Introducción a la Consultoría



Qué es una consultoría

Una consultoría es en esencia un servicio de asesoramiento.

Los consultores no se contratan para que dirijan organizaciones o adopten decisiones delicadas en nombre de la dirección.

Los consultores son asesores y no tienen ninguna facultad directa para decidir cambios y aplicarlos.- De lo único que responden es de la calidad e integridad de su asesoramiento; los asesores asumen toda la responsabilidad que se derive de la aplicación de sus consejos.

Consultoría Empresarial

"Es el servicio prestado por una persona o personas independientes y calificadas en la identificación e investigación de problemas relacionados con políticas, organización, procedimientos y métodos; recomendación de medidas apropiadas y prestación de asistencia en la aplicación de dichas recomendaciones".



Cual es la labor actual del Consultor



El Consultor es un "agente de cambio"

Agente de Cambio

"Asesor"

Un Asesor consultor (a veces también llamado especialista en organización y métodos), es una persona generalmente de muy buen nivel profesional y de mucha cultura general, que da ideas y que sugiere estrategias de alto nivel en relación a una institución, o a un sector de gobierno, o a un área de actividad y que ofrece soluciones a problemas o situaciones a quienes le solicitan sus servicios.

Un Consultor en Informática debe ser un profesional capacitado y con experiencia en el área de tecnología y con conocimientos en el área de desarrollo de software, herramientas ofimáticas, redes y comunicaciones.

Adicionalmente en esta época actual las empresas y emprendedores buscan apoyo del consultor informático en:

- 1. El auge del internet y de las **redes sociales**, las pymes entre otras buscan presencia a través de ellos.
- 2. Emprender **negocios en Internet y rentabilizarlos** ya que no saben cómo hacerlo.

Conclusión:

Un Consultor en Informática debe estar capacitado para dar respuestas y soluciones a todas estas inquietudes que seguro les platearan sus futuros clientes.

Son algunas de las características que debe tener un buen consultor

- Buena salud física y mental.
- Ética profesional y cortesía.
- Estabilidad de comportamiento y acción y ser ejemplo a imitar.
- Confianza en si mismo (tanto para dar buenas o malas noticias)
- Conocer bien el negocio y conocerse a si mismo.
- Eficiencia y Eficacia personal, dinamismo
- Integridad (cualidad que engendra confianza).





- Independencia.
- Competencia intelectual.
- Juicio correcto (ser capaz de juzgar con objetividad).
- Elevada capacidad de análisis o de resolución de problemas.
- Imaginación creadora (capacidad de ver cosas bajo nuevas perspectivas
- Aptitud para las relaciones interpersonales





Conocimientos que debe tener un asesor

- Cultura general
- Conocimiento de la actividad profesional de la organización solicitante e idealmente, sus fortalezas y debilidades, productos, servicios y personal.
- Preparación académica en su sector de atención.
- Ambiente comercial, regulatorio, social y político de su sector.
- Herramientas de análisis en general y técnicas matemáticas y estadísticas en particular.
- Sistemas de información y medios modernos de comunicación.

Atributos que debe poseer un buen consultor:

- Tener criterio propio y actitud ética.
- Ser inquisitivo.
- Saber venderse
- Ganarse la confianza del cliente
- Saber escuchar.
- Ser buen observador.
- Tener espíritu activo e innovador.
- Tener capacidad de comunicación y buena expresión oral y escrita.
- Poseer un carácter decidido y disposición al riesgo.
- Ser organizado.
- Tener espíritu de superación permanente.
- Poseer capacidad de análisis.

Quien es el cliente del asesor o consultor



El consultor tiene como cliente a la organización, en donde:

- 1. Estudiará a LA ORGANIZACIÓN Y SUS PROBLEMAS,
- 2. Determinará la manera de abordar una solución para los problemas.
- 3. Desarrollar EL PROCESO DE SOLUCIÓN DE LOS MISMOS.

Tipos de problemas que puede afrontar una consultoría

A partir de la calidad o del nivel de una situación que hace frente una organización, el consultor se pregunta si su ayuda consiste en contribuir a rectificar una situación que se a deteriorado, a mejorar una situación imperante o a crear una situación totalmente nueva.



Formas de clasificar a las consultorías:

PARCIALES

INTEGRALES

PARCIALES

Se refieren a los procesos de cambio o ayuda a través acciones de asesoría en uno o varios subsistemas o procesos de la organización.

INTEGRALES

Integrales:

Se refieren al cambio en toda la organización considerándose todos los procesos y subsistemas involucrados.

Este tipo de consultorías es una de las más usuales en la actualidad.

La Asistencia y asesoría de la unidad de Organización y Métodos a la empresa puede darse a nivel interno y a nivel externo





El "consultor interno" es aquel que forma parte de la estructura organizacional de la empresa.

Ventajas:

- Conoce la estructura, las personas y los procedimientos
- Esta "disponible" todo el tiempo
- Es un especialista en algún área de la empresa
- Conoce los problemas a fondo.

Desventajas:

- Se le considera de la "familia" y, por tanto, puede tener menos credibilidad y autoridad que un externo.
- Puede influenciarse por la "historia" y prejuicios sobre procesos y personas, no puede aportar experiencias de otros lugares.

Un consultor externo esta formado por personal calificado en el ramo, con experiencia en diferentes tipos de empresas y con conocimiento de muchos problemas organizacionales. Por lo anterior, al momento de realizar un estudio de Organización y Métodos pueden plantear diversidad de soluciones de acuerdo a los problemas existentes, en base a conocimientos teóricos o experiencias en otras empresas.

Sin embargo pueden alejarse de la realidad de la empresa, ya que en algunas ocasiones es difícil llegar a conocer la cultura organizacional, problemas históricos y el sentir general del personal, puesto que por ser personas extrañas a ellos la confianza y sinceridad puede ser limitada.

Fases del proceso de una Consultoría

1. Iniciación o Preparación Inicial

2. Diagnóstico

3. Planificación de medidas o Plan de Acción

4. Aplicación o Implementación

• <u>5. Terminación</u>

1 Iniciación

- ☐ Primeros contactos con cliente
- ☐ Diagnostico preliminar
- ☐ Planear el cometido
- ☐ Propuesta de tareas
- ☐ Contrato

Primeros contactos el cliente

El consultor establece el contacto

El cliente establece el contacto

Primeras reuniones con el cliente

Preparación

Objeto

Acuerdo de cómo proceder

Diagnóstico Preliminar

- El objetivo del diagnóstico preliminar del problema consiste en definir y planificar una misión o proyecto de consultoría que produzca ese efecto.
- El diagnóstico preliminar limita su alcance a una reunión y análisis rápidos de información esencial que, según la experiencia y el buen juicio del consultor, se necesita para entender el problema correctamente.

Planificación de la acción:

- Elaborar posibles soluciones
- Evaluar las diferentes opciones
- Propuesta al cliente

• PROPUESTA PRESENTADA AL CLIENTE

Por regla general, el cometido propuesto se describirá en un documento que se somete a la decisión y aprobación del cliente.

Ese documento puede, tener diferentes nombres:

- Informes sobre el estudio
- Propuesta técnica
- Documento de proyecto
- Plan de proyecto
- Propuesta de contrato, etc.

Algunos clientes exigen que el consultor presente las propuestas en una forma predeterminada. Esto facilita el estudio por el cliente y su evaluación de las diferentes propuestas recibidas de diversos consultores. Además, la forma de la propuesta podrá corresponder a la forma del contrato de consultoría que se va a firmar.

CONTRATO DE CONSULTORÍA

Se considera que la fase inicial del proceso de consultoría ha quedado terminada con éxito si el consultor y el cliente conciertan un contrato en el que acuerdan trabajar juntos en un cometido o proyecto.

- ☐ Acuerdo verbal
- ☐ Carta o acta de acuerdo
- ☐ Contrato escrito

2 Diagnóstico

Descubrir los hechos replanteando el problema principal presentado por la empresa.

> La Empresa

- ☐ Análisis y síntesis
- ☐ Examen detallado del problema

Plan de Acción

- ☐ Elaborar posibles soluciones
- ☐ Evaluar las diferentes opciones
- ☐ Propuesta al cliente
- ☐ Planear la aplicación de medidas

Aplicación o implementación

El cliente puede o no querer que el consultor participe del proceso de implementación. Si solicita su asistencia, el consultor puede ayudar a implementar los cambios que sugirió durante la fase de devolución.

Luego de la implementación, si el cliente está satisfecho con los resultados obtenidos, el proceso de consultoría se puede dar por finalizado.

- ☐ Contribuir a la aplicación
- ☐ Propuesta de ajustes
- ☐ Capacitación

5 TERMINACIÓN



Terminación

- ☐ Evaluación
- ☐ Informe final
- ☐ Establecer compromisos
- ☐ Planes de seguimiento
- ☐ Retirada

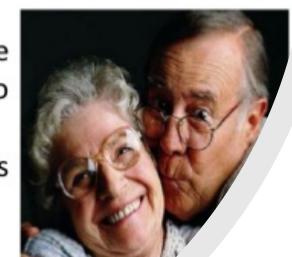
¿CUÁL ES EL MOMENTO OPORTUNO PARA LA RETIRADA?



1. PLANIFICACIÓN DE LA RETIRAL



- El trabajo del consultor no ha podido completarse.
- El cliente sobreestima su capacidad.
- El presupuesto del cliente no permite que la tarea se termine.
- El consultor tiene prisa por empezar otro trabajo.
- El trabajo está vagamente definido y se descubren nuevos problemas en el curso del cometido.
- El consultor trata de permanecer más tiempo del necesario.

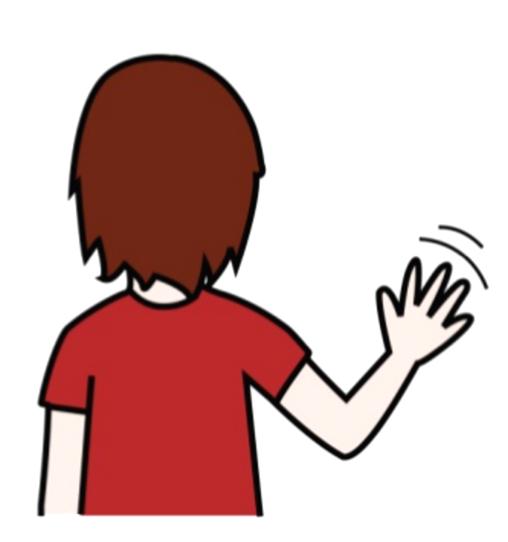


2. RETIRADA GRADUAL



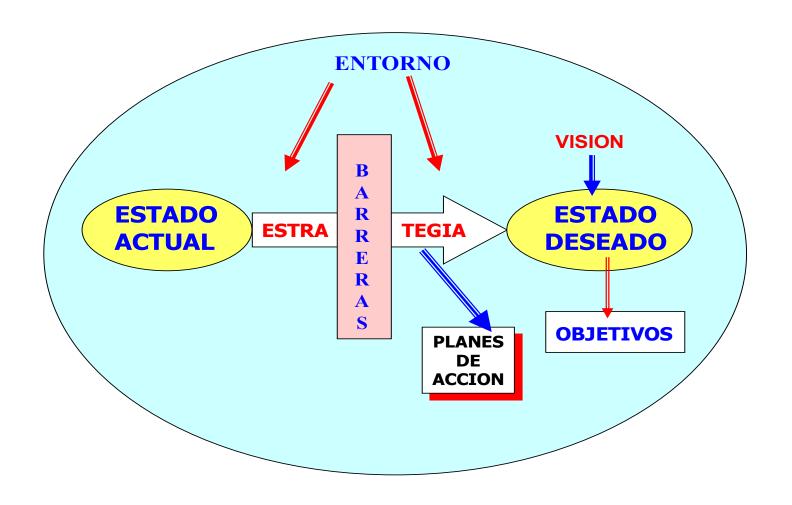
. VIGILANCIA DE LOS INDICIOS D RETIRADA

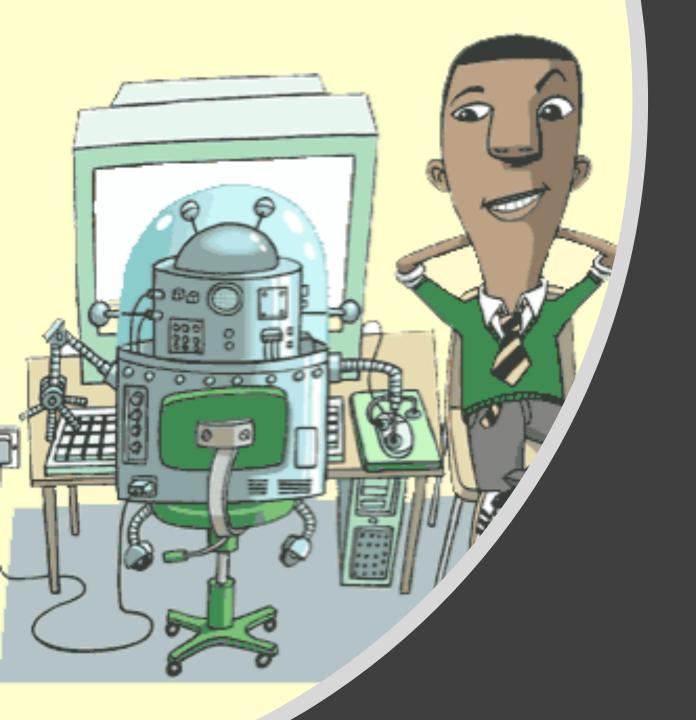




Técnicas Utilizadas para recolectar Información

- 1. La Observación
 - 2. La entrevista
 - 3. La Encuesta
- 4. Recolección de datos
 - 5. El cuestionario





RESISTENCIA AL CAMBIO

Qué se entiende por resistencia al Cambio



Es la transición de pasar de una forma de trabajo a otra totalmente diferente en realizar las tareas y la manera de actuar de las personas.





Etapas del proceso del cambio

