

## RESUMEN

En México existen miles de micro, pequeñas y medianas empresas que constituyen una parte importante de la producción y economía del país, y que en su mayoría no tienen fácil acceso a los beneficios de personal capacitado. La manera en que pueden obtener estos beneficios es generalmente a través de la consultoría. En particular me concentraré en la consultoría que consiste típicamente en el estudio de la compañía por expertos que inician por realizar un diagnóstico de la empresa en sus diferentes áreas para identificar sus fortalezas y debilidades y hacer propuestas de mejora.

El empresario enfrenta el problema de decisión de cuál o cuáles de las acciones propuestas debe implementar. Tomar esta decisión intuitivamente no es la mejor manera de decidir cómo se invertirá el dinero, tiempo y esfuerzo de la empresa. Sin embargo, el empresario y el consultor de MPYMES muy probablemente no están capacitados en el uso de análisis de decisiones.

Es por esto que resulta valioso usar un método sencillo, rápido y efectivo para generar las alternativas de mejora para el área de producción de la empresa y evaluarlas con base a los objetivos económicos del cliente, para elegir las alternativas a implementar.

En este trabajo se presenta el método desarrollado y se describe una aplicación del mismo. Se muestra que el método aumenta la calidad del servicio de consultoría al guiar al consultor a través de una serie de pasos que aseguran que el análisis se basará en los objetivos del cliente y en sus condiciones particulares para generar propuestas de mejora

personalizadas y valiosas; y que se estimarán los posibles resultados de éstas antes de tomar una decisión respecto a cuáles propuestas implementar. De esta manera se asegura que el consultor generará propuestas de mejora valiosas y que le interesen al cliente, evitando así la generación apresurada de propuestas con un conocimiento insuficiente de las necesidades y condiciones de la empresa. También se asegura que las propuestas que se elijan para implementar sean las que tienen la más alta probabilidad de satisfacer los objetivos del cliente, y que no sean elegidas sin un entendimiento claro de las consecuencias.

La aplicación de este método en la consultoría podría significar ventajas para las miles de empresas de este tipo que existen en México, a quienes se les puede ofrecer un servicio de consultoría de mayor calidad con una mínima inversión adicional de tiempo por parte de los consultores.