



TERCERA PARTE

SERVICIOS DE CONSULTORIA

AURORA OBANDO



INTRODUCCIÓN

Antes de abordar el estudio de la consultoría de los servicios especializados en el Estado Mérida, se hace necesario una conceptualización previa del término “Consultoría”. (Kubr, 1994) señala que los servicios de consultoría profesional pueden ser vistos desde dos enfoques:

Un primer enfoque define a la consultoría como la forma de proporcionar ayuda sobre contenidos, procesos, estructuras y otros aspectos de un área en particular, en la cual el consultor no tiene la total responsabilidad, sino que ayuda a otros a encontrar las soluciones adecuadas.

Un segundo enfoque considera a la consultoría como un servicio altamente especializado que presta asistencia a una organización-cliente para poner al descubierto los diversos problemas que se le presentan, analizarlos y recomendar soluciones efectivas.

Ambos enfoques no deben considerarse opuestos, sino más bien complementarios. Así la consultoría puede enfocarse bien como un servicio profesional, o como un método que brinda asesoramiento y ayuda práctica.

El uso de uno u otro enfoque depende de los aspectos socio-culturales y las normas establecidas al nivel nacional e internacional, ya se trate de una empresa privada, un servicio de extensión en una organización pública o privada o la actividad individual de un profesional independiente.

Lyndon Urwick (citado por Kubr, 1994), ha señalado que el único trabajo que vale realmente la pena hacer como consultor es el que instruye y enseña a los clientes y a su personal a buscar soluciones adecuadas, lo cual tiene mucha importancia en la concepción moderna de la consultoría. De esta manera el asesoramiento asume un cometido de enseñanza y su finalidad es aportar nuevas competencias a la organización, la cual aprende de su propia experiencia. Es ayudar a las organizaciones a ayudarse a sí mismas. Ello se convierte en un intercambio de doble dirección, puesto que al ayudar a sus clientes a aprender de su propia experiencia, el consultor acrecienta sus propios conocimientos y competencias.

La tendencia actual de los consultores consiste en concentrar su trabajo hacia un sector en particular, dándose a conocer como poseedores de conocimientos altamente especializados, a ello se suma la experticia ganada durante años de experiencia. De esta forma, la función de la consultoría se traduce en ser impulsores de agentes de cambio mediante la transmisión de sus propios enfoques, métodos y técnicas para resolver conjuntamente con la organización-cliente sus propios problemas. Este cometido se logra, si los servicios de consultoría toman en cuenta dos aspectos fundamentales: la innovación en los métodos de intervención y el alto nivel profesional en la calidad de los servicios. Por estas razones dichos servicios resultan muy costosos y se hacen inaccesibles a las áreas sociales y a la pequeña y mediana industria. En virtud de ello, la participación de organismos



multilaterales en algunos países de América Latina, ha puesto particular interés en hacer llegar estos servicios al área social y a la pequeña y mediana industria, mediante la vía del financiamiento.

Conocer la competitividad y las estrategias de desarrollo de la consultoría de los servicios especializados en el Estado Mérida, es el objetivo principal de esta investigación. En este sentido, se consideró necesario clasificar los sujetos de estudio en los siguientes ámbitos: universitario, gubernamental y privado. En cada uno de ellos se seleccionaron algunas empresas e instituciones para obtener la información requerida. En su mayor parte, se utilizó el método de la entrevista personal aplicada a directores y representantes institucionales.