E

l mundo soñado: una empresa quiere mejorar sus procesos, disminuyendo su tiempo de duración, aumentando su eficacia. Al efecto contrata a un contador administrativo para que, como consultor, le plantee una propuesta y, en caso de ser aprobada, la implante. Los honorarios se dividen en dos partes: una primera luego de la entrega de la propuesta, otra cuando el nuevo proceso esté funcionando.

El profesional conforma un equipo para que asuma este nuevo proyecto. Lo coloca bajo la dirección de un gerente de proyectos (PMP). Los primeros en actuar son ingenieros expertos en el levantamiento de procesos. Ellos levantan los diseños, o validan y actualizan los que existieren. Cuando ya se sabe, al detalle, cómo se están haciendo las cosas y qué se obtiene, queda claro qué se consideraría más eficiente.

El asunto es sometido a la reflexión de los expertos de la firma en el tipo de procesos en estudio. Más aún: el caso se anonimiza y se expone en las redes especializadas. Los suscriptores de éstas empiezan a generar preguntas, a señalar cuestiones claves, a esbozar posibles enfoques. Considerando toda la información reunida, los expertos de la firma proponen una o varias soluciones.

Utilizando los computadores, se llevan a cabo varias simulaciones que se repiten una vez se introducen las afinaciones que los resultados sugieren. Finalmente, una propuesta se coloca indiscutiblemente en el primer lugar.

Los expertos en comunicaciones se encargan de preparar el documento para los clientes sobre el procedimiento sugerido. Se le inicia con un resumen muy corto, que enuncia el problema, el método de estudio y diseño observado, el modelo sugerido y las ventajas que se espera alcanzar con él. Luego cada cosa se explica con gran detalle. Todo el documento responde a una diagramación, muy agradable a la vista, en la que se hace un buen uso de los espacios, de los tamaños y de los colores. El lenguaje gráfico se usa cuanto es posible, en láminas muy limpias. La demostración del costo versus beneficio es clara y se apoya en datos incuestionables. El documento termina con las disposiciones aplicables en materia de propiedad intelectual.

El resultado se expone oralmente apoyándose en vistas hermosas, totalmente legibles. Se contestan todas las preguntas, se amplían las reflexiones y los datos. Se subrayan los elementos de éxito y los de fracaso.

Luego se espera un tiempo prudente para asegurar que el cliente no tiene reclamos. Pasado este, se factura lo convenido.

Personal de seguimiento, de muy buenas relaciones interpersonales, se mantiene en contacto con los funcionarios del contratante para identificar el momento en el cual se toma una decisión sobre la propuesta. Puede ser que se apruebe, se decida hacer más estudios, se rechace. La firma obrará según las circunstancias, procurando conocer las razones que motivan más indagaciones o el rechazo. Quien se esfuerza por hacer las cosas muy bien hechas logra hacerse famoso.

*Hernando Bermúdez Gómez*