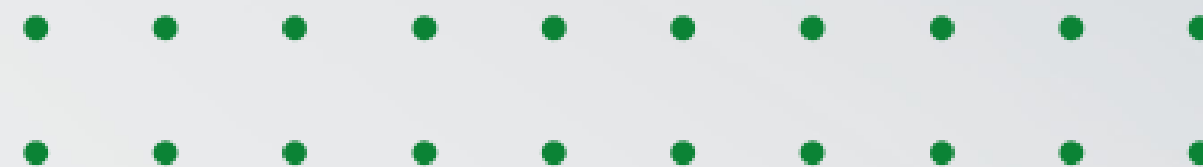




UNIVERSIDAD
ICMEXICO

DETECCIÓN DE NECESIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

¡BIENVENIDOS!



ASESOR:

M.G.C. Fabián Castillo de León.

COMPLEMENTO DE UNIDAD 7.

Unidad 7. Definición del diagnóstico de necesidades y problemas

- Durante este curso aprendimos a observar, preguntar, analizar, contrastar datos, construir matrices y profundizar en causas reales. Hicimos lo que muchos no hacen: ir más allá de lo evidente.
- Pero hoy la pregunta es otra:
- **¿De qué sirve un gran diagnóstico si no sabemos presentarlo de forma estratégica, formal y persuasiva?**

- El diagnóstico no termina cuando descubrimos la causa raíz.
Termina cuando logramos que la organización comprenda, acepte y actúe.
- Esta unidad no es solo técnica.
Es el punto donde el análisis se convierte en influencia.
- Hoy veremos cómo pasar de:
 - **Datos** → a decisiones.
 - **Hallazgos** → a acción.
 - **Documento técnico** → a herramienta estratégica.

7.1 Validación de necesidades

- **Idea central:**

Antes de estructurar cualquier diagnóstico, debemos asegurarnos de que la necesidad es real, compartida y reconocida por la organización.

- **Aportación al hilo general:**

Este subtema nos recuerda que el diagnóstico no se impone, se construye con el cliente.

Si no validamos, todo lo que venga después pierde legitimidad.

- **Es el punto de partida:**

Primero confirmamos que estamos resolviendo el problema correcto.

7.2 Proceso para estructurar un diagnóstico integral

- **Idea central:**

El diagnóstico debe analizar el sistema completo: estructura, cultura, procesos, entorno, percepciones.

- **Aportación al hilo general:**

Aquí aprendimos que el problema no vive aislado. Vive dentro de un sistema organizacional.

- Después de validar la necesidad, estructuramos el análisis con rigor. Pasamos de “lo que creemos” a “lo que el sistema realmente muestra”.

7.3 Diferenciación entre síntomas y causas

- **Idea central:**
No todo lo visible es la raíz del problema. Intervenir el síntoma es solo maquillaje.
- **Aportación al hilo general:**
Este subtema es el corazón del diagnóstico.
Aquí es donde el consultor demuestra profundidad analítica.
- Primero validamos.
Luego estructuramos.
Después profundizamos hasta encontrar la causa real.
- Sin esta etapa, el reporte final sería superficial.

7.4 Elementos clave en la presentación del diagnóstico

- **Idea central:**

El diagnóstico no solo debe estar bien hecho; debe estar bien comunicado.

- **Aportación al hilo general:**

Aquí comienza la transición del análisis a la influencia.

Ya no hablamos solo de metodología, sino de comunicación estratégica.

- Ahora la pregunta cambia:

¿Cómo logramos que el cliente comprenda y confíe en lo que encontramos?

- Este subtema abre la puerta al diseño formal del entregable.

7.5 Elaboración del reporte de diagnóstico

- **Idea central:**

Convertimos el análisis en un documento formal, estructurado, argumentado y orientado a la acción.

- **Aportación al hilo general:**

Aquí el diagnóstico deja de ser una carpeta de evidencias y se convierte en una herramienta estratégica.

- Es la formalización del trabajo consultivo.

Es donde demostramos profesionalismo, claridad y criterio.

7.6 Reporte ejecutivo para la toma de decisiones

- **Idea central:**

Los directivos no necesitan todo el proceso. Necesitan claridad para decidir.

- **Aportación al hilo general:**

Este es el nivel más alto de madurez consultiva.

- Pasamos de:

- Diagnóstico técnico

a

- **Diagnóstico estratégico.**

- Aquí aprendemos a sintetizar impacto, riesgos y recomendaciones en pocas páginas.

- Es el momento donde el consultor influye directamente en la dirección de la organización.

ESQUEMA GLOBAL

- Validamos la necesidad
- Estructuramos el diagnóstico de forma integral
- Profundizamos hasta encontrar causas reales
- Diseñamos cómo comunicarlo estratégicamente
- Elaboramos el reporte formal
- Sintetizamos en un reporte ejecutivo para decisión

- El verdadero valor del consultor no está en detectar problemas.
- Está en:
 - Detectarlos correctamente,
 - Sustentarlos con rigor,
 - Presentarlos con claridad,
 - Y convertirlos en decisiones estratégicas.
- Un diagnóstico mal presentado es una oportunidad perdida.
Un diagnóstico bien presentado es una puerta abierta al cambio.

ESQUEMA TECNOLÓGICO PARA PROFESIONALIZAR INFORMES DE DIAGNÓSTICO

Herramienta Metodológica	Software / Aplicación Recomendada + Variables de Análisis	Tipo	Cómo se utiliza estratégicamente
5W+1H	Notion / ClickUp / Miro. Variables: Qué ocurre, Quién impacta, Cuándo sucede, Dónde se concentra, Por qué ocurre (hipótesis), Cómo se manifiesta (evidencia).	Freemium	Crear tablero estructurado por pregunta. Permite vincular evidencias (entrevistas, KPIs, fotos). Ideal para estructurar la narrativa inicial del problema.
Técnica SMART	Excel / Google Sheets con tabla de metas medibles. Variables: Indicador base, Meta numérica, Horizonte temporal, Responsable, Evidencia de logro.	Gratis	Convertir hallazgos del diagnóstico en objetivos estratégicos medibles. Se puede automatizar semáforo de cumplimiento.
Análisis FODA	Canva / Miro / Lucidchart. Variables cruzadas FO, DO, FA, DA con nivel de impacto (alto-medio-bajo).	Freemium	Diseñar matriz visual y posteriormente trasladarla a dashboard estratégico para priorización.

Matriz de Priorización (Alcance-Impacto-Urgencia)	Excel avanzado / Airtable / Power BI. Variables: Alcance (personas afectadas), Impacto financiero, Impacto estratégico, Urgencia temporal, Riesgo si no se interviene.	Gratis / Freemium	Asignar ponderaciones automáticas y generar ranking dinámico. Puede convertirse en gráfico de burbujas para presentación ejecutiva.
Matriz Causal	Miro / Lucidchart + exportación a Power BI. Variables: Intensidad de relación, dirección de influencia, nodo crítico.	Freemium	Diagramar relaciones y luego cuantificar frecuencia de incidencia para detectar causas raíz dominantes.
Tabla de Incógnitas	Notion / Sheets + IA (ChatGPT). Variables: Qué se sabe, Qué no se sabe, Supuestos, Datos requeridos, Fuente de validación.	Gratis	Permite estructurar hipótesis y posteriormente usar IA para generar preguntas estratégicas o simulaciones.

<p>Matriz Kepner–Tregoe</p>	<p>Excel estructurado / Trello. Variables: Criterios ponderados, Evaluación comparativa de alternativas, Riesgo asociado.</p>	<p>Freemium</p>	<p>Ideal para justificar decisión final ante dirección. Genera cuadro comparativo profesional.</p>
<p>Campo de Fuerzas (Kurt Lewin)</p>	<p>Miro / Lucidchart / Creately. Variables: Fuerzas impulsoras (peso), Fuerzas restrictivas (peso), Nivel de resistencia cultural.</p>	<p>Freemium</p>	<p>Diagramar visualmente con barras de intensidad. Puede exportarse como imagen estratégica para reporte ejecutivo.</p>



5 Porqués	Notion + IA para profundización iterativa.	Gratis	Registrar cada nivel de profundidad y pedir a IA reformulación crítica para evitar respuestas superficiales.
Diagrama de Ishikawa	Lucidchart / Canva / Miro. Variables por categoría: Método, Mano de obra, Maquinaria, Medio ambiente, Medición, Materiales.	Freemium	Construcción visual exportable para anexos técnicos del informe.
Diagrama de Pareto	Excel / Google Sheets (gráfico automático). Variables: Frecuencia, % acumulado, Categoría del problema.	Gratis	Permite evidenciar causas prioritarias con base en datos cuantitativos reales.
Diagrama de Árbol / Relaciones	Miro / XMind. Variables jerárquicas de causa → subcausa → efecto.	Freemium	Visualiza encadenamiento estructural del problema.
Análisis Cronológico	Excel + línea de tiempo en PowerPoint. Variables: Evento, Fecha, Área involucrada, Consecuencia generada.	Gratis	Permite evidenciar evolución del problema y detectar puntos de quiebre.

Brainstorming / 6-3-5 / Seis Sombreros / SCAMPER	Miro / Mural / Jamboard.	Freemium	Facilita colaboración digital y registro estructurado de ideas con clasificación automática.
7 Herramientas de la Calidad	Excel + Power BI / Looker Studio / Lovable (Dashboard personalizado). Variables: Defectos por proceso, Variabilidad, Tiempo promedio, Frecuencia de errores, Costo asociado.	Gratis / Freemium	Crear dashboard de control de calidad con KPIs visuales (barras, semáforos, tendencias). Ideal para cierre ejecutivo.
Proceso de Consultoría (Fases)	ClickUp / Monday / Notion. Variables: Fase, Entregable, Responsable, Indicador de avance, Evidencia.	Freemium	Profesionaliza seguimiento del proyecto ante cliente.
Análisis Fuerzas Positivas – Negativas	Miro + ponderación en Excel.	Gratis	Permite balance cuantificado de resistencia vs impulso al cambio.

HERRAMIENTAS:

SCIAN: <https://www.inegi.org.mx/scian/>

DENUE: <https://www.inegi.org.mx/app/mapa/denue/default.aspx>

SCINCE: <https://gaia.inegi.org.mx/scince2020/>

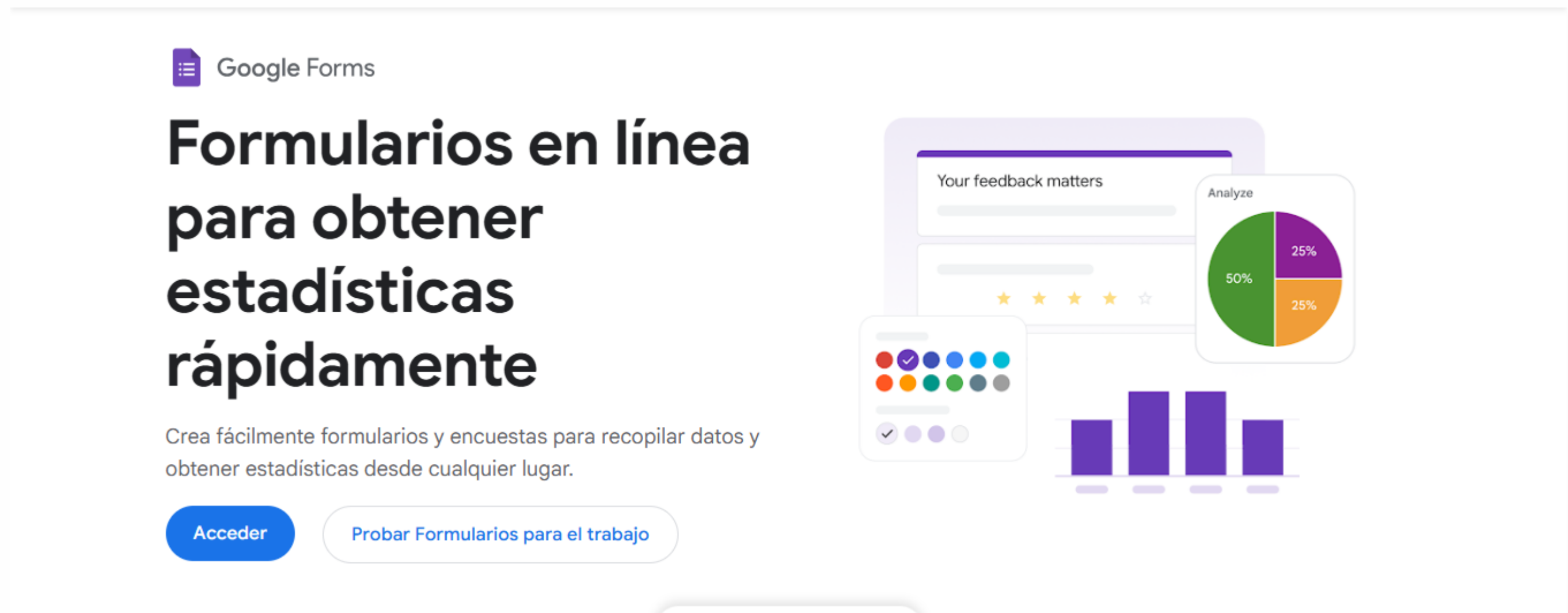
GOOGLE TRENDS: <https://trends.google.es/trends/>

SIMILAR WEB: <https://pro.similarweb.com/>

POWERBI: <https://www.microsoft.com/es-es/power-platform/products/power-bi>

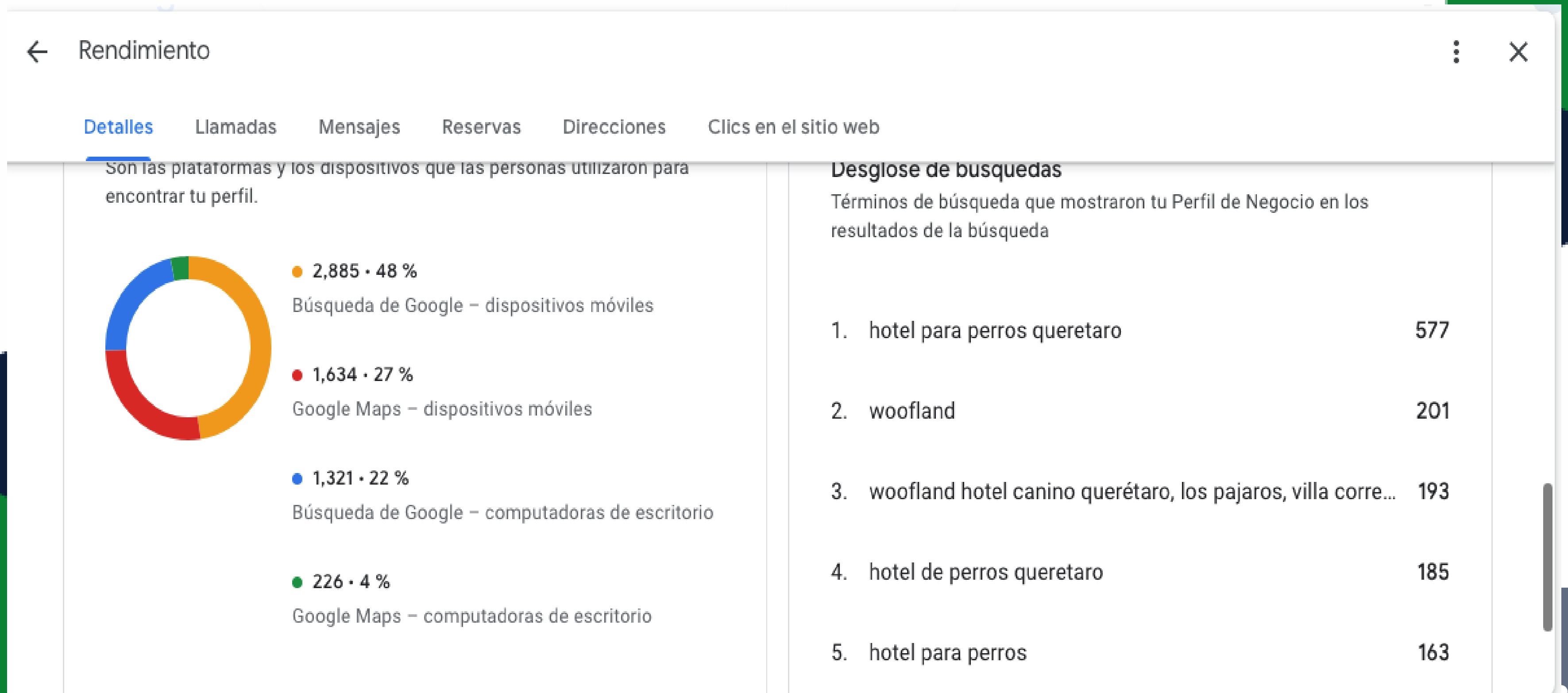
<https://www.google.com/intl/es-419/forms/about/>

- **SOLUCIONES PARA CREAR FORMULARIOS Y DIAGNOSTICOS CON DASHBOARDS INTEGRADOS TODOS LOS SITIOS VISTOS EN LA UNIDAD 6.**



The screenshot shows the Google Forms homepage. At the top left, there is a purple document icon followed by the text "Google Forms". Below this, the main heading reads "Formularios en línea para obtener estadísticas rápidamente". Underneath the heading, a subtext says "Crea fácilmente formularios y encuestas para recopilar datos y obtener estadísticas desde cualquier lugar." There are two buttons: a blue "Acceder" button and a white "Probar Formularios para el trabajo" button. To the right of the text, there is a graphic showing a laptop displaying a survey titled "Your feedback matters" with a 4-star rating, a pie chart labeled "Analyze" with segments for 50%, 25%, and 25%, and a bar chart below it.

AUDITORIA INTERNA: FUNCIONAMIENTO DIGITAL





Campañas

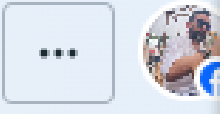
280558119 (280558119)

Puntuación de recomendación



Descartar borradores

Revisar y publicar (5)



Todos los anuncios

Recomendaciones

Con entrega

Anuncios activos

+ Ver más

Crea una vista



Buscar para filtrar por: nombre, identificador o métricas

Campañas

Conjuntos de anuncios

Anuncios

Últimos 30 días: 21 oct. 2025 - 19 nov. 2025

+ Crear

Duplicar

Editar

Test A/B

Más

Columnas: Rendimiento

Desglose



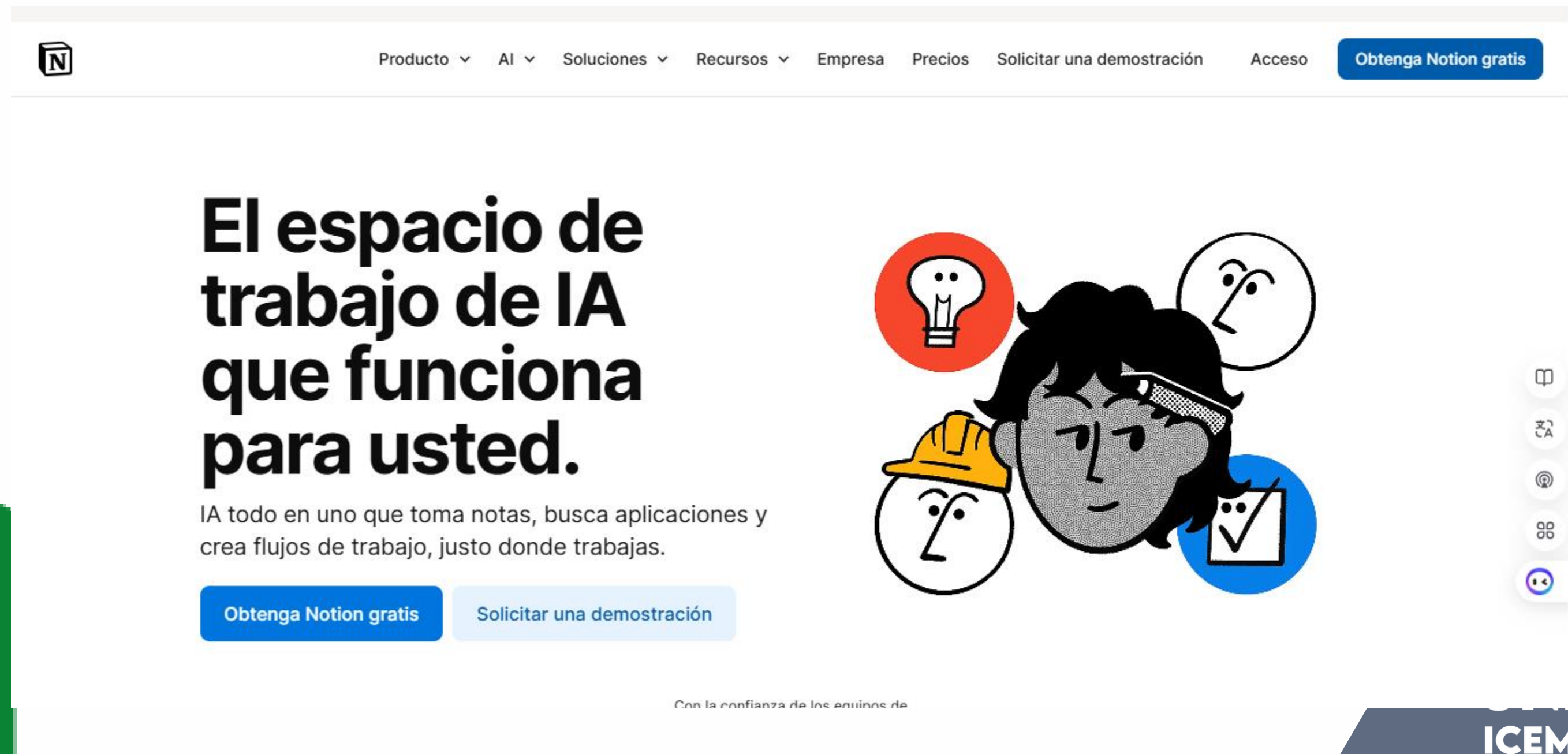
<input type="checkbox"/>	Activa ↑↓	Campaña ↑↓	Entrega ↑	Recomendaciones	Resultados ↑↓	Coste por resultado ↑↓	Presupuest ↑↓
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	New Tráfico Campaign	○ En borrador		—	—	Con el pres
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Prueba 2	○ En borrador		—	—	Con el presu
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Publicación: "#mercadotecnia #UDL #Celaya ¡ÚLTIM...	● Error en el pago	—	—	—	22
					Interacción con la pub...	Por interacción	Conjunto de a
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Post: "¡Si te gusta el desarrollo de estrategias,..."	● Error en el pago	—	—	—	0
					Clic en el enlace	Por clic en el enlace	Conjunto de a
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Publicación: "Si te gustan los medios, cine, televisión..."	● Error en el pago	—	—	—	—
Resultados de 18 campañas ⓘ							

Columns: Rendimiento
Desglose
📄
🔗
📈

Resultados ↑↓	Coste por resultado ↑↓	Presupuesto ↑↓	Importe gastado ↑↓	Impresiones ↑↓	Alcance ↑↓	Fin ↑↓	Configuración de atribución	Estrategia de puja
—	—	Con el presupe...	—	—	—	En curso	—	Con estrategia ...
—	—	Con el presupe...	—	—	—	En curso	—	Con estrategia ...
—	—	225 00 \$	—	—	—	4 sept. 2023	7 días después	Volumen más alto

NOTION: OBJETIVOS SMART: PLANEACIÓN SEGUIMIENTO

<https://www.notion.com/product/ai>



The image shows a screenshot of the Notion AI product page. At the top, there is a navigation bar with the Notion logo on the left and several menu items: 'Producto', 'AI', 'Soluciones', 'Recursos', 'Empresa', 'Precios', 'Solicitar una demostración', and 'Acceso'. A blue button labeled 'Obtenga Notion gratis' is positioned on the right side of the navigation bar. The main content area features a large heading: 'El espacio de trabajo de IA que funciona para usted.' Below this heading is a sub-headline: 'IA todo en uno que toma notas, busca aplicaciones y crea flujos de trabajo, justo donde trabajas.' There are two buttons at the bottom of this section: a blue button 'Obtenga Notion gratis' and a light blue button 'Solicitar una demostración'. To the right of the text is an illustration of a person's head with several icons around it: a lightbulb in a red circle, a question mark in a white circle, a person wearing a yellow hard hat in a white circle, and a checkmark in a blue circle. On the far right, a vertical sidebar contains several icons for navigation and settings.

Producto ▾ AI ▾ Soluciones ▾ Recursos ▾ Empresa Precios Solicitar una demostración Acceso [Obtenga Notion gratis](#)

El espacio de trabajo de IA que funciona para usted.

IA todo en uno que toma notas, busca aplicaciones y crea flujos de trabajo, justo donde trabajas.

[Obtenga Notion gratis](#) [Solicitar una demostración](#)

Con la confianza de los equipos de

UNIVERSIDAD
ICEMÉXICO

Pero ahora viene el cierre...

- El diagnóstico tradicional se entrega en PDF.

El diagnóstico profesional se entrega con respaldo analítico digital.

- Un consultor moderno:
- No solo analiza.
- No solo redacta.
- Modela, visualiza y proyecta escenarios.

KPIs Estratégicos	Google Sheets + AppSheet / LOVABLE	Gratis / Freemium	Permite capturar datos desde formularios o móvil; automatiza cálculo de indicadores; convierte KPIs en módulo digital interactivo.
Dashboards Ejecutivos	Looker Studio / Power BI Free / LOVABLE	Gratis	Transforma datos del BSC en panel visual interactivo; permite filtros dinámicos; en LOVABLE puede convertirse en sistema web completo de monitoreo estratégico.

DASHBOARD

- **LOVABLE AI** es una plataforma de desarrollo de aplicaciones web basada en inteligencia artificial (IA) que permite crear software funcional, sitios web y prototipos a partir de descripciones en lenguaje natural. A diferencia de las herramientas no-code tradicionales, Lovable genera código fuente real (React, Tailwind) y editable en tiempo real, facilitando la creación de aplicaciones completas sin necesidad de programar desde cero.
- **EMERGENT AI** es una plataforma de desarrollo de software basada en IA que permite crear aplicaciones web y móviles funcionales con solo describir la idea en lenguaje natural, eliminando la necesidad de programar manualmente. Utiliza agentes de inteligencia artificial para planificar, codificar, probar y desplegar aplicaciones completas de forma rápida, ideal para emprendedores y equipos sin conocimientos técnicos.

¿Qué es un dashboard?

- Un **dashboard** es un **panel visual** que reúne información importante del negocio en un solo lugar.
- El dashboard te muestra:
 - – Indicadores clave
 - – Gráficas
 - – Totales
 - – Tendencias
- todo **de forma clara y rápida**.
- **Es como el tablero de un auto: no te explica todo el motor, pero sí te dice si vas bien, si algo falla y cuándo debes actuar.**

¿Para qué sirve un dashboard?

- Un dashboard sirve para:
 - ✓ Ver cómo va tu negocio en tiempo real
 - ✓ Detectar problemas rápido
 - ✓ Dar seguimiento a objetivos
 - ✓ Tomar decisiones con datos
 - ✓ Comunicar resultados a otros
 - ✓ Pasar del diagnóstico a la acción
- Convierte análisis + indicadores en un sistema visual.






Partes mínimas de un dashboard

- Aunque puede integrar más elementos, mínimo necesitamos 5 cosas:
 - 1. Datos (ventas, registros, etc.)
 - 2 o 3 KPI
 - 3. gráfica
 - 4. tabla
 - 5. filtro

INSTRUCCIÓN

- Copiar este PROMPT ÚNICO en Lovable o Emergent
- Una vez construido verificar:
 - ✓ aparecen KPIs
 - ✓ aparece gráfica
 - ✓ aparece tabla
 - ✓ existe filtro
 - ✓ hay datos cargados
- Con eso, el dashboard ya existe.

- Actúa como analista de datos y consultor estratégico.
- Quiero que construyas un tablero web interactivo para monitorear el desempeño de una empresa ficticia llamada “NovaTech Solutions”, dedicada a servicios digitales para PYMES.
- El objetivo del tablero es apoyar la toma de decisiones directivas.
- Estructura general
- Crea una página web con:
 - Encabezado con nombre del tablero: “Dashboard Estratégico – NovaTech Solutions”
 - Subtítulo: Monitoreo integral del desempeño empresarial
 - Panel principal con KPIs • Gráficas dinámicas • Filtros interactivos • Sección de análisis automático con IA
- Diseño limpio, profesional, estilo ejecutivo.
- KPIs estratégicos (mostrar en tarjetas superiores)
- Incluye estos indicadores:
 - Finanzas
 - Ventas mensuales
 - Margen de utilidad (%)
 - Costos operativos
 - Clientes
 - Nivel de satisfacción (%)
 - Tasa de retención (%)
 - Nuevos clientes
 - Procesos internos
 - Tiempo promedio de entrega (días)
 - Incidencias operativas
 - Aprendizaje y crecimiento
 - Nivel de capacitación del personal (%)
 - Productividad del equipo

- Cada KPI debe mostrar:
 - Valor actual Meta Indicador visual (verde / amarillo / rojo)
 - Datos simulados
 - Genera automáticamente datos realistas para 12 meses.
 - Incluye:
 - Mes Ventas Costos Utilidad Clientes nuevos Satisfacción Tiempo de entrega Capacitación
 - Visualizaciones
 - Incluye:
 -  Gráfica de líneas: ventas vs costos  Barras: clientes nuevos por mes
 -  Pie chart: distribución de costos  Tendencia de satisfacción del cliente  Productividad del equipo
 - Controles interactivos
 - Agrega filtros por:
 - Mes Trimestre Área (Finanzas, Clientes, Procesos, Personas)
 - Al mover filtros, todo debe actualizarse dinámicamente.
 - Módulo de análisis con IA
 - Incluye una sección llamada:
 - “Análisis inteligente”
 - Ahí la IA debe:
 - Interpretar automáticamente los datos • Detectar alertas • Identificar tendencias • Sugerir acciones estratégicas
 - Ejemplo:
 - “Las ventas crecieron 12% pero la satisfacción cayó. Se revisaron procesos de atención.”
 - Sección final
 - Agregar bloque:
 - “Recomendaciones ejecutivas”
 - con 3–5 recomendaciones generadas por IA basadas en los datos.

DASHBOARD CON LOVABLE

NovaTech Navigator 19 feb a la 1:20 am

Actúa como analista de datos y consultor estratégico.

Quiero que construyas un tablero web interactivo para monitorear el desempeño de una empresa ficticia llamada "NovaTech Solutions", dedicada a servicios digitales para PYMES.

El objetivo del tablero es apoyar la toma de decisiones directivas.

1. Estructura general

Verificar que funciona Añadir IA real al análisis

0 créditos gratis restantes hoy **Actualizar ahora**

Pregúntale a Lovable...

+ Ediciones visuales Plan

Dashboard Estratégico – NovaTech Solutions

Monitoreo integral del desempeño empresarial

TRIMESTRE: **Todos** | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 ÁREA: **Personas** | Todos | Finanzas | Clientes | Procesos

CAPACITACIÓN 78% Meta: 90

PRODUCTIVIDAD 83% Meta: 88

Ventas vs Costos

Periodo	Ventas (\$K)	Costos (\$K)
1	200	100
2	190	110
3	210	120
4	230	130
5	220	140
6	240	150
7	260	160
8	250	140
9	280	180
10	300	190
11	290	170
12	310	200

19 feb a la 1:20 am

Actúa como analista de datos y consultor estratégico.

Quiero que construyas un tablero web interactivo para monitorear el desempeño de una empresa ficticia llamada "NovaTech Solutions", dedicada a servicios digitales para PYMES.

El objetivo del tablero es apoyar la toma de decisiones directivas.

1. Estructura general

Verificar que funciona

Añadir IA real al análisis

0 créditos gratis restantes hoy

Actualizar ahora

Pregúntale a Lovable...

Ediciones visuales

Plan



Clientes Nuevos por Mes



Vista previa



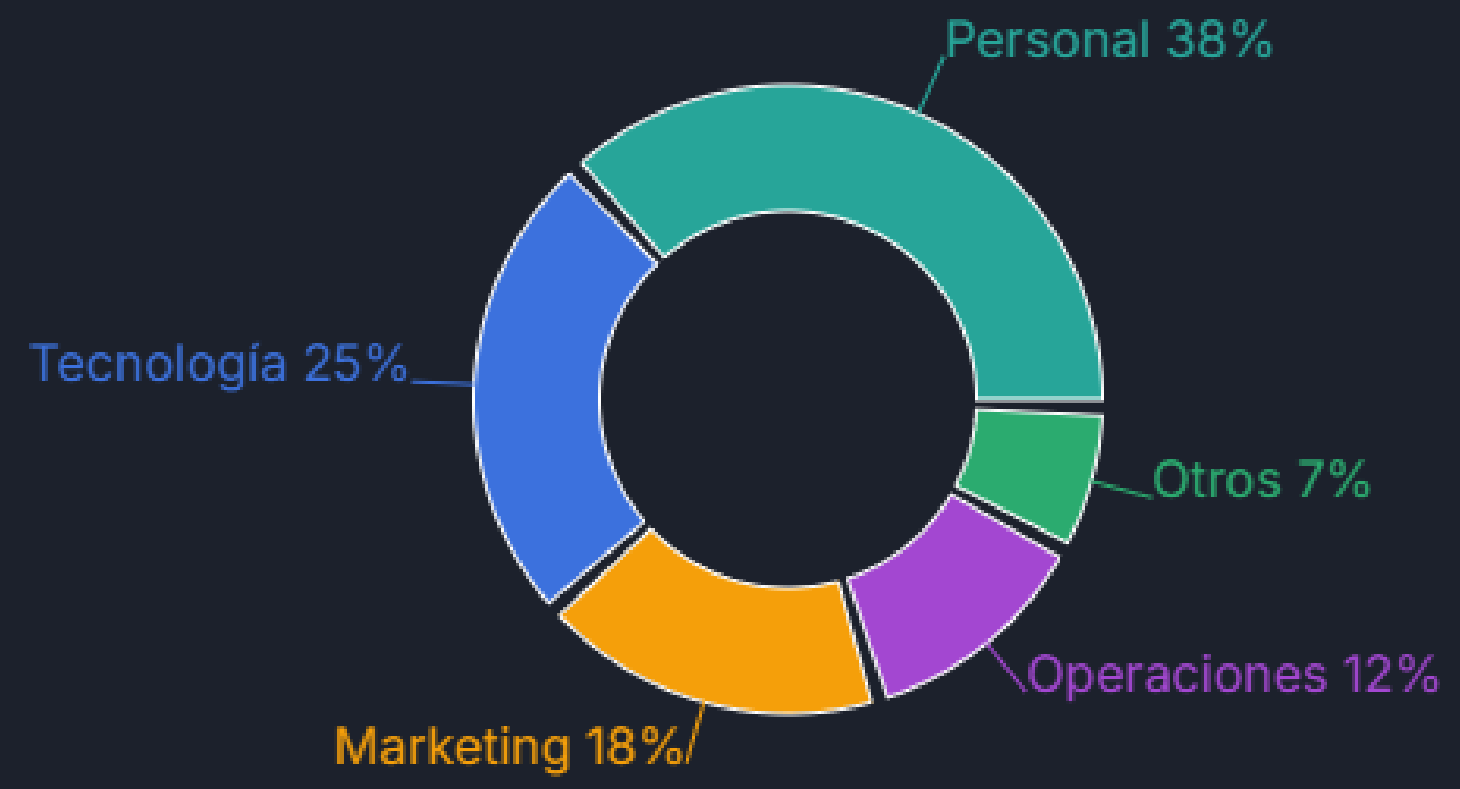
Compartir



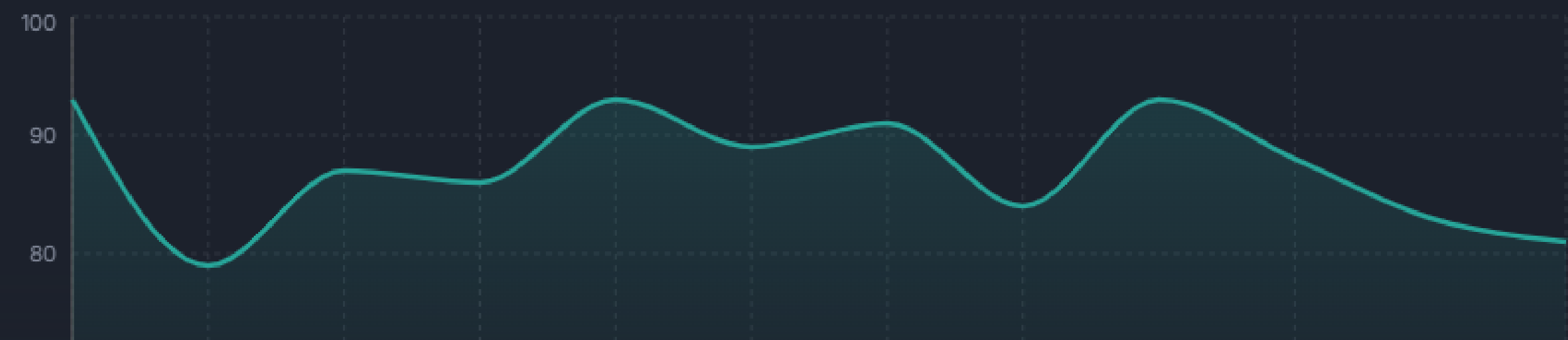
Actualizar

Publicar

🔥 Distribución de Costos



📊 Tendencia de Satisfacción



Marketing 18%

Operaciones 12%

Tendencia de Satisfacción



Productividad del Equipo



Language and interaction icons: Spanish (ES), English (EN), and a speech bubble icon.



Productividad del Equipo



Análisis Inteligente

Alertas

🧠 Análisis Inteligente

⚠️ Alertas

- ⚠️ La satisfacción del cliente muestra una tendencia descendente en los últimos trimestres.
- 🔴 El promedio de incidencias operativas supera el umbral aceptable de 8 por mes.

↗️ Tendencias Identificadas

- 📈 Las ventas crecieron un 56% en el período analizado.
- 📉 La satisfacción cayó 2.3 puntos respecto al inicio del año.
- 📊 La capacitación del personal aumentó 28 puntos porcentuales.
- 📈 La productividad del equipo mejoró de 72% a 92%.

💡 Recomendaciones Ejecutivas

🗨️ CA

🔗

🕒 14

📉 La satisfacción cayó 2.3 puntos respecto al inicio del año.

📊 La capacitación del personal aumentó 28 puntos porcentuales.

📈 La productividad del equipo mejoró de 72% a 92%.

💡 Recomendaciones Ejecutivas

- 1 Implementar programa de feedback continuo con clientes para mejorar la retención y satisfacción.
- 2 Optimizar procesos operativos para reducir el tiempo de entrega por debajo de 3 días.
- 3 Invertir en automatización para reducir costos operativos y aumentar el margen de utilidad.
- 4 Capitalizar el momentum de crecimiento en ventas expandiendo a nuevos segmentos de PYMES.
- 5 Establecer un plan de capacitación trimestral vinculado a KPIs de productividad.