

SHAO

ANALIZANDO SISTEMAS COMERCIALES

DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL PARA COMERCIOS

Versión impresa

Fecha de Emisión: Junio 2026

Carta de Bienvenida

Estimado(a) Empresario(a) y Fundador(a),

Bienvenido al punto de partida de la evolución de tu negocio. El documento que tienes en tus manos no es un cuestionario tradicional ni una auditoría superficial; es un mapa de navegación diseñado para **desentrañar** la complejidad operativa, comercial y estructural de tu comercio.

En el entorno competitivo actual, la claridad es el activo más valioso de un líder. Este diagnóstico te permitirá pausar la inercia del día a día, observar tu organización desde una perspectiva sistémica y tomar decisiones fundamentadas en datos precisos. Agradecemos tu confianza al elegir la metodología SHAO para trazar la ruta de crecimiento y consolidación de tu empresa.

Atentamente,

El Equipo de Consultoría SHAO

Conoce más de nosotros en

shao.com.mx

Filosofía SHAO

Propósito fundacional. SHAO existe porque el tiempo es el único recurso que no se recupera. Sus fundadores vivieron de primera mano lo que viven miles de emprendedores mexicanos: años invertidos en estructuras sin visión, negocios que operan por inercia y una libertad que nunca termina de llegar. "Un negocio mal diseñado no es un negocio. Es un autoempleo disfrazado que consume la vida de quien lo opera."

Nuestra visión. Se fundamenta en la íntima conexión entre la **Estructura**, la **Identidad** y el **Propósito**. Creemos firmemente que los negocios, al igual que las grandes obras arquitectónicas, requieren de cimientos sólidos, una distribución eficiente y una fachada con carácter que resuene en su entorno.

Diseñamos metodologías corporativas bajo tres pilares inquebrantables:

- **Rigor Técnico:** Estructuras financieras y comerciales métricas, medibles y escalables.
- **Sensibilidad Estética:** La marca y el espacio (físico y digital) como extensiones directas del valor de negocio.
- **Enfoque Humano:** El desarrollo del fundador y su equipo como el motor indispensable para sostener cualquier estructura.

“Un negocio sin diseño es una casa construida sin planos”

Cómo Utilizar el Diagnóstico

Este diagnóstico se despliega a través de un análisis concéntrico dividido en **4 capas críticas**. Se recomienda realizar la evaluación en sesiones individuales por capa para asegurar el enfoque y evitar el sesgo de fatiga. Sigue estos pasos:

1. Lee detenidamente los criterios de evaluación de cada sección.
2. Asigna una puntuación objetiva basándote en las escalas provistas (1–5 o 1–10 según corresponda).
3. Suma los puntajes para obtener el Score Global sobre la base de 0 a 100 puntos.

4. Utiliza los sistemas de semáforos para identificar zonas de peligro inmediato, transición o consolidación.
5. Diseña las acciones correctivas en las hojas de trabajo integradas al final.

Escala de Puntuación y Semáforos

Para asegurar una interpretación unificada, se implementa un sistema visual de semáforos ligado al porcentaje final de madurez:

Rango de Puntuación	Nivel de Madurez	Estado Visual (Semáforo)	Acción Requerida
0 a 49 puntos	Crítico / Supervivencia	CRÍTICO	Intervención estructural inmediata. Fugas financieras o debilidad de marca extrema.
50 a 74 puntos	Funcional / Operativo	TRANSICIÓN	Optimización de procesos, automatización comercial y profesionalización de la identidad.
75 a 100 puntos	Optimizado / Líder	CONSOLIDADO	Escalamiento, innovación continua y blindaje de la cultura corporativa.

Capa 1: El Fundador

El núcleo de cualquier comercio radica en la mentalidad, competencias y visión de su creador. Esta capa evalúa la capacidad del líder para guiar la estructura sin convertirse en un cuello de botella operativo.

1.1 Checklist de Evaluación (Escala 1 a 5)

Instrucciones: Evalúe de 1 (Deficiente / Inexistente) a 5 (Excelente / Consolidado).

Criterio de Análisis Técnico	Puntaje	Semáforo sugerido
Desarrollo Personal: El fundador equilibra su agenda, evita el agotamiento crónico y dedica tiempo formal a la capacitación estratégica.	[] / 5	1-2 R • 3 A • 4-5 V
Visión y Liderazgo: La visión de crecimiento a 3 y 5 años está documentada y es comprendida por los puestos clave del negocio.	[] / 5	1-2 R • 3 A • 4-5 V
Equipo y Cultura: Existe claridad en la delegación de responsabilidades; el comercio opera eficientemente si el fundador se ausenta 15 días.	[] / 5	1-2 R • 3 A • 4-5 V

1.2 Matriz FODA del Fundador

FORTALEZAS (Internas - Habilidades, Enfoque)		OPORTUNIDADES (Externas - Tendencias, Mercado)	
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	
DEBILIDADES (Internas - Limitantes, Operación)		AMENAZAS (Externas - Competencia, Entorno)	

1.3 Ejercicios de Desbloqueo Operativo

Ejercicio de Auditoría de Tiempo:

Enumere las 3 actividades diarias que le absorben más del 60% de su tiempo y defina a quién o mediante qué sistema digital serán delegadas en los próximos 45 días.

1. Actividad: _____
 -> Delegar a: _____
2. Actividad: _____
 -> Delegar a: _____
3. Actividad: _____
 -> Delegar a: _____

Capa 2: La Estructura del Negocio

Evaluación de la viabilidad estratégica, salud financiera, modelo transaccional del comercio y resiliencia ante contingencias del mercado.

2.1 Checklist Estructural (Escala 1 a 10)

Instrucciones: Evalúe de 1 (Sin control) a 10 (Control absoluto y optimizado).

Componente del Negocio	Métrica (1-10)	Semáforo
Modelo de Negocio: Claridad en los canales de monetización recurrentes y márgenes de ganancia brutos por categoría de producto.	[] / 10	1-5 6-8 9-10
Público Objetivo: Definición precisa del Buyer Persona; segmentación basada en datos de compra reales y no en suposiciones.	[] / 10	1-5 6-8 9-10
Oferta de Valor: Propuesta única de venta clara, diferenciada formalmente de los competidores directos de la región.	[] / 10	1-5 6-8 9-10
Finanzas: Control exacto de estados financieros, flujo de caja proyectado a 3 meses y separación total de finanzas personales del fundador.	[] / 10	1-5 6-8 9-10

2.2 Matriz de Riesgos Corporativa

Instrucciones: Llena la siguiente matriz de acuerdo a tu autoanálisis, bajo los siguientes criterios :

Riesgo identificado: se listan las amenazas específicas que ponen en peligro la estabilidad del comercio.

Impacto: Qué tan grave sería el daño si el riesgo llega a pasar (pérdida de dinero, cierre temporal, daño a la reputación).

Probabilidad: Qué tan viable o frecuente es que ese riesgo ocurra en el contexto actual del comercio.

Estrategia de mitigación: Aquí se define la acción concreta, el proceso o la política que el negocio va a implementar para reducir la probabilidad de que ocurra el riesgo, o bien, para disminuir el impacto si es inevitable

Riesgo Identificado	Impacto (B/M/A)	Probabilidad (B/M/A)	Estrategia de Mitigación / Blindaje
Ejemplo: Falta de liquidez estacional	Ejemplo:Alto	Ejemplo:Media	Ejemplo: Crear una reserva equivalente a 2 meses de costo operativo fijo.

Capa 3: Sistema Comercial

Análisis de los mecanismos de atracción, conversión, retención y las metodologías de innovación aplicadas a la aceleración de ventas.

3.1 Matriz de Diagnóstico Comercial (Escala 1 a 10)

Dimensión	Criterio Técnico Operativo	Puntaje	Estado
Marketing	Estrategias de contenido consistentes, inversión medida en pauta digital y cálculo preciso del Costo de Adquisición de Cliente (CAC).	[] / 10	Por evaluar
Ventas	Proceso de cierre estandarizado, capacitación constante del personal de mostrador/digital y metas comerciales mensuales claras.	[] / 10	Por evaluar
Experiencia de Cliente	Protocolo de postventa, atención oportuna ante garantías o quejas y medición del índice de recomendación neta (NPS- <i>(Net Promoter Score)</i>).	[] / 10	Por evaluar
Innovación	Monitoreo sistemático de nuevas tecnologías de venta y adaptabilidad ágil en la oferta de productos o servicios.	[] / 10	Por evaluar

3.2 Auditoría del Embudo Comercial (Métricas de Conversión)

Analice el flujo de conversión del comercio identificando el porcentaje de pérdida de prospectos:

- **Atracción (Tráfico/Alcance):** ¿Cuántas personas conocen el comercio mensualmente? _____
- **Interacción (Leads/Visitas):** ¿Cuántos prospectos reales interactúan o entran al local o embudo de venta? _____
- **Conversión (Ventas Efectivas):** ¿Cuántos realizan una compra final? _____
- **Fidelización (Recompra):** ¿Qué porcentaje de clientes regresa en un periodo de 60 días? _____

Capa 4: Presencia

Evaluación del impacto visual, congruencia de marca, diseño de la experiencia espacial y coherencia omnicanal (ecosistemas físicos y entornos digitales).

4.1 Checklist de Identidad y Espacios (Escala 1 a 5)

Criterios de Presencia de Marca	Escala (1-5)	Semáforo
Identidad de Marca: Aplicación correcta del logotipo, tipografías y paleta de colores institucional en todos los puntos de contacto.	[] / 5	1-2 Crit • 3-4 Reg • 5 Opt
Espacios Físicos: Distribución del local (Layout), iluminación correcta, limpieza, señalética funcional y diseño enfocado en incentivar el recorrido del cliente.	[] / 5	1-2 Crit • 3-4 Reg • 5 Opt
Espacios Digitales: E-commerce o sitio web optimizado, perfiles de redes sociales activos, fichas de Google Maps actualizadas y con reseñas positivas.	[] / 5	1-2 Crit • 3-4 Reg • 5 Opt

Análisis del Entorno Físico (Enfoque Arquitectónico Comercial):

Evaluar si el diseño interior refleja la calidad de la oferta. ¿Existe una correcta transición de colores (ej. balances con bases neutras Arena o tonos de acento Gris Cálido y Azul Petróleo)? ¿El mobiliario facilita el flujo operativo o entorpece la experiencia de venta?

Scorecard General SHAO

Sume los resultados parciales obtenidos en cada sección y conviértalos al sistema base 0–100 para determinar el estatus de madurez global del negocio.

Capa Evaluada	Puntaje Máximo Absoluto	Puntaje Obtenido	Factor de Conversión	Puntaje Ponderado
Capa 1: El Fundador	15 puntos	[]	x 1.66	[] / 25
Capa 2: Estructura del Negocio	40 puntos	[]	x 0.625	[] / 25
Capa 3: Sistema Comercial	40 puntos	[]	x 0.625	[] / 25
Capa 4: Presencia	15 puntos	[]	x 1.66	[] / 25
SCORE TOTAL DEL COMERCIO			Suma Directa	[] / 100

Priorización: Impacto vs Esfuerzo

Te recomendamos clasificar las iniciativas detectadas durante el diagnóstico para estructurar el plan de trabajo táctico a través de la matriz de priorización. La **Matriz de Priorización: Impacto vs. Esfuerzo** es una herramienta de toma de decisiones que sirve para filtrar todas las ideas, problemas y soluciones detectados durante el diagnóstico y transformarlos en un plan de trabajo realista.

¿Cómo se maneja? (Los 4 Cuadrantes)

La herramienta cruza dos variables:

1. **Impacto:** Qué tanto beneficio, ventas o estabilidad le traerá al negocio (Bajo / Alto).
2. **Esfuerzo:** Cuánto tiempo, dinero, energía o personal se requiere para implementarlo (Bajo / Alto).

Al cruzar estas variables en el documento, se generan 4 cuadrantes con una estrategia de ejecución muy clara:

1. Alto Impacto / Bajo Esfuerzo (*Ganancias Rápidas o Quick Wins*)

- **Qué es:** Acciones que transforman el negocio casi de inmediato pero que no requieren una inversión masiva de tiempo o dinero.
- **Estrategia: Hacer de inmediato.** Son las primeras que debes colocar en tu plan de acción.
- **Ejemplo en un comercio:** Cambiar la iluminación de la fachada del local o automatizar un mensaje de bienvenida por WhatsApp Business para no perder clientes.

2. Alto Impacto / Alto Esfuerzo (*Proyectos Estratégicos*)

- **Qué es:** Iniciativas que traerán un retorno de inversión masivo o resolverán un problema estructural grave, pero que requieren planeación, presupuesto y semanas de trabajo.
- **Estrategia: Planificar y calendarizar.** No se hacen de la noche a la mañana; se rompen en tareas más pequeñas.
- **Ejemplo en un comercio:** Rediseñar por completo el *layout* (distribución arquitectónica) de la tienda para mejorar el flujo de ventas o migrar a un sistema de inventario automatizado (ERP).

3. Bajo Impacto / Bajo Esfuerzo (*Tareas Simples o Rellenos*)

- **Qué es:** Tareas fáciles de hacer pero que no van a mover la aguja de las ventas ni a solucionar la vida del fundador.

- **Estrategia: Delegar o hacer solo en tiempos libres.** No deben quitarle foco a lo importante.
- **Ejemplo en un comercio:** Cambiar el diseño de las tarjetas de presentación físicas o reordenar un archivo muerto.

4. Bajo Impacto / Alto Esfuerzo (*Tareas Inútiles o Agujeros Negros*)

- **Qué es:** Tareas que consumen una cantidad absurda de recursos, dinero o tiempo, pero que al cliente final no le importan o no generan rentabilidad.
- **Estrategia: Descartar o posponer indefinidamente.**
- **Ejemplo en un comercio:** Desarrollar una aplicación móvil propia desde cero para una tienda local cuando un catálogo digital en web o Instagram funcionará igual de bien por una fracción del costo.

Alto Impacto / Bajo Esfuerzo (Ganancias Rápidas)	Alto Impacto / Alto Esfuerzo (Proyectos Estratégicos)
1.	1.
2.	2.
1.	1.
2.	2.
Bajo Impacto / Bajo Esfuerzo (Tareas Simples)	Bajo Impacto / Alto Esfuerzo (Descartar / Posponer)

Plan de Acción 30-60-90 Días

Crea tu plan de acciones inmediatas derivada de la matriz de priorización, toma como ejemplo el siguiente.

Periodo	Objetivo Principal Táctico	Responsable	Indicador de Éxito (KPI)
Días 1 al 30	Mitigar riesgos críticos y corregir fugas en el flujo de efectivo / embudo.		Saldo de caja positivo / Tasa de rebote reducida.
Días 31 al 60	Optimizar procesos operativos, capacitar al equipo y unificar la marca.		Manuales de venta validados / Criterios de diseño aplicados.
Días 61 al 90	Lanzar campañas de expansión comercial e implementar innovación digital.		Incremento del % de conversión / Nuevos leads captados.

Si has llegado hasta aquí, ahora tienes algo que el 90% de los dueños de comercios no tienen: **claridad absoluta sobre tus grietas y tus fortalezas**. Acabas de ver la radiografía actual de tu negocio en rasgos generales.

Sin embargo, un plano arquitectónico no levanta paredes por sí solo. El verdadero reto comienza ahora: **¿Cómo transformar estos puntajes en un sistema comercial automatizado, rentable y que no dependa 100% de tu tiempo?**

En **SHAO** te ayudamos a construir esos cimientos a través de dos caminos:

1. **Sesiones de Acompañamiento Estratégico**
2. **Diseño de Sistema Comercial Completo:**



[\[Haz clic aquí para agendar una Sesión de Diagnóstico 1-on-1 de Cortesía\]](#) y diseñemos juntos la estructura de tu crecimiento.

Visítanos en shao.com.mx o escríbenos directamente para dar el siguiente paso.

COMPARTENOS TUS RESULTADOS EN REDES PARA OBTENER UN DISEÑO MÁS ESPECÍFICO PARA TI