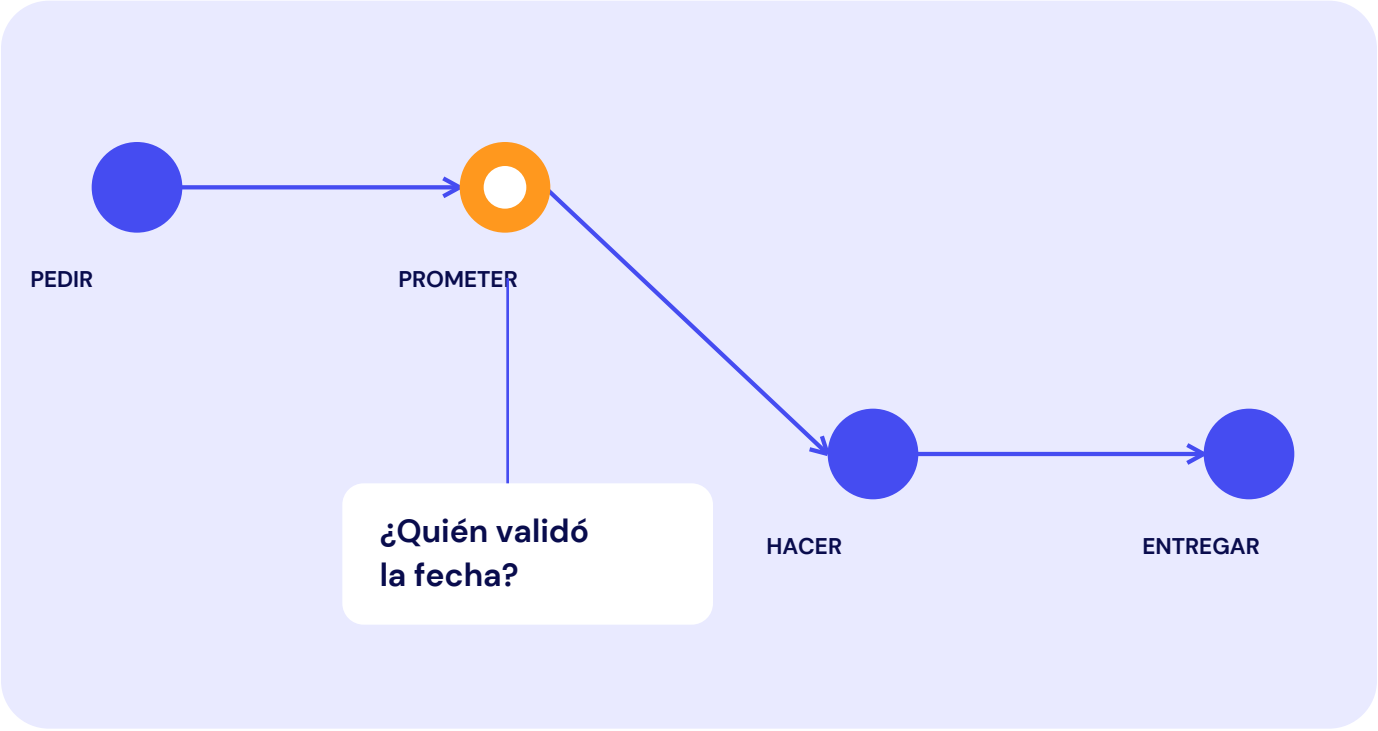
Galo Partners

DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

¿Dónde se atasca el trabajo?



Encuentra qué revisar antes de invertir en otra solución.

Un mapa del problema y una decisión respaldada por evidencia.

UNA SITUACIÓN, OTRA FORMA DE ABORDARLA

Antes del taller, abre un caso.

Un pedido vuelve a llegar tarde. Ventas acusa a operaciones; operaciones cuestiona la fecha prometida. ¿Qué revisarías primero?

La explicación rápida

«Necesitamos mejorar la comunicación».

La frase deja abiertas decisiones importantes: quién prometió, con qué información y quién podía cambiar la fecha.

La pregunta investigable

«¿Cómo se confirmó la fecha de este pedido y qué cambió después?»

Puedes buscar una solicitud, una confirmación y las versiones del alcance.

Caso ilustrativo. Elige una entrega reciente y reconstruye su recorrido antes de pedir opiniones sobre toda la empresa.

Trae tres registros: solicitud original, compromiso de entrega y aceptación del resultado.

MAPA DE TRABAJO

Sigue el recorrido de una entrega.

Marca dónde se detuvo el trabajo. Una espera y un error de ejecución requieren preguntas diferentes.

1

SOLICITUD

¿Qué se pidió?

Busca el pedido original y la información que recibió quien debía resolverlo.

2

COMPROMISO

¿Quién prometió?

Identifica quién validó alcance, capacidad y fecha antes de confirmar al cliente.

3

EJECUCIÓN

¿Qué cambió?

Localiza decisiones pendientes, esperas y cambios de alcance. Conserva sus fechas.

4

ENTREGA

¿Quién aceptó?

Comprueba el criterio de aceptación y el motivo de cualquier devolución.

Repite el recorrido con una entrega que sí salió bien. Compara complejidad, carga, información y autoridad; la diferencia es una pista, todavía no una causa.

PARA USAR EN TU TRABAJO

Tres explicaciones. Tres búsquedas distintas.

No necesitas defender tu primera hipótesis. Necesitas saber qué evidencia podría cambiarla.

Falta capacidad

Busca atrasos también en solicitudes completas y aprobadas. Revisa carga y tiempo disponible durante el mismo periodo.

Falta información

Busca devoluciones, preguntas repetidas y tiempo dedicado a completar la solicitud. Distingue información ausente de cambios posteriores.

Falta una decisión

Busca trabajos listos para avanzar que esperan autorización. Identifica qué podía decidir cada rol y qué tenía que consultar.

Combina registros y perspectivas de quienes solicitan, ejecutan y reciben el trabajo. CIPD propone contrastar distintas fuentes de evidencia [1].

Pregunta a cada rol: «Cuéntame la última vez que pasó. ¿Qué sabías y qué podías decidir?»

EJEMPLO RESUELTO

Una promesa sin confirmación.

Caso ficticio · Empresa de servicios

REGISTRO

El correo de ventas comunica una fecha al cliente.

OTRA VERSIÓN

Operaciones interpreta esa fecha como tentativa.

VACÍO

No aparece una validación explícita del compromiso.

LA DECISIÓN

Probar una confirmación de alcance y fecha para un tipo de servicio.

Por qué tiene sentido

El desacuerdo sobre la regla puede comprobarse. Todavía falta saber si también hay insuficiencia de capacidad o cambios del cliente.

Qué observar después

Registrar entregas, devoluciones y retrabajo, junto con volumen y complejidad. Una mejora durante la prueba no demuestra por sí sola qué la produjo.

HOJA DE TRABAJO · PUEDES ESCRIBIR EN LOS CAMPOS

Tu mapa de evidencia

Completa una hoja por problema. Escribe dónde se puede localizar cada registro; usa roles cuando los nombres no sean necesarios.

Pregunta y alcance

¿Qué proceso y periodo vas a revisar?

Hechos observados

Qué ocurrió y en qué registro se comprueba.

Explicaciones en competencia

Hipótesis principal y una alternativa plausible.

La prueba que falta

Qué hallazgo debilitaría tu explicación inicial.

Siguiente paso

Qué revisarás, quién lo hará y para cuándo.

Escribe en un lector compatible con formularios PDF, guarda una copia o imprime esta hoja.

UNA SITUACIÓN, OTRA FORMA DE ABORDARLA

Elige el tamaño del siguiente paso.

La evidencia reunida debe ayudarte a decidir qué puedes probar y qué todavía requiere investigar.

Prueba acotada

El problema se concentra en un flujo, existe una explicación contrastable y el cambio se puede revertir.

Define responsable, alcance, señal de avance y condición para detener la prueba.

Diagnóstico más amplio

Las áreas describen reglas incompatibles, faltan registros o los intentos anteriores trasladaron el problema a otro equipo.

Acuerda acceso a información, patrocinio y quién decidirá sobre los hallazgos.

Para dirección: «Encontramos ____. Proponemos ____ en ____. Revisaremos ____ el ____. Antes de ampliar, falta comprobar ____».

Conserva la conclusión inicial para compararla con lo que realmente suceda.

FUENTES Y SIGUIENTE PASO

Para seguir trabajando.

[1] CIPD (2026). Evidence-based practice for effective decision-making.

Marco para contrastar datos de la organización, perspectivas de las personas, experiencia profesional e investigación.

Consultar fuente >

Herramientas y ejemplos originales de Galo Partners. Los casos se presentan como ficticios o ilustrativos. Las hojas son apoyos de trabajo, no instrumentos de evaluación validados.

¿Qué necesitas entender antes de intervenir?

Si el problema cruza varias áreas o las explicaciones no coinciden, podemos conversar sobre el alcance de un diagnóstico. Trae un caso reciente: qué ocurrió, a quién afectó y qué han intentado resolver.

CONVERSEMOS >