

DESDE EL



Accountability, ¿una nueva forma de responsabilizar sistemáticamente?

#desarrollohumano

Luz María Lefort Botello
Investigación y Didáctica Imesfac

¿Quién no ha escuchado a alguien decir que está cansado de cargar sobre sus hombros toda la responsabilidad de los resultados de la empresa? ¿que todos los meses se enfrenta a presentar buenos resultados a sus directivos y que nadie comparte ese peso? Esa persona puede ser el agente de seguros frente a su promotor o el promotor ante su gerente o director de ventas; y éste a su vez frente al director general, o el ejecutivo frente a su director, o el reclutador frente a su director de RH o el capacitador frente a su cliente.

Todos los que tenemos responsabilidades y que debemos ofrecer resultados hemos soñado con que alguien nos muestre un sistema que asegure que el resto de la organización se haga responsable de al menos algunos de los objetivos que tenemos. A veces esa responsabilidad va más allá de una meta de ventas.

No tenemos una palabra en idioma español que exprese lo que en inglés significa *accountability*, pero tenemos una expresión que lo refleja: *rendición de cuentas*.

Ser "accountable" significa mucho más que cumplir con tu puesto o con aquello para lo que fuiste contratado: incluye la obligación de hacer las cosas cada día mejor, buscar la excelencia y hacer todo cuanto sea necesario para contribuir a los resultados de la organización a la que perteneces. Implica compromiso, proactividad, un enfoque constante en la productividad y la voluntad de agregar valor.

Si bien la responsabilidad y la rendición de cuentas son elementos de una conducta que refleja madurez y profesionalismo, hay que reconocer que existen enormes oportunidades de que esta conducta sea un hábito en las organizaciones de hoy en día. Las acciones que generan *accountability* en las empresas son: legitimidad, buenas prácticas y responsabilidad social.

Las razones de la falta de "accountability" son muy variadas, pero en general se podrían resumir en una sola: **es más fácil echarle la culpa al otro que asumir la parte de responsabilidad que nos corresponde.**

No sé cómo lo visualicen ustedes, pero yo lo veo como el amor a la camiseta, el orgullo a pertenecer, el compromiso que hace años era tan común en las empresas y que provocaba que cada uno de los colaboradores se sintiera dueño de la organización, aunque no lo fuera; antes existía el valor civil de reconocer los errores y repararlos; el hacer las cosas bien porque iba nuestra palabra de por medio. Hoy esto ha cambiado, y pocos continúan con esta visión: el individualismo, el ahí se va, el no es mi responsabilidad, para eso no me pagan, a ver qué dice mi jefe, el consejo, el director general, etc., eso es el pan nuestro de cada día.

Hoy en día las organizaciones presentan una serie de factores externos e internos que impactan sus resultados. Estos factores generan, a su vez, que las organizaciones incrementen el número de sus prioridades, lo que trae como consecuencia, en los niveles estratégicos, tácticos y operativos, pérdida de foco hacia los resultados, duplicidad de esfuerzos y desgaste en los equipos de trabajo. Con frecuencia, los organigramas y descrip-



ciones de puestos encasillan a las personas. Esta forma de pensar orientada a las tareas lleva a creer que *lo importante es hacer el trabajo, sin importar cuál sea el resultado*. El cambio consiste en lograr el resultado.

Accountability significa 'decisión personal de superar las circunstancias y demostrar el sentido de pertenencia necesario para alcanzar los resultados deseados: verlo, adueñárselo, resolverlo, y hacerlo'.

También se define como 'una promesa y una obligación de la persona consigo misma y con los que le rodean de entregar resultados concretos y definidos, incluyendo las acciones que tome para lograrlos y sus consecuencias, positivas o negativas.'

¿Qué tan "accountable" eres?

Encontré este sencillo listado de conductas que reflejan la capacidad de una persona para asumir la responsabilidad y rendir cuentas de manera profesional.

En una escala del 1 al 10, siendo 1 igual a "nunca" y 10 igual a "siempre", califica tu nivel de "accountability". Tu calificación se aplica tanto para el trabajo como para tu vida personal.

- 1 Me comunico con regularidad y de manera objetiva.
- 2 Si no entiendo algo, procuro obtener más información.
- 3 Soy dueño de mis problemas y circunstancias.
- 4 Cuando cometo un error, lo admito.
- 5 Soy proactivo, me gusta tomar la

iniciativa.

- 6 Pregunto todo lo que necesito para hacer mi trabajo.
- 7 Analizo mis actividades y me pregunto: ¿cómo contribuye esto a los objetivos de la organización?
- 8 Analizo mis actividades y me pregunto: ¿qué más puedo hacer?
- 9 Me doy el tiempo y me concentro cuando es hora reportar lo que he hecho.

- 10 Me gusta la retroalimentación.

Si tienes una posición de autoridad:

- 11 Desarrollo y promuevo la responsabilidad y la rendición de cuentas en la gente que está a mi cargo.
- 12 Enfrento la falta de responsabilidad y rendición de cuentas de otros.

Obviamente, cuanto más alto sea tu puntaje, mejor. Revisa aquellos aspectos en que tu calificación es baja y piensa qué puedes hacer para mejorar.

En conclusión, el concepto *accountability* implica responsabilidad, compromiso, acciones y consecuencias a nivel individual, es decir, adueñarse del problema o de la iniciativa para manejar sucesos y resultados (te pertenezcan o no) antes de que ocurran y así conseguir, desde una postura proactiva, mejores resultados de los que se obtendrían desde una postura reactiva; y, por supuesto, rendir cuentas a todos los niveles.

Mi querida Alma: en recuerdo de tu responsabilidad y entrega como colaboradora del Imesfac. Gracias por haber contribuido en mi crecimiento profesional.



El Instituto Mexicano Educativo de Seguros y Fianzas, A.C.

Se une a la pena que embarga a la familia Garza López

Por el sensible fallecimiento de

ALMA LUCIA LÓPEZ DE GARZA

Quien por más de 20 años nos representó como Subdirectora Regional en el Norte de la República Mexicana, realizando un importante papel en el desarrollo y promoción de la capacitación en Seguros y Fianzas.

Te llevaremos siempre en nuestros corazones

Descanse en Paz

México, D.F., a 06 de Octubre de 2016

