

# Administración de la Información III



[www.uneg.edu.ve](http://www.uneg.edu.ve)



[jrondonf@yahoo.com](mailto:jrondonf@yahoo.com)



0414 0950342

0416 6860796

**Prof. Jesús M. Rondón F**



## EDGAR SCHEIN, CONSULTORÍA DE PROCESOS

CAP. 1 PARTE 1, CAP. 3 PARTE 10, 11 Y 12

Silvia Eréndira Rodríguez M.

Maestría en DOH

Julio 2008



## Modelos de Consultoría Vs. Consultoría de Procesos.

Modelo	Consultoría de Procesos
<b>Modelo de Adquisición de Servicio de un experto:</b> El Gerente define una necesidad y concluye que no tiene recursos ni tiempo para satisfacer esa necesidad, por lo que busca a un consultor.	<b>Implica que el gerente y el consultor pasan por un periodo de diagnóstico conjunto. Los clientes deben aprender a ver el problema por si mismos al participar en el proceso de diagnóstico conjunto y al involucrarse activamente para generar un remedio.</b>
<b>Modelo Médico – Paciente:</b> El Gerente llama al consultor para que “revise” la organización y descubra si hay algo que no esté funcionando bien y requiera tratamiento, o bien el gerente ya detecto síntomas de enfermedad.	

### Consultoría de Procesos:

Representa un conjunto de actividades del consultor que ayuda al cliente a percibir, entender y actuar sobre los hechos del proceso que suceden en su entorno con el fin de mejorar la situación según el deseo del propio cliente.



### Reunión Exploratoria:

- Se busca que el gerente tenga verdadera disposición para buscar juntos un diagnóstico.
- Un obstáculo que se puede presentar es que el gerente solo quiera que se le confirme un curso de acción sobre el cual ya ha tomado una decisión o desea una solución rápida a un problema superficial.
- Esta reunión ya constituye una intervención de diagnóstico.
- A la reunión deberá asistir alguna persona de posición jerárquica elevada que pueda influir en los demás, personas que hayan estado de acuerdo con la idea de llamar a un consultor.

#### Objetivos de la reunión exploratoria:

- 1.Determinar con mayor precisión el problema.
- 2.Determinar si la participación del consultor podrá ser provechosa para la organización.
- 3.Determinar si el problema es de interés para el consultor.
- 4.Formular pasos de acción junto con el cliente.

#### Contrato Psicológico:

- 1.Decisión formal sobre tiempo, servicios, forma de pago y cantidad.
- 2.Expectativas implícitas y explícitas del cliente y del consultor, que obtendrán, que obligaciones aceptan.
- 3.Se debe manifestar con claridad que hará el consultor y que no hará.



### Escenario:

1. La decisión sobre que y cuando observar debe tomarse conjuntamente entre el consultor y el cliente.
2. El escenario debe estar cerca de la cima de la organización o del sistema del cliente. Esto por que es en los niveles superiores donde se marcan las pautas para la organización y donde se determinan criterios para el funcionamiento eficaz de la empresa. Cuanto mas elevado sea el nivel en el que se trabaje mayores serán los beneficios del cambio ( influencia sobre los subordinados)
3. El escenario debe facilitar la observación de los procesos de solución de problemas interpersonales y de grupo ( reuniones o actividades programadas con regularidad en las que quienes se esta observando realizan juntos transacciones de negocios.
4. En el escenario se debe estar realizando un trabajo real.



### Método de Trabajo

1. El Método de trabajo debe ser lo mas congruente posible con los valores fundamentales de la consultoría de procesos.
  - a. El consultor no cuenta de antemano con respuestas ni soluciones estándar.
  - b. Se debe estar dispuesto para el interrogatorio y la comunicación en ambos sentidos
2. El método debe colocar al consultor en una situación de visibilidad y disponibilidad máximas para favorecer la interacción.



Métodos Tradicionales	Consultoría de Procesos
<b>La información se recopila <i>antes</i> de intervenir. Es decir, se observa, se entrevista, se hacen sondeos, se hace un diagnóstico y finalmente se sugieren intervenciones o medidas correctivas.</b>	<b>Todos los actos del consultor de procesos ( incluso el acto inicial de decidir trabajar con la organización) constituyen <i>ya una intervención</i>.</b>  <b>*El proceso de ser objeto de estudio influye en los individuos sujetos a él.</b>

- El consultor cuenta con 3 métodos para recopilar datos:
- Combinadas dan mejor resultado que usando una sola.** {
1. Observación directa.
  2. Entrevistas individuales o de Grupo.
  3. Cuestionarios ( demasiado impersonal y no concuerda con los principios de consultoría de procesos)





¡ Muchas Gracias !  
*Preguntas y Comentarios*



jrondonf@yahoo.com



**Prof. Jesús M. Rondón F.**