

La Consultoría Estratégica

¿Qué es Consultoría?

La consultoría es una actividad profesional que consiste en **ofrecer asesoramiento experto** a empresas, organizaciones o individuos en un área específica. Este servicio busca identificar problemas, oportunidades de mejora y proponer soluciones adaptadas a las necesidades del cliente.

¿Qué es Estrategia?

Una estrategia es un **plan general de acción** que conlleva un conjunto de decisiones y recursos coordinados para dirigir un proyecto o una organización hacia el logro de objetivos a largo plazo, definiendo el cómo se van a alcanzar las metas y objetivos.

Fases de la Consultoría

FASE 1

- **Validar** el problema con datos / evidencia.
- **Diagnosticar** casua raíz del problema.
- **Diseñar** los objetivos, estrategias y plan de acción de mejora.

FASE 2

- **Implementar** y acompañar a la organización en el cambio.
- **Seguimiento** para verificar resultados, y en su caso, redefinir la estrategia.

Herramientas de Validación del Problema

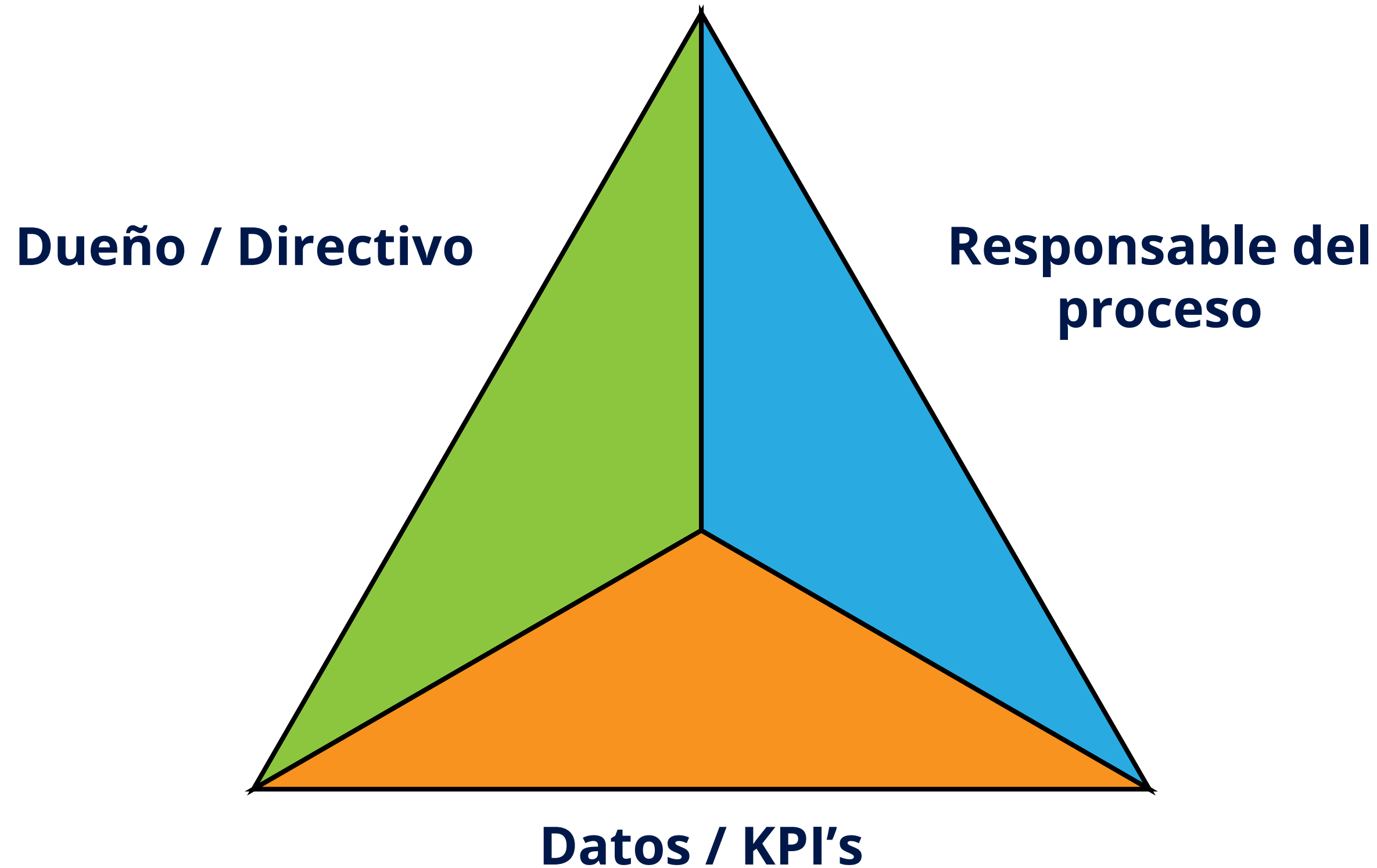


**Nunca se valida un problema con
opiniones, se valida con datos,
evidencia y contraste.**

Entrevista Diagnóstica Estructurada

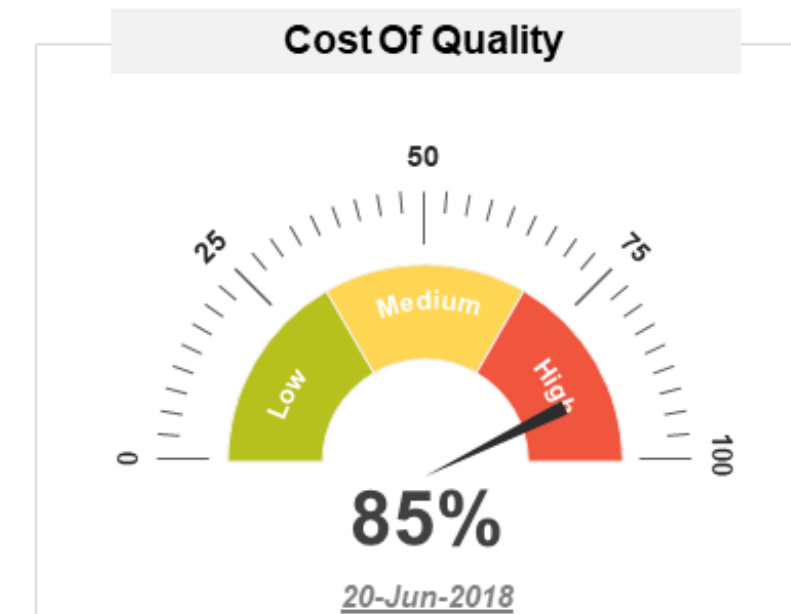
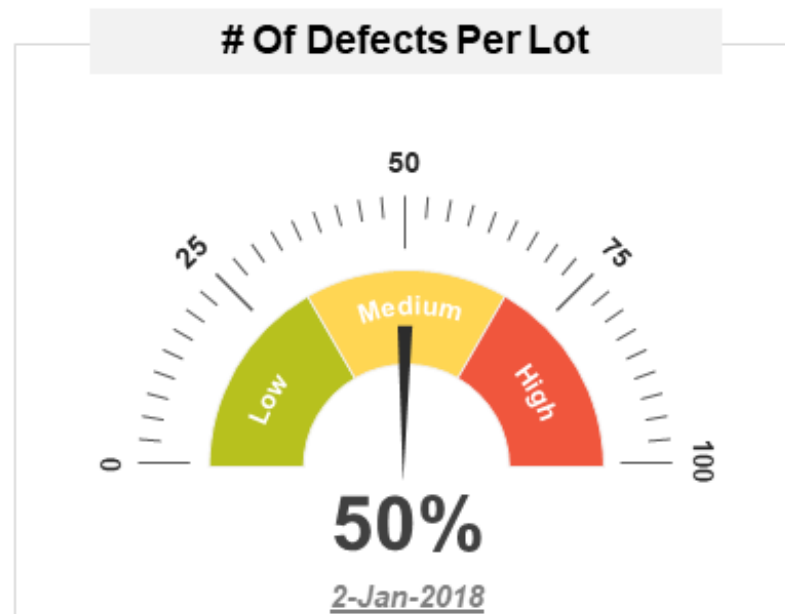
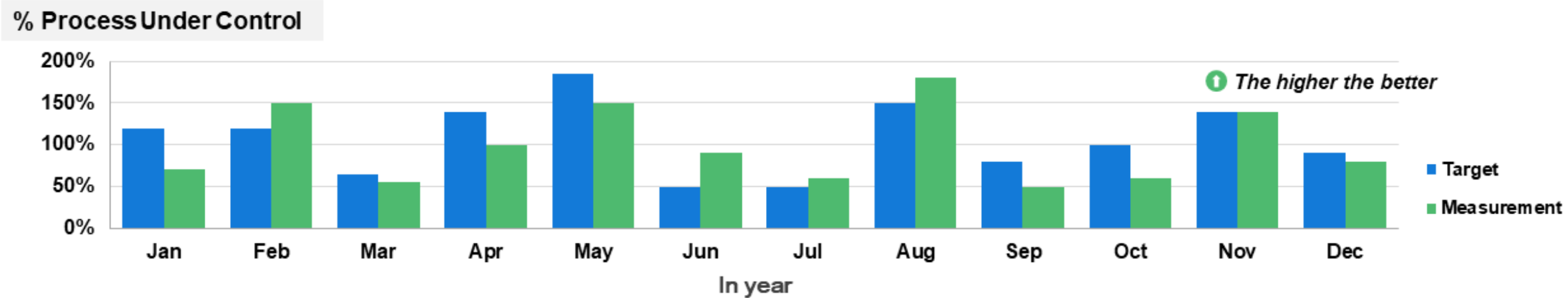


Triangulación de Información



Indicadores Clave de Desempeño (KPI's)

Panel de KPI de control de calidad Mostrando proceso Por debajo ...



This graph/chart is linked to excel, and changes automatically based on data. Just left click on it and select "Edit Data".

Indicadores de Medición de la Experiencia del Cliente

CSAT

Customer Satisfaction

¿Estás satisfecho con...?

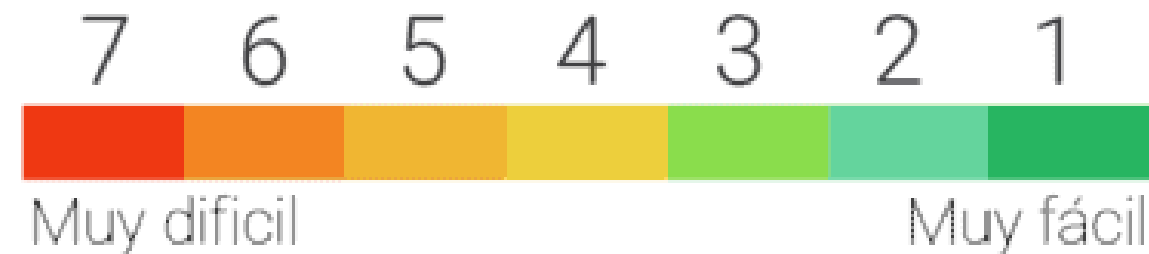


Para medir la calidad de un servicio/producto

CES

Customer Effort Score

¿Qué tan fácil fue...?



Para descubrir cómo sería más fácil ser nuestro cliente

NPS

Net Promoter Score

¿Nos recomendarías...?



Para medir la lealtad del cliente

Reportes de actividades

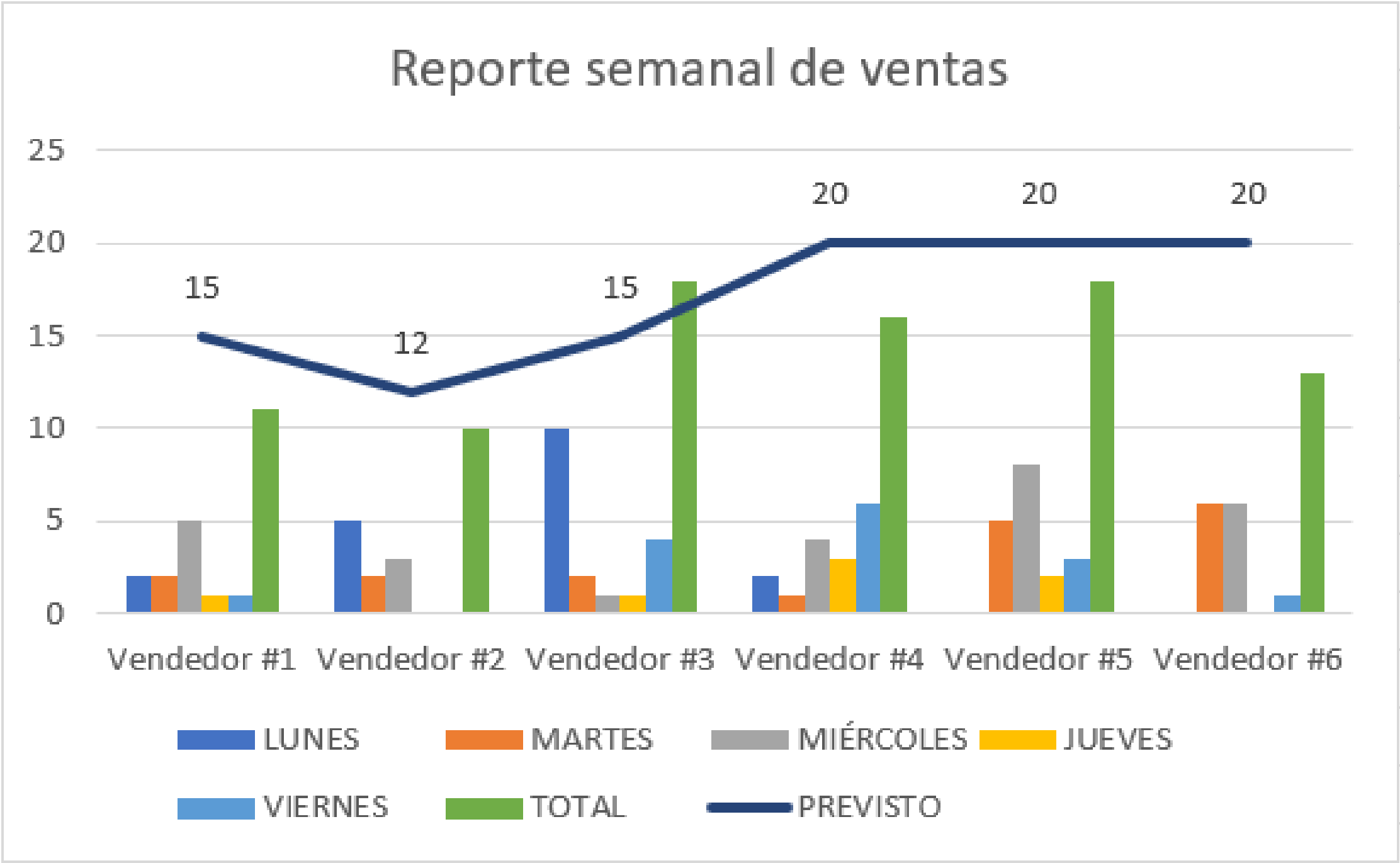
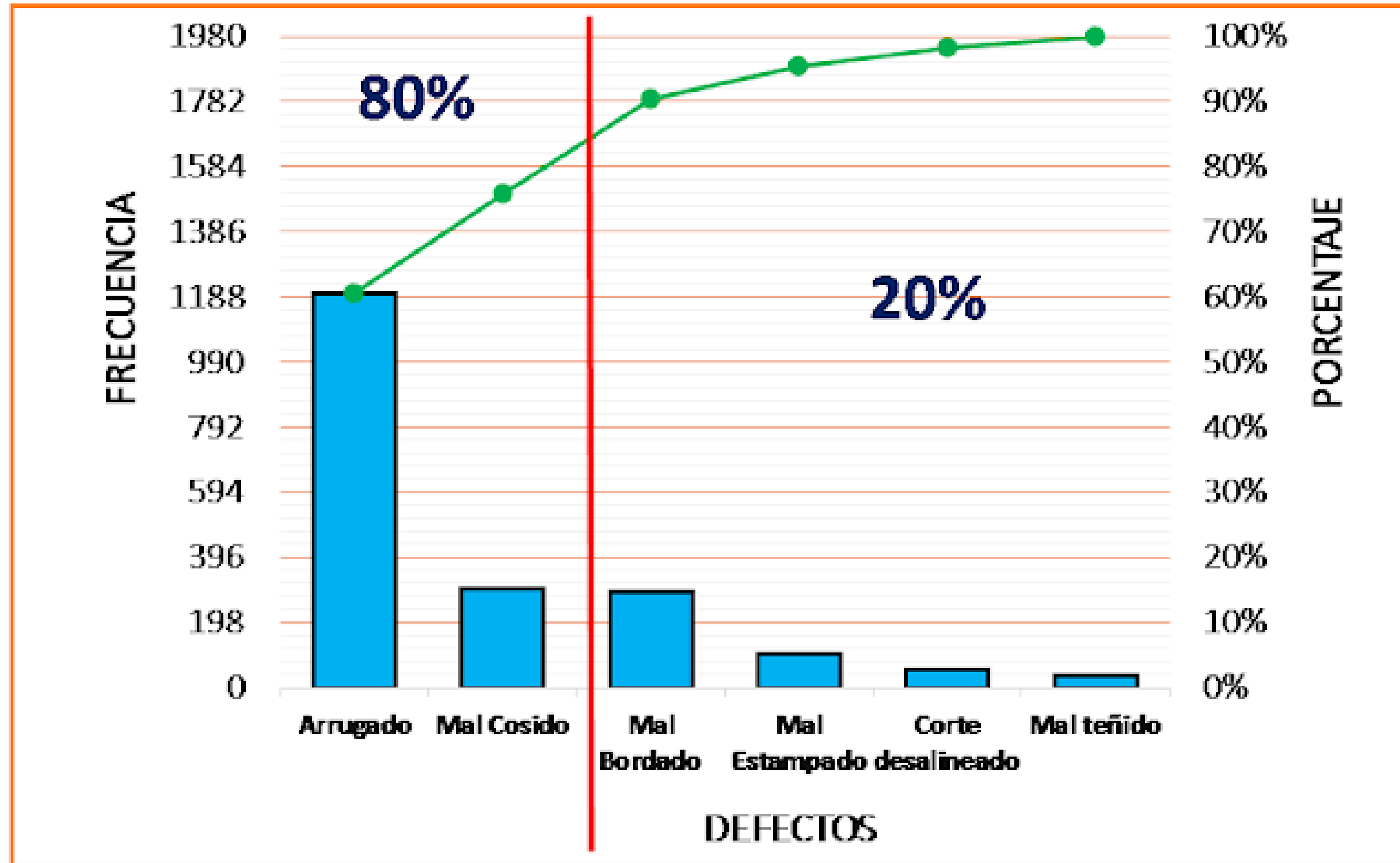


Diagrama de Pareto



Histograma

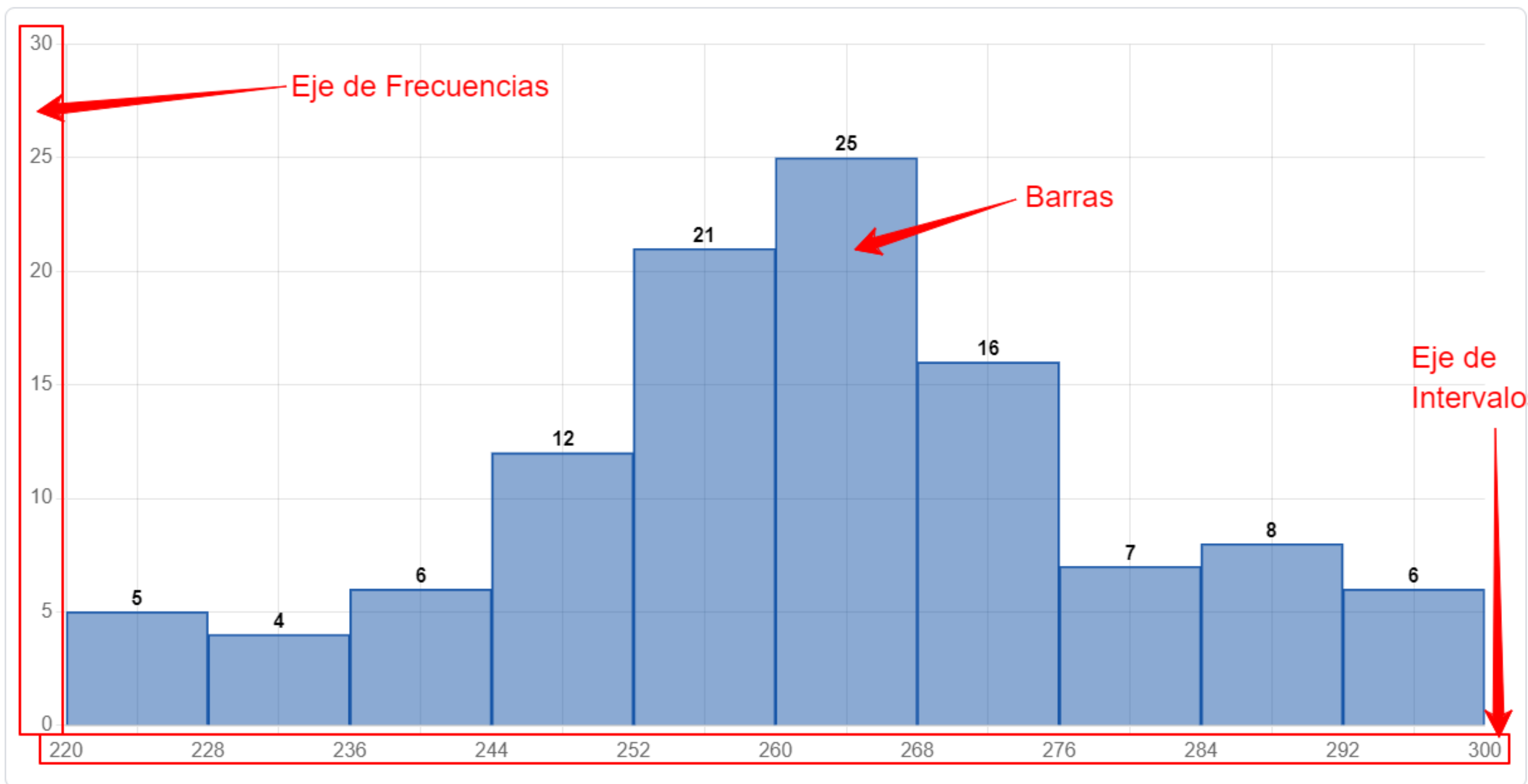


Diagrama de Estratificación

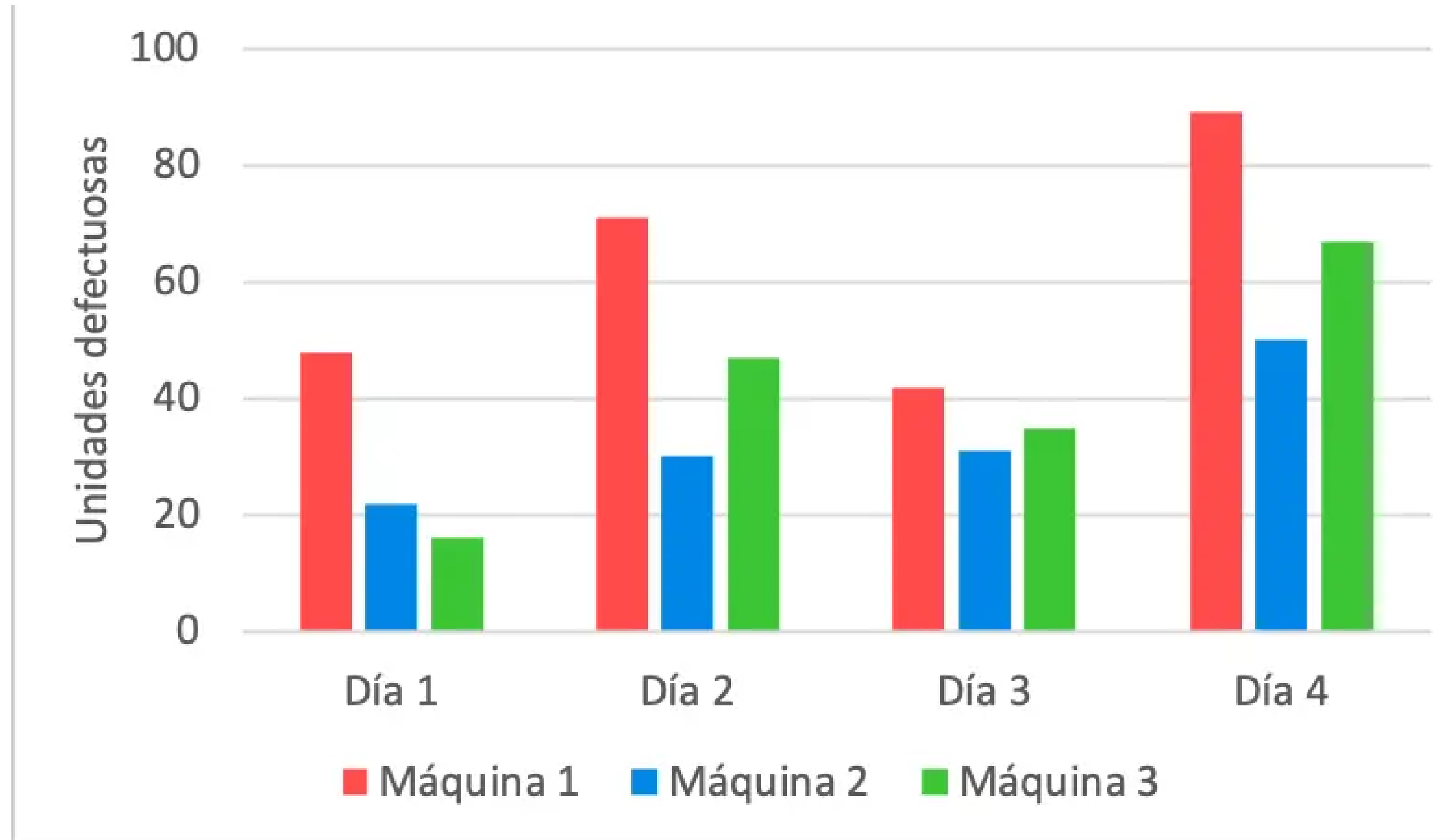


Gráfico de Control

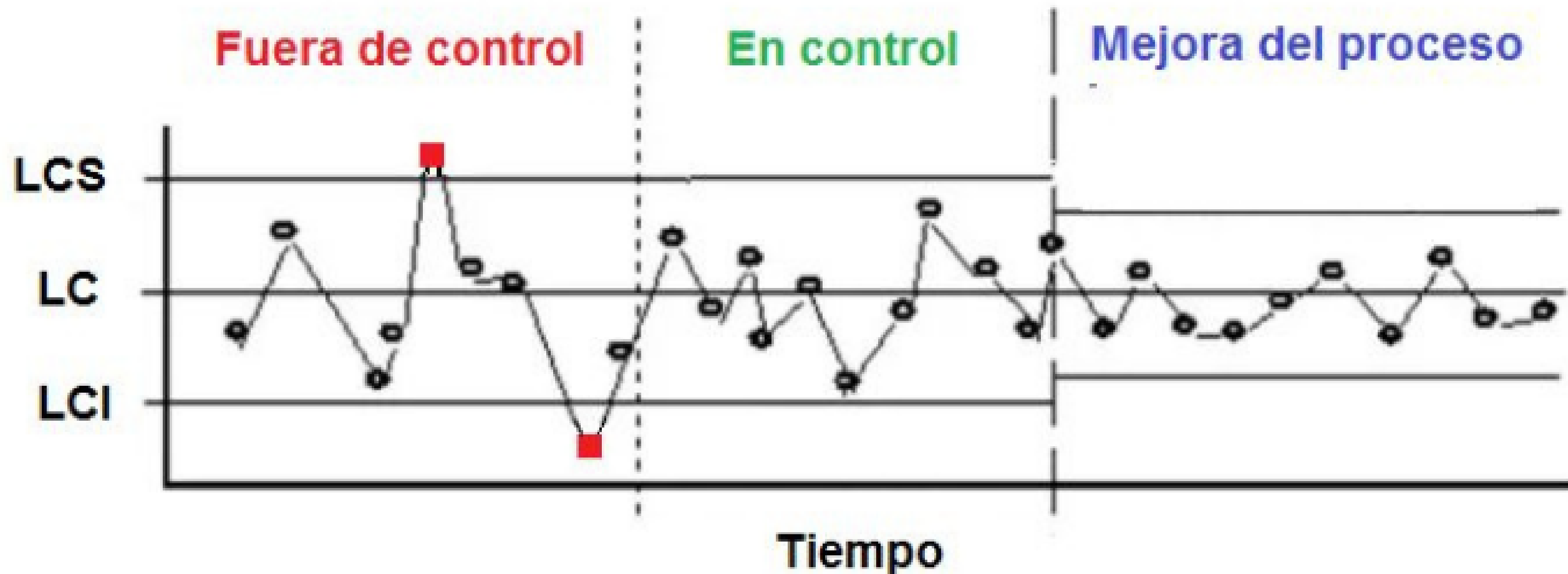
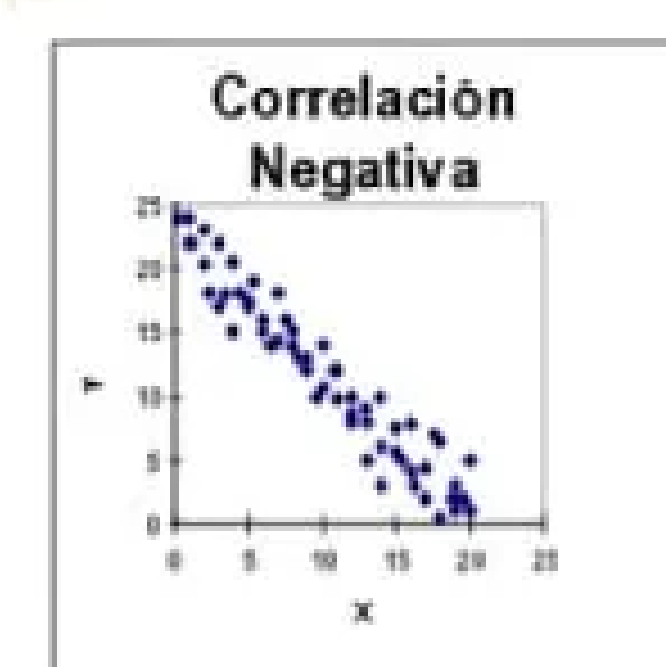
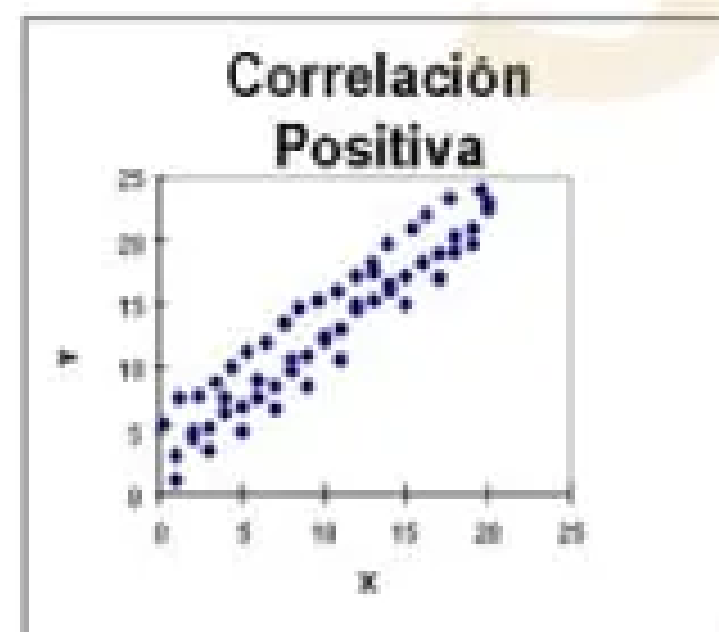
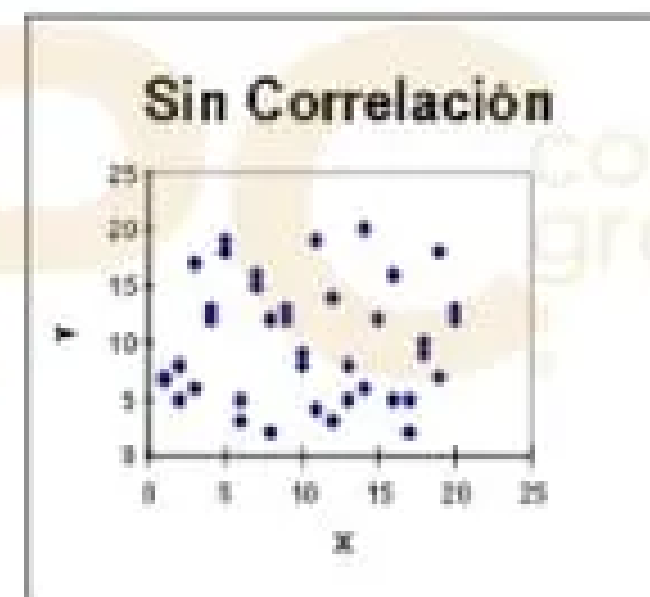
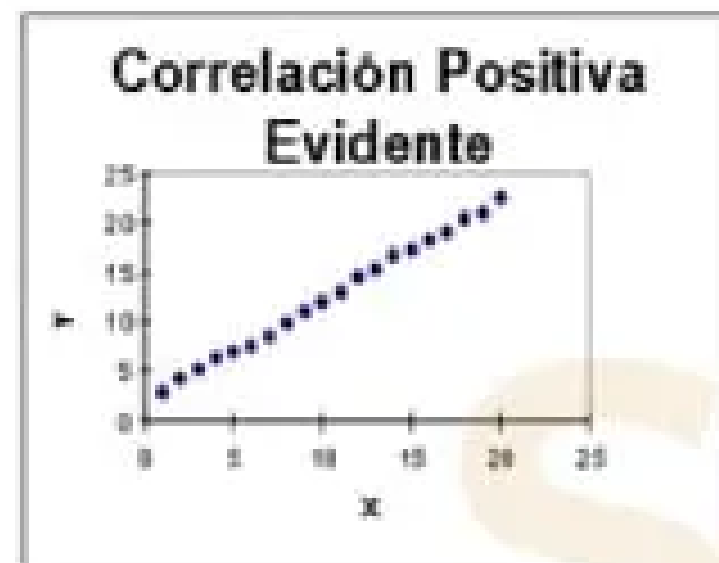


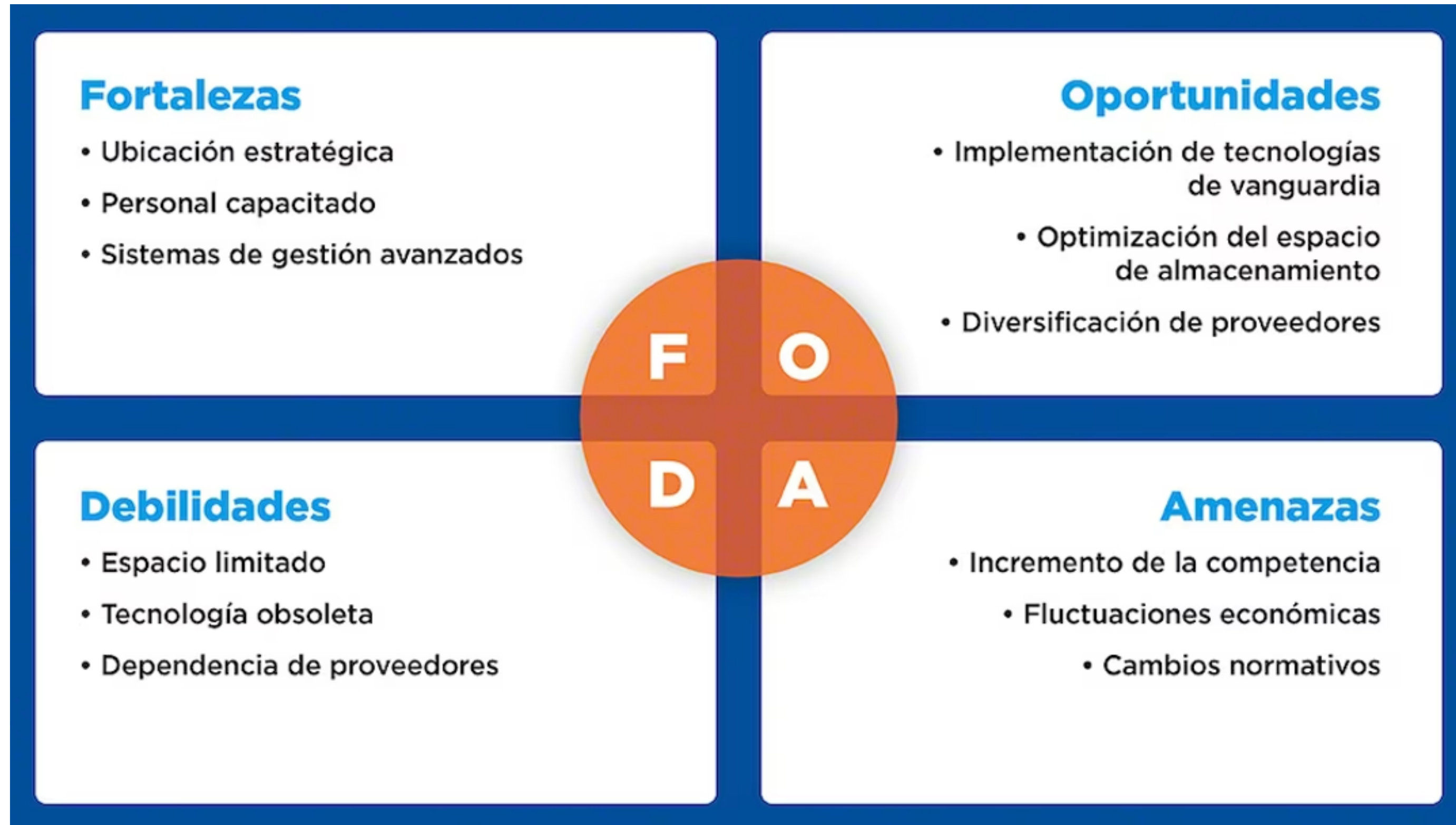
Diagrama de Dispersión

Correlación entre las variables Y y X



Herramientas de Análisis Interno y Externo

Análisis FODA



Matriz de FODA Cruzado o CAME

MATRIZ DAFO CRUZADO O CAME	Principales Oportunidades 1. --- 2. --- 3. ---	Principales Amenazas 1. --- 2. --- 3. ---
Principales Fortalezas 1. --- 2. --- 3. ---	Estrategias FO (usar Fortalezas para aprovechar oportunidades) Explotar	Estrategias FA (usar fortalezas para evitar amenazas) Mantener
Principales Debilidades 1. --- 2. --- 3. ---	Estrategias DO (superar debilidades aprovechando oportunidades) Corregir	Estrategias DA (reducir debilidades y evitar amenazas) Adaptar

Análisis PESTEL

Políticos

- Cambios de gobierno
- Normativas antimonopolios
- Acuerdos internacionales
- Cambios en las legislaciones
- Movimientos políticos
- Estabilidad del gobierno

Económicos

- Políticas monetarias
- Tasas de empleo
- Crecimiento económico
- Producto Interno Bruto (PIB)
- Regulaciones bancarias
- Impuestos

Socioculturales

- Demografía
- Estilo de vida
- Hábitos y tendencias
- Nivel educativo o de ingresos
- Nivel cultural
- Factores religiosos y creencias

Tecnológicos

- Inteligencia artificial
- Machine learning
- Programmatic
- Software en la nube
- CRM o ERP

Ecológicos

- Cambio climático
- Cultura del reciclaje
- Políticas medioambientales
- Riesgos naturales

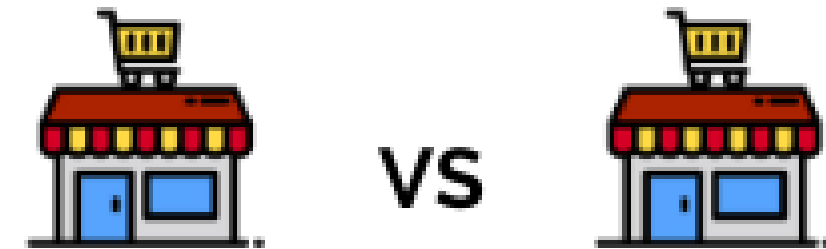
Legales

- Derechos de autor
- Propiedad intelectual
- Licencias y certificaciones
- Reglas sanitarias
- Seguridad laboral
- Salarios

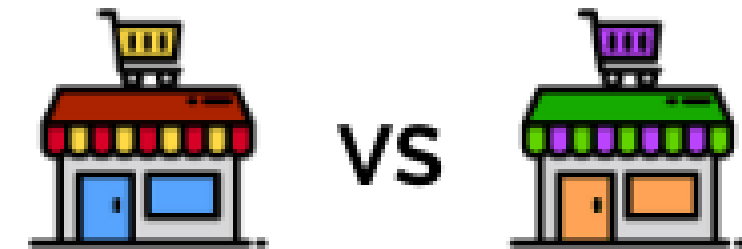
Tipos de Benchmarking



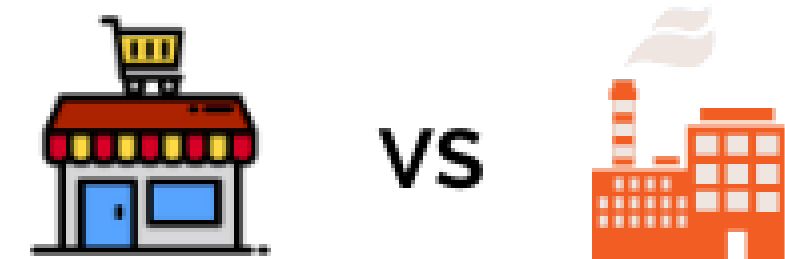
Benchmarking interno



Benchmarking competitivo



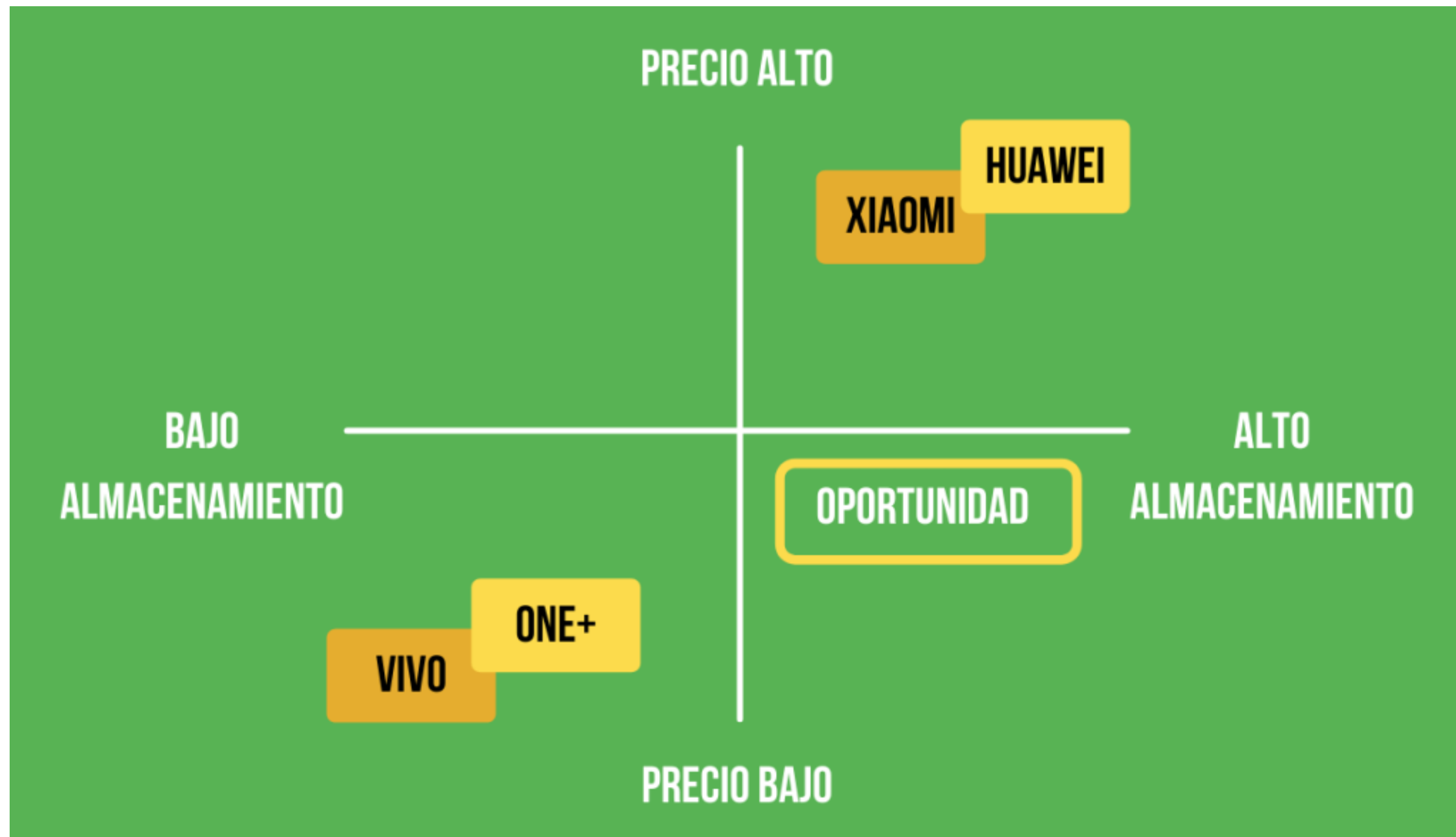
Benchmarking funcional



Matriz de Benchmarking

Empresa	Calidad Restaurantes	Calidad Entrega	Variedad de Comida	Rapidez	Precio Medio	Coste de Delivery
	Alta	Alta	Muy alta	Muy alta	30\$	Gratis (con Glovo Prime) / 3\$ sin Prime
	Alta	Muy alta	Alta	Alta	40\$	3\$
	Media	Media	Media	Alta	25\$	2\$
	?	?	?	?	?	?

Cuadrante de Benchmarking



Diagnóstico de Clima Laboral



Diagnóstico de Estados Financieros

Flujo de caja BIMBOA

[Anual](#)[Trimestral](#)[Estado de flujo de caja avanzado](#)[Contraer todos](#)

Período terminado:	2024 31/03	2023 31/12	2023 30/09	2023 30/06
Período:	0 meses	0 meses	0 meses	0 meses
Resultado consolidado del ejercicio	-	3291,96	4184,74	3954,1
Flujos de efectivo de las actividades de explotación ▾	-	13268,23	10718,85	5891,8
Flujos de efectivo de las actividades de inversión ▾	-	-14073,82	-10264,1	-8675,44
Flujos de efectivo de las actividades de financiación ▾	-	1115,26	-765,34	3867,04
Efecto de las variaciones de los tipos de cambio	-161	-446,32	-474,47	-505,88
Variación neta del efectivo y equivalentes	-	103,84	-236,5	504,62
Saldo de efectivo a la apertura	17568	6249,29	6485,79	5981,16
Saldo de efectivo al cierre	17568	6353,12	6249,29	6485,79
Flujo de caja libre	-	-3581,36	-634,49	-1015,59
Crecimiento del flujo de caja libre	-	-464,44	37,52	77,04
Rendimiento del flujo de caja libre	-	-0,053	0,495	-0,443

* En millones de MXN (excepto para los elementos por acción)

Diagnóstico de Ventas

