M

anpowerGroup encargó a Infocorp llevar a cabo una investigación cuantitativa para encuestar a 39,195 empleadores en seis sectores industriales en 43 países. En el documento [Resolviendo la escasez de talento –Construir, adquirir, prestar y tender puentes](http://manpowergroupcolombia.co/sites/default/files/investigaciones/resolviendo-la-escasez-de-talento.pdf), se indica que en Colombia las habilidades más buscadas son liderazgo, servicio al cliente, habilidad de comunicarse, resolver problemas, manejo de personal, capacidad de colaboración, capacidad de organización en el trabajo.

La pregunta que nos hacemos es ¿Qué hacemos en las universidades para desarrollar tales habilidades?

Realmente es un salto significativo aceptar que la educación superior requiere formar en conocimientos, habilidades y valores. Llevar esto a la práctica es muy difícil. En el pasado existieron muchos profesores que con sus cátedras eran capaces de influir en todas las dimensiones del individuo. Sospechamos que hoy muchos transmiten conocimientos y entusiasmo por lo que hacen, pero no se ocupan del comportamiento humano.

Está claro que por haber descuidado el comportamiento se ha dado pie a una visión descalificadora pues muchos sostienen que los contadores son ante todo funcionarios operativos.

Pensando al respecto hemos concluido que la mayor deficiencia consiste en la falta de habilidad para comunicarse con los ejecutivos, los directores y los controlantes de las entidades. En ocasiones esta carencia se observa frente a las autoridades.

La comunicación implica tanto una forma como una materia. La forma tiene a su disposición una inmensa cantidad de herramientas que permite acudir a imágenes, sonido y movimiento. Aquí el problema es tener una visión estética. En cuanto a la materia, los contadores necesitan mejorar su capacidad de argumentación. No se trata del clásico vendedor de gran retórica que pinta y vende pajaritos de oro, sino de apoyarse en el conocimiento científico de vanguardia. Desafortunadamente muchos se remiten a las normas: hay que hacer esto o aquello o no hacer tal cosa porque así lo dice la regla x. Este es más el papel de los abogados. Los contadores deben procurar el desarrollo empresarial. Este, generalmente innovador, incursiona la más de las veces en áreas no reguladas. Dice uno de nuestros profesores que hay que tener la razón, saberla pedir y que se la concedan. Esta es la realidad de los procesos de comunicación, que buscan el asentimiento del otro, pero no pueden ni deben imponérselo. Hay que atraerlo, convencerlo, mediante la razón. Por lo general las personas se inclinan a aceptar lo que ya han experimentado. El conocimiento de la naturaleza humana resulta esencial para un buen proceso comunicativo.

Tal vez sería de gran impacto introducir los estudios culturales en los planes de estudio de los contadores, en todos los niveles de formación superior. Entendiendo el mundo será más fácil pretender orientar a los empresarios, sedientos de ventajas competitivas.

*Hernando Bermúdez Gómez*