

PROCESO DE CONSULTORÍA

Wickham y Wickham	Kubr
1. Contacto inicial	1. Iniciación
2. Decisión del trabajo en conjunto	
3. Análisis preliminar	
4. Propuesta formal	
5. Diagnostico	2. Diagnóstico
6. Análisis a profundidad	3. Planificación de medidas 4. Aplicación
7. Implementación	
8. Entrega	5. Terminación
9. Seguimiento	

- **Directo**

- Correo electrónico
- Correo postal
- Llamadas telefónicas
- Publicidad

- **Indirecto**

- Reputación del consultor
- Recomendaciones de otros empresarios
- Participación en conferencias
- Previa historia con el consultor

- Terminología más usada de la industria
- Información sobre la composición del mercado
- Nombres y participación de los principales productos y/o servicios de la empresa
- Tipos y fuentes de materias primas
- Pesos y medidas utilizadas en la industria
- Equipo y procedimientos estándar en la industria
- Método y prácticas de la empresa
- Leyes, reglas y costumbres que regulan la empresa (cultura organizacional)
- Historia de la industria y su evolución
- Historia de la empresa y su evolución
- Principales problemas de la industria, así como su situación económica actual

- ¿Qué espera el cliente?
- No existe garantía alguna de que la percepción y descripción del cliente del problema sean correctas y de que el consultor reciba una información completa e imparcial.
- El objetivo del diagnóstico preliminar del problema consiste en definir y planificar una misión o proyecto de consultoría que produzca el efecto de proponer medidas que resuelven el o los problemas

- Situación del negocio del cliente (pasado, presente y futuro)
- Aspectos positivo y negativos
- Mejoras posibles / oportunidades (FODA)
- Medidas necesarias / ayuda propuesta

- Método deductivo
- Relaciones y proporciones entre los principales procesos, funciones y esferas de actividad.
- Relaciones entre los insumos y productos principales
- Relaciones entre los indicadores principales del rendimiento, la eficacia y la eficiencia
- Relaciones entre los indicadores del rendimiento global y los principales factores que influyen en su magnitud en un sentido positivo o negativo
- Contribución de las principales divisiones y líneas de productos (servicios) a los resultados (rentabilidad, imagen, etc.) logrados por la organización en conjunto.

- Material publicado sobre la empresa
- Registros (contables, ventas, RRHH, procesos, inventarios, etc.)
- La observación directa
- Entrevistas
- Visitas a locales

- Resumen de la identificación del problema
- Objetivos que se han de alcanzar y medidas que se han de adoptar
- Fases del cometido y calendario
- Definición de las funciones.

- **Sección técnica.** se describen las conclusiones preliminares del consultor sobre su evaluación del problema, el objetivo que se persigue, el método que se propone adoptar y el programa de trabajo que tiene intención de seguir.
- **Sección relativa al personal.** se indican los nombres y las características de quienes realizarán la tarea. Entre esos nombres figuran los de los consultores principales (asociados, directores de proyectos) que serán responsables de la orientación y supervisión del equipo que trabaja en la organización cliente

- **Sección relativa a los antecedentes del consultor.** se describe la experiencia y la competencia de la organización consultiva en relación con las necesidades del cliente particular
- **Sección de las condiciones financieras y de otra índole.** se indica el costo de los servicios, los créditos previstos para cubrir los aumentos de los gastos y los gastos imprevistos y el plan y otras indicaciones relativas al pago de los honorarios, al reembolso de los gastos y a la liquidación de todos los compromisos.

- Se considera que la fase inicial del proceso de consultoría ha quedado terminada con éxito si el consultor y el cliente conciertan un contrato en el que acuerdan trabajar juntos en un cometido o proyecto.

- A) Acuerdo verbal.
- B) Carta de acuerdo
- C) Contrato escrito

- 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. El consultor desea también ver que sus propuestas no sólo son bien recibidas en reuniones con el cliente, sino puestas en práctica con buenos resultados.

1. Introducción. En donde se manifiesta de manera clara y precisa el contenido del documento.
2. Objetivos del trabajo, constituido a su vez por dos partes, el objetivo o los objetivos generales, así como los específicos.
3. Alcance.
4. Metodología de trabajo, se enmarca la forma de trabajo que se aplicará para el proceso de mejora.
5. Resultados programados por alcanzar
6. Anexos
7. Modificaciones (de ser necesarias)



PRESENTACIÓN DE INFORMES

Informe I. diagnóstico

Informe II. Sobre la marcha del trabajo

Informe III. Presentación de la propuesta

Informe IV. Informe final – terminación de la prestación del servicio

- 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 retirada tiene que ser también profesional: su momento oportuno y su forma se han de elegir adecuadamente y todos los compromisos se deben cumplir para la mutua satisfacción del cliente y el consultor.