

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

## **Seminario de innovación y creatividad**

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

**Tutor: Fátima Fernández de Lara Barrón**

**Alumno: José Domingo Reyes Arroyo**

**Fecha: 11 de mayo de 2023**

## Índice

Índice.....	2
1    Introducción.....	3
2    Descripción.....	4
3    Justificación.....	5
4    Desarrollo: .....	6
4.1    Solución.....	7
4.2    Tablero .....	9
5    Conclusión.....	11
6    Referencias .....	12

## **1 Introducción**

El pensamiento es una de las herramientas mas grandes que tiene el ser humano para resolver sus problemas, hoy en día las nuevas ideas que nacen de la innovación en cualquier aspecto, hacen que el individuo busque soluciones más efectivas para afrontar estas nuevas ideas, también actualmente el crecimiento de los negocios y empresas que innovan en el mercado generan que este pensamiento humano sea también a su vez uno de los mayores problemas que tenemos para resolver situaciones y no solo eso, también este mismo pensamiento puede causar más problemáticas que soluciones. La principal razón de esto es que muy pocos individuos tienen la habilidad de detenerse a pensar o analizar el problema antes de tomar una decisión, al mismo tiempo y por la premura de tomar decisiones inmediatas, consideramos como posible solución la lógica, cuando la solución mas viable para el mismo problema puede ser la solución creativa o innovadora y con esto caer en un problema mas grande al tratar de resolver una situación sin pensar.

La técnica de los 6 sombreros es una técnica que sin duda ayuda a cada persona a tomar decisiones más conscientes y estudiadas para resolver un problema, ya que al definir o dividir las posibles soluciones de acuerdo a su característica, por ejemplo soluciones: Objetivas (sombrero blanco), negativas (sombrero negro), sentimentales (sombrero naranja), pensadas (sombrero azul), creativas (sombrero verde) y optimistas (sombrero amarillo), proporciona una perspectiva analítica y abierta de la solución que podemos darle a un solo problema, es decir que podemos ahora si definir si la solución que damos al problema la estamos tomando de manera

objetiva, sentimental, critica, etc. Con ello se apoya o se toma a consideración las diferentes posibles soluciones de un problema por un equipo de trabajo o quizá también por una empresa completa para determinar cual es la mejor solución a la situación detectada.

## **2 Descripción**

Considerando los antecedentes de la empresa Salsas Doña María, la cual tiene presencia en los 5 principales mercados de la ciudad de Tepic donde ofrece sus salsas tipo caseras a la venta por mayoreo a sus clientes de las diferentes tiendas de abarrotes, minisúper y supermercados que hay en la ciudad y en las localidades cercanas incluso ya tiene crecimiento a las ciudades foráneas del estado de Nayarit ya que su producto se ha dado a conocer muy rápido por su publicidad en redes sociales que promovió por el tema de la pandemia.

En los últimos dos años la empresa ha tenido un crecimiento considerable y se espera que en los próximos 3 años siga creciendo más, incluso llegue a ampliar su mercado el doble de lo que creció en estos últimos dos años, tomando en cuenta que las ciudades de Jalisco, San Blas, Compostela y Santiago Ixcuintla ya están considerando adquirir el producto en algunas de sus tiendas por recomendación de otras tiendas. Por ello la empresa se ha visto envuelta en una problemática muy grande que son las filas que se hacen en sus sucursales para pagar el producto que adquieren sus clientes, esto por el motivo de que no cuenta con la infraestructura

tecnológica adecuada para dar atención a todos sus clientes ya que solo cuenta con una caja de cobro por cada sucursal con la que cuenta, la información es guardada en la base de datos local de cada sucursal, no cuenta con conexión de red y aunque cuenta con almacenes grandes y bastante personal para atender a los clientes y elaborara sus productos, no cuenta con personal suficiente con la capacitación adecuada en uso del sistema para cobrar a los clientes.

Por este motivo el objetivo de la empresa es busca una solución inmediata que resuelva física y tecnológicamente su problemática de filas en cajas para pago de sus productos para evitar insatisfacción de sus clientes y estar preparados para el crecimiento esperado en los próximos 3 años, buscando las posibles soluciones involucrando a todos sus encargados de las diferentes sucursales y que estos involucren a cada uno de sus trabajadores elaborando diferentes propuestas de solución que propongan cada uno de sus trabajadores para después clasificarlas en los 6 sombreros para definir cual de todas ellas serian las mas viables.

### **3 Justificación**

Dado que pueden proponerse una gran cantidad de soluciones a la problemática debido a que la empresa cuenta con un gran numero de empleados y se tomara en consideración cada una de sus ideas y propuestas de solución, pueden llegar a contemplarse un gran número de soluciones y considerando que cada persona propondrá una idea diferente en base a sus

capacidades y personalidades, este conjunto de ideas puede ser muy diversa, por lo que deberán separarse conforme a la técnica de los seis sombreros para tener una mejor perspectiva de dichas ideas, este tipo de técnica favorecerá a la empresa para determinar los tipos de soluciones que proponen cada uno de sus trabajadores.

El método que propone la técnica de los 6 sombreros permite avanzar a paso a paso en la toma de decisiones sobre un tema o problemática en particular o en diferentes problemáticas que pueden tener solución con una o varias propuestas, atendiendo una por una las problemáticas o propuestas para dar solución, esta técnica favorece la separación de la emoción de la lógica y la creatividad de la información. Con lo cual se elimina efectivamente el principal obstáculo del pensamiento eficaz que es la confusión.

#### **4 Desarrollo:**

Para este proyecto se desarrollara la técnica de los seis sombreros para encontrar y separar las posibles soluciones de la problemática, cabe mencionar que se realizó primeramente en cada sucursal la dinámica lluvia de ideas en la que cada trabajador propuso una posible solución, después de que se les informo la problemática de la empresa, de estas soluciones cada encargado las unifico en ideas que tuvieran similitud y las subió a la plataforma de Trello,

organizándolas por cada uno de los sombreros, estas ideas de solución son las que se describen a continuación:

#### **4.1 Solución**



Analizar la utilidad que ha generado la empresa en los últimos dos años y también hacer un estudio de mercado en las ciudades donde se proyecta crecimiento para considerar la posibilidad de crecer físicamente a nuevas sucursales , considerando una sucursal más por ciudad, además de ello considerar en el presupuesto una inversión en infraestructura tecnológica para implementar un nuevo sistema que tenga una base de datos en la nube donde todas las sucursales puedan tener acceso a los clientes de la empresa para que estos puedan hacer sus pedidos por otros medios y solo lleguen a realizar su pago para que sea mas eficiente la atención.



Ne es necesario hacer cambio, solo capacitar al personal para que atiendan más rápido a los clientes, porque puede generar gastos a la empresa y disminución de utilidad para todos, debemos cuidar la utilidad de la empresa ya que sino funciona en otras ciudades puede llegar a la quiebra.



la mejor forma de evitar molestias con los clientes es pedirles disculpas por lo sucedido e invitarlos a realizar sus compras en la sucursal que tenga menos clientes para aminorar las filas que se puedan hacer en alguna sucursal, también es importante tener comunicación con las otras sucursales para cuando se tengan filas en alguna esta pueda pedir ayuda a las demás sucursales para hacer los cobros a los clientes o en su defecto que se le de prioridad a los clientes que se envían de otras sucursales para no generar molestias y darles un muy buen servicio a todos los clientes para evitar molestias.



Hacer encuestas con todos nuestros clientes para saber lo que ellos piensan al respecto y saber primeramente si les genera molestias el hacer largas filas para poder comprar el producto de la empresa, también en la misma encuesta que los clientes propongan soluciones que se puedan implementar y conocer lo que ellos están dispuestos a hacer para adquirir el producto.



Innovar en la creación de una tienda virtual para que los clientes puedan hacer sus pedidos en línea y realizar los pagos desde la misma plataforma, implementando un servicio de entrega por parte de los mismos trabajadores de las diferentes sucursales, donde el sistema web enviara la solicitud del pedido a la sucursal que este mas cercana a la tienda del cliente que haya realizado el pedido.





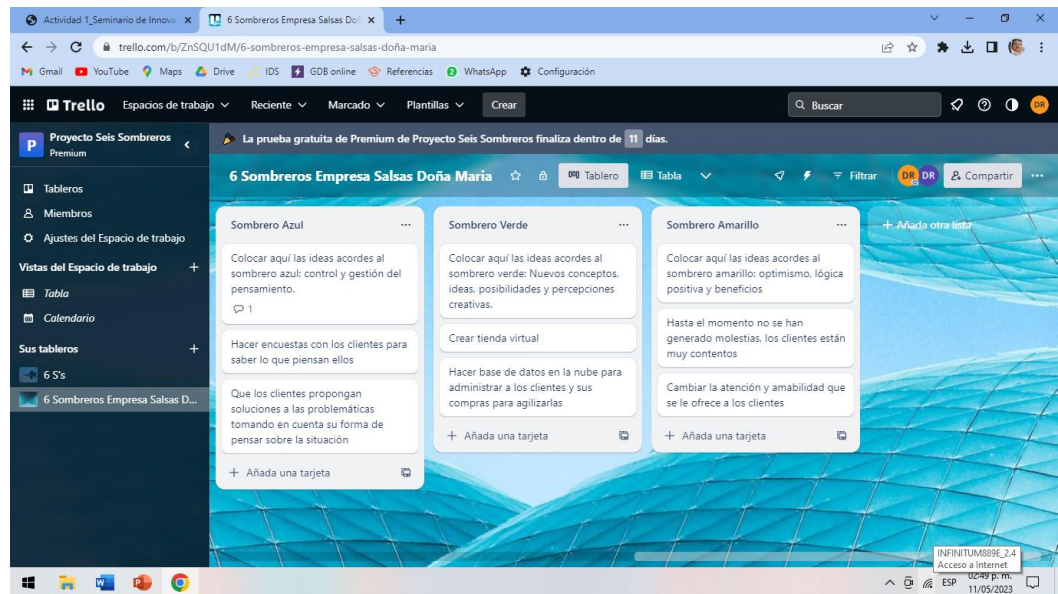
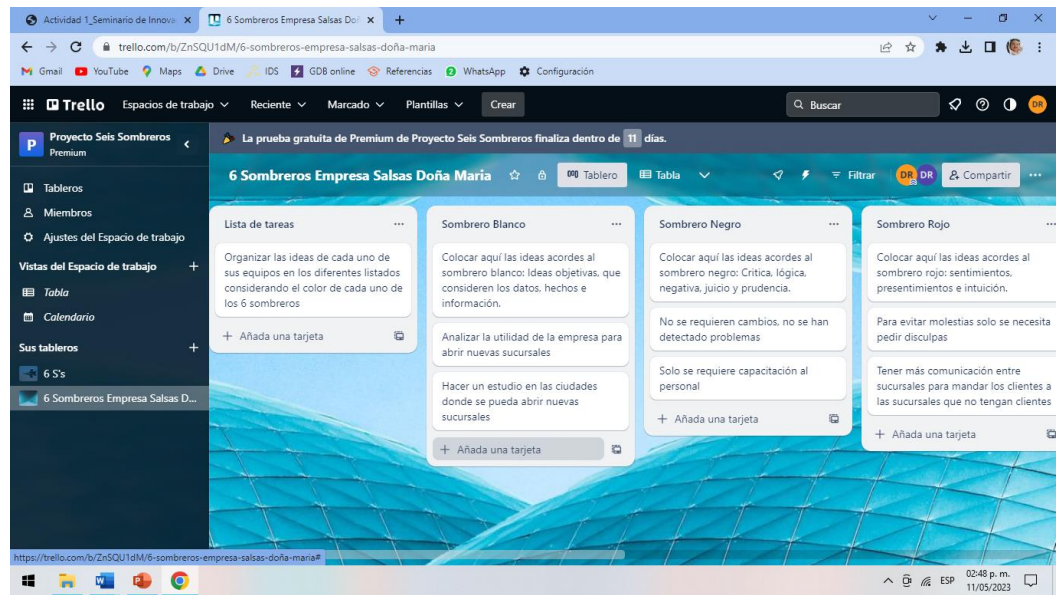
Las filas no generan molestia para los clientes ya que nuestro producto es líder en el mercado y los clientes están siempre dispuestos a hacer largas filas para adquirir nuestros productos, lo único que es necesario cambiar es la atención que le damos a los clientes al estar dentro de la sucursal en la que se encuentren, que las cajeras tengan un modo mas amable para atender a los clientes e implementar un dialogo que tengan las cajeras de todas las sucursales para que los clientes estén mas satisfechos y no se molesten por las largas filas.

## **4.2 Tablero**

Estas soluciones que se presentaron anteriormente fueron tomadas de las ideas que cada encargado de sucursal propuso en la plataforma de Trello tomando en cuenta las ideas principales para proponer soluciones en cuanto a cada aspecto que se considera en los seis sombreros, a continuación se presentan capturas de pantalla de la plataforma de Trello y del tablero que se creó para este fin sin añadir las ideas que generaron cada uno de los encargados, cada encargado anexo su idea para mejorar y llegar a las soluciones descritas anteriormente.

Se anexa liga de acceso a Trello:

<https://trello.com/invite/b/ZnSQU1dM/ATTI369dc729384827805c9f2d46b5a3953412862B86/6-sombreros-empresa-salsas-dona-maria>



## 5 Conclusión

Una vez realizada la presente actividad, la conclusión principal que se obtuvo es que el realizar la actividad de los seis sombreros ayuda a concentrar todas las ideas propuestas por los involucrados para formular una sola idea principal y así también catalogarla dentro de cada sombrero dependiendo de su enfoque, ya que cada sombrero tiene un enfoque diferente.

De esta manera se puede llegar a una solución universal o considerar cuales ideas tienen valor y cuales no, toda vez que se llegue a una idea universal se determinara si esta es viable aplicarla o se requiere hacer algunas modificaciones o correcciones de acuerdo a las ideas que no se hayan tomado en cuenta para las ideas principales de cada sombrero, así es como se considera el pensamiento tomando en cuenta diferentes aspectos para llegar a una solución mas completa y que pueda ser viable para la empresa y sus trabajadores, es por ello importante también el uso de plataformas como Trello que ayudan a crear tableros donde se plasmaran las ideas de cada persona involucrada para formular una idea universal enfocada en el uso de los seis sombreros.

## 6 Referencias

Seoane, M. S. (2020). 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/>

Quintal, P. (2022, 17 noviembre). Lluvia de ideas: qué es, cómo hacer una y ejemplos creativos. Blog del E-commerce. <https://www.tiendanube.com/blog/mx/lluvia-de-ideas/>

Betancourt, D. (2022, 22 febrero). Seis sombreros para pensar: Qué es y cómo se hace. Ingenio Empresa. <https://www.ingenioempresa.com/seis-sombreros-para-pensar/>

Se anexa repositorio GitHub: