

Fuente: Expresiones UDLAP

Fecha: 09 de marzo, 2018

¿Generalistas o especialistas?

Autores: Ma. del Carmen Morfín y Francisco Calleja, Académicos de la Escuela de Negocios y Economía, UDLAP.

La enseñanza de materias fundamentales en una licenciatura pero que en otras son herramientas, lleva a considerar quién las imparte: ¿un generalista o un especialista? El caso de la contabilidad es un ejemplo, representada por «Contabilidad: financiera, de costos y gerencial», debe pensarse quién estará a cargo de ellas en licenciaturas como Administración de Hoteles y Restaurantes o Artes Culinarias.

Contabilidad financiera estará a cargo de un generalista al contener elementos básicos, estados financieros y procedimientos aplicables a cualquier tipo de empresa, comercial o de servicio. La enseñanza de las bases contables se encarga a un generalista con experiencia que conteste dudas de alumnos de diversas licenciaturas, pero sin perder de vista que la materia es un lenguaje que todo egresado aplica.

Contabilidad de costos es para un especialista, por las particularidades que ofrecen licenciaturas como las mencionadas y sólo son bien manejadas por quienes han estado en un hotel o en un restaurante, en una cocina o en un bar, en la planeación de eventos sociales o en la organización de un congreso; la diversidad operativa de las áreas de servicios ofrecidas en los campos de acción de estas licenciaturas son tan especializadas, que exigen haber experimentado, vivido, disfrutado y visualizado el panorama general de la industria del servicio en hoteles, restaurantes o empresas de asistencia y/o atención, incluso si en la actualidad han cambiado de empleo, les es más fácil actualizar conocimientos que a un neófito adquirirlos.

Contabilidad gerencial podría ser para un generalista porque la toma de decisiones tiene que ver con cuestiones específicas, pero más con la administración general; sin olvidar que estas licenciaturas son más del detalle del servicio, donde se atienden a personas como parte integral del proceso mismo de servir (servucción), no así, en el de producir objetos tangibles, sino de características diferentes y difíciles de entender hasta que se viven, el servicio es variable (no se produce en serie), perecedero y personalizado.

La contabilidad apoya como base sólida a formar estudiantes con visión empleadora (no de empleado), amplia para generar utilidades a través del servicio personalizado. En estas licenciaturas se forma para que el estudiante establezca estrategias personales para generar en todo momento, haciendo que el cliente valore los beneficios tangibles (sensaciones) que recibe, los sensoriales (amabilidad) y psicológicos (estatus); de forma que las utilidades obtenidas gracias a este «plus»,

sean registradas en una contabilidad que reconozca y valore el precio adecuado de la entrega personal en el «aquí y ahora», al no poderse guardar para otro día sino ofrecerla en el momento que el cliente lo pida, no cuando esté el jefe o autorice el presupuesto.

Tags: Administración de Hoteles y Restaurantes, Artes Culinarias, generalista, industria del servicio en hoteles, visión empleadora.

Acerca del autor: Ma. del Carmen Morfín Maestra en Administración de Hoteles, Restaurantes e Instituciones por Texas Tech University, Maestra en Administración de Empresas con especialidad en Administración Internacional por la Universidad de las Américas Puebla y Licenciada en Administración Turística por la Universidad Cuauhtémoc Puebla.

A lo largo de su trayectoria ha sido ampliamente reconocida por sus aportaciones en el rubro del turismo, cuenta con múltiples libros de texto del tema, el más reciente publicado por editorial trillas en 2017, hablará de clasificaciones hoteleras, otras temáticas abordadas en sus publicaciones son: administración de comedor y bar, administración del tiempo libre, animación turística, cruceros en puertos mexicanos, entre otros. Ha participado como conferencista internacional, recientemente en Sto. Domingo, invitada por el Capítulo Dominicano de la CONPEHT.

En 1991 recibió un reconocimiento especial por la coordinación del Seminario de Inducción a un Sistema Integral de Servicios en un Hotel Flotante, por parte de la naviera italiana Costa Line Cruises, en 1999 el Ministerio de Turismo de la República de Cuba, le otorgó un reconocimiento por su participación en el programa de formación y desarrollo profesional del sistema de Turismo Cubano, en 2001 su labor en Pro del Turismo Mexicano fue reconocida por la Asociación Nacional de Hoteles y Moteles (ANHM), En 2007 obtuvo la distinción “Mujer que destaca en Turismo” por el Estado de Puebla, en 2012 recibió el Premio Nacional de Educación Turística AMESTUR, en 2015 fue elegida “Mujer en el Turismo” por la misma Asociación. En 2017 la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (CANIRAC), la nombró Consejera Titular en el Consejo de Vinculación Universitaria CANIRAC Puebla.

Cuenta con amplia experiencia en el área operativa, administrativa y directiva de restaurantes y bares. Ha sido evaluadora internacional en el primer proceso de acreditación de un programa de estudios en Administración de Empresas en Costa Rica.

Actualmente es Directora Académica del Departamento de Turismo, desde dónde comparte su experiencia con futuros profesionales. De igual forma trabaja en diversos proyectos de investigación sobre: alfabetización socioecológica del turista en el destino, en el proceso productivo alternativo para el maíz de cacahuazintle y en la transversalidad como participación colaborativa a través del turismo alternativo. Además, es miembro de la Confederación Panamericana de Escuelas de Hotelería y Turismo, donde ocupa la Vicepresidencia para la Zona Norteamérica desde el 2012,



miembro del Consejo Nacional para la calidad de la Educación Turística A.C., donde ocupa el puesto de Presidenta del Comité de vigilancia desde 2003.

Francisco Javier Calleja Bernal, es Candidato a Doctor en Educación con especialidad en Intervención educativa por la Universidad Anáhuac, campus Norte. Maestro en Enseñanza Superior por la Universidad La Salle y Maestro en Administración de Empresas con especialidad en Finanzas en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Asimismo, es Licenciado en Contaduría Pública en la Escuela Bancaria Comercial en ese entonces incorporada al Instituto Politécnico Nacional.

Originalmente trabajó en el despacho Roberto Casas Alatraste, cuando este pertenecía a Coopers & Lybrand, ahora Price WaterhouseCoopers. Después ejerció como independiente y en la docencia. Se interesó en la didáctica de la contabilidad por buscar la mejora de las clases, le interesa mucho cómo transmitir conocimientos. Escribió la novela “Los Escorpiones en Octubre”, novela histórica combinada con un toque detectivesco. Fue profesor de tiempo completo en la Escuela Bancaria y Comercial, en la Universidad Anáhuac Campus Sur, en el Tecnológico de Monterrey Campus Cd. de México y en el 2014 ingresó a la UDLAP.

Actualmente, brinda apoyo y cursos a profesores de la Universidad De Las Américas Puebla manejando la técnica de micro enseñanza, la cual ayuda a mejorar la manera de dar clases. De igual forma, imparte cursos de contabilidad financiera, contabilidad de costos, contabilidad gerencial, análisis y planeación financiera.