

Liderazgo Operativo en Retail

Webinar Accountability



Agenda

- Bienvenida y presentación de agenda.
- Práctica de bienestar.
- Desarrollo del tema: Accountability.
- Cierre.

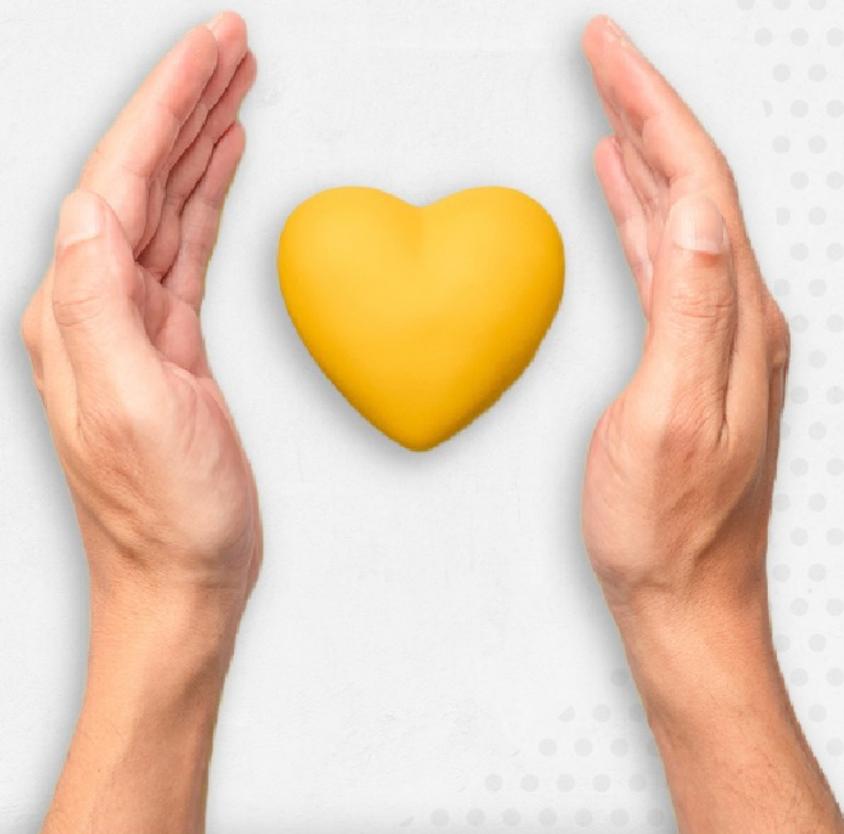


Actividad de bienestar

Mente de principiante



Dirección de Producción de Contenidos. (2021, 17 de febrero). *Mente de Principiante* [Archivo de video]. Recuperado de https://youtu.be/upb0B_Ax8Jo



Bienvenida

En este webinar conocerás la habilidad del accountability. Podrás identificar las fases que llevan a una persona al desarrollo de esta habilidad. Y de igual manera, podrás crear estrategias con las herramientas que ayudan en la creación de una cultura accountable.



Definición de accountability

Accountability se refiere al “reconocimiento y la interiorización de un sentido de la responsabilidad sobre la tarea en cuestión y la disposición para afrontar las consecuencias tanto del éxito como del fracaso” (Browning, 2021).



El siguiente enlace es externo a la Universidad Tecmilenio, al acceder a él considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.

JAQ. (2020, 10 de junio). *Explicación de Accountability en español* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=nv5oAcjHu3M>

Fases del accountability



Componentes para fomentar una cultura de accountability



Los cinco componentes para fomentar accountability

Fuente: Browning, H. (2021). *Accountability: Asuma su propia responsabilidad*. Center for Creative Leadership.

Componentes para fomentar una cultura de accountability

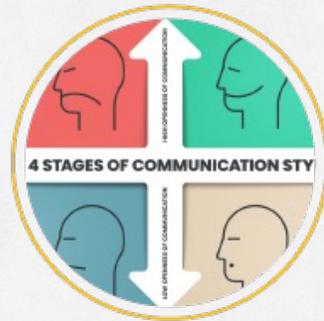


El apoyo debe demostrarse con acciones que promuevan la seguridad y respaldo en la toma de decisiones.

Herramientas y estrategias de una cultura accountable



Establece
objetivos
SMART.



Comunícate
asertivamente.



Aprende del
fracaso.



Implementa un
sistema de
rendición de
cuentas.



Considera
decir que no.

Herramientas y estrategias de una cultura accountable



Formatos de
rendición de
cuentas

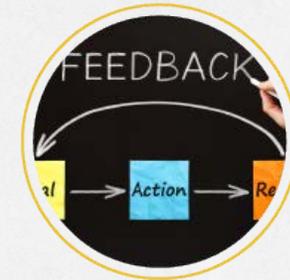


Establecimiento
de consecuencias
de los resultados

Sistema de rendición de cuentas



Reconocimiento
en público de
resultados
positivos



Retroalimentación
en privado de
resultados
negativos

Ejemplo de sistema de rendición de cuentas

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) es la red humanitaria más grande del mundo, y tiene su propio sistema de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA).

El siguiente enlace es externo a la Universidad Tecmilenio, al acceder a él considera que debes apegarte a sus términos y condiciones.



Cruz Roja Costarricense. (2022, 12 de mayo). *Taller de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA)* [Archivo de video]. Recuperado de <https://youtu.be/hILBeBITaOA?si=PXfo1tpAiZ7D7P2b>

The Red Cross Red Crescent Movement Community Engagement and Accountability toolkit

| # | CEA TOOL | PURPOSE |
|---|--|--|
| 1 | CEA briefing session for senior leadership | A short PPT session for senior leadership to explain what CEA is, and the benefits it can have for the organization's reputation, funding and partnerships, efficiency, quality, and financial sustainability. |
| 2 | CEA policy template | A template to help you develop a CEA Policy, with guidance on what should be included in each section and some content to help you get started. A CEA Policy sets out what the organization commits to and the roles and responsibilities of different departments. |
| 3 | CEA self-assessment and planning workshop | This tool provides facilitator notes, worksheets, and PowerPoint slides to deliver a one-day CEA self-assessment and planning workshop. This workshop can be added to the three-day CEA training with the aim of developing a clear action plan for how the National Society can strengthen CEA institutionally and within programmes and operations. |
| 4 | Template CEA Strategy | A template to help you develop a CEA Strategy, with guidance on what should be included in each section and some content to help you get started. A strategy sets out how the organization will strengthen CEA over the coming years. |
| 5 | Template CEA work plan | A template to help you develop a CEA annual workplan, including log frame and activity plan, with example outcomes, outputs, activities, indicators, and timelines. |
| 6 | CEA budgeting tool | Template CEA budget, with guidance on what should be included and how to calculate costs. |
| 7 | CEA M&E tool | A comprehensive M&E tool for CEA, which includes indicators, questions, means of verification and suggested targets for monitoring CEA at the institutional level and within programmes and emergency operations. Each tab includes priority indicators, and a broader choice of options if needed. There is also a tab with indicators for IFRC, ICRC and partner National Societies to monitor |

Public

IFRC. (2017). *Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA)*. Recuperado de <https://www.ifrc.org/es/media/11797>

Ejemplo de accountability en retail

Problemática

- Laila compra un par de zapatos en una tienda departamental en un viaje al extranjero un día antes de regresar a su país.
- Al empacar su equipaje esa noche se da cuenta que le dieron dos zapatos del pie derecho.

Reclamo a tienda

- Al día siguiente regresa a la tienda para hacer el reclamo, antes de ir al aeropuerto.
- La cajera de la tienda solicita apoyo para buscar el par correcto.

Implicación

- La cajera revisa el nombre de la vendedora que realizó la venta.
- Reporta a la líder de la tienda el incidente.
- Solicita el cambio por el par adecuado.

Empoderamiento

- La líder de tienda solicita la aplicación de un cupón extra de descuento aplicable como bonificación directa al medio de pago de la cliente.

Accountability

- La líder registra el incidente.
- La vendedora responsable asume una penalización en su bono mensual.

Liderazgo y accountability en retail

Problemática

- Victimización.
- Falta de reconocimiento de errores.
- Sin responsabilidad en las tareas.

Accountability

- Cambio de víctima a un rol activo y responsable.
- Toma de decisiones consciente.
- El líder y los colaboradores definen las consecuencias de los resultados.
- El líder y los colaboradores asumen los resultados positivos y negativos de las acciones.

Cierre

A lo largo de este webinar has identificado el concepto de accountability, pero aún más importante, has podido conocer algunas de las herramientas y componentes necesarios para tener una cultura accountable.

“La valentía del liderazgo es dar a otros la oportunidad de tener éxito a pesar de que tienen la responsabilidad de hacer las cosas” (Simon Sinek).



Referencias

- Browning, H. (2021). *Accountability: Asuma su propia responsabilidad*. Center for Creative Leadership.
- Cruz Roja Costarricense. (2022, 12 de mayo). *Taller de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas* [Archivo de video]. Recuperado de <https://youtu.be/hILBeBITqOA?si=PXfo1tpAiZ7D7P2b>
- IFRC. (2017). *Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA)*. Recuperado de <https://www.ifrc.org/es/media/11797>
- JAQ. (2020, 10 de junio). *Explicación de Accountability en español* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=nv5oAcjHu3M>

Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.

Todos los derechos reservados @ Universidad Tecmilenio

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.