



Mi Universidad

Sheyla Paola García Aguilar

Proceso de consultoría

Parcial 2

Consultoría Empresarial

Salomón Vázquez

Administración y estrategias de negocios.

Cuatrimestre 8

Proceso de consultoría

Referencias: Antología UDS

FASES DEL PROCESO DE CONSULTORIA

Son:

Iniciación (preparación inicial).
Primeros contactos con clientes.
Diagnóstico preliminar.
Planear el cometido.
Propuestas de tareas.
Contrato.

Diagnostico.
Descubrir los hechos.
Análisis y síntesis.
Examen detallado del problema.

PLANIFICACION DE MEDIDAS (PLAN DE ACCION).
laborar soluciones.
Evaluar opciones.
Propuesta al cliente.
Planear la aplicación de medidas.

* APLICACION IMPLEMENTACION)
Contribuir a la aplicación.
Propuesta de ajustes.
Capacitación.

* TERMINACION
Evaluación.
Informe final.
Establecer compromisos.
Planes de seguimiento retirada.

DETERMINACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y LOS PAPELES

Es:

El cliente y el consultor pueden considerar de manera diferente el resultado previsto y la manera de cumplir el cometido.

Se determina:

El cliente puede entrar en contacto con el consultor con sentimientos contradictorios, pero incluso cuando no hay recelo, ni temor por parte del cliente, existe un peligro de desacuerdo.

Es necesario:

Definir correctamente el problema del que se ha de ocupar el consultor. Todo director o gerente que desea solicitar la ayuda de un consultor no debe limitarse a reconocer la necesidad de esa ayuda.

La comparación entre las definiciones del consultor y del cliente establece la base para una sólida relación de trabajo durante todo el tiempo que dura la consultoría. Para ello es preciso debatir, y el consultor y el cliente deben estar dispuestos a introducir correcciones en su definición inicial del problema.

CINCO RAZONES GENÉRICAS PARA RECURRIR A LOS CONSULTORES

Trata:

Cinco razones amplias o genéricas que motivan a los clientes cuando recurren a consultores, independientemente de las diferencias del campo técnico de intervención y del método concreto de intervención utilizado.

Como:

1. Alcanzar los objetivos y fines de la organización
Toda consultoría en materia gerencial y empresarial apunta a un objetivo general y principal, que consiste en ayudar a los clientes a alcanzar sus metas empresariales, sociales o de otra índole.

2. Solución de problemas gerenciales y empresariales ayuda a los directores, gerentes y otros decisores a resolver problemas es quizá el objetivo mencionado con más frecuencia en la consultoría.

3. Descubrimiento y evaluación de nuevas oportunidades
Los consultores no se sienten especialmente satisfechos de que se los considere remediadores de problemas. Después de todo, si una empresa no tiene dificultades, no tiene motivos para recurrir a una persona con el fin de que se las resuelva.

4. Promoción del aprendizaje
Lyndon Urwick, cuya contribución al fomento de la consultoría profesional de empresas es una de las más importantes, ha señalado 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».

5. Introducción de cambios
ayudar a las organizaciones clientes a entender el cambio, adaptarse a él e introducir las innovaciones necesarias para sobrevivir y tener éxito en un entorno en donde el cambio continuo es la única constante.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL MÉTODO DE LA CONSULTORÍA

Se fundamenta:

Las dos dimensiones de la consultoría. Uno de los elementos comunes es la eficacia con que el consultor atiende las dos dimensiones de un trabajo de consultoría, la técnica que vincula la naturaleza de la gestión o el problema que la empresa tiene con la forma de darle solución.

Se pueden presentar en sistemas:

El esencialmente técnico, el principalmente humano y el de diagnóstico.
Técnico. Los protagonistas son técnicos competentes, los conocimientos base de los consultores.
Humano. Se fundamenta en las ciencias del comportamiento.
Diagnóstico de problemas. La consultoría se basa más en la experiencia del consultor.

La consultoría y la solución de problemas.
El consultor se ocupa de solucionar los problemas de otros. Requiere de la observación de los siguientes principios de ruptura:
Unicidad. Aún con los parecidos, cada problema es único.
Objetivos. Ampliar los objetivos de la intervención para descartar aspectos no esenciales.
Solución siguiente a la próxima. Establecer una solución objetivo en el futuro estimula la innovación.

Contrato de consultoría. Es un documento que organiza y rige la prestación de los servicios a los clientes, también se conocen como: compromisos, casos, asesorías, proyectos o cuentas de clientes.

Contrato de servicios.
Es una variante del contrato de consultoría que abarca una tarea separada en tiempo del trabajo original, puede ser:
Contrato de servicios generales. Analiza tendencias y resultados globales de la empresa tratando de proporcionar mejoras.
Contrato de servicios de especialista.