

# De la inserción de servicios integrales de consultoría de Colombia en mercados internacionales\*

Regarding the inclusion of comprehensive consulting services of Colombia in international markets

*Néstor Daniel Valois\*\**

*Convenio Universidad Santo Tomás e ICONTEC*

Recibido: 13 de junio de 2012  
Revisado: 24 de agosto de 2012  
Aceptado: 12 de septiembre de 2012

## RESUMEN

Al usual comercio de bienes tangibles en las transacciones internacionales, como consecuencia del fenómeno de la globalización, se viene sumando en forma creciente el comercio global de servicios. Dentro de los que se comercializan a nivel internacional se destacan los de consultoría en desarrollo organizacional, específicamente en los sistemas de gestión normalizados.

Este documento aborda la reflexión y consideraciones frente al fenómeno de la globalización en la consultoría internacional. Se describe inicialmente el tema de la consultoría y su desarrollo en Colombia; posteriormente, se tratan los efectos sociales de la globalización cuando se comercializan los servicios de consultoría, y se concluye con una reflexión sobre los sistemas de gestión normalizados y los impactos sociales que conlleva la globalización de estos sistemas de gestión.

\* Artículo de reflexión

\*\* Correspondencia: Néstor Daniel Valois. Consultor independiente. Ingeniero civil, Especialista en Gerencia de sistemas de la calidad. Correo electrónico: davalois14@yahoo.com

**Palabras clave:** Sistemas de gestión normalizados, consultoría, globalización, gestión de la calidad.

## ABSTRACT

To the usual trade of tangible goods in international transactions resulting from the phenomenon of globalization, the global services trade is added incrementally. Highlighted among the services that are traded internationally is organizational development consultancy, specifically the consulting management systems standard.

This paper addresses the reflection and consideration of the phenomenon of globalization in international consulting. Initially the issue of consulting and development in Colombia is described then the social effects of globalization when trading consulting services is studied and concludes with a reflection on the standardized management systems and the social impacts associated with globalization management of these systems.

**Keywords:** standardized management systems, consulting, globalization, quality management

## I. INTRODUCCIÓN

En los mercados internacionales se observa un movimiento creciente de los negocios de servicios de consultoría en las áreas contable y gerencial, ingeniería y logística; en aquellos servicios, orientados a establecer y fortalecer sistemas de gestión normalizados, las principales actividades de la consultoría son capacitación, asesoría y auditoría. Estos servicios presentan tradicionalmente un enfoque hacia la maximización de utilidades, perdiendo la visión integral de los negocios. La ausencia de un enfoque integral deriva en posibles pérdidas económicas para las organizaciones y en afectación de los componentes social, ambiental, de calidad, control y salud ocupacional, entre otros.

En este sentido, la perspectiva no integral de negocio se concentra en los fines de lucro de la organización, sin identificar y mitigar los riesgos relacionados con los impactos negativos en los lugares de operación. Tal situación hace necesaria una evaluación de los impactos como consecuencia de la forma de gestionar las actividades de las organizaciones objeto de consultoría, orientada hacia la minimización de riesgos mediante la inclusión de tareas que hagan sostenibles a largo plazo las organizaciones.

Con relación a lo anterior, Zygmunt Bauman señala puntualmente sobre el fenómeno de la globalización, aspecto que se toma como referente teórico para enmarcar este trabajo sobre las consultorías de sistemas de gestión normalizados, lo siguiente:

En principio, no hay determinación espacial en la dispersión de los accionistas; son el único factor auténticamente libre de ella. La empresa “pertenece” a ellos y solo a ellos. Por consiguiente, les compete trasladarla allí donde descubren o anticipan la posibilidad de mejorar los dividendos, y dejar a los demás –que están atados a la localidad– las tareas de lamer las heridas, reparar los daños y ocuparse de los desechos. La empresa tiene la libertad para trasladarse; las consecuencias no pueden sino permanecer en el lugar. Quien tenga libertad para escapar de la localidad, la tiene para huir de las consecuencias. Este es el botón más importante de la victoriosa guerra por el espacio<sup>1</sup>.

El conflicto señalado entre la maximización de la utilidad y los impactos negativos en la localidad de la organización, efecto de la globalización, podría estar sucediendo en la comercialización de los servicios de consultoría.

<sup>1</sup> BAUMAN, Zygmunt. Sección de obras de sociología. Primera edición en inglés 1998. Primera edición en español 1999. Fondo de Cultura Económica. Impreso en Brasil, p. 16.

La tesis central de Bauman analiza el espacio/tiempo afectado por la estructura de las sociedades y comunidades territoriales. En este sentido, el concepto *vecindad* adopta un nuevo significado en la metrópoli contemporánea, con el uso de información sin estar sujeto a la cercanía geográfica. Así lo expresa el sociólogo, filósofo y ensayista polaco, en la siguiente afirmación:

Entre todos los candidatos a tener voz en la gestión empresarial, solo las “personas que intervienen” –los accionistas– no están en absoluto sujetos al espacio; pueden comprar acciones en cualquier bolsa y a cualquier agente bursátil, y la proximidad o distancia geográfica de la empresa será probablemente la menor de sus consideraciones al tomar la decisión de comprar o vender<sup>2</sup>.

De otra parte, se debe considerar el advenimiento de los sistemas y en particular los de gestión normalizados, entre cuyos principales promotores cabe mencionar a la International Organization for Standardization (ISO), de 1947, y para Colombia el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), creado en 1993. Las organizaciones de consultoría fundamentan su actividad en la estandarización internacional, materia de interés de los países que realizan el intercambio comercial tanto de productos como de servicios.

En la actualidad, la temática común entre estas organizaciones consiste en compartir el concepto de sistema, que originalmente se formaliza con la siguiente definición: sistema es un complejo o un conjunto de elementos interactuantes<sup>3</sup>; otra definición se describe así: unidad global constituida a partir de elementos interrelacionados cuya interpelación constituya una

organización<sup>4</sup>. Los dos autores comparten el concepto de sistema; sin embargo, en la definición de Morín se precisa que existe no solo relación sino interrelación en los elementos, hecho que se vincula con la tesis de Bauman en cuanto a que los sistemas deben incluir todos los elementos para constituirse como tal. Al concepto de sistema se opone la visión de administración clásica, de especialización de trabajo sin considerar las interrelaciones ni el concepto de sistema, como expone Fayol<sup>5</sup>. Aun así, es posible que el conjunto de sistemas normalizados, hoy en día, puedan manejarse inconscientemente, soportado en el paradigma general de la administración de Fayol, ocasionando divisiones en el interior de las organizaciones por temática de cada sistema normalizado.

La materia central de este documento aborda, como consecuencia de los planteamientos anteriores, la reflexión y consideraciones frente al fenómeno de la globalización en la consultoría internacional. En el primer aparte, describe la consultoría, su desarrollo en Colombia y la información de exportaciones. En el segundo, trata los efectos sociales de la globalización cuando se comercializan los servicios de consultoría. Un tercer aparte presenta una reflexión sobre los sistemas normalizados confrontándolos con los impactos sociales de la globalización de estos sistemas de gestión.

2 BAUMAN, Zygmunt. Op. cit.

3 BERTALANFFY, Von. Diccionario de Teoría General de Sistemas (1956). Disponible en <http://es.scribd.com/doc/320668/Diccionario-de-Teoria-general-de-los-sistemas>

4 MORÍN, Edgar. Aportes teóricos: Migración del concepto de crisis de Edgar Morín. En: CUBAS LÓPEZ, Jaime. Universidad Carlos III de Madrid. Disponible en [http://www.google.com.co/url?sa=t&ret=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0CFgQFjAH&url=http%3A%2F%2F dialnet.unirioja.es%2F servlet%2F fichero\\_articulo%3Fcodigo%3D3312463&ei=5f0zUPjjHYnE9gT1n4HQCw&usg=AFQjCNEwNT\\_F7A7JhXtjDDxIdIWGcTmkw](http://www.google.com.co/url?sa=t&ret=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0CFgQFjAH&url=http%3A%2F%2F dialnet.unirioja.es%2F servlet%2F fichero_articulo%3Fcodigo%3D3312463&ei=5f0zUPjjHYnE9gT1n4HQCw&usg=AFQjCNEwNT_F7A7JhXtjDDxIdIWGcTmkw)

5 FAYOL, Henry. Biografía. Disponible en <http://www.biografias-y-vidas.com/biografia/f/fayol.htm>

## II. DESARROLLO DE LA CONSULTORÍA EN COLOMBIA Y SU INTRODUCCIÓN AL COMERCIO INTERNACIONAL

La consultoría se enmarca en la concepción de los servicios profesionales de asistencia a la dirección de las organizaciones. Su propósito es aportar un conocimiento ya sea genérico, como en el caso de conceptos administrativos, o específico, para la resolución de un problema particular en una organización. La capacitación, como parte de la consultoría, provee información y formación de manera formal sobre temas ya establecidos y cuyas modalidades varían entre métodos de enseñanza o aprendizaje y, en ocasiones, mediante la construcción de conocimiento. Cada vez más se pueden observar capacitaciones con el uso de herramientas virtuales, a distancia, o con interacciones mediante *software* adecuado a estas modalidades.

Otra actividad de la consultoría es la asesoría. Esta intervención requiere de la evaluación de estado o problema sujeto de mejora en una organización, también llamado diagnóstico, sobre el cual se identifican los objetivos por lograr y el planteamiento de estrategias y planes para alcanzar los objetivos definidos, con el correspondiente aporte de recursos. La asesoría tiene en la actualidad una orientación colaborativa, que se desarrolla en función de mostrar alternativas a los responsables dentro de la organización, para que se tomen las decisiones necesarias.

Finalmente, la actividad de auditoría, que hace parte de las consultorías, permite establecer las desviaciones de la realidad de la organización frente al modelo seleccionado. Las auditorías internas cobran su importancia

más marcada a partir de la implementación de sistemas normalizados y, con mayor frecuencia, la de la gestión de la calidad.

Otro aspecto para tener en cuenta en las consultorías son las habilidades de los consultores. Milan Kubr identifica, para este tipo de consultorías, relaciones interpersonales efectivas, análisis y solución de problemas, manejo de la presión, el estrés y la ambigüedad y la gestión de proyectos<sup>6</sup>. El mismo Kubr<sup>7</sup> define la consultoría como un servicio de asesoramiento profesional independiente, que ayuda a los gerentes y a las organizaciones a alcanzar los objetivos y fines de la organización mediante la solución de problemas gerenciales y empresariales, el descubrimiento y la evaluación de nuevas oportunidades, el mejoramiento de aprendizaje y la puesta en práctica de cambios.

## III. BREVE DESCRIPCIÓN DE LA CONSULTORÍA EN COLOMBIA

De acuerdo con cifras del Departamento Nacional de Estadística (DANE)<sup>8</sup>, el sector de la consultoría representa en Colombia el 4,47% del total de oferta de producción nacional a precios constantes establecida en el año 2007, con una cifra de \$27.414.002, frente a \$578.114.449. Así las cosas, se establece que el peso de esta actividad es relativamente bajo; sin embargo, al comparar con el producto que tiene la mayor participación, “Sustancias y productos químicos”, con 5,56% del total, se hace muy cercano este resultado

6 KUBR, Milan. Consultoría de empresas, guía para la profesión. Tercera edición, Editorial Limusa.

7 *Ibíd.*

8 DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (DANE). Cuentas Nacionales. Matriz oferta de productos, 2007 Disponible en [http://www.dane.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=956&Itemid=84](http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=956&Itemid=84)

como segmento de análisis en las Cuentas Nacionales del DANE. En otras palabras, el conjunto de servicios prestados equivale al valor de un solo producto, dentro del marco en el que el valor de los servicios – renglones 44 al 59– representa el 36,7% (\$212.133.597) de la oferta total de productos.

De esta misma fuente, la importación de esta tipología de servicios, los del código de cuenta nacional 53, se cifra en 2.253.634 millones frente a 9.793.282 millones del valor total de importaciones en el año 2007, esto es un 23% de participación. Significa entonces que en términos generales, en pesos por servicios prestados en Colombia, doce se pagan a nacionales y uno a extranjeros, insinuando la presencia de una fuerte calidad y cantidad de este sector en el mercado nacional. Por lo anterior, se puede afirmar que la empresa colombiana prefiere mayoritariamente la consultoría nacional frente a la internacional, aunque no se pueden establecer en este momento las causas que generan esta preferencia.

El producto interno bruto (PIB), para el primer trimestre de 2012 según el DANE<sup>9</sup>, evidencia una variación positiva del 0,3% con relación al mismo trimestre de 2011. Siendo así, la ampliación del mercado nacional implica un dinamismo no solo en el sector de servicios, con variación del 6,7%, sino en varios renglones de la economía nacional, especialmente en explotación minera y canteras con un 12% de variación, señalado en esta misma fuente. Es el segundo renglón de variación positiva, anunciando así una evolución de esta actividad en el mercado nacional.

9 DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (DANE). Producto interno bruto. Cuadro 1. Por ramas. Disponible en [http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/cp\\_PIB\\_Itrim12.pdf](http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/pib/cp_PIB_Itrim12.pdf)

## IV. MERCADO INTERNACIONAL DE LOS SERVICIOS DE CONSULTORÍA

Con relación al mercado internacional en consultorías, según Promoción de Turismo, Inversión y Exportaciones (PROEXPORT)<sup>10</sup>, se destacan servicios en salud, ingeniería, comunicación gráfica y editorial, *software*, ventas, atención al cliente, comercio electrónico, soporte técnico y demás actividades de *back office*, audiovisual, aplicaciones móviles, animación digital y videojuegos, indicando prácticamente la inexistencia de servicios de consultoría del renglón de análisis.

## V. EFECTOS SOCIALES DE LA INTRODUCCIÓN DE LA CONSULTORÍA COLOMBIANA EN MERCADOS INTERNACIONALES

Para el análisis de los efectos sociales en Colombia con ocasión de la inserción del sector de servicios de consultoría en el mercado internacional, se puede señalar que no existen rubros significativos, dado que los informes consultados<sup>11</sup> no hacen referencia a servicios de consultoría con valores identificables, por lo tanto el impacto, en el evento de identificar un incremento significativo, estaría cifrado en los resultados que provean iniciativas en esta dirección.

10 PROEXPORT. Cifras de exportaciones. Disponible en <http://www.colombiatrader.com.co/oportunidades/sectores/servicios>

11 PROEXPORT. Informe exportación de servicios. Disponible en [http://www.camaramed.org.co:81/mcc/sites/default/files/doc\\_digital/anexos/2010/Ago/SemanaI\\_exportaciondeservicios\\_0.pdf](http://www.camaramed.org.co:81/mcc/sites/default/files/doc_digital/anexos/2010/Ago/SemanaI_exportaciondeservicios_0.pdf)

Las posibilidades de expansión del sector de servicios de consultoría dependen de la óptica de mercado. No se puede afirmar que sea 100% posible en la iniciativa de exportaciones de servicios de consultoría o que, por el contrario, no sea llamativo para los países acoger la experticia de consultores internacionales, tal y como pasa en Colombia, donde la proporción es muy baja: 1 peso de cada 12 en el mercado. Por lo tanto, hasta no determinar las causas que implican el bajo nivel de recepción de consultoría extranjera tampoco es posible determinar con certeza ni las potencialidades de este tipo de servicios ni su impacto en la sociedad colombiana relacionada.

Sin embargo, efectos sociales del posible incremento en la participación en este mercado podrían implicar el incremento de competencias comunicativas, de los países destino, incluyendo su marco normativo, legal, social y cultural, visto desde la posición optimista que solucione las causas de la apatía que tienen los países en recibir servicios de consultoría, sector objeto de reflexión en este momento.

Las implicaciones de impactos causados por este potencial son de orden cultural, de educación y de competencias que permitieran la apertura de mercados internacionales. Su impacto ambiental sería bajo, considerando que en las consultorías, en sí mismas, no se involucra el uso profuso de recursos naturales o fuentes de materiales, sino la capacitación o aspectos culturales que trasciendan y posiblemente más de orden positivo (lo multicultural). La exploración en estos mercados debe ser muy factible. La globalización llega a las comunidades planteando los cambios de forma y fuente para recibir consultoría pues, como lo señalan los principios expuestos por el sociólogo y filósofo Zygmund Bauman, la modernidad líquida propone que en aras de la globalización se hacen menos infranqueables los lazos sociales en la comunidad, cuando la

tendencia señala lazos provisionales y frágiles en cada grupo<sup>12</sup>.

## VI. SISTEMAS NORMALIZADOS Y GLOBALIZACIÓN DE LA CONSULTORÍA COLOMBIANA

Los sistemas de gestión normalizados aportan control y mitigación de los efectos sociales del acercamiento de la consultoría colombiana a los mercados internacionales, dada su estructura y propósito<sup>13</sup>, en cuanto a la mejora del desempeño y a su capacidad de proporcionar productos/servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes. Se puede señalar que en el mercado de los servicios de consultoría, que tienen un peso significativo a nivel interno colombiano, influenciar a la gerencia y al grupo directivo por principios de cada modelo de gestión permea la cultura organizacional. Si se adiciona que la globalización también se presenta en la comercialización, implementación y uso de los sistemas de gestión, los efectos de una visión parcial y no integral, aún de un sistema entre varios sistemas normalizados, también se pueden presentar en las organizaciones donde se prestan los servicios de consultoría.

Así, variados modelos de gestión pudieran coexistir en una misma organización bajo la tesis de especialización del trabajo y no dentro del paradigma sistémico enfocado a los sistemas integrales. Dentro de los sistemas más comercializados o difundidos se encuentran: gestión de la calidad, gestión ambiental, gestión en

12 BAUMAN, Zygmunt. La globalización. Consecuencias humanas, 1998.

13 INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC). Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP1000:2009. Bogotá D.C., 2009, p. 1.

seguridad y salud ocupacional, gestión en responsabilidad social, gestión de riesgos, modelo estándar de control interno, gestión documental y seguridad de la información. Este conjunto de normas y sistemas por implementar y desarrollar en una organización debe tener un carácter integral para proporcionar fundamentos de sostenibilidad organizacional, control y mitigación de impactos ambientales, vida laboral saludable, respuesta a la responsabilidad social en el conjunto de sus ámbitos, situación o beneficios que no se lograrían bajo la consideración de la especialización del trabajo, sino más bien con un enfoque integral.

## VII. CONCLUSIONES

El mercado internacional sin explorar de servicios de consultoría tiene un potencial no determinado para su penetración. La teoría general de administración hizo más eficientes a las empresas con la especialización del trabajo. Asimismo, posteriormente, el enfoque de sistemas provee niveles superiores de eficiencia. Los sistemas integrales podrían incrementar la eficiencia porque tendrían en cuenta los resultados de manera conjunta.

Por efectos de la globalización, cada vez más las sociedades permiten y admiten nuevos servicios y productos dados los cambios individuales y sociales que se imprimen. Para ingresar a mercados internacionales, en materia de servicios de consultoría de gestión, se deben considerar tanto los aspectos multiculturales y los factores de la globalización como los específicos de la región o país objetivo y la visión integral de los sistemas normalizados.

En cuanto a los efectos ambientales, se puede concluir que los generados por comercialización de consultorías en gestión normalizada son muy bajos por la condición de ser servicios y no productos.

Las competencias, la educación y las estrategias administrativas se perfilan como las herramientas fundamentales para acceder a mercados internacionales en consultorías de gestión normalizadas.

## BIBLIOGRAFÍA

BAUMAN, Zygmunt. Sección de obras de sociología. Primera edición en inglés 1998. Primera edición en español 1999. Fondo de Cultura Económica. Impreso en Brasil. p. 16.

BERTALANFFY, Von. Diccionario de teoría general de sistemas. disponible en <http://es.scribd.com/doc/320668/Diccionario-de-Teoria-general-de-los-sistemas>

DEPARTAMENTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (DANE). Cuentas Nacionales. Matriz oferta de productos, 2007. Disponible en [http://www.dane.gov.co/index.php?option=com\\_content&view=article&id=956&Itemid=84](http://www.dane.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=956&Itemid=84)

FAYOL, Henry. Biografía. Disponible en <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/f/fayol.htm>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP1000:2009. Bogotá, D.C., 2009. p 1.

KUBR, Milan. Consultoría de empresas, guía para la profesión. 3 ed. Editorial Limusa.

MORÍN, Edgar. Aportes teóricos: migración del concepto de crisis de Edgar Morín. CUBAS LÓPEZ, Jaime. Universidad Carlos III de Madrid. Disponible en [http://www.google.com.co/url?sa=t&ret=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0CFgQFjAH&url=http%3A%2F%2Fdialognet.unirioja.es%2Fservlet%2Ffichero\\_articulo%3Fcodigo%3D3312463&ei=5f0zUP](http://www.google.com.co/url?sa=t&ret=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&ved=0CFgQFjAH&url=http%3A%2F%2Fdialognet.unirioja.es%2Fservlet%2Ffichero_articulo%3Fcodigo%3D3312463&ei=5f0zUP)

jjHYnE9gT1n4HQCw&usg=AFQjCNEw  
NT\_F7A7JhXtjfDDxIdIWGcTmkw

PROEXPORT. Cifras de exportaciones. Disponible en <http://www.colombiatrader.com.co/oportunidades/sectores/servicios>

— Informe exportación de servicios. Disponible en [http://www.camaramed.org.co:81/mcc/sites/default/files/doc\\_digital/anexos/2010/Ago/SemanaI\\_expotaciondeservicios\\_0.pdf](http://www.camaramed.org.co:81/mcc/sites/default/files/doc_digital/anexos/2010/Ago/SemanaI_expotaciondeservicios_0.pdf)