

Consultoría Empresarial:

“Herramienta para la gestión competitiva de las organizaciones”

Por:

Lewis Charles Quintero Beltrán

Coordinador Área Gerencial y organizacional-Docente

Escuela de Economía, Administración y Negocios, Universidad Pontificia Bolivariana

Email: lewis.quintero@upb.edu.co

Durante los últimos años las actividades de Consultoría de empresas han proliferado en muchos países del mundo, independiente del sistema económico adoptado; asimismo, tanto los gerentes del sector público como los del sector privado han recurrido a consultores empresariales para mejorar día a día en las diferentes áreas de la organización, pero es necesario entender algunos aspectos importantes por los que las empresas necesitan consultoría, algunos son:

Naturaleza y objetivo de la consultoría

La consultoría organizacional puede desde dos perspectivas, la primera como un servicio profesional o como una técnica de prestar asesoramiento y ayuda prácticos. Visto de esta manera y en simultánea, es también un método de coadyuvar con las distintas empresas y el talento humano en el mejoramiento de la gestión y las buenas prácticas empresariales, así como el desempeño individual y colectivo.

Se debe tener entendido por el consultor y por la organización que los consultores no se contratan (hay excepciones) para que direccionen organizaciones o tomen decisiones delicadas en nombre de la dirección. De lo que se debe hacer cargo es de la calidad e integridad de su consultoría; los clientes asumen la responsabilidad que se derive de la aplicación de sus consejos. El consultor es el facilitador de procesos y estrategias y guía a la organización hacia el logro de unos objetivos derivados de la necesidad o problema a resolver.

La consultoría debe cumplir con 5 aspectos que se ven reflejados en la objetividad y franqueza de la misma, estos son:

- **Independencia técnica:** implica que el consultor de opinión técnica y proporcione asesoramiento independientemente de lo que cree, pretende o desea escuchar el cliente.
- **Independencia financiera:** no se obtiene ningún beneficio de las medidas adoptadas por el cliente.
- **Independencia administrativa:** el consultor no es subordinado del cliente y no se ve afectado por sus decisiones administrativas.
- **Independencia política:** ni los directores ni los empleados de la organización cliente pueden influir en el consultor oficiosamente, recurriendo a autoridades o conexiones políticas.
- **Independencia emocional.** El consultor mantiene su desapego independientemente de la amistad y otras afinidades de tipo emotivo.

El gerente de una organización puede recurrir a un consultor si percibe una necesidad de ayuda profesional en un área determinada, las razones entonces se pueden entender desde diversos ángulos:

- ✓ Alcanzar los fines y objetivos organizacionales.
- ✓ Resolver problemas.
- ✓ Descubrir y analizar nuevas oportunidades
- ✓ Mejorar el aprendizaje organizacional.
- ✓ Poner en práctica los cambios que urgen en la organización.

Las organizaciones deben ser abiertas al aprendizaje por lo que es necesario abordar dos dimensiones esenciales del cambio en las organizaciones:

1) **La dimensión humana:** es decir, las relaciones interpersonales en la organización cliente, las opiniones del personal acerca del problema de que se trate y su interés en mejorar la situación actual, así como la relación entre el consultor y el cliente como personas.

2) **La dimensión técnica:** la cual vincula la naturaleza de la gestión o el problema de la empresa que afronta el cliente con la forma de analizar y resolver el problema.

Junto a lo anterior es importante mencionar algunos ejemplos de consultoría especializada:

- ✓ **Consultoría tecnológica:** Se trata de consultoría dedicada a ilustrar a las empresas cómo utilizar las tecnologías de la información. La esencia de este tipo de consultoría se basa en la idea de que la tecnología es clave para funcionar en el mundo actual.
- ✓ **Consultoría gerencial:** Ayuda a los gerentes, profesionales y directivos en general, para tener las herramientas necesarias para solucionar problemas y lograr los fines deseados para la organización.
- ✓ **Consultoría en marketing:** Si no tiene un área de marketing esta consultoría será la ideal para suplir este tipo de necesidades. La consultoría de marketing es una excelente manera de otorgar a la organización asesoría en temas como los planes estratégicos de marketing, estudios de mercado y posicionamiento de la marca.
- ✓ **Consultoría especializada (de nicho):** Este tipo de consultoría requiere de expertos consultores que sean reconocidos en este ámbito para poder otorgar este servicio. Esta característica es necesaria debido a que el área que cubren estos profesionales es mucho más específica. Al igual que los otros tipos de consultoría, entrega instrumentos para que las empresas sean capaces de tener más iniciativa y conocer perfectamente las posibilidades de la organización.
- ✓ **Consultoría virtual:** Es una forma más rápida, económica y cómoda para realizar consultoría. Consiste en sitios web que prestan servicios de asesoría virtual para la empresa. Dependiendo de la página, este tipo de consultoría puede brindar muchas herramientas y soluciones a sus problemas. Además, también se puede usar como un sistema útil y eficaz para responder a preguntas simples.

La consultoría para la organización debe permitir que la organización genere capacidades a través de la innovación, la creatividad y la exploración constante de posibilidades para el posicionamiento; es entonces una relación sistémica donde este liderazgo dirige el logro de metas, mediante procesos que generan pensamientos dinámicos en los diferentes integrantes que

componen la estructura organizacional. El liderazgo ha llevado en el mundo a que las empresas se replanteen sus estrategias, políticas y métodos frente a la naturaleza de los negocios, lo cual ha permitido que se trabaje de manera ardua en los departamentos de I + D + i, y a que los gerentes intervengan en el desarrollo de nuevos productos, canales de distribución, métodos eficientes de comercialización, nuevos modelos de negocio, nuevos procesos de producción y estrategias financieras que muestren de verdad un verdadero liderazgo empresarial.

La consultoría empresarial implica comprender complejidades e interacciones, y a su vez pensar en términos de totalidades y en hacer conexiones, buscando puntos de encuentro para realizar mejoras o apalancamientos que les permitan resaltar sus virtudes empresariales. Se invita a potenciar en los consultores empresariales la capacidad de aprender, esto es, el cambio, relativamente estable, del comportamiento a partir de experiencias recogidas a lo largo de su labor empresarial.