



Nombre del Alumno: Juan Antonio Espinosa Hernández

Nombre del tema: Mapa conceptual

Parcial:

Nombre de la Materia: CONSULTORÍA EMPRESARIAL

*Nombre del profesor: **salomón Vázquez guillen***

Nombre de la Licenciatura: Administración y Estrategias de Negocios

*Cuatrimestre: **8***

PROCESO DE CONSULTORÍA

FASES DEL PROCESO DE CONSULTORIA

Iniciación

Se convence al cliente del porque son necesarios nuestra experiencia y conocimientos y cuál es el problema o el área a mejorar en la organización

• INICIACIÓN(PREPARACIÓN INICIAL)

- Primeros contactos con cliente
- diagnostico preliminar
- planear el cometido
- propuesta de tareas
- contrato

Diagnostico

En la fase de diagnóstico el consultor tiene que poner en práctica sus habilidades analíticas principalmente escoger datos primarios y secundarios para posteriormente analizar e identificar la s causa s problema

• DIAGNOSTICO

- Descubrir los hechos
- Análisis y síntesis
- Examen detallado del problema

Planificación de medidas

Con un diagnóstico sustentado es evidencia es, más sencillo para el consultor el diseño de las recomendaciones y acciones a realizar por la empresa, cliente para su mejora

• PLANIFICACION DE MEDIDAS (PLAN DE ACCION)

- Elaborar soluciones
- Evaluar opciones
- Propuesta al cliente
- Planear la aplicación de medidas

Aplicación

A partir de la fase de implementación / aplicación la participación del consultor puede disminuir o ser nula. Esto es aquí el cliente puede decidir si realiza el cambio o no.

• APLICACIÓN (IMPLEMENTACION)

1. Contribuir a la aplicación
2. Propuesta de ajustes
3. capacitación

Terminación

Se refiere al seguimiento la cual pocas veces ocurre ya sea por que el consultor tiene otros proyectos de consultoría o no se implementan las recomendaciones sugeridas

• TERMINACION

- Evaluación
- Informe final
- Establecer compromisos
- Planes de seguimiento
- retirada

DETERMINACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS Y LOS PAPELES

la relación entre el cliente y el consultor en un proyecto de consultoría. El cliente puede tener una idea vaga sobre cómo trabajan los consultores, lo que puede generar desconfianza debido a experiencias previas o rumores sobre costos elevados y tiempos prolongados. Aunque no siempre haya desconfianza, puede surgir desacuerdo debido a diferencias en la percepción del resultado esperado.

El proceso comienza con la necesidad de definir el problema de manera precisa. El director o gerente que solicita la ayuda de un consultor debe identificar claramente el problema desde su perspectiva. A menudo, la alta dirección no considerará contratar un consultor sin una descripción clara del problema y el objetivo de la consultoría. El consultor, antes de aceptar el trabajo, debe asegurarse de estar de acuerdo con la definición del problema del cliente y, si es necesario, llegar a su propia conclusión sobre el problema y sus posibles dificultades.

los directores de empresa, a menudo, no logran identificar el fondo de un problema, ya que pueden estar demasiado involucrados en la situación. Prefieren que el consultor explore y descubra aspectos importantes del problema. La base para una relación de trabajo sólida entre consultor y cliente se establece al comparar las definiciones del problema, lo que requiere debate y disposición para modificar la definición inicial y llegar a un acuerdo conjunto. Sin embargo, esta definición no debe considerarse definitiva, ya que nuevos problemas pueden surgir durante el diagnóstico y es posible que se necesiten ajustes.

Además, es importante que tanto el consultor como el cliente aclaren qué buscan con la consultoría y cómo se medirán los resultados. Esto incluye discutir el alcance de la tarea, el rol del consultor y su responsabilidad. A menudo, el cliente entiende mal el papel del consultor en la implementación de las propuestas, ya que tiende a decidir después de recibir los informes. Si es posible, el consultor debe participar en la implementación, aunque si el costo es una preocupación, su presencia puede limitarse.

CINCO RAZONES GENÉRICAS PARA RECURRIR A LOS CONSULTORES

1. Alcanzar los objetivos y fines de la organización: que el principal objetivo de la consultoría gerencial y empresarial es ayudar a los clientes a alcanzar sus metas, que pueden variar según el tipo de organización y sus prioridades (como mejorar la competitividad, rentabilidad, productividad o calidad). Aunque los términos y objetivos específicos pueden diferir, el propósito común de la consultoría es aumentar el valor de la organización cliente de manera tangible y medible.

2. Solución de problemas gerenciales y empresariales: sobre el rol de los consultores, cuya principal tarea es ayudar a los directores y gerentes a resolver problemas dentro de las empresas. Los consultores actúan como profesionales que identifican, diagnostican y resuelven problemas relacionados con la gestión de la organización. Un "problema" se define como una diferencia entre la situación actual y lo que debería o podría ser, y no es solo una situación en sí misma.

3. Descubrimiento y evaluación de nuevas oportunidades: los consultores no se sienten cómodos siendo vistos solo como "remediadores de problemas", ya que esto implica que las empresas solo los recurren cuando tienen dificultades. Sin embargo, los consultores consideran que pueden aportar mucho más. Muchas organizaciones exitosas los contratan no solo para solucionar problemas, sino también para descubrir oportunidades, detectar desviaciones y corregirlas.

4. Promoción del aprendizaje: Lyndon Urwick, reconocido por su importante aporte al desarrollo de la consultoría profesional de empresas, subraya que el trabajo valioso de un consultor es el que instruye, enseñando a los clientes y a su personal a administrar mejor sus negocios. En la consultoría moderna, este enfoque es esencial. Los clientes recurren a consultores no solo para resolver problemas específicos, sino también para adquirir sus conocimientos técnicos, como sobre análisis del entorno, reestructuración empresarial o gestión de calidad. El asesoramiento tiene una función pedagógica: capacitar al cliente, mejorar las competencias organizacionales y permitir que tanto directores como empleados aprendan de su experiencia y la del consultor. El efecto de aprendizaje de la consultoría es probablemente el más importante y duradero. La elección de los métodos de consultoría y el grado de participación del cliente pueden intensificar o atenuar ese efecto

5. Introducción de cambios: El término "agente del cambio" se usa frecuentemente para describir a los consultores, quienes se sienten orgullosos de este rol, ya que refleja uno de los objetivos clave de la consultoría: ayudar a las organizaciones a entender, adaptarse e implementar innovaciones necesarias para sobrevivir y tener éxito en un entorno de cambio constante. Este objetivo ha cobrado mayor relevancia debido a la complejidad y rapidez de los cambios en el entorno, la necesidad de mantenerse actualizado sobre los posibles efectos de esos cambios, y la creciente demanda de flexibilidad y capacidad del personal para adaptarse rápidamente.

ELEMENTOS FUNDAMENTALES DEL MÉTODO DE LA CONSULTORÍA

En el mercado de la consultoría existen diversos enfoques, métodos y estilos que permiten a las organizaciones encontrar el consultor adecuado para sus problemas. Sin embargo, todos los consultores comparten dos dimensiones clave en su trabajo: la dimensión técnica, relacionada con la gestión y resolución de problemas específicos de la empresa, y la dimensión humana, centrada en las relaciones interpersonales. Estas dimensiones están interrelacionadas, por lo que el consultor debe seleccionar los métodos apropiados para abordar ambos tipos de problemas.

1. El esencialmente técnico, el principalmente humano y el de diagnóstico. Sus características son:

- Técnico. Los protagonistas son técnicos competentes, los conocimientos base de los consultores son diversos en el área técnica, algunos tienen conocimiento del método de investigación, los problemas del cliente son principalmente técnicos.
- Humano. Se fundamenta en las ciencias del comportamiento, los consultores están especializados en desarrollo organizacional (DO) y en el desarrollo de los recursos humanos (DRH)

4. 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. Su contenido mínimo es:

- Objetivos.
- Conocimientos especializados que aportará el consultor.
- Tareas que se realizarán y su secuencia.
- Participación del cliente en el proceso.
- Necesidades de recursos.
- Calendario

2. La consultoría y la solución de problemas: Un problema se define como la diferencia entre dos situaciones que preocupan a alguien y que desea superar o al menos reducir. El consultor se encarga de resolver los problemas de otros, pero al comenzar su trabajo, el cliente puede presentar el problema de forma equivocada. Por ello, el consultor debe investigar por su cuenta para identificar con precisión el verdadero problema. En las ciencias sociales, para lograr un conocimiento válido y objetivo, es necesario distinguir entre el sentido común y el enfoque científico, utilizando un método eficaz que se aleje de la recopilación tradicional de información centrada en el problema. Sin embargo, esto 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 objetiva en el futuro estimula la innovación y puede resultar más eficaz

3. Resumen del proceso de consultoría.

5. 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. Proporciona al cliente información técnica y de sugerencias en un sector en que la empresa de consultoría es competente y/o posee conocimientos de punta.