



Compendium
ISSN: 1317-6099
ISSN: 2477-9725
compendium@ucla.edu.ve
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado
Venezuela

Servicios de consultoría organizacional: Requerimientos básicos del cliente

Hernández Arias, Aymara; Mirabal Martínez, Alberto
Servicios de consultoría organizacional: Requerimientos básicos del cliente
Compendium, vol. 23, núm. 45, 2020
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88066290001>



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional.

Servicios de consultoría organizacional: Requerimientos básicos del cliente

Aymara Hernández Arias
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado,
Venezuela
ahernand@ucla.edu.ve

 <https://orcid.org/0000-0002-1040-4709>

Redalyc: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88066290001>

Alberto Mirabal Martínez
Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado,
Venezuela
albertomirabal@ucla.edu.ve

 <https://orcid.org/0000-0003-3263-5206>

Los servicios de consultoría organizacional, comprenden una serie de actividades realizadas por expertos en el área de administración de empresas, las cuales están enfocadas en la aplicación de modelos, estándares y lineamientos generales orientados a la mejora de los procesos de gestión, diseño de estructura, optimización de los flujos de trabajo y asuntos de orden relacional, entre otras consideraciones. A tal efecto, existen directrices o “mejores prácticas” que pueden ser consideradas por asesores y clientes a fin de asegurar que se incluyan criterios, conocimientos y experiencias comprobadas en los servicios.

Desde la perspectiva de un cliente potencial, la contratación del servicio estaría posiblemente en dependencia al área de trabajo, situación específica o tratamiento general. En tal sentido, lo fundamental desde el inicio, es conocer el alcance, términos y condiciones del servicio de consultoría. A partir de allí, puede enfocarse el trabajo en función a los requerimientos exigidos, los cuales pueden incluir desde la obtención de un mapa estratégico del negocio de manera de visualizar la integración de la estrategia con el objetivo general; realizar una evaluación general del sistema de gestión actual a fin de detectar fallas y oportunidades de mejora; definir la ruta de ejecución del servicio de consultoría sobre la base de etapas, duración, recursos y resultados esperados (entregables), precisar la cadena de valor presente y potencialmente desarrollable, hasta determinar la viabilidad de implementación de un programa de capacitación y entrenamiento gerencial para la certificación de cuadros altos y medios, entre otras consideraciones.

Se trata en todo caso, que independientemente del tipo de consultoría y duración, exista posibilidad de ampliación en cuanto alcance y cobertura de otras áreas tomando en cuenta la priorización de las mismas. De igual manera, resulta clave lograr una integración de las exigencias de la gestión con el trabajo diario de la empresa. Es decir, que los cambios planificados propuestos por el consultor, no se perciban como una carga de trabajo adicional, sino por el contrario, sean vistos como un componente esencial de los procesos organizacionales, de cara a concretar acciones explícitas, definir o reajustar indicadores, precisar el estadio de desarrollo interno mediante matrices estratégicas, y sobre todo, lograr la participación y colaboración del personal en el proceso de cambio requerido. Desconocer algunas de estas condiciones precedentemente señaladas, puede conllevar a deficientes transacciones en la relación cliente-consultor, y por consiguiente, incidir en los resultados previstos.