**Matriz de Resolución de Problemas**

**Resolución de problemas**

Los problemas – o también las dificultades, inconsistencias, o conflictos - necesitan ser registrados cuando suceden. Cuando se crea un registro de los problemas, se obtiene una herramienta para divulgar y comunicarse qué está sucediendo con el proyecto. Esto asegura de que los problemas estén planteados, puedan ser investigados y resueltos rápidamente y con eficacia. Sin un proceso definido, se arriesga el no hacer caso a los problemas, o el no tomarlos seriamente - hasta que es demasiado tarde para ocuparse de ellos con éxito.

**¿Qué es la matriz de resolución de problemas?**

La matriz de resolución de problemas permite registrar los problemas de una manera organizada. La matriz permite lograr lo siguiente:

* Tener un método seguro y de confianza para que el equipo plantee problemas.
* Seguir y asignar la responsabilidad a la gente específica de cada problema.
* Analizar y dar la prioridad a los problemas más fácilmente.
* Resolución de registro de problemas para aprender y como referencia del proyecto.
* Supervisar el estado del proyecto.

**Propósito e importancia de la matriz de resolución de problemas**

La gerencia de los problemas es el proceso de identificar y de resolver problemas. Problemas con el personal o los proveedores, faltas técnicas, escases de materiales, o cualquier otro problema que tiene un impacto negativo en el proyecto. Si no se toma una acción con el problema se pueden crean mayores problemas innecesarios, retrasos, perdidas, o peor aun no poder entregar el proyecto. El éxito del proceso de la gerencia de los problemas no depende necesariamente de qué mecanismo que utiliza, pero en el tipo de información que se sigue.

**¿Riesgos o problemas?**

Los problemas y los riesgos no son absolutamente la misma cosa. Con riesgos, se tiene generalmente una idea general por adelantado que hay un tema de inquietud. Un problema tiende ser menos fiable de predecir; puede presentarse sin alguna advertencia. Por ejemplo, el no poder encontrar a personal cualificado es un riesgo identificable. Sin embargo, cuando un personal clave del proyecto está en un accidente de coche, y hospitalizado por tres semanas, eso se convierte en un problema.

Es importante identificar los riesgos antes de que el proyecto comience. Una matriz de la probabilidad del riesgo e impacto proporciona un marco útil para ayudar a dar la prioridad a los riesgos. Se puede entonces desarrollar un plan para manejar esos riesgos proactivamente con las soluciones que se han planificado. Sin embargo, cuando vienen los problemas, el equipo tiene que ocuparse de ellos en el momento que suceden. La gestión de los problemas es un proceso para administrar la solución de un problema inesperado, para cualquier tipo de problema en cualquier momento.

**Componentes de la matriz de registro de problemas**

Entre los elementos esenciales que contiene una matriz de registro de problemas se encuentran:

* Tipo - Categorías para clasificar el problema
* Reportado por - Nombre de la persona que reporta el problema
* Fecha de registro - Fecha en que se registra el problema
* Descripción - Describir en detalle el problema y como este afecta al proyectos, en especial a las cuatro restricciones
* Prioridad - Dar un nivel de prioridad (bajo, medio, alto)
* Responsable - Nombre de la persona a cargo de resolver el problema
* Fecha estimada de resolución - Fecha estimada de resolución del problema
* Estado - Describir el estado del problema, (Abierto, Investigando, Implementando, Resuelto)
* Acciones - Descripción de las acciones que se tomaron para resolver el problema
* Resolución - Breve descripción de la solución para resolver el problema
* Fecha actual de resolución - Fecha en la que el problema fue resuelto

Es importante mencionar que es necesario que cada problema tenga un “dueño”, alguien que se encarga de resolver el problema.

**Referencias**

* Rodolfo Siles (2012) PM4DEV, Mastering Project Management, 2nd Edition 2012
* <http://www.epmbook.com/issues.htm>