la técnica de los 6 sombreros; en la tabla se indica el color del sombrero, el objetivo y contexto así como la propuesta de posible solución.

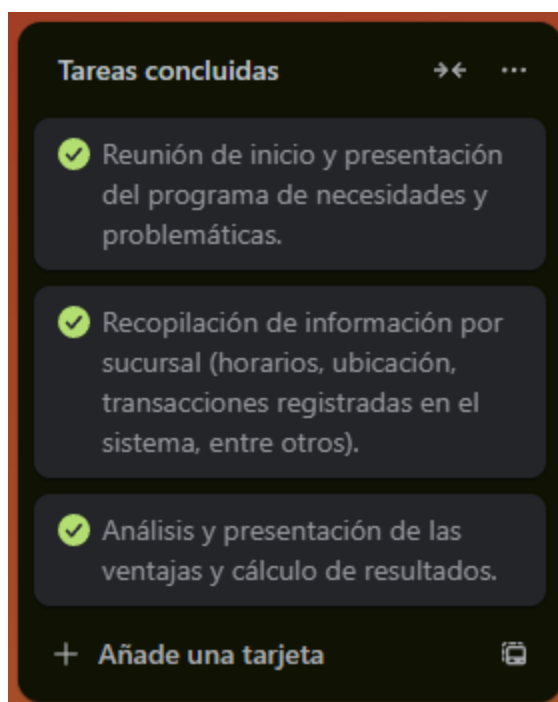
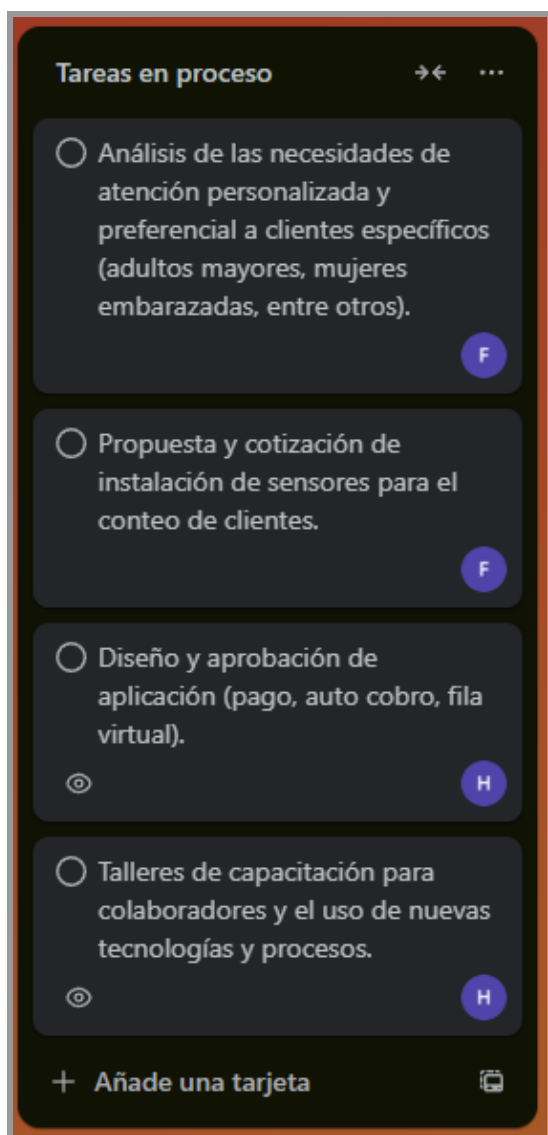
Color del sombrero	Definición y situación contextual	Posible solución
Blanco	<b><u>Datos e información</u></b> Se forman largas filas por la afluencia de clientes causando largos tiempos de espera.	Implementar sensores y herramientas de medición tanto en los accesos a las tiendas como en cajas e incrementar la cantidad de cajas en base a los resultados de cada sucursal.
Rojo	<b><u>Emociones y sentimientos</u></b> Los colaboradores sienten estrés al ver las largas filas y los clientes se desesperan, lo que causa frustración de ambos lados	Implementar mejoras tanto en el sistema de cobro para agilizar las filas como en el entorno con empatía, por ejemplo brindando atención personalizada en casos especiales como adultos mayores, mujeres embarazadas, entre otros.
Verde	<b><u>Ideas y creatividad</u></b> Se proponen nuevos métodos ya que actualmente se usan cajas convencionales con su respectivo colaborador como cajero	Se proponen nuevas opciones de pago como autocobro a través de aplicaciones y cajas de autoservicio para clientes con cierta cantidad limitada de artículos así como la creación de filas virtuales a través de la misma aplicación, optimizando el tomaturnos físico.
Amarillo	<b><u>Optimismo e ilusión</u></b> Reducir el tiempo de espera y agilizar las filas aumentará la satisfacción del cliente y el nivel de fidelización	Mejorar la experiencia del cliente implementando nuevas tecnologías mantendrá a los clientes y atraerá a nuevos.

Azul	<p><b><u>Gestión, control y tomas de decisiones</u></b></p> <p>Es necesaria una estrategia puntual y coordinada con las diferentes áreas para lograr los objetivos de reducir las filas y tiempos de espera en la misma.</p>	<p>Se crea un plan de trabajo e implementación de manera integral con el equipo, definiendo las herramientas a utilizar y metas.</p>
Negro	<p><b><u>Miedo y negatividad</u></b></p> <p>El costo de la inversión es alto, además tanto los colaboradores como los clientes podrían presentar resistencia al cambio no haciendo uso de las nuevas tecnologías.</p>	<p>Se crearán programas de capacitación para los colaboradores y personal del staff, así como también dinámicas y publicidad para motivar a los clientes a usar las nuevas herramientas.</p>

## Tablero

A continuación se muestran las actividades registradas en Trello; estas se dividen en tareas pendientes, en proceso y concluidas.

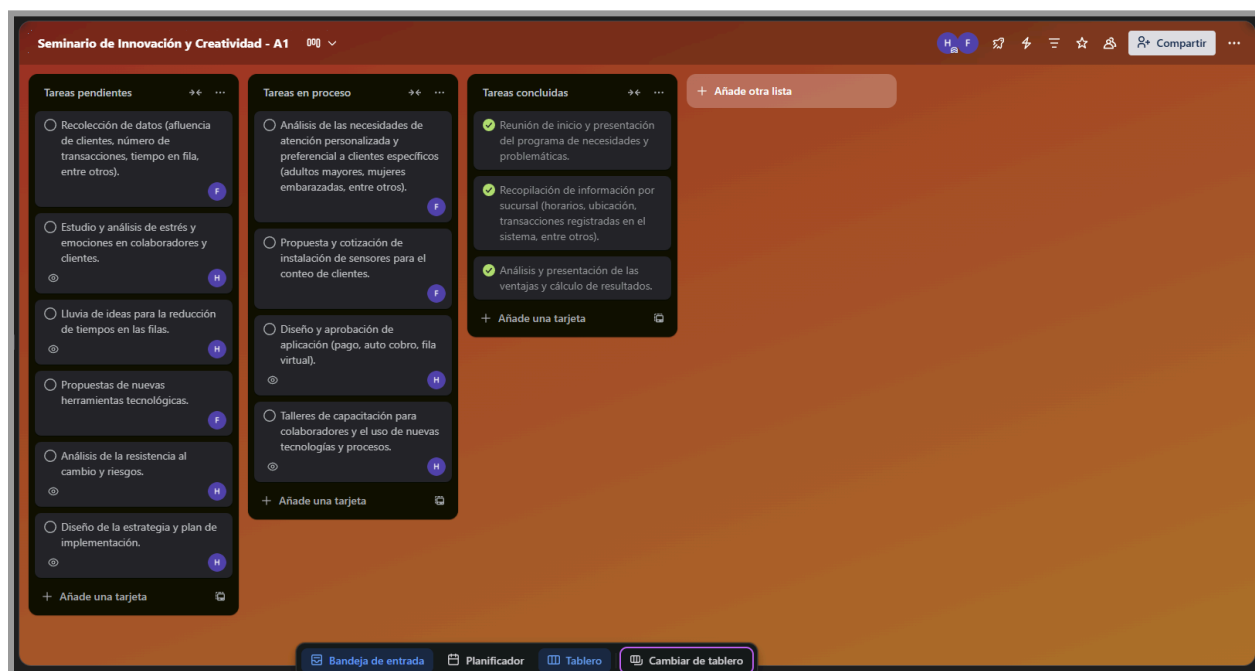






Se muestra el tablero completo en el cual se marcaron las actividades ya concluidas, además de la asignación de actividades y se comparte el link:

<https://trello.com/invite/b/68e1a511fb1cff783a8fe433/ATTI740adb9b78f75f397dea274c737f550986B7F17D/seminario-de-creatividad-e-innovacion-a1>



## **Conclusión**

La técnica de los Seis Sombreros permite realizar un análisis completamente integral del problema. que en este caso son las largas filas en sucursales debido a la cantidad de clientes y cajas, lo que nos ayuda a buscar soluciones de manera estructurada y a la vez empática, tomando en cuenta las diferentes opiniones y situaciones de los involucrados tanto de manera interna como externa.

Al considerar distintas perspectivas objetivas, críticas, emocionales y sobre todo creativas, se logra diseñar una propuesta viable apoyada tanto en la mejora de procesos, instalaciones físicas y la implementación de nuevas herramientas digitales, mejorando tanto la operación como la experiencia del cliente.

## Referencias

Video conferencing, web conferencing, webinars, screen sharing. (s. f.-p). Zoom. Consultado el 04 de octubre de 2025.

<https://academiaglobal-mx.zoom.us/rec/share/C4d1HIpuJT5kKTdgCAKNkIVwJrolwOHWFPRWfaV87rjx61DdYYOBNIPcKQyfeNbx.aiuVfMFM3sG5jpO2>

Seoane, M. S., & Seoane, M. S. (2020, 29 septiembre). Los seis sombreros para pensar | designthinking.gal. designthinking.gal | Consultora de Innovación y Formación | Design Thinking En España.

<https://designthinking.gal/tecnicas-de-creatividad-los-seis-sombreros-para-pensar/>

Seis sombreros para pensar – Design Thinking en Español. (s. f.).

[https://designthinking.es/seis-sombreros-para-pensar/?srsltid=AfmBOopJqc7p\\_OiezI\\_RSfMtLwBkm4dbN4cxP9aWo-TIe1J4If0Pcc](https://designthinking.es/seis-sombreros-para-pensar/?srsltid=AfmBOopJqc7p_OiezI_RSfMtLwBkm4dbN4cxP9aWo-TIe1J4If0Pcc)

## Portafolio de GitHub

Se comparte la actividad para revisión y consulta a través de Git Hub

<https://github.com/IDS-H/SeminarioDeInnovacionYCreatividad.git>