



DR. CARLOS ENRIQUE PACHECO COELLO
 Docente, Consultor e Investigador
 pccoello@correo.uady.mx

Con frecuencia, los docentes que imparten clases en las universidades sobre la información administrativa utilizan libros de texto que en su momento fueron buenos, pero que ahora ya están desactualizados, debido a los rápidos cambios de los problemas a resolver y sus metodologías aplicables.

Adicionalmente, estos libros incluyen las versiones del estudiante y del profesor, esta última incluye las resoluciones de los ejercicios y problemas planteados en el libro; los docentes suelen aplicar exámenes con los ejercicios del libro, apegándose totalmente a las respuestas ahí planteadas, de manera que si el estudiante no responde igual que lo que se señala en el libro su calificación es de cero, con los efectos negativos de desmoralizar a los futuros profesionales, quienes desertan o cambian de universidad o de carrera.

El índice de reprobación en esta asignatura es de 95%, aproximadamente, y sus efectos inmediatos significan un alto costo que por alumno gestionan las universidades, el cual se eleva más si desertan los estudiantes. En este sentido, lo más importante para una universidad es cumplir con su misión de formar profesionales de alta calidad para apoyar a las empresas con visión virtuosa para que sean competitivas.

Para lograr la comprensión de los lectores de este artículo, expondré algunos ejemplos típicos que se

plantean en estos libros de texto y que por lógica es imposible poder plasmar en ellos las reflexiones pertinentes en ambientes reales, las cuales dependen del giro, entorno, tamaño, entidad, cultura y otros referentes de vital importancia.

Primer caso

Un restaurante especializado en comida francesa trajo a un cocinero de Las Vegas, quien tenía un tiempo efectivo de 10 horas diarias y no se pensaba contratar a otro cocinero; asimismo, para no perder la calidad de los platillos vendía tres tipos de alimentos: crepas, carnes y quesos. El estudio de tiempos y movimientos determinó que para elaborar las crepas se requerían 10 minutos; los quesos, 16 minutos, y las carnes, 25 minutos. A su vez, la demanda de los comensales era de 30 órdenes de crepas, 15 órdenes de quesos y 25 órdenes de carnes. Después de hacer los cálculos se llegó a la conclusión de que debido a los márgenes de contribución por platillo y el tiempo de preparación de los alimentos, en función del tiempo del cocinero de Las Vegas, solo se podían vender dos órdenes de carne sin que los clientes no se molestaran y pidieran otros platillos. Esta era la respuesta base para que el profesor evaluara a sus alumnos con calificación aprobatoria si estaba igual al libro de respuestas; de lo contrario, era reprobatoria. ¿Usted qué opina?

Permítame hacer las siguientes reflexiones:

1. ¿Usted si va por carne, acepta otro platillo?
2. ¿Será que no se puede, mientras se cocina la carne, preparar los quesos y, en otro momento, preparar las crepas?
3. ¿Será que no se pueda contratar a otro cocinero para preparar los ingredientes, mientras el cocinero le da los puntos finos?
4. ¿El cocinero trabajaría las 10 horas diarias sin comer y sin descansar?

Se puede llegar a la siguiente conclusión: los docentes deben estar preparados para que las futuras generaciones de egresados sean competentes para reflexionar y no para aprender de memoria fórmulas que a veces ni ellos entienden, y no enseñar para memorizar a los alumnos sin poner escenarios y aportar alternativas de solución.

Segundo caso

Una empresa que prepara pinturas para el hogar vende tres tipos de pinturas: azul, rojo y amarillo. Sin embargo, tiene como restricción que requiere una máquina especial para preparar las pinturas de 20,000 horas máquina. El tiempo para el color azul es 10/unidad; el rojo, 20/unidad, y el amarillo, 25/unidad; la demanda estimada es de 500 galones del color azul, 1,000 por el rojo y 400 por el amarillo, con mayor margen de contribución del color amarillo y el menor margen es el color azul. Después de los cálculos respectivos solo se pueden surtir, por ejemplo, 100 galones del color amarillo. Si no da esa respuesta en automático el alumno resulta reprobado porque así está en el libro de respuestas. ¿Está usted de acuerdo? Me permito hacer las siguientes reflexiones:

1. ¿Será que los clientes pidan los mismos colores al mismo tiempo?
2. En caso de que así sea, ¿mientras se preparan los materiales no se puede usar la máquina especial, para los otros colores?

No les parece que hay diferentes formas de hacer las cosas con otras estrategias.

Tercer caso

Un hospital debe tomar la decisión de dejar a su personal de limpieza o aceptar la oferta de una empresa tipo *outsourcing* que ofrece sus servicios por un monto mensual de \$19,000.00. En la actualidad, si se queda con su personal sus costos variables son del orden

de \$19,500.00 por mes; por lógica, la decisión final sería contratar a la empresa de limpieza por sus costos menores al mes. Según el libro de respuestas, esto es lo que se le da al docente para evaluar, lo cual implica una mala nota para el alumno si su respuesta no se apega a lo que viene en el texto. ¿Usted qué piensa? Les sugiero hacer las siguientes reflexiones:

1. Desde luego, en este caso no se contemplan los aguinaldos, la prima de antigüedad, el seguro social y otras prestaciones, lo cual sería un punto en favor de la empresa de limpieza. Sin embargo, no hay que olvidar que dicho personal está dentro de las instalaciones, lo cual le da al hospital la obligación de cuidarlos.
2. Recordemos que van a trabajar en un hospital, por lo que la limpieza no será solo dos o tres veces al día; en el hospital hay enfermos, quienes vomitan, manchan las sábanas de sangre, por lo que es necesario limpiar los cuartos de hospitalización, quirófanos, pisos, baños de los familiares que acompañan a sus enfermos. Me pregunto, ¿lo hará la empresa de limpieza? ¿Usted qué opina?

Conclusión

Como podemos ver, las soluciones de un libro solo son ejemplos de respuestas que se aplican sin tomar en cuenta cada contexto en una organización. Por ello es importante enfatizar que un docente no solo debe impartir clases, sino educar para la vida en su hábitat natural a los futuros profesionales de la información. Lo anterior, con la finalidad de poder formar a los profesionistas que un país necesita para crecer y ser competitivos; por consiguiente, se requiere que aprendan a reflexionar y que tomen las decisiones correctas para agregar valor a las empresas, de manera que estas sean más productivas.

Ante la entrada de grandes corporaciones de corte internacional hay que innovar, diferenciarse y solicitar el apoyo profesional de expertos en la preparación y análisis de información administrativa, y no dejarse llevar por las pláticas de café. Las decisiones deben estar sustentadas y tomar en cuenta varios escenarios, sobre todo en estos momentos en que el ambiente es más hostil.

Es importante tener en cuenta que nuestra labor como docentes no es reprobar, sino formar a los estudiantes y a las futuras generaciones para que sean competentes en su labor y cumplan con su misión para con la sociedad, que paga con sus contribuciones nuestra educación.

Recordemos no soy de México, soy México. ☞