

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

### **Seminario de innovación y creatividad**

### **Ingeniería en Desarrollo de Software**

#### **Tutor:**

Fátima Fernández de Lara Barrón

#### **Alumno:**

Alejandro Abarca Gerónimo

#### **Fecha:**

04 de septiembre de 2023

# Indice

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Descripción</b> .....	5
<b>Justificación</b> .....	5
<b>Desarrollo:</b> .....	6
<b>Solución</b> .....	6
<b>Tablero</b> .....	7
<b>Conclusión</b> .....	8
<b>Referencias</b> .....	8

## Introducción

Esta es una técnica que te permite crear un marco de referencia para la resolución de controversias en las organizaciones, la cual se enfoca en pensar con diferentes perspectivas para resolver un desafío, un obstáculo o un problema de forma creativa.

Esta técnica parte de que el pensamiento en los seres humanos siempre se da entre perspectivas diferentes, pero en ocasiones la mente se vuelve un caos porque salta de una perspectiva a otra sin un objetivo y, generalmente, de forma inconsciente. En el polo opuesto, la mente puede estar encasillada porque se está tratando de encontrar una solución desde una sola perspectiva, lo cual limita y a veces hasta nubla el juicio.

Los seis sombreros representan seis maneras de pensar y deben ser considerados como direcciones de pensamiento más que como etiquetas para el mismo, es decir, que los sombreros se utilizan proactivamente y no reactivamente. Los beneficios derivados del uso de esta técnica son tres:

- Fomenta el pensamiento paralelo.
- Impulsa el pensamiento en toda su amplitud.
- Separa el ego del desempeño.

Sombrero Blanco: el color transmite neutralidad y te coloca en la perspectiva del pensamiento objetivo, donde no entran en juego las emociones ni las opiniones, sino los datos, hechos y cifras comprobables.



Sombrero Rojo: el color irradia pasión y te permite expresar tus sentimientos; por lo tanto, estás ante tu parte más irracional e intuitiva. Es muy importante

para introducir y considerar los valores, así como darle ese toque humano a la toma de decisiones.



Sombrero Verde: es el color de la naturaleza, alude al crecimiento, generación y energía, por eso se asocia al pensamiento creativo. Se utilizará para generar ideas alrededor de las posibles problemáticas o necesidades planteadas y en su uso tienen cabida muchas técnicas creativas.



Sombrero Negro: es el color de la oscuridad y te sitúa en un punto de vista crítico y de cautela hacia un planteamiento. Este es quizás el punto de vista que más suele utilizarse en el día a día, ya que se trata de identificar peligros y posibles problemas.



Sombrero Amarillo: su color se asocia con el sol y la luz. Al aplicarlo te permite ver el lado optimista de las cosas y las ventajas de una idea. Es el contrario del sombrero negro, por lo que es más difícil de aplicar, ya que en términos de evolución el ser humano no está dotado de un mecanismo optimista, por lo que de alguna manera se está yendo a contracorriente.



Sombrero Azul: es el color que transmite el control y su función es gestionar la dinámica al mantener enfocados a los participantes lo mejor posible para obtener resultados exitosos. Es el sombrero del liderazgo.



## **Descripción**

Una empresa está presentando problemas en sus diferentes sucursales del negocio debido a las largas filas que se hacen, es una empresa con diferentes 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.

En esta primer actividad se nos solicita implementa la técnica de los 6 sombreros para dar puntos y proponer una solución al caso y por ende llevaremos el seguimiento de la problemática y describiremos el proceso de los 6 sombreros aplicados en el problema. Vamos a realizar investigaciones para sustentar las ideas y a utilizar herramientas para lograr el objetivo de la actividad.

La aplicación a utilizar que se nos ha proporcionado es Trello, esta herramienta herramienta visual permite a los equipos gestionar cualquier tipo de proyecto y flujo de trabajo, así como supervisar tareas.

## **Justificación**

Esta estrategia tiene 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 6 sombreros representan 6 enfoques de pensamiento distintos. El intercambio de opiniones que sirve para generar nuevas ideas, algo imprescindible en un contexto profesional en el que es imprescindible adaptarse a cambios constantes.



El uso de la técnica de los seis sombreros para pensar promueve un proceso de pensamiento altamente organizado. Esto se debe a que se suelen tener en cuenta todos los ángulos, lo que ayuda a sopesar más la información y a eliminar los detalles innecesarios, lo que favorece una toma de decisiones racionalizada.





Con otros miembros del equipo que asumen papeles únicos pero comunes durante el proceso de reflexión, se les anima a sondear las situaciones y sugerir formas de abordarlas, yendo más allá de las formas obvias o básicas de hacerlo. Esto, a su vez, permite a los grupos y a los individuos poner en tela de juicio sus propias capacidades, obtener ideas más innovadoras y combinar varias perspectivas para obtener otras nuevas a lo largo del proceso.

Dado que la técnica refuerza habilidades clave como la capacidad de organización y el pensamiento creativo, los miembros de equipo logran más en menos tiempo. Esto se debe a que están más capacitados para trabajar juntos, conociendo la dirección del debate o del proceso de resolución de problemas. Por lo tanto, el método de los seis sombreros pensantes promueve la apropiación de roles y la responsabilidad.

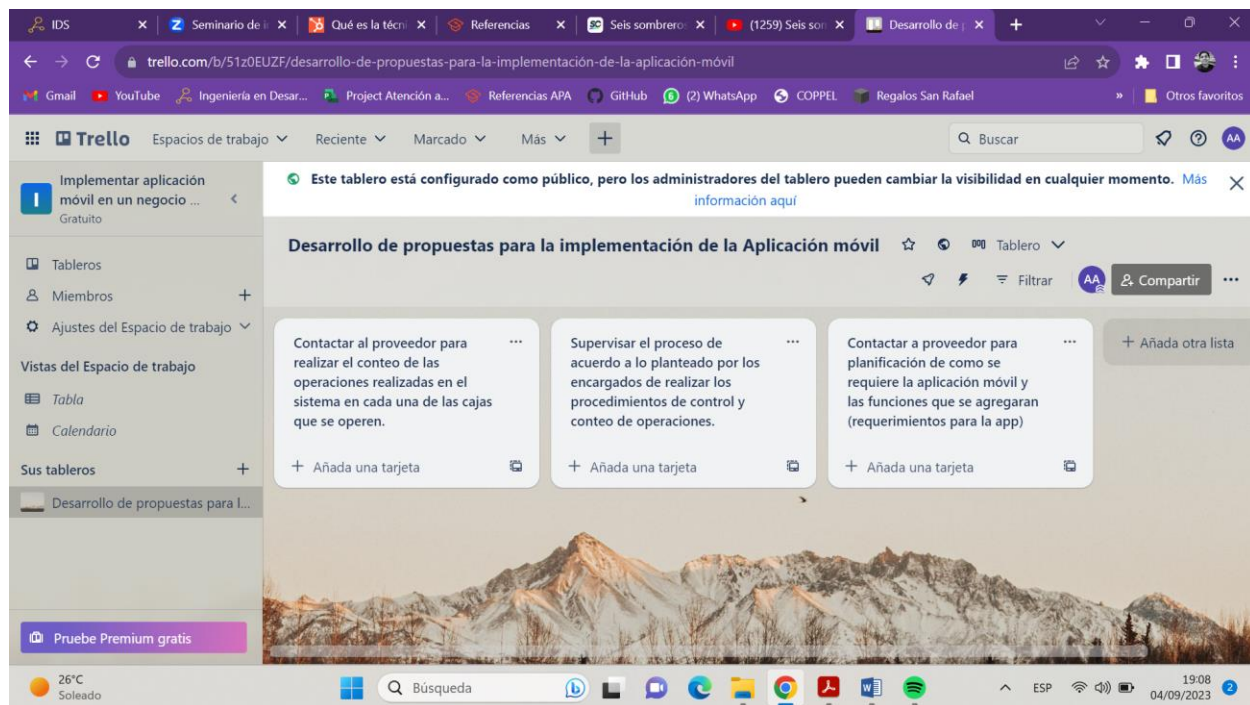
## Desarrollo:

### Solución

Color del sombrero y que representa	Solución del problema de acuerdo a lo que se plantea en el contexto en base a la descripción y color de cada sombrero.
 <p>Neutralidad y hechos</p>	<p>El sistema implementado para realizar todos los movimientos en cada una de las sucursales permite atender un número mayor de clientes en un tiempo más corto entre cliente y cliente, solo que el personal no está capacitado para lograrlo es por esto que vamos a realizar un conteo de cuantas operaciones realiza cada cajero y en base a eso sacaremos un porcentaje de operaciones con los datos obtenidos para brindar un atención más fluida todos los clientes.</p> <p>O bien desarrollar una aplicación móvil para tener más canales de atención tanto servicios como ventas, para esto tenemos que registrar a todos nuestros clientes como digitales vinculando un e-mail y crearemos una contraseña para su acceso a todas las funciones.</p>
 <p>Intuición</p>	<p>La atención presencial siempre a sido un fuerte para los negocios porque el trato con el cliente es más directo y así podemos despejar todas sus dudas e inquietudes, desde mi punto de vista yo considero que el crear una aplicación móvil haría que la gente que no está acostumbrada a la tecnología se aleje de nuestra marca y nuestras ventas y clientes disminuya.</p>

	<p>Es correcto, el implementar una verificación de las operaciones realizadas por cajero nos traerá muchos beneficios para los clientes, porque podremos atenderlos de manera más rápida y tendremos menos quejas. Así como también la implementación de la aplicación móvil nos traerá un sinnúmero de beneficios ya que captaremos más clientes y para ello podemos hacer una cuenta regresiva para el lanzamiento de la misma y dar descuento en su primera compra después de haberse hecho cliente digital y haber realizado su primer movimiento en su cuenta de forma digital.</p>
	<p>Es en serio? De verdad vamos a invertir al algo que quizá no sea funcional para la empresa ya que será complicado realizar estas contabilizaciones de manera exacta, esto nos va generar un gasto muy grande lo cual puede poner en riesgo el negocio. Aparte los clientes ya están acostumbrados a la atención personal asistiendo a la tienda a ver los diferentes productos con los que contamos.</p>
	<p>Los cambios siempre son buenos, si realizamos el trabajo de la mejor manera posible como lo es el conteo de las operaciones realizadas por cada cajero y la implementación de la aplicación móvil esto podría traernos a un público más joven, los tiempos de ahora son de mucha tecnología y no seremos la primera empresa que lo implementaremos por lo cual debemos mantenernos al margen y no quedarnos atrás.</p>
	<p>El propósito de la reunión se realizó con el fin de detectar porque no se están logrando las operaciones que el sistema es capaz de soportar y no se le está dando un uso correcto, es por eso que analizamos diferentes puntos de vista y alternativas para darle solución a la problemática. Así como también se evaluara la implementación de una aplicación móvil para ofrecer canales de atención alternos para nuestros clientes.</p>

## Tablero



## Conclusión

En esta actividad aprendimos que la técnica de los 6 sombreros es utilizada para debatir en grupo y proponer soluciones para un determinado problema o situación, estas técnicas las podemos agregar en diferentes ámbitos ya sea laboral o escolar, el punto es llegar a diferentes soluciones y puntos de vista de diferentes miembros de un equipo.

Cada sombrero significa un sentimiento o acción diferente que depende de esto se procede a analizar el problema y se le da el enfoque de acuerdo a la descripción del mismo.

Son 6 sombreros que se describen brevemente a continuación:

- Sombrero azul: control y resultados.
- Sombrero blanco: neutralidad y hechos.
- Sombrero verde: ideas.
- Sombrero amarillo: optimismo.
- Sombrero rojo: intuición.
- Sombrero negro: críticas y riesgos.

También utilizamos la plataforma de Trello para crear un tablero y simulamos el debate asignando tareas a diferentes miembros del equipo, esto para aprender el manejo, planeación y procedimientos a seguir durante todo el proceso y la ejecución de lo propuesto en los sombreros.

## Referencias

1. Santos, D. (2023, 20 enero). Qué es la técnica de los seis sombreros para pensar y cómo aplicarla. *hubspot*. <https://blog.hubspot.es/marketing/seis-sombreros-para-pensar#:~:text=Se%20trata%20de%20una%20t%C3%A9cnica,un%20problema%20de%20forma%20creativa>
2. SafetyCulture. (2022, 23 septiembre). *Seis sombreros para pensar: concepto y aplicación* / SafetyCulture. <https://safetyculture.com/es/temas/seis-sombreros-para-pensar/>