

# Actividad 1

## Técnica de los 6 sombreros

## Seminario de Innovación y

## Creatividad

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Fátima Fernández de Lara Barrón

ALUMNO: María del Carmen Salgado Esquivel

FECHA: 16/01/2024

1ºPortada

2ºIntroducció

3ºDescripció

4ºJustificació

5ºDesarrollo

- solución
- Tablero

6ºConclusió

7ºReferencias

## Introducción

La innovación y la creatividad son habilidades fundamentales en el mundo donde la capacidad de adaptarse y encontrar soluciones originales es clave para el éxito personal y profesional. En esta materia aprenderemos a aplicar la creatividad en diferentes contextos y la resolución de problemas. En esta actividad realizaremos la técnica de los seis sombreros en el cual ayudaremos una empresa que atraviesa Con problemas de largas filas para poder atender a nuestros clientes y así ofrecer un buen servicio, imaginemos un Negocio con 5 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 solución para evitar la insatisfacción del cliente. Como recomendación utilizaremos las herramientas adecuadas la cual nos ayude a cumplir el objetivo, revisar previamente la investigación y sustentar ideas, descargáremos como herramienta trello, en la cual nos registraremos y en el cual crearemos un tablero tomaremos captura y lo agregamos al pdf de la actividad1

## Descripción

Como se ha mencionado en esta actividad realizaremos soluciones originales las cual ayuden a la empresa para poder realizar el tiempo en filas y así evitar insatisfacción por parte de los clientes.

¿Cuál es el objetivo?

Es proporcionar herramientas, conocimiento habilidades para así poder generar ideas innovadoras y creativas. Inspirar, motivar, promover la colaboración en equipo, superar obstáculos, fomentar la innovación y sobre todo estimular la creatividad.

¿Quiénes están involucrados?

En este caso serian los organizadores responsables de planificar, los facilitadores los cuales imparten su conocimiento

¿Cuál es el antecedente de este problema?

El antecedente de este problema puede ser el crecimiento constante del número de clientes, es natural que se formen largas filas en las cajas lo cual puede generar insatisfacción en los clientes, esto puede deberse a diferentes factores uno de ellos puede ser la popularidad mayor disponibilidad de productos y servicios., Sin embargo por el aumento de clientes también debemos agilizar el proceso de atención y servicio y evitar largas filas.

## Justificación

La justificación para abordar el problema de las largas filas en los negocios y buscar soluciones se debe basar en varios aspectos uno de ellos seria mejorar la experiencia del cliente esto seria evitando largas filas para no generar enojo o frustración en los clientes, optimizar los recursos esto se refiere a contratar a más personal para atender a los clientes, aprovechamiento de la tecnología con la era digital obtendremos mayores soluciones las cuales nos pueden ayudar a reducir filas y sin olvidar la mejora de la experiencia del cliente, brindar un mejor servicio eficiente y satisfactorio tanto para el cliente como para el negocio.

## TECNICA DE LOS 6SOMBREROS

Es una herramienta de pensamientos creada por Edward de Bono la cual permite explorar diferentes perspectivas y enfoques sobre un tema o problema.

1ºSombrero blanco: Se enfoca en recopilar y analizar información objetiva

2ºSombrero rojo: Sé enfoca en las emociones personales hacia el tema

3ºSombrero negro: representa el pensamiento crítico y negativo, Ayuda a evaluar debilidad y problemas que surjan

4ºSombrero Amarillo: representa el pensamiento positivo y constructivo, genera ideas optimistas y soluciones positivas

5ºSombrero verde: Representa el pensamiento creativo y generador de ideas, Permite explorar diferentes posibilidades y enfoques sin restricción

6ºSombrero Azul: Representa el pensamiento de control y organización, Ayuda a dirigir la discusión establecer objetivos y tomar decisiones

## Desarrollo

## Solución

Aquí vamos a plantear una posible solución para las largas filas en el negocio con múltiples sucursales utilizaremos la técnica de los seis sombreros.

1ºSombrero blanco:(hechos y datos) Aquí recopilaremos y analizaremos los hechos y los datos sobre el problema de las largas filas, cuantas sucursales hay, el tiempo de espera de cada cliente entre otros. Con la información obtenida podremos determinar la magnitud del problema y podemos establecer una base para proponer soluciones

2ºSombrero rojo: Aquí consideramos las emociones y las intuiciones relacionadas con las largas filas como por ejemplo el cliente enojado o frustrado o incluso insatisfecho, Esta perspectiva nos ayuda a comprender la situación y la importancia de mejorar el servicio.

3ºSombrero negro: En este enfoque se analizan los posibles obstáculos o desafíos un ejemplo seria restricción presupuestaria o problema de logística.

Esto ayuda a anticipar posibles problemas y corregir a tiempo

4ºSombrero Amarillo: En este enfoque positivo, se generan ideas y soluciones un ejemplo seria agilizar el proceso de atención con calidad. Aquí podríamos implementar la estrategia de pedidos a tiempo y evitar las largas filas

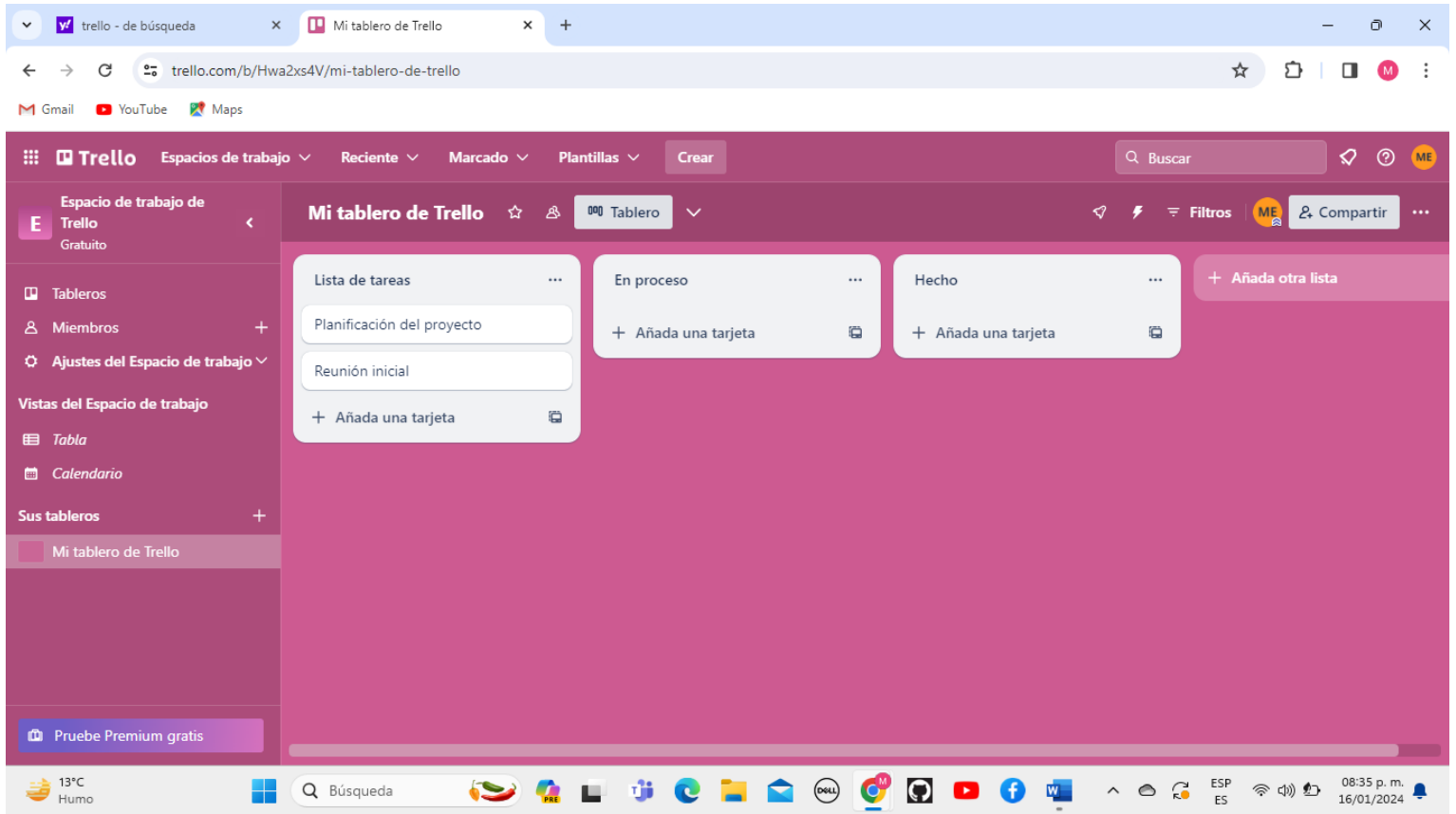
5ºSombrero verde: En este enfoque creativo se exploran ideas novedosas. Aquí podríamos implementar un sistema de pago con tarjetas o dispositivos móviles. También se podría implementar el código QR, reconocimiento facial para acelerar el proceso de compra

6ºSombrero Azul: En este enfoque de control y organización se generan ideas Aquí podríamos decir que si juntamos todos los sombreros y implementamos mas formas de pago así agilizaríamos el proceso de atención y reducir el tiempo de espera de los clientes.

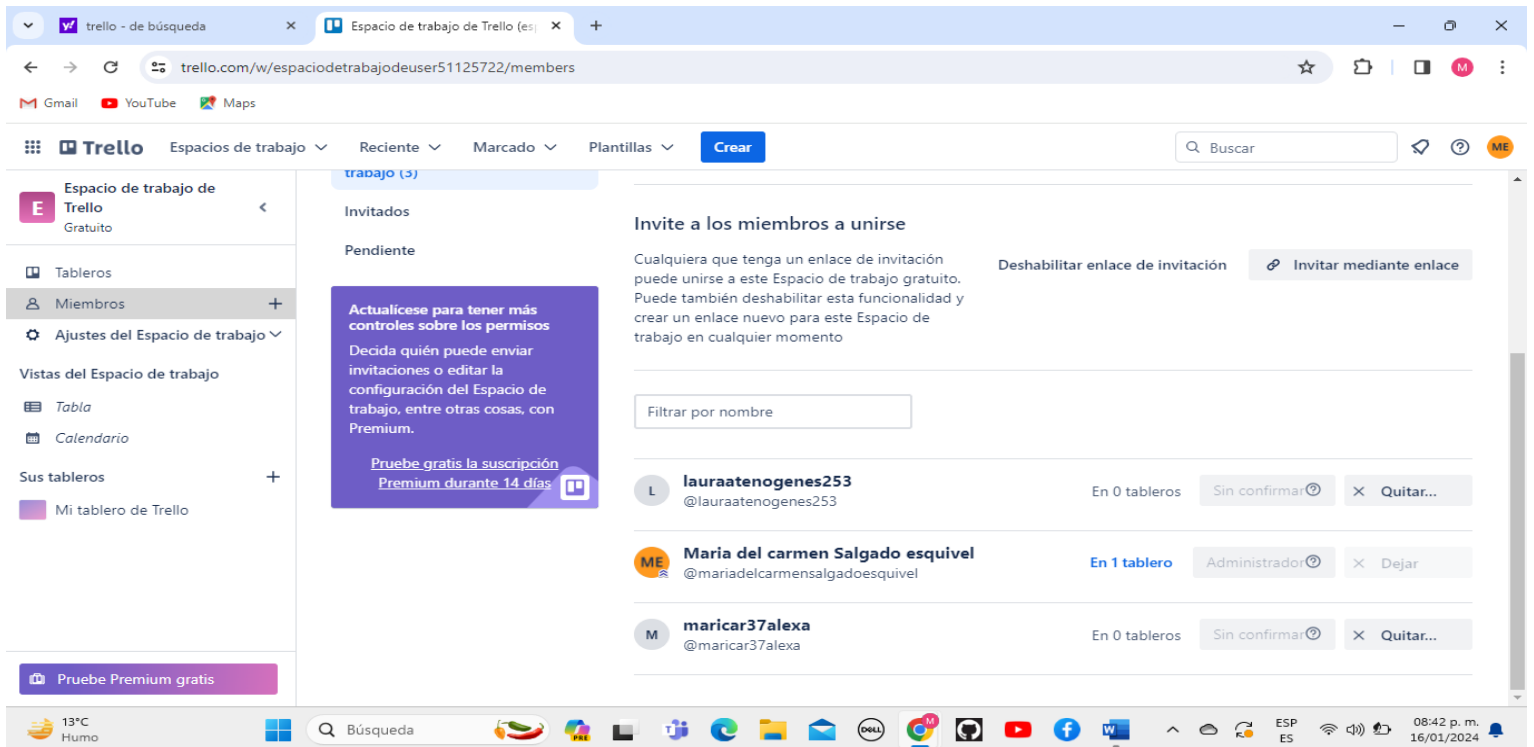
Cada sombrero aporta una perspectiva diferente desde análisis, hechos hasta generar ideas creativas y así nosotros podamos establecer una solución efectiva que mejore la experiencia y servicio al cliente de nuestro negocio

## Tablero

Aquí descargue trello para comenzar a trabajar en el



Aquí están los miembros de mi equipo



Browser tabs: trello - de búsqueda, Mi tablero de Trello

Address bar: trello.com/b/Hwa2xs4V/mi-tablero-de-trello

Navigation: Gmail, YouTube, Maps

Trello Interface:

- Header: Espacios de trabajo, Reciente, Marcado, Plantillas, Crear, Buscar
- Left Sidebar: Espacio de trabajo de Trello Premium, Tableros, Miembros, Ajustes del Espacio de trabajo, Vistas del Espacio de trabajo, Tabla, Calendario, Sus tableros, Mi tablero de Trello
- Main Content: Mi tablero de Trello
- Pop-up: ¡Su regla! (Success message: ¡Su regla se ha creado y ya está activa! Ver mi regla)
- Background: Activar Atlassian Intelligence para este espacio de trabajo. La IA puede generar contenido o mejorar la redacción, entre muchas cosas más, ... Cerrar Activar
- La prueba gratuita de Premium de Espacio de trabajo de Trello finaliza dentro de 14 días. Añade el método de pago
- Lists: En proceso (gestión del proyecto, crear listas, pruebas, Añadir una tarjeta), Hecho (gestión de contenido, negociar, cerrar, Añadir una tarjeta)
- Footer: 9°C Neblina, Búsqueda, 11:06 p. m., 16/01/2024

Browser tabs: trello - de búsqueda, tecnica de los 6 sombreros | Tre

Address bar: trello.com/b/11MXtn9V/tecnica-de-los-6-sombreros

Navigation: Gmail, YouTube, Maps

Trello Interface:

- Header: Espacios de trabajo, Reciente, Marcado, Plantillas, Crear, Buscar
- Left Sidebar: Espacio de trabajo de Trello Premium, Tableros, Miembros, Ajustes del Espacio de trabajo, Vistas del Espacio de trabajo, Tabla, Calendario, Sus tableros, Mi tablero de Trello, tecnica de los 6 sombreros
- Main Content: tecnica de los 6 sombreros
- Pop-up: Añade y edita las vistas (List: Tablero, Tabla, Calendario, Panel, Cronología, Mapa)
- Background: Activar Atlassian Intelligence para este espacio de trabajo. La IA puede generar contenido o mejorar la redacción, entre muchas cosas más, ... Cerrar Activar
- La prueba gratuita de Premium de Espacio de trabajo de Trello finaliza dentro de 14 días. Añade el método de pago
- Lists: tareas personales, gestion de proyectos, eventos (each with Añadir una tarjeta)
- Footer: 9°C Neblina, Búsqueda, 11:12 p. m., 16/01/2024



trrello - de búsqueda x tecnica de los 6 sombreros | Tre x +

trrello.com/b/11MXtn9V/tecnica-de-los-6-sombreros/timeline

Gmail YouTube Maps

**Trello** Espacios de trabajo Reciente Marcado Plantillas Crear

Buscar

Activa Atlassian Intelligence para este espacio de trabajo. La IA puede generar contenido o mejorar la redacción, entre muchas cosas más, ... Cerrar Activar

La prueba gratuita de Premium de Espacio de trabajo de Trello finaliza dentro de 14 días

tecnicade los 6 sombreros ☆ Tablero Tabla Calendario

ene. 2024 < Hoy > Semana Lista

VIE 12 SÁB 13 DOM 14 LUN 15 MAR 16 MIE 17

tareas personales

gestion de proyectos

eventos

contenido

Añadir

Añadir tarjeta

Título

planificación

Lista

gestion de proyectos

Fecha de inicio

☐ D/M/AAAA

Fecha de vencimiento

☒ 17/01/2024 23:17

Añadir tarjeta

8°C Neblina

Búsqueda

11:18 p. m. 16/01/2024

trrello - de búsqueda x tecnica de los 6 sombreros | Tre x +

trrello.com/b/11MXtn9V/tecnica-de-los-6-sombreros/timeline

Gmail YouTube Maps

**Trello** Espacios de trabajo Reciente Marcado Plantillas Crear

Buscar

Activa Atlassian Intelligence para este espacio de trabajo. La IA puede generar contenido o mejorar la redacción, entre muchas cosas más, ... Cerrar Activar

La prueba gratuita de Premium de Espacio de trabajo de Trello finaliza dentro de 14 días. Añade el método de pago

tecnicade los 6 sombreros ☆ Tablero Tabla Calendario Panel Cronologia Mapa

Filtros Compartir

ene. 2024 < Hoy > Semana Lista

MIE 10 JUE 11 VIE 12 SÁB 13 DOM 14 LUN 15 MAR 16 MIE 17 JUE 18 VIE 19

tareas personales

desarrollo

gestion de proyectos

planificació

eventos

logistica

Añadir

8°C Neblina

Búsqueda

11:21 p. m. 16/01/2024





## Conclusión

Como podemos visualizar la creatividad juega un papel muy importante en la vida de infinidad de profesionales y el cual podemos aprovechar los beneficios utilizando esta técnica de los 6 sombreros la herramienta de razonamiento es un pensamiento lateral, con esta técnica podemos encontrar respuestas y resolver problemas al día día en nuestro trabajo e incluso si deseamos realizar un proyecto de vida ya que cada sombrero demuestra una solución o una técnica que se puede utilizar para mejorar un proyecto ,el trabajo ya que nos va dando solución. Nosotros al tener la base de datos y saber que realizar nos ayuda a agilizar la toma de decisiones encontrando diferentes enfoques, mejora el trabajo en equipo también obtenemos una mejor visión hacia la problemática que podamos enfrentar si no realizamos correctamente los pasos de los seis sombreros ya que al realizar correctamente en un futuro evitaremos enojo o frustración de nuestros futuros clientes e incluso sabremos o implementaremos la tecnología para servicios como pedidos pagos e incluso entregas todo esto se puede visualizar con la técnica utilizada correctamente.

## Referencias

"La técnica de los seis sombreros para pensar, de Edward de Bono." 01 Agosto. 2022,  
<https://lamenteesmaravillosa.com/la-tecnica-de-los-seis-sombreros/>.



HECHOS  
Y DATOS



SENTIMIENTOS,  
INTUICIÓN



PELIGROS,  
DIFICULTADES  
Y RIESGOS



BUSCA LADO  
POSITIVO



FACILITADOR



CREATIVIDAD

[Literatura at Las Cumbres | We are producen knowledge!!](#) de autor desconocido bajo  
licencia de [CC POR](#)

"Trello." <https://trello.com/home.html>.