

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

**CONSULTORÍA EMPRESARIAL**

**ALBERTO DE JESUS LOPEZ MUÑOZ**



**AUBDEMAR ALEGRIA THOMAS**

**PALENQUE, CHIAPAS A 18 DE ENERO DEL 2021.**

## **INTRODUCCION**

Consultar es una palabra que normalmente se ocupa cuando necesitamos opinión externa o interna sobre algo que tenemos duda o que se considere no se esté haciendo bien o no esté dando resultados y nos ayude a continuar en la idea o desistir y cambiarla.

Para ello recurrimos a expertos en materia que nos auxilien y guíen en lo que se necesite, llamados consultores, considerados profesionales expertos en la orientación de distintos campos con el propósito de mejorar las prácticas que realizan las empresas y quienes participan en ella.

## **CONCEPTO, NATURALEZA DE LA CONSULTORÍA**

Se dice que para empezar la consultoría debe ser vista como una profesión, igual que muchos temas esta también tiene diferentes conceptos, pero todas concluyen en que son servicios de ayuda y/o asesoramiento que requiere una empresa para la mejora en gestión y prácticas empresariales. La consultoría de empresas es un servicio al cual los directores de empresas pueden recurrir si sienten con necesidad de ayuda en la solución de problemas.

Entonces está bien decir que son profesionales independientes, capacitados y/o calificados para la resolución de problemas en diferentes áreas o ámbitos de la empresa, de acuerdo a sus necesidades puesto que no siempre se trata de problemas y claro también de la ardua investigación que realiza el mismo consultor y con ayuda de la compañía solicitante al decir que necesita para que se le recomiende adecuadamente y el tener la capacidad de adecuar la ayuda correspondiente, pues no todas las empresas requieren lo mismo y aunque fuese el mismo problema que otras se debe de tratar de maneras distintas.

## **ALCANCES E IMPORTANCIA DE LA CONSULTORÍA**

El objetivo fundamental de la consultoría profesional es proporcionar recomendaciones viables e implantar medidas apropiadas para aumentar la productividad y la competitividad de las empresas.

Se expresan cinco razones generales por los cuales un cliente a depender de un consultor.

# UNIVERSIDAD DEL SURESTE

- Alcanzar los fines y objetivos de la organización, tiene por finalidad aumentar el valor de la organización cliente.
- Resolver los problemas gerenciales y empresariales, se utiliza el término “problema” para describir una situación en la que existe una diferencia o discrepancia entre lo que sucede realmente o sucedería y lo que debería o podría suceder.
- Descubrir y evaluar nuevas oportunidades, ven una oportunidad de mejora y consideran a las empresas de consultoría como una fuente de información para la captación de ideas que innoven y mejoren a la empresa.
- Mejorar el aprendizaje, Lyndon Urwick: señala que “el único trabajo que vale realmente la pena hacer como consultor es el que instruye, el que enseña a los clientes y a su personal a administrar mejor sus negocios”.
- Poner en práctica los cambios, vistos como agentes de cambio, el consultor ayuda a las organizaciones clientes a entender los cambios y a adaptarse a ello con innovaciones necesarias las ayuden a sobrevivir y tener éxito en un entorno cambiante continuamente.

## **PROFESIONALISMO Y ÉTICA EN LA CONSULTORÍA**

Como cualquier otra profesión, el título de consultor no cuenta con códigos específicos que lo respalden, por lo que el cliente tiene que tener plena confianza en lo que el representante este vendiéndole en ese momento, y suerte de no caer con algún charlatán.

Para que un consultor pueda ser considerado como un profesional, éste tiene que tomar a conciencia ciertas características que conceptúen sus propias normas y éticas con respecto a su colaboración con el cliente. Debe poseer conocimientos teóricos y prácticos, poner todo de su parte para beneficio del cliente, ser imparcial no dejándose llevar de emociones que entorpezcan su objetivo, ser reservados al no revelar información de sus clientes, entre otras. Esto con la finalidad de ofrecer un servicio limpio salvaguardando los intereses del cliente y de sí mismo.

## **EL PAPEL DEL ADMINISTRADOR EN LA CONSULTORÍA**

Debido a su amplio conocimiento en las diferentes áreas de una empresa, por lo aprendido teóricamente dentro de las aulas y en base a sus experiencias una vez ejercida la carrera, el

# UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Administrador es el candidato idóneo para ser consultor empresarial. Ofreciendo un idóneo servicio de mejora a la organización

## **CERTIFICACIÓN DEL CONSULTOR**

La certificación de consultores no es un tema tomado en serio porque es visto como algo que cualquier profesional con experiencia puede realizar, y por lo que tampoco calificaría como una carrera profesional, es un debate entre gente que lo desacredita y quien lo apoya, y quienes apoyan no quitan el dedo del renglón al crear grupos e instituciones de consultores de empresas que han diseñado sus propios criterios en la calificación de consultores para que estos sean tomados a consideración por empresas pues cumplen con ciertas condiciones para ser consultores calificados

Criterios adoptados y adaptados por otros grupos con el fin de crear reciprocidad entre todos los institutos generando sus propios principios de certificación. La certificación y otros procedimientos análogos son voluntarios y se dejan en manos de las organizaciones privadas de consultores. La certificación no tiene que responder a ningún criterio. La licencia se puede retirar en casos de mala conducta.

## **TIPOS DE CONSULTORES**

Normalmente se puede escuchar hablar de dos tipos, consultores internos y consultores externos, pero también existen otros tipos de consultores que se dedican de manera más concentrada, organismos formados con enfoques variados y/o específicos.

Los consultores internos, son aquellos directivos o especialistas que encuentran dentro de la empresa, teniendo como ventaja el conocimiento en función de la empresa, a diferencia de un externo.

Los consultores externos, son aquellos fuera de la empresa, contratados por considerar que tiene mejor credibilidad que uno interno con un juicio más fresco y parcial.

## **PROCESO DE CONSULTORIA**

Como casi todo lo que existe tiene un inicio, un desarrollo y su final o continuidad, para la consultoría empresarial su paso principal sería el contacto entre el cliente y el consultor una vez que la empresa haya tomado la iniciativa de querer ayuda.

# UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Y es ahí donde, entre pláticas el cliente expone lo que necesite y el consultor lo que ofrece cuando entonces se tomara el plan adecuado para obtener el resultado esperado con cliente satisfecho y una experiencia más para un consultor profesional.

## **ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL PROCESO DE CONSULTORÍA**

Como ya se dijo uno de los pasos principales es el contacto, algo que no es muy fácil si lo parece, pues no siempre el cliente acepta las condiciones que el consultor comparte, tiene que haber empatía de ambas partes. El consultor tiene que convencer al cliente del porque sería una buena idea contratarlo y el cliente tiene que ser flexible si quiere que los resultados favorezcan, tiene que darle herramientas al consultor para que este sepa cómo trabajar y este darle lo que necesite.

Otro de elementos fundamentales está el hablar de los honorarios del consultor un tema difícil cuando no se toma el trabajo del consultor con la seriedad que se le debería tener y no como algo opcional además de que a veces se basan en el resultado que este pueda dar.

## **CONTACTO INICIAL**

Ya hemos mencionado que el contacto inicial lo hace el cliente, pero si el consultor logra atrapar su atención podríamos tener un comienzo diferente, a favor del consultor, como lo lograra, demostrándole al cliente, que lo conoce, lo bueno y lo malo, que sabe lo que necesita y tiene la respuesta a lo que busca. Reforzada de un buen currículum del consultor, porque por mucho que el cliente este necesitado si este no tiene la confianza, no lo contratará, tiene que demostrar que no es un novato, que ya ha tenido experiencias con otras empresas y que estás recomienda su trabajo.

## **DIAGNÓSTICO PRELIMINAR**

Así como el cliente necesita tener seguridad sobre a quién le abrirá las puertas en su empresa para la intervención de lo que necesite, el consultor también debe tener claro que es lo que el cliente espera de él y su percepción sobre problema en cuestión y poder realizar un diagnóstico preliminar que aunque no te da una información detallada o concreta de lo que podría ser el problema, si funciona para recabar puntos estratégicos que ayuden luego de haber realizado una investigación más profunda. Pues en las primeras entrevistas pudiera no ser tan sincera la persona que se encuentre en reunión con el consultor.

## ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN DE LA TAREA

En esta etapa el consultor ya debió haber reunido información que le ayude a construir un plan de trabajo, incluida la estrategia que se seguirá, la cual será presentada oficialmente al cliente en forma de propuesta.

Algunos elementos de la planificación podrían ser:

- **Resumen de la identificación del problema**, el consultor presenta una descripción resumida del problema, uniendo lo que el cliente planteo y su percepción.
- **Objetivos que se han de alcanzar y medidas que se han de adoptar**, los objetivos se deben presentar como medidas de rendimiento en forma cuantificada, donde se describan los beneficios que obtendrá el cliente si el cometido se completa con éxito.
- **Fases del cometido y calendario**, las etapas se tienen que programar con cierto detalle donde dependiendo del tiempo que estipulen den los resultados esperados de acuerdo a la percepción de cada uno cliente y consultor.
- **Definición de las funciones**, a pesar de a ver definido una modalidad de trabajo dice que esta no basta y se tendrá que informar que rol que tendrá cada uno cliente y consultor, y lo que tengan que aportar cada uno para ese estilo de trabajo.

## PRESENTACIÓN DE PROPUESTA AL CLIENTE

El cliente debe quedar impresionado por la calidad técnica de la propuesta y satisfecho con su presentación práctica. Debe ser una presentación clara que facilite el estudio y evaluación de las diferentes propuestas recibidas.

## CONTRATO DE CONSULTORÍA

Esta más que explícito el decir que una vez que el consultor y el cliente conciertan un contrato donde acuerdan trabajar juntos, es un indicador de que la fase inicial del proceso de consultoría ha quedado terminada con éxito. Llevada de la mano con asesoría jurídica dependiendo del sistema jurídico y de las formas comerciales habituales de cada país, donde se llevará a cabo la consultoría.

# UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Las tres formas principales de concertar un contrato son el acuerdo verbal, la carta de acuerdo y el contrato escrito. También existe aquella creada en un ambiente de confianza, respeto y cooperación, llamada contrato psicológico.

## CONCLUSIÓN

La consultoría puede ser más compleja de lo que se piensa o de cómo es vista muchas veces por los empresarios, al solicitar o no sus servicios, es tiempo que un consultor invierte para poder cubrir las necesidades que la empresa llamada cliente necesita. Monetariamente una empresa difícilmente invierte en la contratación de uno externo y busca dentro de su misma organización quien pueda fungir ese cargo, pero hasta esa misma persona requiere de recursos necesarios para poder plantear la solución que la empresa solicita.

Los beneficios que una empresa puede obtener de la consultoría son muchos, dentro de las cuales están el mejoramiento de comunicación entre departamentos, corrección de errores o la minimización de ellos, procesos más eficaces.

Pues ya hemos visto que para que esto suceda la empresa tiene que sentir la necesidad de que requiere la asesoría de un consultor y no este tiene que ser estratégico para hacerle creer a la empresa que lo requiere en beneficio de ella claro.

En fin, quien realice un trabajo de consultoría empresarial debe realizarlo de manera profesional, ética y exhaustiva, donde no tenga duda de que el trabajo de un consultor puede ser tan noble como cualquier otra carrera profesional.

## FUENTES

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LAE/a0de5509e3ece15bf48c5be477292aca-LC-LAE802.pdf>

<https://redconcreta.com/naturaleza-la-consultoria-empresarial/>

<https://www.sincal.org/articulo25-importancia-de-la-consultoria-empresarial.html#:~:text=El%20objetivo%20fundamental%20de%20la,la%20competitividad%20de%20las%20empresas.>

