

DISEÑO DE UN CUESTIONARIO BASICO PARA LA DETERMINACIÓN DE PROBLEMAS DE LA ORGANIZACIÓN QUE DESEA UNA CONSULTORIA

En la actualidad la consultoría entendida como un servicio especializado y como un método para generar cambios, le permite abarcar no solo las organizaciones económicas empresariales, sino ir mas allá, extendiéndose a nuevas esferas especialmente en el ámbito social, ambiental, regional y nacional , de aquí que los problemas que tiene que abarcar son innumerables, además con el paulatino cambio del paradigma que enmarcaba a los consultores como “médicos de las empresas” a los cuales los empresarios acudían como ultimo recurso o cuando solucionar un problema era casi imposible, a un nuevo paradigma donde se considera a los consultores como los “ amigos de las organizaciones”, porque su objetivo no es permanecer en el tiempo sino generar un mayor valor empresarial, no solo limitado a las utilidades, sino al fortalecimiento empresarial, al posicionamiento de marca entre otras, situación que ha ido cambiando la forma de abordar los problemas de los consultores. La experiencia muestra que incluso las organizaciones más fuertes e importantes han puesto en práctica muchas ideas y medidas y se han aprovechado de buenas oportunidades comerciales gracias a la ayuda de consultores.

A partir de la calidad o del nivel de la situación a que hace frente la organización, el consultor debe preguntarse si su ayuda consiste en contribuir a rectificar una situación que se ha deteriorado, a mejorar una situación imperante o a crear una situación totalmente nueva.

De acuerdo con las circunstancias que se presenten en cada caso concreto, la consultoría puede afrontar, esencialmente, los tres tipos de problemas que se han denominado:

- **De corrección:** cuando está implícito rectificar una situación deteriorada en comparación con determinados patrones.
- **De perfeccionamiento,** cuando se trata de mejorar hasta un grado óptimo o casi óptimo, una situación dada.
- **De creación** al requiriese que se de origen a una situación.

Es de suma importancia al tener el primer contacto con el cliente, enmarcar que necesita realmente, ya que en muchas ocasiones los clientes van en busca de una solución pero al realizar un análisis detallado se puede

determinar que lo que pensaban que necesitaban no es la solución, o que el problema es mucho más grave de lo que inicialmente se pensaba, es aquí donde se hace necesario desarrollar un pequeño cuestionario que ayude al consultor a eliminar ambigüedades y ser más objetivo en el costeo del proceso, porque si esto no se realiza muy seguramente el precio de consultoría que se ofrezca al cliente será muy alejado de la realidad.

Cuestionario dirigido a los representantes de las organizaciones

Nombre de la Organización: _____

Representante: _____

Contestar brevemente las siguientes preguntas:

¿Describa brevemente la misión de la Organización?

¿Cuál considera usted que es el problema o los problemas en la Organización?

¿Qué resultado es el indeseado?

¿Cuál considera que es la falla?,

¿En que magnitud afecta a la organización?

“Aquí se tendrá en cuenta la importancia del problema en términos absolutos y relativos y que nivel de afectación provoca en la organización. Para poder definir la magnitud de un problema es necesario tener predeterminado estados de referencias (Estados Deseados), la magnitud absoluta es la diferencia entre el estado deseado y el actual”.

¿En que áreas de la organización las afecta principalmente?

“Puede ser general, particular, afectar a otras áreas o impactarlas; en fin se trata de ubicarlo en genérico”.

¿Desde cuando afecta aproximadamente a la organización?

“Que periodicidad tiene, con que frecuencia de repetición aparece, en fin siempre resulta conveniente analizar la perspectiva temporal y puede aportar elementos en su análisis y solución”.

¿Qué considera que se debe cambiar?

¿Qué le impide alcanzar la condición deseada?

¿Defina el nuevo estado deseado al que desea llevar la organización?

¿Dispone el grupo de los recursos necesarios para solucionar el problema o problemas y alcanzar el estado deseado? “personas, dinero, equipos, etc.”
