

MATRIZ DE SERVICIOS DE CONSULTORÍA

SERVICIOS DE CONSULTORÍA	ÁREAS A EVALUAR y/o INTERVENIR	ESPECIFICACIÓN
DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL	Condiciones Laborales	Entorno físico y acústico Carga Física Carga Mental Tiempo de trabajo Factores Psico y Socio Laborales
	Estructura Organizacional	Tipo de Organigrama Cargos Puestos Roles Funciones Tareas
	Comportamiento Organizacional	Cultura Organizacional Clima Laboral
	Procesos Organizacionales	Compromiso Motivación Satisfacción Liderazgo e Innovación Calidad de Servicio Trabajo en Equipo Estrés Laboral Comunicación
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	Aprendizaje Organizacional	Capital Estructural (generación de conocimiento) Capital Humano Capital Relacional
GESTIÓN DE COMPETENCIAS	Competencias Laborales	Definición de competencias Indicadores de desempeño Evaluación de desempeño
COACHING DE CONFLICTOS	Análisis de Conflictos	Factores contextuales Factores desencadenante Focalización del conflicto Factores perpetuadores Alternativas de resolución
GESTIÓN DE TALENTOS	Valorización del Talento	Políticas para el desarrollo de talentos Visión estratégica Autoeficacia Motivación de logro Orientación al cambio
ESTUDIOS DE MERCADOS	Evaluación de servicios y productos	Posicionamiento Fidelización Lealtad Imagen / Identidad Expectativas clientes Aspiraciones Clientes Satisfacción del cliente

