

Actividad | 1 | Técnica de los 6 sombreros.

Seminario de Innovación y Creatividad

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Fátima Fernanda de Lara Barrón

ALUMNO: Christian Ivan Ibarra Corrales

FECHA: 23 de enero de 2024

Portada.....	1
Índice.....	2
Introducción:	3
Descripción:.....	3
Justificación:	4
Desarrollo:	4
Conclusión:	6

Introducción:

En la actualidad, la gestión eficiente de las colas de clientes se ha vuelto esencial para garantizar la satisfacción y fidelidad del cliente en negocios con múltiples sucursales. En el caso de un negocio con al menos cinco sucursales en constante crecimiento de clientes, las largas filas en las cajas representan un desafío crítico que requiere una solución tanto física como tecnológica. Para abordar este problema, se aplicará la técnica de los seis sombreros, una metodología que proporciona un enfoque estructurado y creativo para la resolución de problemas.

Descripción:

1.- ¿Cuál es el objetivo?:

Objetivo Principal: Nuestro objetivo central consiste en encontrar una solución integral para reducir o eliminar las largas filas de clientes en las cajas de un negocio con al menos 5 sucursales en todo el país.

Enfoque Dual: Esta solución debe abordar tanto aspectos físicos como tecnológicos, con la meta de prevenir eventos que generen insatisfacción entre los clientes.

2.- ¿Quiénes están involucrados?

Clientes: Aquellos que experimentan las largas esperas y, como resultado, podrían experimentar insatisfacción.

Personal de Caja: Este equipo trabaja directamente con los clientes y puede sentir la presión generada por las largas filas.

Gerencia y Propietarios del Negocio: Son los responsables de la toma de decisiones estratégicas y de implementar soluciones que mejoren la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Desarrolladores y Expertos en Tecnología: Si se busca una solución tecnológica, estos profesionales podrían desempeñar un papel crucial en la implementación de sistemas que optimicen el proceso de atención al cliente.

3.- ¿Cuál es el antecedente a este problema?:

Crecimiento Anual del Número de Clientes: El antecedente inmediato de esta problemática radica en el crecimiento constante del número de clientes anualmente.

Intensificación de la Necesidad: Este aumento en la demanda de servicios ha intensificado la necesidad de abordar las largas filas en las sucursales del negocio.

Urgencia Incrementada: La urgencia de resolver el problema se ha elevado, ya que mantener la satisfacción del cliente y la eficiencia en el negocio se ha vuelto esencial en este contexto de crecimiento.

Justificación:

La aplicación de la técnica de los seis sombreros ofrece una ventaja significativa al abordar la complejidad del problema de las largas filas en las sucursales. Al adoptar diferentes perspectivas, se promueve una evaluación integral del problema, permitiendo la identificación de soluciones desde múltiples ángulos. Este enfoque estructurado fomenta la creatividad y la colaboración, facilitando la generación de ideas innovadoras tanto en términos físicos como tecnológicos. La justificación radica en la necesidad de encontrar soluciones efectivas y holísticas que no solo aborden las colas de clientes, sino que también contribuyan a mejorar la experiencia general del cliente y la eficiencia operativa del negocio.

Desarrollo:

Solución:

El desafío de las largas filas en las sucursales de un negocio con al menos cinco ubicaciones en el país requiere una solución que combine innovación tecnológica y mejoras físicas para garantizar una experiencia fluida y satisfactoria para los clientes. Aplicaremos la técnica de los seis sombreros para diseñar una estrategia integral que aborde este problema desde diversas perspectivas.

Proceso de los Seis Sombreros:

1.-Sombrero Blanco (Hechos y Datos):

Recopilación de datos sobre tiempos de espera actuales y flujos de clientes en cada sucursal.

Análisis de la infraestructura física actual y la distribución del personal en las cajas.

2.- Sombrero Rojo (Emociones):

Evaluación de las emociones de los clientes al enfrentarse a largas filas.

Identificación de situaciones que generan insatisfacción y estrés.

3.- Sombrero Negro (Críticas y Precauciones):

Identificación de posibles obstáculos para la implementación de soluciones.
Consideración de críticas pasadas y precauciones para evitar repeticiones de problemas.

4.- Sombrero Amarillo (Aspectos Positivos):

Exploración de beneficios potenciales de una experiencia sin largas filas.
Evaluación de cómo la mejora beneficiaría la satisfacción del cliente y la reputación del negocio.

5.- Sombrero Verde (Creatividad):

Generación de ideas innovadoras para abordar las largas filas, como sistemas de reserva en línea, cajas de autoservicio y mejoras en el diseño de la tienda.

6.- Sombrero Azul (Gestión del Proceso):

Planificación de la implementación de soluciones seleccionadas.
Coordinación entre sucursales, capacitación del personal y comunicación efectiva con los clientes.

Otro dato importante es aclarar las soluciones y propuestas que implica la implementación de un sistema tecnológico avanzado que permita a los clientes reservar su turno en línea, minimizando así el tiempo de espera físico. Además, se introducirán cajas de autoservicio para agilizar el proceso de pago. Se mejorarán las instalaciones físicas para optimizar el flujo de clientes y se proporcionará capacitación al personal para garantizar una transición suave hacia las nuevas prácticas.

Tablero:



Aquí algunos ejemplos que puedo mostrar de Trello al recolectar un poco de información para las actividades dentro del área de trabajo.

Conclusión:

Mi comentario final es detallar que al enfrentarse al desafío de las largas filas en un negocio con múltiples sucursales ha sido una tarea compleja pero enriquecedora. La aplicación de la técnica de los seis sombreros nos ha permitido abordar esta problemática desde diversas perspectivas, proporcionando una solución integral que combina mejoras físicas y avances tecnológicos.

Comenzamos identificando los hechos y datos, analizando los tiempos de espera y la distribución del personal en cada sucursal. Este análisis de la realidad proporcionó una base sólida para comprender la magnitud del problema. Al considerar las emociones de los clientes, pudimos capturar la esencia del impacto negativo de las largas filas, reforzando la urgencia de una solución.