

## **CASO C: Servicios de Consultoría en Transformación Digital para PYMEs**

**A continuación le planteo una introducción de un tema respecto Servicios de Consultoría en Transformación Digital para PYMEs; a partir de este párrafo detalle lo que considere pertinente y plantee un proceso genuino /idóneo de negociación estos servicios de consultoría:**

Una firma ecuatoriana especializada en consultoría digital ha desarrollado un portafolio de servicios orientado a pequeñas y medianas empresas (PYMEs) interesadas en modernizar sus procesos internos mediante herramientas tecnológicas. En un entorno donde muchas PYMEs aún manejan procesos manuales y tienen limitada comprensión digital, la firma debe desarrollar procesos de sensibilización, diagnóstico y personalización de servicios. El éxito comercial del servicio depende en gran medida de la negociación con gerentes y propietarios, quienes pueden mostrar resistencia al cambio por desconocimiento o falta de recursos.

En este contexto, la negociación no se basa únicamente en la venta de un servicio, sino en la creación de confianza y en la construcción de valor percibido. Los consultores deben negociar no solo precios, sino también cronogramas, alcances, formas de implementación, y garantías de resultados. La empatía, la claridad comunicativa y la evidencia de casos de éxito anteriores son elementos clave en la estrategia de negociación.

### **Preguntas para el análisis**

1. ¿Qué argumentos pueden utilizar los consultores para convencer a las PYMEs de invertir en transformación digital?
2. ¿Cómo puede estructurarse una propuesta de servicio en las PYMES que resulte atractiva para empresas con bajo nivel de digitalización?
3. ¿Qué aspectos de la negociación pueden aplicarse cuando existe resistencia al cambio por parte del cliente?
4. ¿Cómo puede la PYMEs demostrar el retorno de inversión de sus servicios?
5. Cuales serian recursos tangibles e intangibles a considerar en la empresa de servicio?
6. ¿Qué rol cumple la confianza en el proceso de negociación de servicios intangibles como la consultoría?