

PLAY2SOLVE STRATEGIC SYSTEM

Guía de conversación *diagnóstica*

Una primera conversación no tiene que producir una solución. Tiene que mejorar la descripción del problema.

Este material ayuda a pasar de una solicitud amplia - por ejemplo, 'necesitamos capacitación' - a una situación que pueda observarse, discutirse y priorizarse.

PREGUNTA CENTRAL

¿Qué debería cambiar en el trabajo y qué configuración está produciendo lo que vemos hoy?

Cómo usarla

- Complete primero la descripción de la situación, sin nombrar todavía la intervención.
- Registre diferencias de interpretación entre las personas que participan.
- Defina una decisión o práctica observable que permita orientar el siguiente paso.
- Use la evidencia para decidir si corresponde diagnosticar, facilitar, simular, aprender, seguir o transferir.

01 | DESCRIBIR

Antes de elegir la solución.

Una situación clara contiene un resultado observable, un contexto y una diferencia entre lo esperado y lo que ocurre.

Campo	Pregunta de trabajo
Situación	¿Qué está ocurriendo en el trabajo? ¿Dónde y cuándo aparece?
Resultado	¿Qué resultado, decisión o conducta debería verse distinta?
Intentos	¿Qué se ha probado? ¿Qué cambió y qué permaneció igual?
Actores	¿Quién decide, interpreta, ejecuta, observa y recibe el resultado?
Condición crítica	¿Qué evento, presión o dependencia hace que el reto sea relevante ahora?

Nota de rigor

Una hipótesis todavía no es un diagnóstico. Es una explicación provisional que debe contrastarse con señales, decisiones, conversaciones y evidencia del sistema.

02 | LEER LA CONFIGURACIÓN

La fricción suele aparecer entre la intención y la regla operativa.

Use estas preguntas para distinguir si el reto está principalmente en comprensión, criterio, coordinación, aplicación o transferencia.

Nodo de lectura	Pregunta	Señal a registrar
Señales	¿Qué información recibe cada actor?	Datos, eventos, indicadores o conversaciones
Interpretación	¿Qué significado construye cada parte?	Representaciones incompatibles o supuestos
Criterios	¿Qué pesa al decidir?	Prioridades, riesgos, métricas o incentivos
Decisión	¿Qué se elige y qué se posterga?	Responsable, fecha y criterio de salida
Conducta	¿Qué se hace realmente?	Práctica observable en contexto
Retroalimentación	¿Qué aprende el sistema del resultado?	Ajuste, refuerzo o repetición del patrón

El punto de decisión

Pregunte: ¿qué regla o condición hace probable la conducta actual, incluso cuando las personas conocen otra prioridad? Esa respuesta suele orientar mejor la intervención que una lista de síntomas.

03 | DEFINIR EVIDENCIA Y SALIDA

Seguimiento para distinguir actividad de avance.

La conversación gana precisión cuando acuerda qué se observará, quién podrá verlo y qué ocurrirá con la información.

Momento	Definición	Ejemplo de evidencia
Línea base	Qué ocurre antes de intervenir.	Decisiones actuales, tiempos, retrabajo o coordinación
Decisión prioritaria	Qué debe decidirse o practicarse.	Compromiso con responsable, fecha y criterio de salida
Aplicación	Si llega al trabajo.	Práctica observada y evidencia vinculada
Impacto	Qué diferencia se observa.	Comparación entre resultado esperado y observado
Transferencia	Qué permanece después.	Criterio, rutina, playbook o mecanismo reutilizable

Criterio de cierre

La intervención no termina porque terminó la sesión. Termina cuando existe una decisión sobre lo que se observó y lo que el sistema puede continuar utilizando.

Este material es una herramienta de preparación. La intervención adecuada depende de la fricción y de la evidencia disponible en cada caso.