

# MATRIZ DE ACUERDOS Y CERTEZAS

## Clasificar los desafíos en dominios simples, complicados y complejos

---

El método matriz de acuerdos y certezas ayuda a etiquetar los desafíos y adaptarlos a la solución correcta, optimizando el esfuerzo y evitando desajustes entre el desafío y la solución. Los desafíos se pueden clasificar en simples, complicados o complejos y se pueden combinar con un método de cambio adecuado.

**Finalidad:** Desarrollo

**Tamaño del grupo:**  
< 20

**Duración:**  
30 min - 1 hora

### UTILICE ESTE MÉTODO PARA:

---

- Definir las soluciones adecuadas para los desafíos.
- Identificar dónde muchos experimentos locales pueden ayudar a resolver problemas globales.
- Ver la variedad de desafíos a los que se enfrentan las personas de la organización.
- Reducir la frustración de las personas que no progresan en los desafíos clave.
- Compartir las perspectivas en todas las funciones y niveles de la organización.
- Presentar y definir «lo que es diferente» de los desafíos complejos con personas formadas únicamente en el análisis lineal de causa y efecto.
- Iniciar un nuevo proyecto de mejora con el objetivo de seleccionar una combinación de metodologías de cambio.
- Ayudar a un grupo de planificación a pasar de la «parálisis del análisis» a una fase de acción (con el objetivo de aprender de los errores del pasado).

**Apto para varios idiomas:** no

**Nivel de interacción:**  
alto

---

ESTE ESPACIO  
SE PUEDE  
LLENAR CON  
TUS APUNTES



## PASOS PARA APLICAR EL MÉTODO

---

### Preparación

1. Defina el propósito de la sesión en línea y el tema de la actividad de aprendizaje, por ejemplo, los desafíos que requieren tiempo del equipo.
2. Organice los grupos incluyendo a todos los miembros del equipo de trabajo o unidad en discusión, también a los líderes.
3. Identifique la herramienta técnica que utilizará para la actividad y familiarícese con sus funcionalidades.
  - diseñe y prepare la matriz colaborativa en línea para los participantes. Cree salas de reuniones

### Impartición

1. Informe a los participantes y explique la actividad de aprendizaje, su finalidad y tema.
  2. Presente la herramienta para facilitar la actividad de aprendizaje. Nota: Asigne tiempo en la sesión para que los participantes exploren la herramienta seleccionada si no están familiarizados con ella.
  3. Invite a los participantes a unirse al espacio colaborativo en línea complementario.
  4. Inicie la sesión:
    - los participantes generan elementos que describen los desafíos que les ocupan tiempo y los colocan individualmente en la matriz (5 minutos).
    - en parejas, se invita a los participantes a etiquetar sus desafíos actuales como simples, complicados o complejos (10 minutos).
    - en las salas de reuniones, los participantes discuten sobre los enfoques que están utilizando para abordar cada desafío, contemplando qué tan bien encajan y dónde hay desajustes (15 minutos).
  5. Haga un resumen de la actividad de aprendizaje en grupo:
    - reúna a todos los participantes en un espacio en línea común y aborde las siguientes preguntas: «¿Qué patrón ve? ¿Se destaca algún desajuste que debemos abordar? ¿qué contramedidas tienen sentido?»
-

ESTE ESPACIO  
SE PUEDE  
LLENAR CON  
TUS APUNTES



6. Además, puede utilizar la matriz para identificar con precisión los desajustes y cualquier paso de acción que pueda ser apropiado. Utilice el mismo enfoque para los problemas individuales a los que se enfrentan los participantes en su trabajo.

### Consejos:

---

- Aclare qué tipo de desafíos y actividades se incluyen, para garantizar la coherencia en todo el grupo en los tipos de temas que se están discutiendo.
  - Evite emitir juicios sobre dónde sitúan las personas sus actividades o desafíos.
  - Explore objetos que se encuentran en más de un sector preguntándose: «¿Este desafío tiene varias dinámicas en juego? ¿Cómo es que es simple y complejo a la vez?»
-