

# Talento humano innovador para la adecuada gestión de recursos en una organización

DR. CARLOS ENRIQUE PACHECO COELLO

Docente, Consultor, Investigador  
pcoello@correo.uady.mx

## Síntesis

Se destaca en el presente artículo la relevancia del talento humano para llevar a cabo una adecuada toma de decisiones que haga factible que los productos y servicios generados por las empresas posean la calidad requerida por los clientes, de modo que los sellos que las distinguen sean la eficiencia y la eficacia y, por consiguiente, estén en permanente innovación.

En las empresas u otras organizaciones los directivos y subordinados confunden, la mayoría de las veces, las siguientes dos acciones:

1

Eficiencia y eficacia, siempre se habla de ser eficiente y es verdad, así debe ser. Sin embargo, en la mayoría de los casos esa acción la relacionan con tener utilidades a costa de eliminar costos que en realidad necesitan. Me permito dar un ejemplo: si tenemos una cocina económica nuestra misión es satisfacer el paladar del cliente, la comida que elaboran debe tener la textura, calidad y sabor que desean los comensales. Si sale quemada la tenemos que volver a elaborar; de lo contrario se pierden clientes, lo cual significa ineficiencia. En cambio, si se hace de manera correcta se evitarían estos costos que son ocultos. Se debe conocer el perfil de nuestros consumidores a fin de que sean fieles y de esa manera conservarlos.

Es fácil saber la diferencia entre eficiencia y eficacia. Si nos duele el cuerpo y tenemos fiebre podemos tomar una aspirina, la cual fue elaborada con altos estándares de calidad; a esto se le llama eficiencia. En cambio, si la aspirina no nos quita la fiebre no fue eficaz. Para saber si fue bien fabricada se hacen pruebas de laboratorio, ya que va de por medio el prestigio de la empresa. No es recomendable bajar los precios, sino al contrario, solo en caso de

que se pierda el poder adquisitivo se puede recuperar la inversión vía precios adecuados a cada perfil de consumidor y acordes a su nivel socioeconómico; a esto se le llama tener talento humano; de lo contrario, sus talentos no son usados de manera correcta. Respecto a este hecho, un colega comentó que se podría realizar al revés, es decir, ventas menos costos para tener utilidades. Ante esta situación, la pregunta es: ¿van a eliminar costos importantes para tener utilidad? Esa aseveración es incorrecta porque entonces nuestro cliente percibirá que nuestros productos o servicios no son de calidad y se irá a la competencia.

La misión de las universidades es egresar a profesionales que reflexionen y seguir capacitando de acuerdo con los nuevos contextos, es decir, actualizar extra-aulas universitarias en los nuevos requerimientos, lo cual debe llevar a dar un excelente servicio a quienes requieren tomar decisiones bajo varios escenarios y así a los Contadores Públicos nos tengan confianza y de esa forma servir a la sociedad.

En conclusión, para dar una respuesta a la primera acción (eficiencia), se requiere un talento capaz de discernir y reflexionar, apoyado en la formación académica adquirida en las aulas y en los laboratorios curriculares.



Con la distinción de producción y productividad pasa lo mismo, se confunden. Me permito mencionar estas dos acciones y para eso lo ideal es conocer la diferencia por medio de ejemplos: cuando un cliente pide una pizza y el pizzero la elaboró mal, la pregunta es: ¿se le va a dar el producto en mal estado al cliente? Por supuesto que no. De lo contrario, pierdes un cliente. Ahora bien, lo correcto es volver a elaborarla otra vez, lo cual implica usar más materia prima y recursos humanos. Si hago la pizza de manera correcta y el cliente está satisfecho, entonces mi trabajo fue productivo.

Veamos un ejemplo más: en una cantera se elaboran productos para la venta de materiales para la construcción. En el primer proceso se dinamita la cantera para tener la primera materia prima (tiene varias fases, pero para efectos de este artículo solo me refiero a dos) y en el último proceso se pasaba por un taladro y ¡sorpresa! este se rompía y tenían que esperar a importar otro para seguir produciendo y evitar la falta de producto. Se producía bastante y se almacenaba en la bodega. Entonces la pregunta es: ¿fue productivo? No, el problema que se tenía es que al explotar la dinamita salían también las raíces de los árboles y, al pasar el taladro, este se rompía; lo único que tenían que hacer es cribar para quitar las raíces y tener el producto listo sin tener un gran volumen inactivo en la bodega, lo cual implica pagar por almacenamiento, energía eléctrica y otros costos, que en este caso son gastos por ser ineficaces. "¿Cómo la ven?" Lo primero es solo producir y tener el efecto esperado. A esto se le llama eficacia.

Un profesional de la información tiene que innovar y la única forma de hacerlo es ¡no encerrarse en su oficina y observar todos los procesos!

Por último, mencionaré un ejemplo que da un gran profesor y amigo, el doctor Ricardo Alfredo Varela Juárez, quien refiere la metáfora de la vaca y un naufrago: un barco naufragó y solo sobrevivieron un hombre y una vaca; ambos se encontraron en una isla. El hombre dijo: "No importa, tengo una vaca para tomar leche". Sin embargo, no pensó en la vaca que no tenía para alimentarse y falleció. El hombre dijo: "¡No importa, tengo carne para comer!" Al final hubo dos tumbas, la del hombre y la de la vaca, es decir, solo pensó en el corto plazo y nunca pensó cómo salir de la isla. Eso se llama falta de innovación.

Espero que quede claro: los seres humanos sin talento nunca podrán triunfar en la vida. ☞