

¿Y si hablamos un poco de los clientes de las EVS y de sus comportamientos?

Frédéric Le Pennec · 19 de marzo de 2025



Este artículo destaca siete comportamientos tóxicos de algunos clientes de EVS y sus efectos perversos en las prácticas comerciales y de gestión. Una lectura útil para entender mejor las desviaciones del sector tanto del lado del cliente como del lado de las EVS.

Las ESN suelen ser criticadas, a veces con razón, pero a menudo se olvida hablar de los clientes y sus defectos. Algunos adoptan comportamientos que empujan a las ESN a reaccionar mal, ya sea por oportunismo o pura supervivencia. Porque si el mercado del asesoramiento está lejos de ser perfecto, también es debido a que algunos excesos por parte del cliente desencadenan mecanismos comerciales y de gestión cuestionables.

A continuación, se presentan siete ejemplos de actitudes insoportables de algunos clientes y sus consecuencias en el funcionamiento de las ESN.

El cliente que quiere un lobo de cinco patas... y pagado como un becario

"Busco un experto en ciberseguridad, con dominio en IA, redes y desarrollo C++, con 10 años de experiencia... ¿Presupuesto? 450 euros al día." Este tipo de cliente vive fuera de la realidad y piensa que la especialización es una mercancía.

Ante esta absurdidad, algunas ESN, para mantenerse en la carrera, envían perfiles que no corresponden a las expectativas. Embellecen los CV, inflan las experiencias o buscan desesperadamente candidatos igualmente desesperados. Otras acaban aceptando márgenes ridículos, en detrimento de la calidad del seguimiento y el acompañamiento de los consultores. En ambos casos, es una espiral negativa.

Aquel que pide 10 CV para un puesto... pero nunca los lee

Se envían los CV, se insiste una vez, dos veces... y nada más. Luego, unas semanas más tarde, el cliente llama en pánico: "*¿Tiene a alguien? ¡Es urgente!*" Obviamente, los mejores perfiles se han ido a otra parte y ahora la ESN es la responsable.

Para no perder el tiempo, los business managers terminan enviando CV en masa, sin siquiera hacer una preselección seria. Se inundan los clientes con candidatos más o menos pertinentes con la esperanza de que uno de ellos pase el filtro. Resultado: el cliente recibe expedientes de baja calidad y empieza a considerar a todas las ESN como fábricas de CV. Círculo vicioso.

Aquel que cancela la misión... después de firmar

Todo está validado, contrato firmado, consultor listo para comenzar. Luego, el día antes de empezar, el cliente llama: "*Al final, no lo necesitamos.*" Ninguna consideración por el trabajo realizado previamente, ningún escrúpulo sobre el impacto para el consultor y la ESN.

Frente a este tipo de traición, las ESN aprenden a protegerse. Cuando se trata de un candidato en fase de reclutamiento, hacen exactamente lo mismo: rompen el contrato antes de que comience el período de prueba. El consultor, que pensaba haber conseguido un trabajo, se queda colgado sin explicación.

Y luego, se sorprenden de que los candidatos desconfíen de las ESN...

Aquel que no paga a tiempo... pero exige máxima reactividad

Las facturas se acumulan, los recordatorios son ignorados, pero en cuanto hay que proporcionar un recurso con urgencia, la ESN debe responder inmediatamente.

La ESN, exasperada por estos retrasos en los pagos, comienza a priorizar a los clientes en función de su fiabilidad financiera en lugar de sus necesidades reales. Algunas cuentas de clientes se convierten en cargas de las que se intenta deshacerse discretamente. A largo plazo, esto perjudica la relación comercial y genera una desconfianza generalizada: el cliente considera a la ESN como un proveedor de segunda opción, y la ESN ve al cliente como un mal pagador a evitar.

Aquel que explota a los consultores sobrecargándolos

Contrato firmado por 35h, pero en realidad, son 50h por semana. "*Ah, pero es normal, ¡todos lo hacen aquí!*"... excepto los empleados del cliente.

Las ESN, presionadas por estas exigencias tóxicas, terminan por no interesarse en el bienestar de los consultores. Cierran los ojos ante las horas extras no pagadas, la presión ejercida por el cliente, y se limitan a renovar las misiones sin hacer preguntas. Resultado: los consultores terminan exhaustos y dejan la ESN en cuanto tienen la oportunidad. Y luego, se sorprenden del alto turnover...

Aquel que impone tarifas muy bajas para reclutar consultores mal pagados

Algunos clientes imponen tarifas insostenibles, supuestamente para "*racionalizar los costos*". Pero en realidad, sirve sobre todo para forzar a las ESN a contratar consultores mal pagados. Resultado: un consultor que se convierte en una presa fácil para el cliente.

Las ESN ven saqueadas sus recursos y ni siquiera intentan fidelizar a sus equipos, reducen los costos al máximo para ajustarse a las tarifas, e incluso a veces consideran la contratación del cliente como una respuesta a un riesgo de intercontrato.

Aquel que quiere saber todo sobre sus consultores... pero no le dice nada sobre su proyecto

"*Dame los CV detallados, las experiencias precisas, las referencias, los salarios, las disponibilidades, etc.*" (Sí, sí, ya he tenido clientes que me han pedido el salario de los consultores). Pero cuando se pide información sobre la misión "*Ah, es confidencial.*" Imposible saber en qué contexto trabajará el consultor, ni cuáles son las verdaderas necesidades del cliente.

Ante esta falta de transparencia, algunas ESN terminan por enviar CV falsos o perfiles aproximados, solo para conseguir una entrevista e intentar obtener más información. Con el tiempo, los clientes terminan por desconfiar de las ESN... a pesar de que son ellos quienes han creado esta situación.

Las ESN tienen sus defectos, pero no son las únicas responsables de los problemas del sector. Algunos clientes incitan a estos excesos, consciente o inconscientemente. ¿Y si dejamos de culpar a las ESN de todo y empezamos a exigir también un mínimo de ética y profesionalismo del lado de los clientes?

Acepto más ejemplos de comportamientos negativos de los clientes que causan comportamientos igualmente negativos por parte de las ESN.