**UNIDAD 1**

**1 DEFINICIÓN**

**1 DEFINICIÓN**

**1.1 Concepto de Consultoría**

Existen distintas definiciones de *Consultoría*, así como de su aplicación a diferentes situaciones y problemas.

En el diccionario de La Real Academia de la Lengua Española (22.ª edición) encontramos las definiciones siguientes:

Ø ***Consultoría***:

1. [Actividad](http://uv.frc.utn.edu.ar/mod/glossary/showentry.php?courseid=1246&eid=6781&displayformat=dictionary) del consultor.

2. Despacho o local donde trabaja el consultor.

Ø ***Consultor/a:***

(Del lat. consultor, -?ris).

1. adj. Que da su parecer, consultado sobre algún asunto. U. t. c. s.

2. adj. consultante. U. t. c. s.

3. m. y f. *Persona experta en una materia sobre la que asesora profesionalmente*.

4. m. Experto, a veces laico, que es convocado para asesorar en los concilios y en algunas congregaciones de la curia romana.

Ø ***Consultar:***

(Del lat. consult?re, intens. de consul?re, considerar, deliberar).

1. tr. *Examinar, tratar un asunto con una o varias personas*.

2. tr. *Buscar documentación o datos sobre algún asunto o materia*.

3. tr. *Pedir parecer, dictamen o consejo*.

4. tr. Dicho de un consejo, un tribunal o de otros cuerpos antiguos: Dar, al rey o a otra autoridad, *dictamen por escrito sobre un asunto*, o proponerle sujetos para un empleo.

*Real Academia Española © Todos los derechos reservados*

En el ***Diccionario Anaya de la Lengua***, el concepto “***consultar***” significa: *“Pedir consejo u opinión. Deliberar varias personas sobre un asunto ”.*

De las definiciones precedentes podemos inferir que la ***Consultoría*** tiene relación con*un dictamen que, por escrito o de palabra, se pide o se da acerca de un asunto, que ayuda al consultante en la toma de decisiones*.

La persona que da el consejo es definida como *consultor* y es quien posee el criterio y los conocimientos necesarios para prestar ayuda y dar un consejo a un consultante, el[cliente](http://uv.frc.utn.edu.ar/mod/glossary/showentry.php?courseid=1246&eid=6795&displayformat=dictionary), que tiene necesidad de ayuda o apoyo.

**1.2 Concepto de Consultoría en Negocios o Consultoría de Empresas**

***Roberto Barragán***, en su obra “***La Consultoría de Empresas***”, sostiene que “ *La empresa es un sistema social, una organización económica y una fuente de trabajo. Su naturaleza dinámica y su importancia vital***requieren especialistas que diagnostiquen y enmienden sus males***.***Los profesionales indicados son los consultores de empresas**”.

En *ámbito empresarial o mundo de los negocios*, “*consultar*” significa “ *Conferir, tratar y discurrir con una o varias personas***sobre lo que se debe hacer en un negocio***. Pedir parecer, dictamen o consejo*” o bien: “ Someter una duda, caso o asunto a la consideración de otra persona ”.

El ***Instituto de Consultores de Empresas del Reino Unid****o* define la ***Consultoría de Empresas*** de la siguiente manera:

*“ Servicio prestado por una persona o personas independientes y calificadas en la identificación e investigación de problemas relacionados con políticas, organización,*[*procedimientos*](http://uv.frc.utn.edu.ar/mod/glossary/showentry.php?courseid=1246&eid=6074&displayformat=dictionary)*y métodos; recomendación de medidas apropiadas y prestación de asistencia en la aplicación de dichas recomendaciones ”*

Las definiciones empleadas por otras asociaciones profesionales, son muy parecidas. Esto indica que la ***Consultoría de Empresas*** es un servicio al cual los directores de empresas pueden recurrir si sienten necesidad de ayuda en la solución de problemas. El trabajo del *consultor* empieza al surgir alguna situación juzgada insatisfactoria y susceptible de mejora y termina, idealmente, en una situación en la que se ha producido un cambio que constituye una mejora.

“ *En la***Consultoría de Empresas***se asigna una importancia especial a la competencia en materia de ciencia del comportamiento y de la comunicación, y también a la*[*capacidad*](http://uv.frc.utn.edu.ar/mod/glossary/showentry.php?courseid=1246&eid=6791&displayformat=dictionary)*de hacer comprender a otras personas la necesidad del cambio y el mejor modo de conseguirlo. También se requiere de independencia, el consultor debe contar consigo mismo, sin depender de las opiniones de los demás. Debe ser capaz de formar sus propios juicios en las esferas de su competencia y experiencia, y al mismo tiempo reconocer las limitaciones de su competencia, su experiencia y juicio*. ” (***Milan Kubr***)

**1.3 Nuestro Concepto de Consultoría**

Dejando de lado diferencias semánticas - y aclarando que para nosotros ***consultor*** y***asesor*** son considerados sinónimos, al igual que ***consultoría*** y ***asesoramiento*** - podemos diferenciar *dos enfoques o abordajes básicos* a la ***Consultoría***.

· *El***primer enfoque**comprende una ***visión funcional amplia* de la*Consultoría***. ***Fritz Steele***define a la ***Consultoría*** de la manera siguiente: “ Mediante el *proceso de***Consultoría** quiero significar *cualquier forma de proporcionar ayuda* respecto del contenido, el proceso o estructura de una tarea o serie de tareas, *donde el***consultor***no es realmente responsable de su ejecución sino de ayudar a quienes lo hacen* .” [i]

***Peter Block***sugiere que: “ Usted está haciendo ***Consultoría*** toda vez que *usted trata de modificar o mejorar una situación pero no tiene*[*control*](http://uv.frc.utn.edu.ar/mod/glossary/showentry.php?courseid=1246&eid=6801&displayformat=dictionary)*directo sobre la implementación*… La mayoría de las personas que desempeñan funciones de “staff” dentro de las organizaciones son verdaderamente ***consultores*** aún cuando oficialmente no se denominen o se consideren a sí mismos consultores.” [ii]

Otros autores como ***Gordon y Donald Lippit***, señalan que “ La ***Consultoría*** es una interacción de dos vías - un proceso de buscar, dar y recibir ayuda. La ***Consultoría*** trata de ayudar a una persona, grupo, organización, o sistema amplio movilizando los recursos internos y externos para lidiar con problemas confrontacionales y esfuerzos de cambio. ”

Estas y otras definiciones similares enfatizan el hecho de que los ***consultores*** brindan*asistencia técnica y de gestión* y, además, consideran que esta asistencia puede ser provista por personas que llevan a cabo un amplio espectro de tareas específicas. Consecuentemente, un directivo también podría actuar como un ***consultor*** cuando decidiera brindar consejo y ayuda a un colega o bien a sus propios colaboradores.

· *El***segundo abordaje**considera a la ***Consultoría*** como ***un servicio profesional especial*** y pone de relieve una serie de características que este servicio debe poseer. Según ***Larry Greiner y Robert Metzger*** “ La ***Consultoría*** es un *servicio de asesoramiento* contratado por y brindado a organizaciones por personas especialmente entrenadas y cualificadas que asisten, de modo objetivo e independiente, a la organización [cliente](http://uv.frc.utn.edu.ar/mod/glossary/showentry.php?courseid=1246&eid=6795&displayformat=dictionary) para identificar problemas, analizarlos, recomendar soluciones y ayudar, cuando les sea requerido, en la implementación de soluciones. ” [iii]Definiciones similares son utilizadas por asociaciones profesionales de ***consultores*** así como por ***firmas de consultoría*** en todo el mundo.

***Milan Kubr***afirma que: “ La ***Consultoría*** es un servicio profesional independiente, que ayuda al logro de los objetivos, mediante la propuesta de solución a los problemas, evaluación de oportunidades, optimización del aprendizaje y puesta en práctica de los cambios ”.

*Ambos enfoques o abordajes son considerados complementarios más que contrapuestos*. La ***Consultoría*** puede ser vista ya sea como un *servicio profesional* o bien como *un método práctico de brindar ayuda y asesoramiento*.

No hay duda que la ***Consultoría*** se ha convertido en un sector específico de [actividad](http://uv.frc.utn.edu.ar/mod/glossary/showentry.php?courseid=1246&eid=6781&displayformat=dictionary)profesional y debería ser reconocido y tratado como tal. Al mismo tiempo, la***Consultoría*** es también *un***método***para asistir a las organizaciones y a sus directivos a mejorar tanto sus prácticas de gestión cuanto su desempeño individual y organizacional*.

Este ***método*** puede ser aplicado, y de hecho lo es, por muchas personas técnicamente competentes cuya [actividad](http://uv.frc.utn.edu.ar/mod/glossary/showentry.php?courseid=1246&eid=6781&displayformat=dictionary) principal no es precisamente la ***Consultoría*** sino la*capacitación, el entrenamiento, la investigación, el desarrollo de sistemas y muchas otras más*. Para ser efectivas, estas personas necesitan dominar las *habilidades y herramientas de consultoría* así como observar las *reglas fundamentales de comportamiento* de la ***Consultoría profesional***.