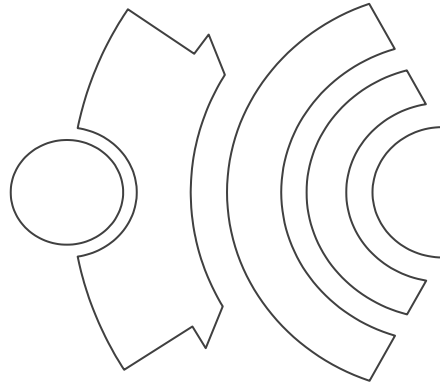


# MANUAL DE MEJORES PRÁCTICAS EN LA CONSULTORÍA DE EMPRESAS

**Autor: Javier GENERO | Versión N° 2 | Año 2012**







## MANUAL DE MEJORES PRÁCTICAS EN LA CONSULTORÍA DE EMPRESAS

### Percepciones en campo

| VERSIÓN N° 02 | 25 DE ENERO DE 2012 |



Uno de los aspectos más estresantes para los Consultores en el ejercicio de su profesión (cualquiera sea la ciencia en la que éstos se especialicen), corresponde a la dificultad de calzarse dentro de las organizaciones en la ubicación y en la orientación mental adecuadas, así como también en llegar a definir con claridad su rol o comportamiento esperable y exigible dentro del esquema estructural y funcional de las empresas.

### Prologo

La instalación de la cultura de la calidad total en la mente y costumbre de profesionales y empresas, es hoy en día un camino de recorrido obligado para ellos en el mundo moderno debido a dos motivos:

El principal es promover la mejora continua de los sistemas de gestión de la calidad aumentando la excelencia en el equilibrio dentro del binomio Eficacia/Eficiencia, lo cual implica como precepto necesario ya no simplemente satisfacer las necesidades de todos los clientes y de todas las partes interesadas, pertinentes, involucradas e identificadas dentro de las organizaciones y sus entornos, sino más aún, superar constantemente sus expectativas, si se aspira a retenerlos en primera instancia, para fidelizarlos en el largo plazo.

El secundario pero no por ello menos importante factor, resulta consecuencia del primero y es que en este momento y más aún en el futuro, la supervivencia y permanencia en el mercado se constituye en una competencia solo entre los más aptos, solo entre los mejores en lo suyo, o sea quienes ya demostraron su capacidad de cumplir los requisitos del cliente mediante el ejercicio de mejores prácticas profesionales o el empleo de mejores sistemas de gestión.

Es un hecho que los grandes y más rentables mercados no dan más oportunidades a los incapaces, ya sean éstos profesionales o empresas; lo bueno es que las capacidades y habilidades se pueden expandir si se aplica y sostiene en el tiempo la siguiente fórmula de la excelencia, a saber:

1. Corregir los errores.
2. Resolver las causas que los provocaron.
3. Prevenir nuevos errores resolviendo sus causas potenciales.
4. Mejorar en todo aquello que se nos presenta la oportunidad de hacerlo.
5. Innovar en todo aquello en lo que los recursos nos lo posibiliten.





6. Aprender de lo malo y de lo bueno y generalizar ese conocimiento.
7. Administrar riesgos

Tanto si nos proponemos alejarnos voluntaria y denodadamente de la mediocridad, como acercarnos y procurar mayores y mejores plataformas de excelencia profesional, ambos objetivos corren dentro de una misma dirección y van en un mismo sentido que conviene seguir.

Con esta finalidad es necesario hacer un alto en el camino del desempeño laboral para reflexionar a partir de un exhaustivo ejercicio de revisión por parte de la dirección de nuestra empresa, a los efectos de honrar el 5° Principio General de la Calidad, la MEJOR CONTINUA.

## INDICE DE CONTENIDOS

### CAPÍTULO 1 | DESARROLLO DE LA TABLA DE CLASIFICACIÓN ..... Pág. 5

1. Objetivo del presente estudio
2. Alcance del documento
3. Información de base
4. Análisis de los errores y aciertos en el ejercicio de la consultoría
  1. Según el tipo de procesos de consultoría
  2. Según las características de las organizaciones asesoradas
  3. Según la personalidad y estilo profesional de los consultantes
  4. Según la personalidad y estilo profesional del consultor

### CAPÍTULO 2 | CONCLUSIONES Y OTRAS CONSIDERACIONES IMPORTANTES ..... Pág. 39

1. Consultoría enfocada en Tareas o en Personas
2. El justo valor de los honorarios
3. Del Asesor Experto o Consultor Tradicional al Consultor de Procesos
4. Connotación secundaria: MKT Estratégico de la consultoría
  1. Captación y Retención de Clientes
  2. Fidelización y Desarrollo de Clientes
5. Ciclos de vida de los servicios que se prestan
6. Consultoría Profesional basada en Valores Personales

### Palabras finales ..... Pág. 45

