E

n la medida en la cual los mercados y quienes participan en ellos cambian, especialmente al influjo de nuevas tecnologías, los prestadores de servicios tienen que modificar sus capacidades para mantenerse a tono con las circunstancias.

Esta modificación de competencias requiere un gran esfuerzo de formación de todo el personal de la respectiva organización, recurriendo a las mejores facilidades disponibles. Recientemente [PWC](https://www.pwc.com/gx/en/about/global-annual-review-2019/upskilling.html) manifestó: “*We know that automation is threatening many existing jobs, and that there is a severe shortage of qualified talent for the new digital economy. Together, these trends have broadened the gap between the skills people have and those needed for a new world. ―There is an urgent need for organisations, governments, educators and citizens to come together to fix this growing problem. Business has an important role to play. We are committed to playing a part in tackling this growing mismatch. We’re aiming to help millions of people around the world improve their understanding, skills and knowledge for the digital world. ―We will achieve this by accelerating the upskilling of our own people, helping other organisations prepare their workforces, convening stakeholders including governments and institutions, and making upskilling a key focus of our community programmes. Over the next four years, we are investing US$3 billion, primarily in training our people, and also in developing and sharing technologies to support clients and communities.*”

Una inversión promedio de más de US11.000 nos muestra que se pretende hacer como si todos fueran enviados a cursar una maestría.

Muchos de nuestros empresarios cambian cuando ya no hay opción. Esto es obrar tarde. Así está ocurriendo con nuestros programas universitarios que siguen sin tomarse en serio las inversiones para poder educar mejor. La tecnología no puede enseñarse a punta de abstractas explicaciones ni con gráficas simplistas. Hay que aprender a usarlas y esto requiere varias horas de experiencia.

Algunas empresas resuelven contratar gente joven y arrasar a los mayores. Es un gran error. Hay que crear cadenas de personas que mantengan la cultura, incluyendo las tradiciones, de manera que los más sabios ayuden a orientar a los más llenos de energía, conformando grupos cordiales y no una competencia para desbancarse unos a otros.

No es ahora cuando hay que hacer profundos esfuerzos de capacitación. Así fue y así será. La historia muestra que siempre se está en época de cambio. Las firmas de contadores han crecido porque han entendido esta dinámica y porque no se han limitado a la vida de los fundadores. Hay que hacer planes a largo plazo, intuyendo las necesidades de los clientes. Muchas veces estos han tomado ventaja y han puesto en aprietos a sus consejeros.

*Hernando Bermúdez Gómez*