

Matriz de Análisis de capacidades

Capacidad estratégica	Problema del negocio que aborda	Comportamientos observables	Nivel actual	Nivel requerido	Evidencias en la organización	Acciones de desarrollo
Ejemplo: Gestión de clientes	Pérdida de clientes clave	Escucha activa, seguimiento de compromisos, anticipación de necesidades	Medio	Alto	Reclamos frecuentes, baja recompra	Mentoría comercial, revisión de procesos de contacto

Fuente: Elaboración propia