



APLICACIÓN DE LA CONSULTORÍA

UNIDAD III



- Es la cuarta fase del proceso de consultoría.
- Es la culminación de los esfuerzos conjuntos del consultor y del cliente.
- Aplicar cambios que son mejoras reales desde el punto de vista del cliente es el objetivo fundamental de cualquier tarea de consultoría

- Puede también suceder que el consultor no halle ninguna solución al problema de su cliente. Quizá el problema, tal como se ha formulado, no tiene solución.
- **Verbigracia**, la meta establecida era demasiado ambiciosa y poco realista
- Dejar en claro “aplicación” y “resultados”

- **Características técnicas**

- Esfera funcional: técnicas o métodos a modificar
- Complejidad: aspectos técnicos, financieros, humanos y otra índole de la gestión
- Grado de novedad: Si se está familiarizado con el problema, solución completamente nueva, aplicación de solución conocida, con o sin adaptación



Métodos del consultor para diseñar el modelo de intervención con el cliente

- Los cometidos y los clientes anteriores
- Los archivos y la documentación de la organización del consultor.
- Los colegas de su organización
- Documentación profesional
- Los fabricantes de equipos y los productores de programas de informática que hayan aportado mejoras y que se estén esforzando por conseguirlas.
- El personal de otros departamentos de la organización cliente, que puede tener conocimientos de un proceso particular.
- Las organizaciones que están dispuestas a comunicar su experiencia.

El plan o proyecto presentado por el consultor.

Es un modelo de condiciones y relaciones futuras, que parte del supuesto de ciertos comportamientos del cliente, así como de particulares condiciones ambientales y de otra índole que afectan a la organización cliente.

El consultor y el cliente deben presentar sus argumentos en pro y en contra de esta participación y estudiar diversas posibilidades.

- El consultor no tiene que participar en la aplicación:
 - Si el problema es relativamente sencillo
 - Si el trabajo conjunto muestra que el cliente ha adquirido una buena comprensión del problema y una capacidad para ocuparse

Contenido del plan de trabajo:

1. Introducción
2. Objetivos del trabajo
3. Alcance
4. Metodología de trabajo
5. Resultados programados por alcanzar
6. Anexos
7. Modificaciones

- La aplicación creará nuevas tareas y relaciones, al mismo tiempo que suprimirá otras. La adhesión y participación del personal no se puede solicitar sin especificar su aportación. Esa especificación será en particular útil al establecer un programa de capacitación, así como controles para supervisar la aplicación

Cuanto más compleja e innovadora sea la tarea, mayor será la probabilidad de que el programa de trabajo tenga que ajustarse varias veces durante la fase de aplicación. La supervisión pondrá de manifiesto esta necesidad.

SUPERVISIÓN DE ACCIONES

- Cuando la aplicación está a punto de comenzar, el consultor verifica que se hayan cumplido todas las condiciones y todos los requisitos previos.
- Conjuntamente con el cliente, el consultor hace una evaluación regular y frecuente de los progresos de la aplicación.



MÉTODOS PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

- Capacitación en el servicio por el consultor.
- Capacitación en la empresa de formadores por el consultor.
- Capacitación de grupos experimentales cuyos miembros capacitarán luego al personal restante.
- Cursos regulares de capacitación en la empresa (dirigidos por el consultor, por formadores especiales a los que se recurre para ese fin o por formadores internos de la organización).
- Participación de miembros del personal seleccionados en cursos de capacitación externos
- Programas de reconocimiento para quienes no participan directamente pero deben ser informados.



EJEMPLOS DE SISTEMAS DE MANTENIMIENTO Y CONTROL

- Papeleo.
- Normas de funcionamiento
- Diseños

- INFORME PRELIMINAR (DIAGNÓSTICO)
- INFORME SOBRE LA MARCHA DE TRABAJO
- INFORMES Y DOCUMENTACIÓN VINCULADOS CON LA PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS PREVIO A LA FASE DE APLICACIÓN
- INFORMES FINALES (ACUERDO SOBRE SERVICIO DE SEGUIMIENTO)

CIERRE DE CONSULTORÍA

- QUINTA Y ÚLTIMA FASE DEL PROCESO DE CONSULTORÍA
- Se ha de poner fin a toda tarea o proyecto una vez que su propósito se ha alcanzado y que la ayuda del consultor ya no se necesita.
- La terminación se refiere a dos aspectos importantes del proceso de consultoría: el trabajo para el que se llamó al consultor y la relación consultor - cliente.



La retirada del consultor significa que el trabajo en el que ha participado:

- - Ha quedado completado.
- Se interrumpirá.
- Se proseguirá, pero sin la ayuda del consultor.