

LA IMPORTANCIA DE LA CONSULTORIA PROFESIONAL

Por Jack Fleitman

La definición de la consultoría de empresas la podemos enmarcar de la siguiente manera: es un servicio al cual los propietarios, directores de empresas y funcionarios públicos pueden recurrir si sienten la necesidad de ayuda o asesoría en la solución de diversos problemas y en la implantación de procesos de mejora continua.

El objetivo fundamental de la consultoría profesional es proporcionar recomendaciones viables e implantar medidas apropiadas para aumentar la productividad y la competitividad de las empresas.

En Estados Unidos de Norteamérica existen más de 7000 firmas de consultoría de empresas y en México cada día se contratan más los servicios de las empresas que se dedican a la consultoría.

Las cifras son relativamente inferiores en Europa, pero en el Reino Unido y en muchos otros países europeos, el crecimiento de la consultoría ha sido muy notable los últimos 25 años.

En los países desarrollados las grandes empresas, las medianas e incluso las pequeñas, emplean frecuentemente los servicios de consultores profesionales.

En algunos países, las empresas pequeñas disponen de servicios de consultoría subsidiados por los gobiernos, como parte del fomento de la pequeña empresa.

Las características más importantes de la consultoría de empresas son las siguientes:

- ♦ La consultoría es un servicio independiente, que se caracteriza por la experiencia e imparcialidad del consultor.
- ♦ Su papel es el de actuar como asesor, con responsabilidad por la calidad e integridad de sus consejos.
- ♦ La consultoría es un servicio que proporciona conocimientos y capacidades profesionales para resolver problemas prácticos.
- ♦ La consultoría no proporciona soluciones milagrosas. Sería un error suponer que una vez que se ha contratado un consultor, las dificultades desaparecen.
- ♦ La consultoría es un trabajo difícil basado en el análisis de hechos concretos y en la búsqueda de soluciones originales y factibles.
- ♦ La consultoría debe dar resultados tangibles, concretos, específicos y congruentes en términos de tiempo y costo.
- ♦ La empresa debe ver la contratación de una buena consultoría como una inversión y no como un gasto en términos de lo que va ganar con ella.
- ♦ El carácter de la consultoría exige que toda situación sea vista en la perspectiva de oportunidades futuras.

- ♦ El cambio es la razón de ser de la consultoría, cambios que mejoren el rendimiento de las empresas y al mismo tiempo, hagan más interesante y satisfactorio el trabajo del personal.
- ♦ El consultor profesional debe estar estrechamente relacionado con el diseño, difusión y conocimiento de los nuevos sistemas, métodos y técnicas de dirección, administración y operación.
- ♦ El consultor debe actuar como promotor de cambio y asegurar la máxima participación del cliente en todo lo que hace, de modo que el éxito final se logre con el esfuerzo de ambos.
- ♦ La cooperación entre el cliente y consultor son tan importantes para el resultado final como la calidad y congruencia de los consejos que den el grupo de consultores.

La mayoría de los empresarios tiene diferentes problemas en la administración y operación de su empresa, también la mayoría de las veces saben que necesitan hacer algo, pero no saben exactamente que y como, por lo que es aconsejable acercarse con consultores expertos en desarrollo empresarial

Existen varias formas de proporcionar consultoría, entre las que destacan:

- ♦ **Resolver una necesidad o un problema específico.**

La contratación de un servicio externo se da cuando el empresario define una necesidad o tiene un problema específico, pero no tiene el personal ni el tiempo para solucionarla y busca especialistas que lo ayuden.

- ♦ **Asistencia en diagnóstico.**

El empresario tiene necesidad de asistencia en diagnóstico, cuando detecta los síntomas de la enfermedad, pero no sabe diagnosticar la causa de los problemas y contrata expertos para que revisen la empresa y descubran las áreas o procesos que limitan el adecuado funcionamiento de esta.

- ♦ **Implantar o mejorar sistemas y procesos.**

También se contratan especialistas cuando se desea implantar sistemas o procesos nuevos o mejorar los ya existentes. Se puede corregir una situación que se ha deteriorado, o mejorar una situación, o crear una situación totalmente nueva.

- ♦ **Consultoría general profesional.**

La empresa requiere una consultoría profesional multidisciplinaria, cuando el empresario no sabe que tipo de ayuda requiere pero detecta que las cosas no van como las tenía planeadas.

Otras razones por lo que las empresas llamas a un consultor son:

- ♦ Los miembros de la empresa tienen ceguera de taller por su involucramiento en la operación diaria, por sus costumbres y hábitos establecidos y no pueden encontrar el verdadero origen del problema y proponer soluciones novedosas y factibles.
- ♦ No disponen de personas capaces de enfrentarse con determinado problema con la misma probabilidad de éxito que un especialista.
- ♦ La empresa requiere de Implantar procesos de mejora continua, reingeniería, determinadas técnicas de dirección y/o utilizar tecnologías avanzadas.
- ♦ Desarrollar y/o eficientar sistemas y procesos de dirección, administración, operación y control.
- ♦ Ajustar estructuras organizacionales.
- ♦ Planear el lanzamiento de nuevos productos
- ♦ Determinar necesidades de capacitación.
- ♦ Solucionar problemas financieros.
- ♦ Eficientar el manejo de los recursos en general.
- ♦ Implantar metodologías de evaluación y seguimiento.
- ♦ Desarrollar una cultura de calidad total.
- ♦ Plantear nuevas estrategias de desarrollo.

Los beneficios de contratar consultores profesionales se pueden resumir en:

- ♦ Aprovechar su capacidad de resolver problemas de corrección, de perfeccionamiento y de creación.
- ♦ Recibir ayuda intensiva en forma transitoria.
- ♦ Obtener un punto de vista imparcial y novedoso en la solución de problemas.
- ♦ Facilitar el acceso y adaptación a nuevas tecnologías, mercados y retos.
- ♦ Utilizar criterios de medición e instrumentos para determinar estilos gerenciales, formas típicas de operación en equipo, la filosofía y la misión corporativa, el grado en el cual se entrelazan las áreas y diagnosticar sistemas y procesos.
- ♦ Definir las debilidades y fortalezas de la empresa, las fuerzas de resistencia y cambio dentro y fuera, la forma en que opera como sistema y los criterios adecuados para lograr su salud corporativa y financiera.
- ♦ Establecer un programa de implantación de soluciones y de procesos de mejora continua y en algunos casos, poner en práctica las soluciones sugeridas.
- ♦ Utilizar expertos que tienen conocimientos y capacidades especiales.
- ♦ Bajar costos y aumentar la rentabilidad de la inversión.

Para evitar errores de interpretación en cuanto al alcance de la consultoría, los responsables de la contratación del servicio, deben de decidir hasta donde quieren que llegue el grupo de consultores.

Es importante que el cliente y los consultores definan con precisión las áreas, procesos e indicadores que se pretenden mejorar, los límites de la intervención y en que etapa se deberá retirar el grupo de consultores.

Hoy, las empresas más competitivas, son necesariamente las empresas intensivas en conocimiento y capacitan permanentemente a sus colaboradores a todos los niveles.

La consultoría puede desempeñar un papel muy importante como detonador del desarrollo económico y social de las empresas y de los países.

www.fleitman.net

www.ciemsa.mx

@jackkmex

Jack@fleitman.net