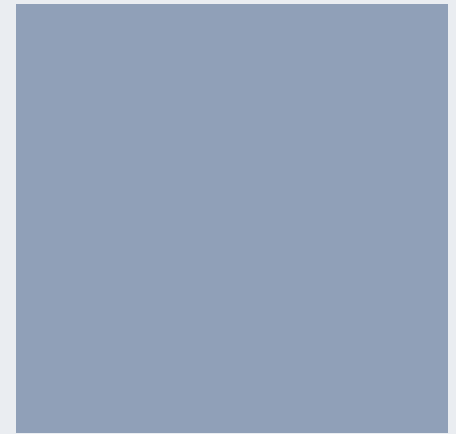
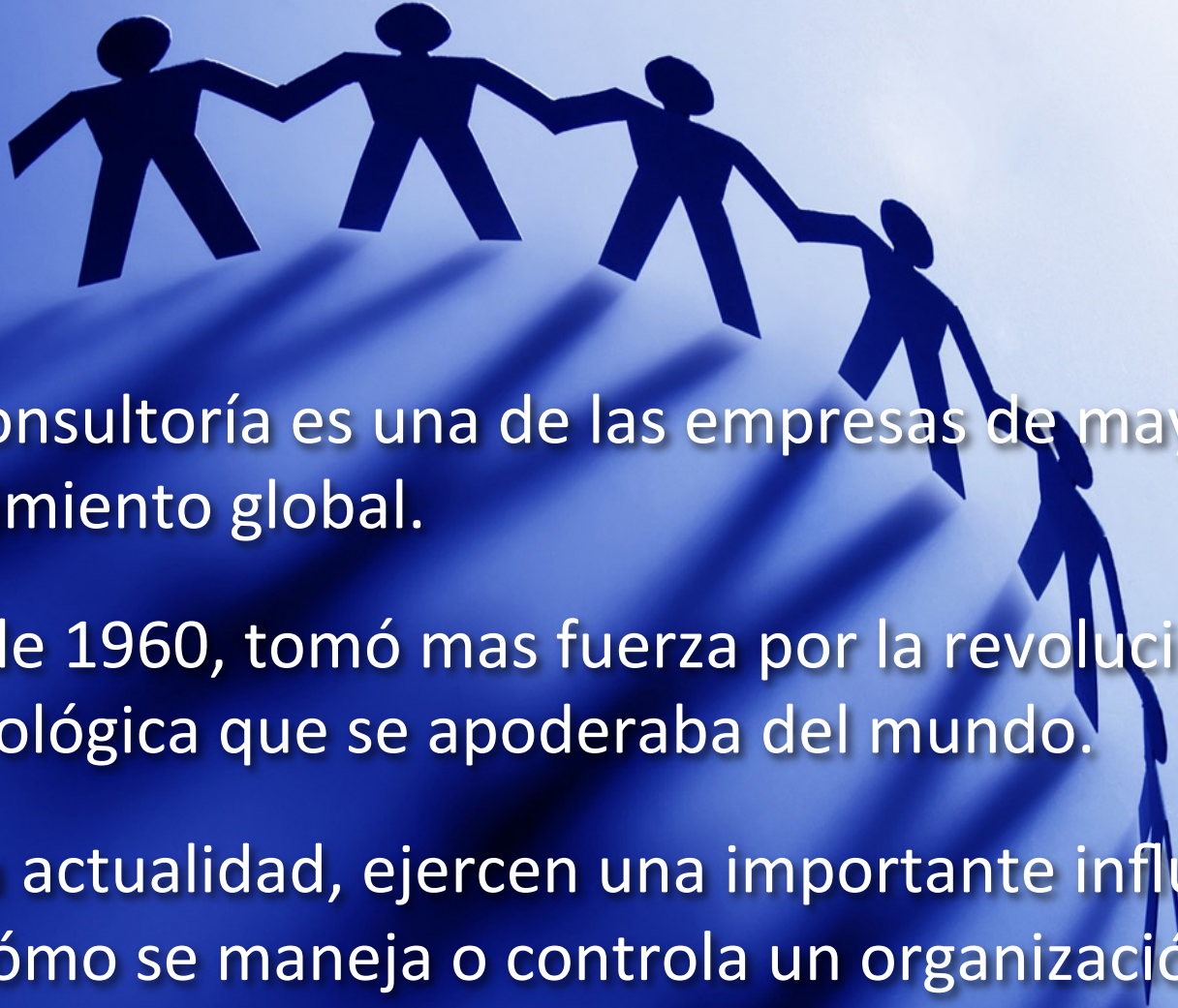




# MODELOS DE CONSULTORIA

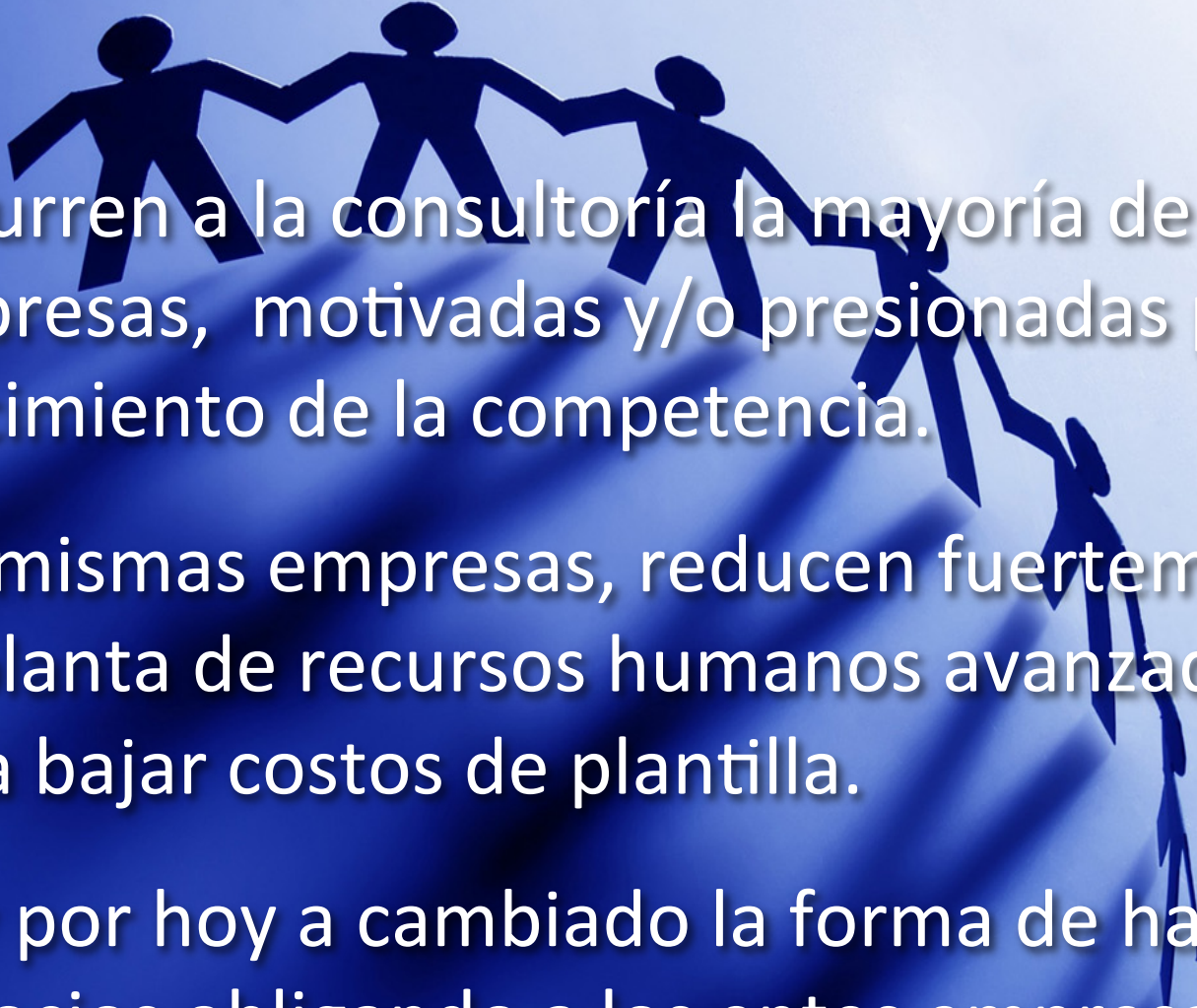
Universidad de Chile / Seminario de Gestión 1+2  
DIH-606 + DGH-606  
Consultoría, globalización y diseño  
Prof. Maldonado de la Fuente

# HISTORIA Y EVOLUCIÓN



- La consultoría es una de las empresas de mayor crecimiento global.
- Desde 1960, tomó mas fuerza por la revolución tecnológica que se apoderaba del mundo.
- En la actualidad, ejercen una importante influencia en cómo se maneja o controla un organización empresarial.

# HISTORIA Y EVOLUCIÓN



- Recurren a la consultoría la mayoría de las empresas, motivadas y/o presionadas por el crecimiento de la competencia.
- Las mismas empresas, reducen fuertemente su planta de recursos humanos avanzados, para bajar costos de plantilla.
- Hoy por hoy a cambiado la forma de hacer negocios obligando a los entes empresariales estar a la vanguardia.

# DEFINICION



**Consultoría es un servicio, que presta una persona o grupo de personas calificadas para identificar e investigar soluciones a problemas.**

Los consultores están en la capacidad de recomendar medidas adecuadas y brindar consejos o ideas de solución proporcionando asistencia a dichas aplicaciones o recomendaciones.

# DEFINICION

En la consultoría los profesionales encargados, se le denomina **CONSULTORES.**

El trabajo del consultor comienza en el momento que **una empresa solicita una recomendación de solución a un problema** detectado.

El consultor termina su trabajo cuando al problema detectado se le ha aplicado **una idea o recomendación de solución** y este presenta una mejora parcial o total.



# CARACTERISTICAS



- Las **relaciones** que se dan entre el consultor y el cliente son **voluntarias**.
- El consultor actúa como **concejero y colaborador** con la gerencia, sin la capacidad para tomar decisiones.
- **Promueve cambios** donde la gerencia es la que decide.
- Suministra **nuevos conocimientos y habilidades**.
- La **información** que se brinda **es imparcial** y puede ser única.

# CARACTERÍSTICAS



- **Evalúa problemas existentes**, que los propios dirigentes de la empresa no pueden observar.
- La formación basada sobre **experiencias acumuladas, da más confianza en la toma de decisiones** o en la contratación del servicio.
- **Es un remedio** en momentos de angustia empresarial,
- **Propone cambios estratégicos** a ciertas conductas que presente la empresa en su mal desarrollo.

# CARACTERISTICAS



- **Evalúa comportamientos de disciplina** de niveles bajos a niveles superiores de mando.
- Tiene la **capacidad de opinar y generar nuevas ideas** de las políticas que influyen en el desarrollo de la empresa.
- Promueve la **capacidad de poner en claro** la verdadera situación de la empresa.

# TIPOS DE CONSULTORIA

## Internas

Los que la misma empresa posee para analizar situaciones de riesgo y generando automáticamente las soluciones pertinentes.

## Externas

Son profesionales o empresas independientes, dispuestos a brindar sus servicios de consultoría a empresas que lo requieran.

# CONSULTORES INTERNOS

## VENTAJAS

- Conoce la estructura y la organización.
- Disponibles el 100% de su tiempo de trabajo.
- Conoce a fondo los pros y los contras de la empresa.



## DESVENTAJAS

- Se rige con las políticas internas de la misma.
- Puede ser fácil de manipular por ideas corruptas y perjudiciales.
- No tiene la capacidad de aportar experiencias externas a la empresa.

# CONSULTORES EXTERNOS

## VENTAJAS

- Un “extraño” e independiente a la empresa.
- Ideas frescas e imparciales.
- Experiencias diferentes que puede aplicar dentro de la empresa ya que posee la técnica y el enfoque de consultoría.



## DESVENTAJAS

- Por no ser perteneciente no conoce en su totalidad la estructura general de la empresa.
- sus ideas puedan perjudicar algún miembro de la empresa u otro ente de la empresa.

# Unos asuntos de los que me pregunto

Hay una tendencia  
en la Consultoría de  
Diseño?

# Tendencias y Negocios

## Cambios acelerados en el entorno empresarial desafían a la consultoría de diseño

- Globalización como juego de negocios y fenómeno social en el que:
  - los cambios no tienen restricciones geográficas
  - la organización social y cultural (local) cede a las pretensiones y tendencias mundiales
  - Exige que las personas entiendan, asimilen y hagan propio lo que sucede, a fin de poder sobrevivir.
- Desafío en el actual escenario de globalización de los negocios es, **contribuir al mejoramiento de la productividad y competitividad**
- Globalización es la nueva división internacional del trabajo, donde existe un solo mercado y debemos saber cuál será nuestro papel en él : ***“lo que hago mejor, lo vendo y lo que otros hacen mejor, lo compro”***

# Tendencias y Negocios

A que lugares están migrando la consultoría de diseño?

- China
- India
- Brasil
- Lugares relacionados con TLC
- Internet como medio para difundir el conocimiento empresarial
- Fusiones - adquisiciones - quiebres - reconversiones
- A programas de apoyo empresarial en la MIPYME en Chile
  - Para emprendimientos nacionales
  - Para emprendimientos Internacionales

# Desafíos de la Globalización

- Conectividad
- Información
- Localización – Ubicuidad (una D.O.?)
- Desmaterialización
- Respeto ambiental
- Desafío por producción globalizada
- Desafío de la tecnología
- Desafío del trabajo asociativo
- Más servicios (delivery de los servicios es la clave)
- La riqueza gira alrededor del conocimiento y el capital

# MODELO DE ANALISIS

- En este seminario, siempre procederemos la tarea de definir un problema, de la siguiente manera:
- **APROXIMACION** (al problema)
- **PREGUNTA** (sobre esta situación y/o escenario)
- **PREDICCION** (del resultado o hacia donde ir)

# APROXIMACION

*“Parra-fraseando”* a Michael Hammer y James Champy, iniciadores en los noventa de la reingeniería, podría sugerirles que:

***“Olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar el diseño.  
¡Casi todo esta errado!”***

# PREGUNTA(S)

Que intento resolver...y que se las traspaso  
“olímpicamente” para este semestre

¿Qué esperan las organizaciones de sus  
consultores?

¿cuál es la tendencia actual del servicio de estas  
consultoras, dónde están, quiénes son, qué  
áreas de negocio atienden?

¿Por qué se utiliza la consultoría?

# PREDICCIÓN (es)

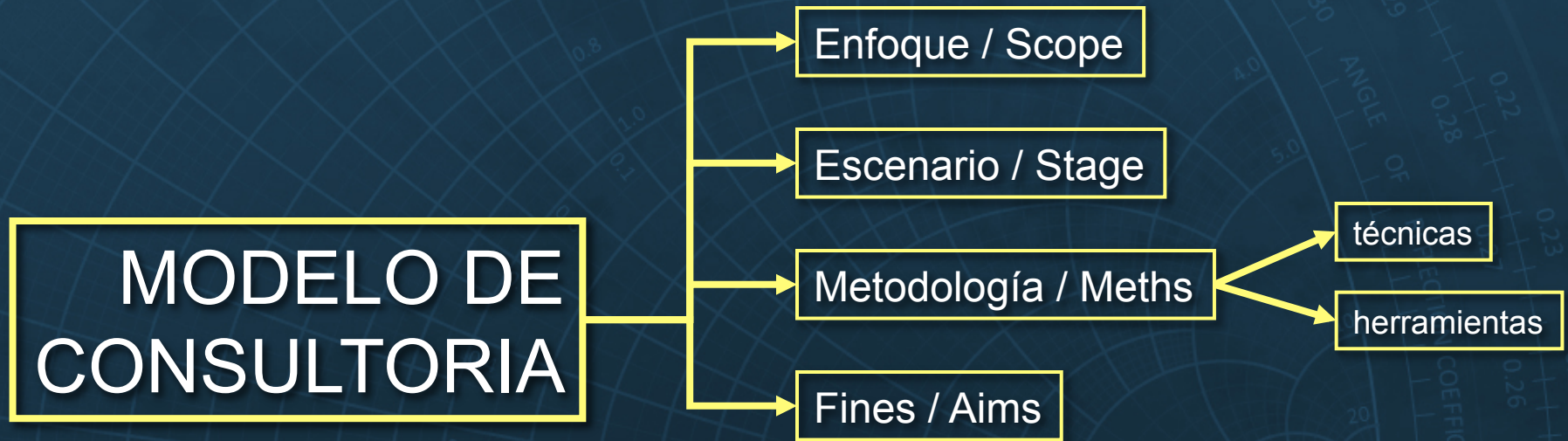
La consultoría, sería un servicio profesional que tiene implícita la imparcialidad.

Su carácter como su propio nombre indica es consultivo: por tanto, el consultor no dirigiría la entidad, área o actividad, en la que realiza, su trabajo.

Mucho de su actividad se centraría en vincular la teoría con la práctica pero, no como resultado de la inspiración.

Sino de una sólida preparación del consultor mismo y un laborioso análisis de hechos concretos y proyectados como soluciones muchas veces originales, pero que sean siempre factibles.

# ASPECTOS DE LA CONSULTORIA



Su trabajo -en este semestre-consistirá en **aplicar un modelo de consultoría**, que considere un nuevo escenario de participación y una correspondiente **matriz de servicios de diseño**

# APROXIMACION AL PROBLEMA

La competencia internacional y los ciclos cambiantes del mercado, ha llevado que las empresas se acojan a modelos ágiles y eficientes para el desarrollo (PDP) y asegurar la competitividad y sostenibilidad de sus productos

# PREGUNTA (s)

¿cuáles son las razones para montar un negocio bajo esta alternativa?

¿Las ideas que se podemos tener, como solución de un problema, de qué o cuántas maneras pueden ser compartidas?

¿hoy en día por la gran competitividad del mercado, en muchos otros aspectos, cómo podemos resolver los problemas -de las empresas- de difícil solución propia?

¿Entregar servicios para otras personas o empresas, ayudará a que puedan continuar existiendo en el mercado?

¿Podemos modelar un servicio qué, permita al cliente interesado crear nuevas estrategias para futuros problemas que se le presenten?

# PREDICCION 1

La consultoría en proceso de desarrollo de productos (PDP)\*, no se basaría en la dirección de una empresa o la participación decisional en un proyecto, más bien se compondría de ideas que puedan colaborar con la solución de un problema.

# PREDICCIÓN 2

Un consultor de desarrollo de productos, debería comprender la cultura de la empresa, su estrategia, analizar los métodos que manejan y cuáles de ellos benefician o perjudican a la empresa, en la decisión sobre un ideal de PDP\*.

# PREDICCION 3

Un consultor de desarrollo de productos y servicios, debe disponer de la capacidad de abordar la solución que beneficie en factores economicistas y de generación de valor a la empresa y sus clientes.

# NO OLVIDE

Su trabajo -en este semestre- consistirá en **aplicar un modelo de consultoría**, que considere un nuevo escenario de participación y una correspondiente **matriz de servicios de diseño**

**Esta aplicación se realizará aumentando la competitividad de una pequeña empresa**

# IMPORTANTE

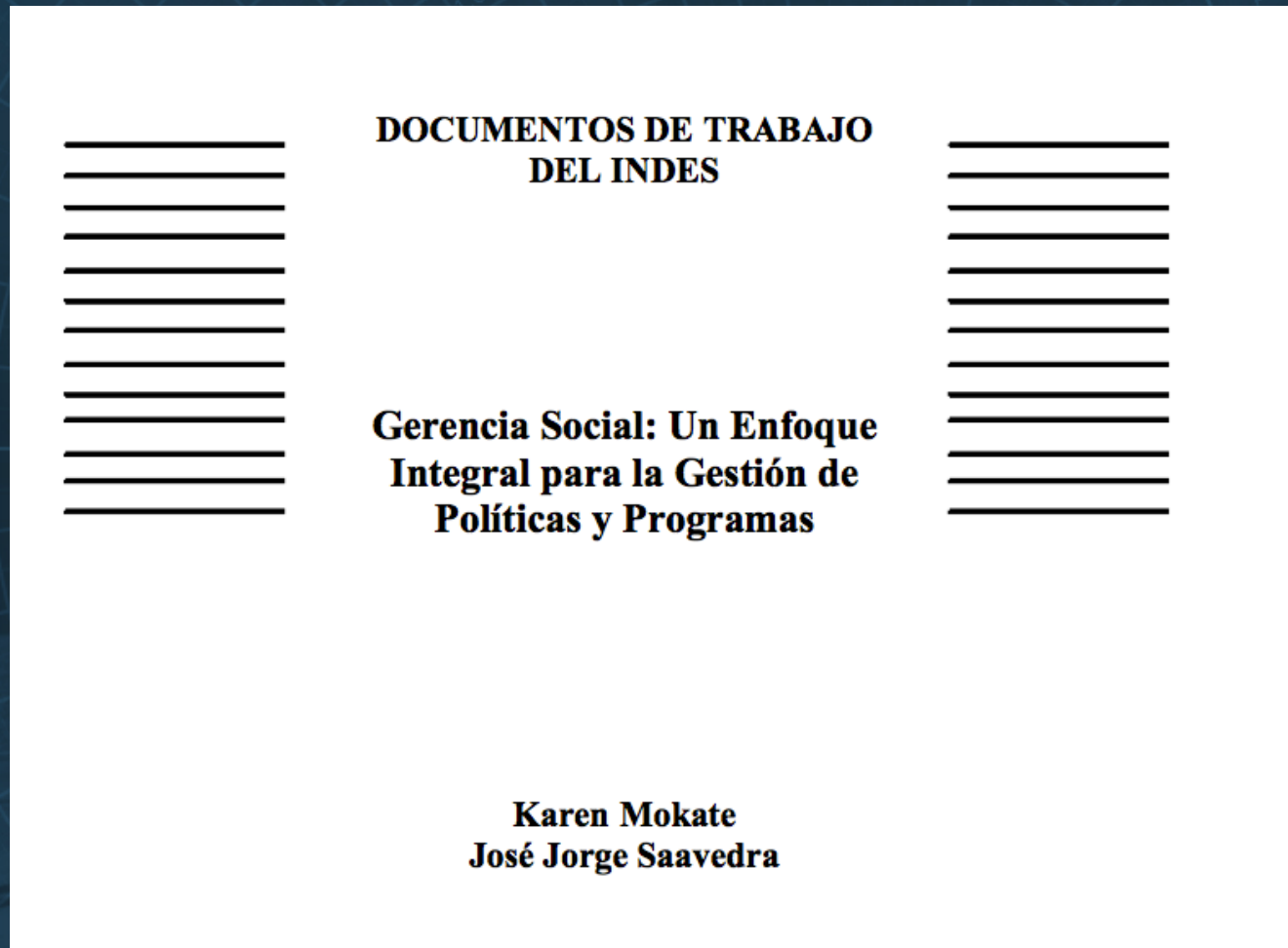
Durante el segundo semestre, esta asignatura en su versión dos, trabajará principalmente en el desarrollo de modelos de consultoría en los ámbitos de:

**Gestión Social del Diseño  
(Social Design Management)**

**Gestión de Diseño en Entornos Científicos  
(Scientific and Research Design Management)**

# MUY IMPORTANTE

Comience leyendo (y estudiando) el concepto de Gerencia Social, tal como lo señala el INDES



# DEMASIADO IMPORTANTE

Comience leyendo (y estudiando) estos otros documentos

SOCIAL INNOVATOR SERIES:  
WAYS TO DESIGN, DEVELOP  
AND GROW SOCIAL INNOVATION

## THE OPEN BOOK OF SOCIAL INNOVATION

Robin Murray  
Julie Caulier-Grice  
Geoff Mulgan

THE YOUNG  FOUNDATION

 NESTA  
Innovating  
public  
services



# Y LO MAS IMPORTANTE AÚN

Los siguientes dos martes usted debe venir al  
Taller de Story Telling  
con Vilma Verdejo

