B

rian Tankersley, en alianza con AbacusNext, en su artículo [*Five Questions to Ask Your Staff In Partnership With To Spot Inefficiency And Remedies To Solve It*](https://www.accountingweb.com/resources/five-questions-to-ask-your-staff-to-spot-inefficiency-and-remedies-to-solve-it), formula varias preguntas muy interesantes.

Trabajar muchas horas no es lo mismo que trabajar productivamente. Hay que examinar en qué consumimos nuestro tiempo. El autor en primer lugar pregunta: *How much time do you spend looking for documents, e-mails, and other correspondence which you know you have already filed?* Hemos oído a varios quejándose de la gran cantidad de correspondencia que reciben y sabemos que procesan muy pocos mensajes. Cada carta que no contestamos puede ser una pérdida de oportunidades.

Luego cuestiona: *Where do you and your staff see the firm communicating inefficiently, both internally and externally?* Nuestra experiencia nos ha enseñado que existen muchos teléfonos rotos, es decir, mensajes que no llegan a todos los que debieran llegar. A veces nos sentimos bombardeados por las directivas, a veces nos damos cuenta de que no nos dicen las razones por las cuales se han tomado ciertas decisiones. En ocasiones nos enteramos tardíamente, cuando ya no vale la pena reaccionar.

*What parts of our work processes require judgement and are hardest to teach to new employees?* Antiguamente toda persona entendía que una parte fundamental de su trabajo era formar a sus compañeros y a los subalternos. Hoy en día muchos jefes solo ejercen presión sobre los demás, obligándolos a enfrentar las situaciones sin que sepan si lo hacen de la mejor manera. A veces los nuevos funcionarios harían las cosas aplicando mejores estrategias y métodos, pero no los dejamos innovar, porque pensamos que introducirían desorden. Así, desaprovechamos oportunidades.

*If you owned this firm, what parts of the work would you change?* Pensamos que los dueños de las empresas son los más capacitados para tomar decisiones. En la realidad en muchos casos no es así. En otros el dueño es verdaderamente un sabio. ¿Qué tanto permitimos a nuestros compañeros plantear otras formas de conducir los negocios? ¿Habremos llegado al nivel de ineficiencia?

*If you owned this firm, what clients would you fire? Why?* Hay clientes fantásticos y clientes problemáticos. ¿Cuáles son unos y otros? ¿Los que no exigen mucho? ¿Los que son más rentables, pero no aportan prestigio ni exigen mejorar? ¿Los que nos obligan a estudiar?

La buena dirección de una empresa depende del conocimiento que tengamos de ella. Hay muchos que no saben cómo funcionan las cosas fuera de su oficina. El arte de administrar no consiste en dar órdenes, sino en fomentar acciones cuyos resultados han sido previstos en los planes. Los empleados solemos caer en las rutinas, terminando en verdaderas burocracias. Los contadores deben ser capaces de medir la productividad.

*Hernando Bermúdez Gómez*