Por: Emanuel Samayoa

UNIDAD 4

Seguimiento de la consultoría.

Primeramente, la

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Se encarga de determinar si el proceso de consultoría ha alcanzado los objetivos, así como de investigar si los recursos utilizados son justificables.

Características

- Indispensable para saber si se tuvo éxito.
- No solo evalúa el proceso, sino también el desempeño del consultor.
- Debe realizarse conjuntamente entre consultor y cliente.

El

CAMBIO Y TENDENCIAS DE INNOVACIÓN

Es un aspecto muy importante dentro de la consultoría de empresas, podría decirse que es su razón de ser.

Orientado a dos niveles y dimensiones

- Hacia las personas y la parte social de la empresa.
- Hacia la organización y desarrollo,

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

A grandes rasgos, los instrumentos de evaluación son herramientas de cotejo y recopilación de datos y resultados.

Algunas son

- Entrevistas.
- Observaciones.
- Cuestionarios.

- Debates en reuniones.
- Una conversación sincera entre cliente y consultor.

IMPACTO DE ACCIONES

Cuando el impacto es positivo, lo usual es que se obtengan seis beneficios o resultados específicos de áreas

como

- Capacidades, Sistemas, Relaciones
- Oportunidades, Comportamiento, Rendimiento.

EVALUACIÓN DE BENEFICIOS PARA EL CLIENTE

Los beneficios para el cliente se consideran como mejoras y valor añadido para su empresa.
Consiste en hacer una comparación entre la situación anterior y la actual.

Además

Cabe mencionar que esta es la parte más delicada de la relación con el cliente, y suele evitarse cuando este no se encuentra satisfecho con el desempeño del consultor.

La

EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DEL CONSULTOR

Es un poco parecida a una encuesta de satisfacción y a la vez, un instrumento básico para ajustar la calidad del servicio.

Sirve para

Establecer relaciones excelentes y duraderas con sus clientes.

Por otro lado, el

REPORTE

Es un documento que se elabora al final del proyecto, con la intención de presentar por escrito los resultados del sistema implantado.

Es decir

La recapitulación de los beneficios y detalles del proceso.

Del Carmen, Lucero.
2024 *Antología de Consultoría Empresarial, Universidad del Sureste, Comitán de Domínguez, Chiapas, México. Pp.70-90.*