



Mi Universidad

Mapa conceptual

Nombre del Alumno **Jorge Arturo Estrada Borraz**

Nombre del tema **SEGUIMIENTO DE LA CONSULTORÍA**

Parcial **4**

Nombre de la Materia **CONSULTORÍA EMPRESARIAL**

Nombre del profesor **LUCERO DEL CARMEN GARCIA HERNANDEZ**

Nombre de la Licenciatura **Administración y estrategia negocios**

Cuatrimestre **8**

Bibliografía: Antología

Seguimiento de la consultoría

Evaluación de resultados

El informe final incluye la evaluación de beneficios, destacando los directos y dejando los indirectos al cliente. Se enfoca en beneficios económicos, financieros y sociales mensurables, así como en nuevas capacidades y sistemas creados. No se recomienda mencionar la relación ahorros/honorarios. Decidir si incluir la evaluación del proceso de consultoría en el informe final depende del criterio, y se puede hacer para que el cliente aprenda. Además del informe al cliente, se prepara un informe interno de evaluación de la misión. Se sugiere que el consultor haga recomendaciones para el mantenimiento y desarrollo del sistema.

Instrumentos de evaluación

Se debe priorizar la recopilación de datos seguros y la evaluación cuantitativa, así como el análisis de opiniones para evaluar la relación consultor-cliente. Se utilizan técnicas clásicas como entrevistas y cuestionarios. La evaluación debe incluir una conversación sincera entre cliente y consultor, y se recomiendan evaluaciones provisionales al final de las fases de diagnóstico y planificación. Es importante realizar evaluaciones durante la tarea para ajustar el plan según sea necesario y considerar evaluaciones de seguimiento si los resultados no son inmediatamente mensurables.

Evaluación de los beneficios para el cliente

Evaluar los beneficios del cometido es esencial para determinar mejoras y valor añadido. La evaluación compara situaciones antes y después de la tarea, considerando los resultados logrados y los beneficios para el cliente. Se analizan los resultados alcanzados, los previstos y los inesperados, para determinar el impacto del cometido.

Seguimiento de la consultoría

Reporte de evaluación del sistema con relación a los términos del proyecto

Este documento evalúa los resultados del proyecto comparando los esperados con los reales para abordar desviaciones. La evaluación es crucial en consultoría para determinar si se alcanzaron los objetivos y si los recursos utilizados fueron justificados. Sin evaluación, no se pueden extraer lecciones útiles. Sin embargo, evaluar cambios en organizaciones puede ser difícil debido a la cantidad de factores involucrados. La evaluación puede ser delicada en la relación consultor-cliente y a menudo se evita, a veces por razones financieras.

Evaluación independiente del consultor

Los consultores deben evaluar su trabajo aunque el cliente no lo haga. Se utilizan cuestionarios y otras herramientas para recopilar información de los clientes sobre aspectos como la competencia, flexibilidad y creatividad del personal. La autoevaluación puede ser subjetiva, por lo que se busca obtener retroalimentación de diversas fuentes, incluidas entrevistas y visitas de seguimiento. En la certificación de calidad ISO 9001, la evaluación del trabajo a través de la retroalimentación del cliente es obligatoria.

Impacto de acciones

Nuevas capacidades adquiridas por el cliente incluyen habilidades técnicas, de comunicación, gestión del cambio y especiales para servicios. Introducción de nuevos sistemas, relaciones comerciales, oportunidades de mercado y comportamientos. Se busca un nuevo rendimiento mejorando indicadores económicos y sociales, pero el cambio del rendimiento no siempre refleja resultados. La mejora de capacidades gerenciales puede ser más relevante que mejoras inmediatas en el rendimiento económico.

Seguimiento de la consultoría

Cambio y tendencias de innovación

La consultoría empresarial se enfoca en planificar y aplicar cambios en las organizaciones. Gestionar el cambio conlleva dificultades y errores comunes que pueden provocar resistencia y estancamiento. Es crucial para los consultores comprender las complejidades del proceso de cambio y ayudar a las personas afectadas a enfrentarlo. El cambio implica una diferencia perceptible entre dos momentos sucesivos, lo que requiere examinar sus causas y significado en diferentes niveles y dimensiones.