

Consultoras de Diseño y PYMES : ¿Cuál es el real conocimiento sobre esta asesoría y cuáles son sus posibles mutaciones?

Nicole Arancibia

Camila Roa

Natalia Monsalve

Seminario de Gestión II

Universidad de Chile :: Carrera de Diseños Gráfico e Industrial

Email: nicole.arancibiar@gmail.com

cam_i_roa@yahoo.com

nmonsalve.arenas@gmail.com

RESUMEN

En el mundo de las PYMES no es extraño que muy pocas, por no decir ninguna de estas, se haya asesorado antes con una consultora de diseño. Las razones son muchas y muy diversas, sin embargo la principal es el desconocimiento de la disciplina. En su búsqueda por solucionar problemas, las pequeñas y medianas empresas suelen recurrir inmediatamente a ingenieros comerciales o asesorías más tradicionales, dejando de lado estas entidades que funcionan de forma mucho más específica solucionando problemas dentro de las pyme. Por ende en este ensayo se desarrolla esta relación, cómo esta se gesta y es recibida por ambas partes, además de ahondar en nuevos modelos de consultoras en donde se desarrollan trabajos transdisciplinarios y de mayor espectro social como son las consultoras bajo el modelo de cooperativas.

Palabras Clave: *PYME, consultoras, búsqueda, innovación, resultados, emprendimiento, diseño, cooperativas, transdisciplinar, valor.*

I. LAS PYME Y SU RELACIÓN CON LAS CONSULTORAS

Una PYME es por lo general una empresa con bajo dominio de tecnologías y una toma de decisiones centralizada dentro de su estructura. Los rubros existentes dentro de estas en cambio, son muchos; sin embargo los problemas que presentan la mayoría de estos negocios son los mismos: calidad del servicio entregado, mala gestión, dificultad en mercadeo y ventas y por lo tanto déficit de finanzas. Además de esto, las PYME se caracterizan principalmente por ser mejor produciendo que vendiendo, lo cual finalmente termina en un problema de liquidez y financiación. Es en esta caída y en la presentación de problemas dentro de sus modelos de negocios que algunas de estas pequeñas y medianas empresas comienzan la búsqueda de asesorías, pero: ¿Qué esperan de estas?

Las PYMES buscan darle valor a sus negocios, sin embargo esta característica es bastante amplia y parece un poco vaga al ser mencionada. Lo cierto es que este valor se traduce en la búsqueda de la solución de problemas, de tal manera que estos conviertan a la pequeña y mediana empresa en un reflejo de buena gestión de trabajo en equipo, mayor conocimiento técnico productivo, manejo metodológico y en donde principalmente se note la transferencia de conocimiento del asesoramiento de la consultora hacia la empresa.

II. ¿Y DE DISEÑO?

“El 93% de las PYMES nunca se ha asesorado por un diseñador” (Maldonado, Félix, 2013). Esta cifra es reflejo del desconocimiento sobre la labor que desempeña una consultora de diseño y a su vez la ignorancia en cuanto al posible rol del diseñador en estas y cómo este puede finalmente al ser incorporados a estos equipos de trabajo, convirtiéndose en un aporte. Así es como finalmente esta cifra se traduce en que la pequeña y mediana empresa desconocen la labor de un consultor de diseño y por ende no buscará por sus servicios.

Las PYMES que se ven atraídas por las consultorías lo hacen por diferentes factores, como por ejemplo la necesidad de conocimientos y técnicas especiales que no son manejadas dentro de su ambiente laboral, que serán necesarias y mediante estas se dará un valor agregado; es en este punto donde se ven mayormente incluidas las consultoras relacionadas con el ámbito de diseño, en donde pueden mediante sus capacidades, mejorar procesos productivos y agregar valor mediante la disciplina a el servicio o producto desarrollado. Otra área por la cual se puede recurrir a una consultoría es para que aporten ayuda profesional de manera intensa pero con carácter temporal en momentos en los cuales la empresa se ve sobrepasada por algún tipo de encargo o requerimientos de sus clientes. Por ejemplo, hay momentos en que las PYMES se pueden ver envueltas en situaciones complicadas y en las cuales necesiten opiniones externas e imparciales de cómo se da el flujo de trabajo u otro factor dentro de la empresa. Para esto, también se pueden requerir los servicios de una consultora. En otra de las áreas en que son necesarias es cuando se necesita justificar y ratificar mediante una mirada externa decisiones fundamentales dentro de la dirección de la empresa, para lo cual se pueden contratar consultoras especializadas en el tema que asesoren y den su opinión sobre tales decisiones.

En general, las empresas como las PYMES son las que mayor valor le dan a los servicios de las consultoras, viendo como resultado de su intervención una mejora sustancial en la cantidad de clientes de su cartera que las empresas de mayor envergadura. Dentro de este mismo sector las empresas orientadas mayormente en la innovación relatan también que los consultores han ayudado a que puedan realizar mejores y nuevas inversiones, además del aumento en la cartera de clientes.

Como se mencionaba anteriormente, al buscar asesoramiento, una PYME busca darle *valor* a su negocio, y es en esta parte donde el diseño juega uno de los roles principales. Si bien en Chile no existe mucha claridad dentro de las PYMES sobre cuál es el rol verdadero del diseño, o más bien, qué es lo que hace específicamente un diseñador, lo concreto es que el diseño puede funcionar como una herramienta estratégica que aporta valor. *“Los diseñadores utilizan el diseño como una herramienta estratégica para otorgar valor, ya sea a un negocio u objeto en específico. Para que ello se lleve a cabo de manera exitosa, deben interactuar con todos los factores y actores de un proyecto, además de anticiparse a todos los movimientos, visionar necesidades y saber captar las tendencias. Gracias a iniciativas como Chilediseño, las empresas (ya sean grandes o pymes) han logrado- de a poco- en un proceso largo y desconfiado, tomar este valor agregado para poder posicionarse ante sus competidores, de manera eficiente y sutil.”* (González, Camila, 2013).

Este aporte del diseño hacia las PYMES se convierte en un apoyo fundamental. Principalmente debido a que el diseño no solo aporta desde una perspectiva cuantitativa, sino que también su aporte va desde los aspectos cualitativos que puedan ser necesarios para que una empresa crezca. Este aspecto cualitativo se refleja principalmente en la cualidad transdisciplinar que el área del diseño puede abordar y en la consideración de aspectos culturales, simbólicos y de factores funcionales que solo puede aportar la perspectiva del diseñador debido a su conocimiento sobre metodologías y entendimiento de usuarios, lo cual para una PYME se transformaría en un entendimiento único de mercado. De esta forma, la solución entregada por una consultoría de diseño puede ser absolutamente completa. *“Para potenciar el emprendimiento en un cliente que busca diferenciarse de su competencia, es necesario el asesoramiento de un equipo transdisciplinar que contemple los constantes cambios del contexto, una interacción activa entre el equipo y de éste con el cliente y la necesidad detectada, los valores y el sentido que el cliente espera proyectar para una diferenciación real, anticipando tendencias y comportamientos, estudiables por el equipo y por sobre todo, por el diseñador.”* (Ponzano, Carla, 2013)

III. LA NECESIDAD DE NUEVOS PARADIGMAS

Es muy probable que la mayoría de las PYMES desconozcan la labor de un diseñador y por esta razón ni siquiera busquen el asesoramiento de una consultora de diseño. Por esto si las consultoras trabajasen de forma transdisciplinar, es decir, abarcando distintos profesionales venidos de una variedad de disciplinas, quizás no sería necesaria la existencia de una diferenciación entre una consultora de diseño y otras que entreguen servicios específicos a otras áreas. Ya que el asesoramiento entregado sería integral y aprovechando esta instancia se podría dar a conocer áreas que quizás la PYME ni siquiera tuviera en cuenta dentro de su empresa.

Cuando existe un problema que no hemos tenido anteriormente, la solución a ese problema será desconocida por nosotros. Incluso podría ser desconocido el origen de este problema, ya que al no contar con experiencias similares a esa situación, todo lo relacionado a ese problema será un enigma. Solamente nos podemos percatar de los síntomas del problema. Es por esto que existen los servicios de consultorías, en donde los consultores se presentan como expertos, con mucha experiencia en la resolución a los distintos cuestionamientos que pueden darse dentro de una empresa. Entonces si nos vamos al caso de que las PYMES presenten algún problema, el paso siguiente sería buscar de estos servicios, pero ¿A qué tipo de consultora deben acercarse?. Esta pregunta se da frecuentemente, ya que para dirigirse a una determinada consultora se debería esbozar en cierta medida por cuál área del conocimiento podría ser abordado este problema. Como no se puede esbozar algo de lo que no tenemos experiencia, se recurre a lo que conocemos, buscando siempre las mismas consultoras, dejando de lado las consultoras de diseño.

El problema de elección de consultora podría no ser un problema si estas fuesen conformadas por equipos transdisciplinarios. Así la PYME no tendría que acercarse a un profesional en específico, sino a un grupo de diversos profesionales que pueden abordar el problema desde diversas aristas. Así es como además al incorporar a profesionales de las disciplinas que nos corresponden como diseñadores gráficos e industriales a estos proyectos integrales, se puede

hacer más visible la labor que realizamos dentro de la sociedad y específicamente a estas empresas que quizás no tengan un mayor conocimiento sobre qué es lo que hacemos y como mediante esto se puede llegar a solucionar problemas dentro de su ambiente que quizás enfocaban a otro tipo de resoluciones o incluso como nombramos anteriormente, a hacer conocido el problema, encontrar una solución que para ellos era desconocida.

Si conformamos equipos transdisciplinarios estaríamos siendo un pilar fundamental a la innovación, ya que se daría una visión integral al problema. Potenciando considerablemente a las PYMES con enfoques exploratorios. *“Estos equipos transdisciplinarios que se pueden generar como respuesta a la necesidad hacer propuestas de diseño más integrales, como menciona Roberto Verganti en su libro “Design Driven Innovation”, son uno de los pilares fundamentales para la generación de la innovación. La innovación en general para darse requiere de diferentes miradas y análisis de expertos sobre la problemática que se está abordando y tratando de solucionar.”* (Brunet, Luis, 2013).

Además de un enfoque más variado en cuanto a la misión y construcción de las asesoras, en distintas partes de Latinoamérica y el mundo se está adoptando un nuevo modelo de consultoras, en donde lo primordial es el trabajo en conjunto dentro de la comunidad, desde esta y para todos sus integrantes. Este nuevo modelo responde a una simbiosis entre las consultoras, con su resolución de problemas de entes externos a ellas y todo lo que estas suponen; con el modelo nacido en siglos anteriores de cooperativa la cual podemos definir como: *“una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, por medio de una empresa que se posee en conjunto y se controla democráticamente”* (Alianza Cooperativa Internacional, 1995). Esta mezcla de dos ámbitos, aparentemente tan distintos en su origen, está marcada por una mirada más social de la economía -que aunque en realidad es redundante ya que toda acción económica implica la existencia de relaciones sociales- en donde nace la preocupación por mantener estrechas relaciones con los pares y personas con los mismos intereses, formando redes de conexión laboral, asociativa preocupada de buscar soluciones a las necesidades y aspiraciones del conjunto involucrado primeramente y que luego se puedan desenvolver en el entorno.

Es así como este modelo de consultorías nacidas, generalmente, bajo la mano de algún ente gubernamental que apoye su creación y participación como potenciador de las pequeñas empresas, se perfila como una alternativa al modelo tradicional. Sobre todo ya que al ser impulsados con un fin social pueden llegar a pequeñas y micro empresas que quizás en otras circunstancias no podrían acceder al beneficio de ser asesorados por profesionales de disciplinas como el diseño u otras. Por esto creemos importante la inclusión del diseño en estos proyectos ya que se encargan de llevar herramientas y soluciones a espacios sociales en donde por la influencia de diversos factores estas consultoras/cooperativas se presentan como una de las pocas alternativas en donde puedan relacionarse con ambientes transdisciplinarios y nutrir sus emprendimientos con nuevos conocimientos con el fin de aplicarlos a sus modelos de negocios.

IV. CONCLUSIÓN

Las consultoras están formadas por personas que son especialmente entrenadas y cualificadas para trabajar de forma objetiva y específica en las empresas que los contraten, identificando problemas de la índole que les compete, para luego analizarlos, recomendar y generalmente ayudar a la entidad a implementar las soluciones encontradas. Sin embargo, parece necesario establecer más allá de una simple definición de consultoría, una definición a *consultoría de diseño*. De manera de exponer una diferenciación entre las disciplinas que se dedican a la asesoría de empresas y de posicionar la disciplina de mejor forma, exponiendo las herramientas y beneficios que se podrían llegar a entregar. Dicho esto, se entiende entonces como una consultora de diseño la empresa en las cuales su principal énfasis no solo está la aplicación de soluciones relacionadas con las distintas áreas atingentes al diseño, tales como los procesos productivos, materiales, gestión creativa, manejo de espacialidad, formalidad, colores, etc. Sino que también para aportar desde la metodología y la capacidad de entender al usuario (mercado) de manera holística, entregando diversos conocimientos, los cuales se

transforman en una amplitud de mira que permite mejorar, aportar o dar valor agregado a un producto o servicio desarrollado por la empresa que requiera la consultoría, y más aun, generando innovación en el sector de las PYMES.

Apesar de que parece necesario definir la consultora de diseño, nace este nuevo modelo de consultoría anteriormente mencionado como *cooperativa*. Donde se destaca que el trabajo transdisciplinar que pueda ejercer una consultora va más allá de las disciplinas en sí, es decir, integra estrechas relaciones con los pares, y un rol amplio, rol social. De manera de convertirse en una herramienta potenciadora de las PYMES, logrando un crecimiento de negocio y un aporte de innovación y crecimiento para el país. Esto sería de mucha ayuda, considerando que en general las empresas que más toman los servicios de consultoras son las que tiene un enfoque exploratorio, en donde se abocan en la innovación como principal caballo de batalla, siendo ayudados tanto en su gestión como en otras áreas donde estimen necesaria su intervención por las empresas consultoras. Es en este sector donde los diseñadores podrían generar mayor aportes, debido a que al ser un enfoque exploratorio, las habilidades y herramientas de diseño que se pueden aplicar para generar conocimiento cualitativo pueden ser más radicales o, dicho de otra forma, más innovadoras.

Además de cómo este modelo podría ser un gran aporte al crecimiento del país y la pequeña y mediana empresa. Ayudaría a posicionar de mejor manera a los diseñadores, haciéndose conocido su rol dentro de estas cooperativas y a su vez con el resto de los profesionales. Siendo una gran vitrina para que el diseño se logre posicionar en Chile.

BIBLIOGRAFIA

1. Maldonado, Félix. “Legislación, emprendimiento y diseño”, (2013). Presentación, Ética y Legislación, Universidad de Chile, Santiago, Chile.
2. González, Camila. “Diseño y el mundo real”, (2013) Seminario de Gestión II, pp3, Chile.
3. Ponzano, Carla. “Disciplina transversal: El diseño como vínculo intelectual para potenciar el emprendimiento”, 2013. Seminario de Gestión II. pp3. Chile
4. Consejo General de Colegios de Economistas de España, “Los servicios de consultoría de gestión para la mejora de la competitividad de la PYME”, (2006). España.
5. Marchant, Pablo. “Las cooperativas, un modelo de consultoría de diseño”, (2013), Seminario de Gestión II, pp3, Chile
6. Winkler, Daniela. “Enseñanza del Diseño:¿Disciplinar o Transdisciplinar?”, (2013), Seminario de Gestión II, pp3, Chile.
7. Houzvic, Solveig, “El Diseño como disciplina transversal”, (2013), Seminario de Gestión II, pp3, Chile.
8. Brunet, Luis. “Formación Transdisciplinar en Innovación Radical: Agentes para cambiar la concepción del diseñador en la sociedad “, 2013. Seminario de Gestión II. pp3. Chile