L

a naturaleza humana no es perfecta. Con frecuencia comete errores. Por ello, todas las acciones deben ser revisadas. En otras palabras, la calidad debe controlarse.

Una primera acción consiste en escoger a los mejores para los cargos que tenemos vacantes. Se trata de juicios integrales, no solo de conocimientos, ni de cuán larga ha sido su experiencia. Por lo general los mejores aspiran a más altos sueldos. Si uno no está dispuesto a superar su límite debe saber que no estará contratando a los mejores.

Luego hay capacitar a los recién contratados asegurándose de su aprendizaje. Esto no es cosa de unos pocos días, ni consiste en sepultar al neófito en un montón de manuales, cartillas y guías. La inducción irá tan lejos como pueda ir el inductor. Por ello los funcionarios de más alto rango deberían participar en esa capacitación inicial.

Ha de venir un tiempo de prueba, estrechamente vigilado por una persona más experimentada. Esta acción debe comprender todas las formas de actuar y no solo la documentación que se produzca al interior de los papeles de trabajo. La inteligencia debe estar presente, de manera que se sepa identificar lo que es importante y la forma correcta de verificar sus atributos. Seguramente se cometerán errores.

En el artículo [*Mistakes are good. Just don’t repeat them*](http://www.internationalaccountingbulletin.com/comments/mistakes-are-good-just-dont-repeat-them-6998448), publicado por el *International Accounting Bulletin,* se lee: “(…) *Be supportive ―If a mistake is made, encourage the staff member to volunteer the fact in a supportive environment. Then, examine why the mistake was made. Was the staff member trying to do something they shouldn’t, or was it an attempt to cut corners or do things too quickly? Or could it be that they have seen a flaw in the present way of doing things and, whilst their option did not work, there may indeed be valid way of making the process more efficient? ―Establishing the reason for the gaffe may actually lead to you jointly agreeing the most efficient method of completing the task. Remember, the often-repeated management line of “that’s the way we’ve always done it” is not a reason for continuing to repeat the same methodology time and again. Failing to address why a mistake was made is a mistake in itself*. (…)”

Hay casos en los cuales los errores son el resultado de la negligencia. Pero en otros, la mayoría, suceden a pesar del cuidado de las personas. En Colombia muchos jefes gritan, manotean, cuando advierten una deficiencia. Con ello no logran sino desprestigiarse. La actitud, aunque severa, debe encaminarse a entender las causas de error y a establecer cómo obrar en el futuro para hacerlo mejor. El mensaje de estímulo aumentará el sentido de pertenencia y reforzará la voluntad de hacer las cosas bien.

Si cada uno se esfuerza por hacer las cosas con calidad y si ésta es controlada eficazmente, el trabajo tendrá pocos errores, ninguno importante. Cada día se aprenderá de lo que se hace y unos ayudarán a los otros porque son un conjunto.

*Hernando Bermúdez Gómez*