

## La voz de los colaboradores

Octubre 22 de 2020

El talento humano es la herramienta y el recurso más importante que puede tener una organización. Son quienes practican y desarrollan los valores estratégicos de la institución. Son la voz de una entidad y la representación de la cultura organizacional, la cual es el resultado final de un trabajo organizado entre valores estratégicos, pacientes, familiares, usuarios y la voz del colaborador.

Escuchar a los empleados, hacerlos partícipes activos de la organización, involucrarlos en toma de decisiones, los convierte en actores activos y embajadores de la organización; aumenta también la pertenencia llevando a las organizaciones a finalizar de manera eficiente nuevos proyectos y haciendo las organizaciones cada vez más humanas. (Jaén C, 2018)

Alentar y potenciar la voz de los colaboradores es una ganancia para la organización, ya que de manera diaria los colaboradores viven el trabajo de las organizaciones y son quienes mejor entienden las dinámicas y los procesos. Igualmente, ayuda a que el empleado se sienta parte de la institución, que es tenido en cuenta y pueda realizar transformaciones dentro de su trabajo diario que resultará en tareas realizadas con mayor compromiso y entusiasmo. Sin olvidar que pueden ayudar a entender muchas de las situaciones existentes e incluso a exponer oportunidades de mejora que desde el liderazgo no son tan visibles y que van a terminar en mejorar el ambiente y el servicio que se presta; incluso pueden evitar una crisis. Permite que el colaborador aumente su compromiso con la organización se sienta satisfecho, tenga mayor pertenencia e incide en la disminución de la rotación del personal. (QuestionPro)

Escuchar la voz del colaborador y entablar una comunicación efectiva, es quizás una de las herramientas más útiles cuando se habla de liderazgo enfocado en atención humanizada centrada en la persona, ya que fomenta la gestión y la sostenibilidad de la cultura organizativa. Es fundamental que esta voz del empleado como se dijo al principio sea enmarcada en conceptos de comunicación empática y compasiva para que se fomente la misma y el colaborador exprese siempre su voz de manera libre sin el temor a una consecuencia. (QuestionPro)

### CÓMO RECOLECTAR LA VOZ

La forma en cómo se recolecta y se escucha la voz del usuario es igual de importante, al para qué se hace. Se debe planear una manera ordenada y estructurada que sea empática para poder brindar una adecuada experiencia a los colaboradores. Para la recolección y análisis de datos se debe tener en cuenta 3 puntos: (QuestionPro)



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

1. Se debe establecer un canal o diferentes canales sistemáticos de comunicación: las encuestas cuantitativas o cualitativas son de gran ayuda.
2. La retroalimentación del colaborador debe ser parte formal de la cultura.
3. El empleado debe sentir que la retroalimentación tiene un fin y una importancia y que realmente sus opiniones se están teniendo en cuenta para generar acciones.

Referente a este último punto, es fundamental integrar en estos procesos un concepto clave que es la retroalimentación de los empleados; esta debe reflejarse en la cultura organizacional y en los cambios. No se trata de cambios caprichosos, sino de transformación de los procesos o tareas identificadas desde la evaluación junto con las oportunidades de mejora. Se debe retroalimentar la voz de los colaboradores, enfocar su voz en los diferentes canales y potenciar sus opiniones de la manera correcta. Cuando se trata de evaluaciones puntuales y esporádicas se debe ayudarles a entender qué es lo que se busca evaluar y enfocarlos en buscar el cómo y el cuándo, por supuesto sin olvidar el uso de la comunicación empática. Las evaluaciones y la recolección de la voz del usuario deben tener una meta y un objetivo claro. El tener demasiada información sin objetivo específico, puede ser igual de problemático a no poseer información. (QuestionPro)

Es importante también tener en cuenta en este proceso la manera cómo se involucran los líderes e inclusive las directivas. Puede emplearse de manera espontánea, rondas y conversaciones durante el horario laboral o en momentos más formales, donde el empleador logre interpretar que el proceso de retroalimentación está siendo liderado por los directivos. Es importante que los empleados y los líderes rompan la jerarquía. Debe generarse una comunicación sincera y honesta donde la jerarquía no esté involucrada. (Begoña, V. 2020)



PLANETREE ALC



Organización para la Excelencia de la Salud

## MANERAS DE RECOLECTAR LA VOZ

Alguna de las formas de recolectar la voz del colaborador y quizás la más usada es la encuesta; esta se puede usar para evaluar aspectos puntuales del proceso e incluso la satisfacción. Se pueden emplear preguntas cuantitativas o formas de observar y recolectar percepciones sobre el clima laboral de una manera cualitativa; en cualquiera de las dos formas es fundamental saber realizar la herramienta, conocer cómo aplicarla y cómo analizarla. Es importante que cuando se utilice este canal se haga de manera periódica, con metas claras, analizando y evaluando su eficiencia. Dentro de las encuestas existe la encuesta de pulso, que está encaminada para realizar de manera puntual en el momento en que se quiere identificar oportunidades de mejora. Es puntual y enfocada a evaluar uno o máximo 3 aspectos. (QuestionPro)

Otra de las maneras de recolectar la voz del empleado es por medio de la retroalimentación informal: tener políticas de puertas abiertas entre líderes y directivos, que suele traducirse en una cultura de confianza y humanización. Rondas y caminatas de los líderes y directivos por la institución; momentos para compartir en los ratos de esparcimiento como en los momentos de alimentación, descanso, capacitación. En todos estos momentos se puede establecer una escucha asociada con la observación de entornos de comportamientos lo que se vuelve realmente enriquecedor.

También pueden crearse comunidades online solo de empleados, donde ellos se sientan libres de discutir sobre sucesos puntuales o incluso recomendar formas de mejorar servicios o lugares físicos de la organización. Es importante en este tipo de iniciativas tener siempre un moderador que gestione en las opiniones y en algunos momentos ponga un alto en el caso de desviación del tema. Se debe también, moderar en caso de uso inadecuado o si se utilizada por ejemplo, un lenguaje que no es el apropiado. Es importante que en este tipo de comunidades se involucren tanto líderes como colaboradores. (Jaén C, 2018)

Finalmente, es importante insistir en que siempre se debe incluir la voz del colaborador en las organizaciones, potenciarlo, enfocarlo y buscar diferentes maneras de recolectar sus opiniones. Eso ayudará a construir organizaciones más humanas y con mejores resultados.



PLANETREE ALC



## REFERENCIAS

1. QuestionPro. Cómo mejorar la experiencia de empleados recolectando sus opiniones. Tomado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/como-mejorar-la-experiencia-de-empleados/>
2. QuestionPro. Voz del empleado. Tomado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/voz-del-empleado/>
3. Coral Jaen, 2018, La voz del empleado, HRTRENDS by Infoempleo. Tomado de: <https://empresas.infoempleo.com/hrtrends/voz-del-empleado>
4. Begoña Viña, 2020, ¿Deben los empleados tener voz en las organizaciones o no?, Blog Observatorio de empleo. Análisis de temática laboral y de recursos humanos. Tomado de: <https://vallededempleo.wordpress.com/2020/01/21/deben-los-empleados-tener-voz-en-las-organizaciones-o-no/>
5. Pavón-León, Patricia; Gogeoascoechea-Trejo, Ma. Del Carmen; Blázquez-Morales, Ma. Sobeida L.; Blázquez-Domínguez, Carlos R. Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario Salud en Tabasco, vol. 17, núm. 1-2, enero-agosto, 2011, pp. 13-21 Secretaría de Salud del Estado de Tabasco Villahermosa, México. Tomado de: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>