

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 Luis Pacheco González

Fecha: 15 de enero 2024

Índice

Introducción	3
Descripción	4
Justificación	5
Desarrollo	6
• Solución	6
• Tablero	7
Conclusión	8
Referencias	9

Introducción

La técnica de los 6 sombreros, concebida por Edward de Bono, se ha convertido en una herramienta crucial en el ámbito empresarial para abordar los retos cotidianos de manera innovadora. Las empresas adoptan este método debido a la necesidad de un pensamiento estructurado y completo frente a problemas complejos. Cada "sombrero" representa un enfoque mental diferente, desde el blanco para datos objetivos hasta el rojo para las emociones. Al integrar esta metodología, las organizaciones fomentan la diversidad de perspectivas, facilitando un diálogo más efectivo entre los equipos.

Esta técnica crea un entorno colaborativo donde los participantes exploran ideas desde diversas dimensiones, evitando prejuicios y fomentando la creatividad. A través de la asignación de roles mentales específicos con cada sombrero, las empresas logran una comprensión más completa de los problemas y pueden generar soluciones informadas y equilibradas. En última instancia, este enfoque promueve decisiones más eficaces y eficientes, contribuyendo a un mejor rendimiento empresarial en el día a día.

Descripción

La finalidad es enfrentar la situación de las largas filas en empresas que cuentan con diversas sucursales, donde el incremento anual de la clientela ha elevado la necesidad urgente de hallar una solución. Los participantes comprenden la dirección de la empresa, los trabajadores de caja y los clientes que se sienten insatisfechos debido a las esperas prolongadas. La raíz de este inconveniente reside en el constante aumento de la clientela, lo que provoca congestión en las cajas y repercute en la calidad del servicio.

La actividad propone aplicar la técnica de los seis sombreros para abordar esta cuestión. Esta metodología, desarrollada por Edward de Bono, busca abordar de manera integral y creativa los problemas, adoptando diferentes perspectivas.

Se emplearán los seis sombreros para explorar soluciones físicas y tecnológicas para las filas extensas. Cada sombrero representa un enfoque específico, por ejemplo, el sombrero blanco para datos objetivos, el sombrero verde para la creatividad y el sombrero negro para la evaluación crítica. El seguimiento detallará cómo se aplican estos sombreros en el proceso, proporcionando una visión completa de las ideas generadas y las soluciones propuestas.

Justificación







La elección de implementar la técnica de los seis sombreros para abordar el problema de las largas filas en las sucursales de negocios se respalda en su capacidad para fomentar la creatividad, el análisis exhaustivo y la evaluación sistemática. Esta metodología, concebida por Edward de Bono, ofrece un enfoque estructurado que facilita la consideración organizada de diversas perspectivas.

Los distintos sombreros, cada uno con una función específica, posibilitan un análisis completo del problema. Por ejemplo, el sombrero blanco se enfoca en datos objetivos, proporcionando información fáctica sobre el rendimiento actual. El sombrero verde promueve la generación creativa de ideas para encontrar soluciones innovadoras. El sombrero negro evalúa críticamente los posibles inconvenientes y desafíos de las propuestas.

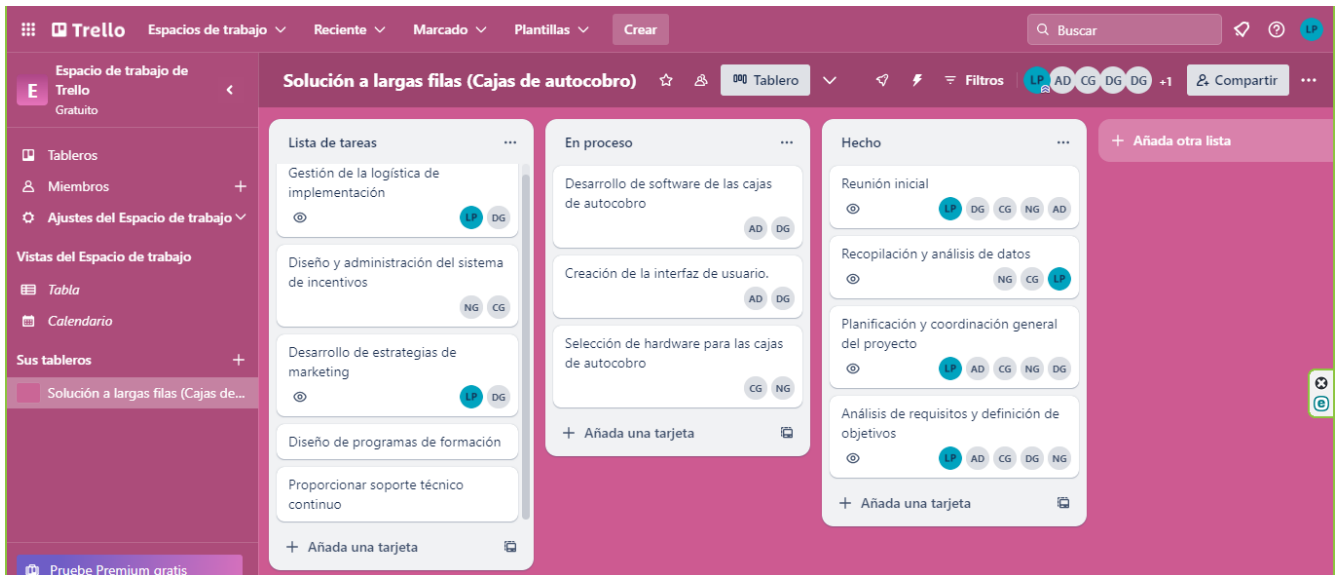
Esta técnica fomenta un diálogo constructivo y minimiza el sesgo individual al guiar el pensamiento en direcciones específicas. Esto es crucial al enfrentar un problema complejo como las largas filas en múltiples sucursales, donde se busca una solución integral que abarque aspectos físicos y tecnológicos. En síntesis, la técnica de los seis sombreros proporciona una estructura eficaz y sistemática para abordar de manera completa y creativa el desafío planteado.

Desarrollo

- Solución

Sombrero blanco	Hechos y datos
	Se deben analizar las estadísticas de la afluencia de clientes en cada sucursal para identificar las horas de mayor aglomeración e identificar las tendencias. También se deben investigar el origen del aumento anual de clientes para comprender mejor la magnitud del problema.
Sombrero rojo	Sentimientos y emociones
	Sugiero empatizar con los clientes para interpretar la frustración y molestia que sienten por motivo de los tiempos prolongados de espera y determinar el impacto negativo en la percepción del servicio por parte de los clientes e identificar acciones específicas de insatisfacción que generan quejas.
Sombrero negro	Crítico
	Propongo detectar los posibles obstáculos que impidan llegar a una solución efectiva, y hacer una proyección de los costos de las soluciones. También se deben tomar en cuenta las posibles consecuencias negativas de cada solución.
Sombrero Amarillo	Optimista y positivo
	Recomiendo utilizar puntos de cobro móviles dentro de lo negocios para agilizar el proceso de pago y disminuir las filas y los tiempos de espera. Esto ayudará a mejorar la experiencia del cliente y tendrá un impacto positivo para fidelizarlos.
Sombrero verde	Creatividad
	Sería útil implementar cajas de auto pago con límite de artículos por cliente, y establecer un sistema de incentivos para mejorar la eficiencia de los empleados que operan las cajas convencionales.
Sombrero Azul	Organización
	Diseñar un plan detallado de implementación que abarque todas las sucursales. Establecer un cronograma para la introducción gradual de cambios. Definir métricas de éxito y un proceso de monitoreo continuo.

- **Tablero**



El desarrollo de un tablero de actividades en un proyecto es esencial, debido a que proporciona una estructura clave para la planificación, asignación de responsabilidades y monitoreo del progreso. Al detallar tareas, designar roles y establecer plazos, se optimiza la eficiencia del equipo, se minimizan riesgos y se favorece una comunicación fluida. Asimismo, facilita la detección temprana de posibles obstáculos, permitiendo ajustes oportunos. Un tablero de actividades bien elaborado resulta fundamental para la coordinación efectiva de recursos, la gestión del tiempo y la consecución exitosa de los objetivos del proyecto, garantizando un enfoque organizado y una implementación exitosa.

Conclusión

La aplicación de la técnica de los 6 sombreros, junto con la utilización de un tablero de actividades, son parte de una estrategia integral y efectiva en el desarrollo de proyectos. La técnica de los 6 sombreros, propuesta por Edward de Bono, ofrece una estructura que aborda diferentes perspectivas, fomentando la creatividad y la toma de decisiones fundamentadas. Cada sombrero representa un enfoque distinto, como el pensamiento crítico u optimista, permitiendo un análisis completo de los aspectos del proyecto. Por otro lado, el tablero de actividades proporciona una visualización clara de tareas, responsabilidades y plazos, facilitando la coordinación del equipo y la gestión eficiente del tiempo. En conjunto, estas herramientas promueven la comunicación efectiva, la identificación temprana de desafíos y la implementación exitosa de proyectos al proporcionar un marco sólido para la planificación y ejecución. La combinación de la técnica de los 6 sombreros y un tablero de actividades es un enfoque versátil y valioso para optimizar el proceso de desarrollo de proyectos, mejorando la calidad y eficiencia del trabajo en equipo.

Referencias

Seoane, M. S. (2018, May 15). *Técnicas de creatividad: los seis sombreros para pensar*.

designthinking.gal | Consultora de innovación y formación | Design Thinking en España;
designthinking.gal. <https://designthinking.gal/tecnicas-de-creatividad-los-seis-sombreros-para-pensar/>

(N.d.). Monday.com. Retrieved January 16, 2024, from

<https://support.monday.com/hc/es/articles/115005317209-C%C3%B3mo-crear-un-tablero-de-tareas>