

# Cómo obtener más Sugerencias y Comentarios

Las Sugerencias y Comentarios son muy importantes, no solo por lo valiosos que son los aportes, sino también porque dan pistas sobre cómo las personas se sienten valoradas, escuchadas y tenidas en cuenta por la organización.

Para tener un buen sistema de sugerencias, primero es necesario aclarar algunos conceptos y evaluar cómo puedes hacer que tus equipos se involucren más en esta valiosa sección.

Tener un buen sistema comienza por comprender la diferencia entre sugerencias y quejas.

Aunque a veces se usan indistintamente, estas palabras tienen diferentes significados. Las sugerencias son realizadas en positivo, como una propuesta proactiva, mientras que las quejas están hechas en forma negativa, como una reacción pasiva.

La mayoría de las veces, ambos sugieren una mejora, en las sugerencias la percepción es una de oportunidad y en la queja es de un problema.

Aquí hay un ejemplo de ambas posturas

Queja: "Siempre hay la misma comida en el comedor de los empleados y estamos cansados de comer los mismos cinco alimentos todos los días."

Sugerencia: "Sería motivador para todos que el comedor de empleados ofreciera un menú más variado y saludable."

Aunque ambas oraciones se refieren a lo mismo, no dicen lo mismo.

¿Qué crees que se recibe con mayor apertura y disposición para resolver el tema?

Obviamente el segundo, ¿no?

## Sugerencias vs. Comentarios

También debe haber una distinción clara entre una "Sugerencia" y un "Comentario" en las secciones de Sugerencias y Comentarios.

Las sugerencias siempre deben llevar a la acción, algo que invita a actuar en el futuro para mejorar la situación actual.

Un comentario no conduce necesariamente a una acción y puede existir en el pasado, presente o futuro. A diferencia de una Sugerencia, un Comentario expresa sentimientos, pensamientos o expresiones sobre algo.

Tan pronto como se hayan aclarado estas diferencias clave, debes considerar que las Sugerencias y los Comentarios deben ser importantes para la organización a fin de impulsar la participación de los empleados.

Los empleados no valorarán lo que no es importante para la organización.

Importa más lo que se hace que lo que se dice, y las sugerencias son verbos que se ponen en acción.

Pasos para tener un sistema de sugerencias y comentarios efectivo:

## Comunicar

Comunicar la importancia de escuchar a la gente:

Enfatiza a los empleados la importancia de escuchar sus preocupaciones. Siempre se debe enseñar a las personas la diferencia entre sugerencias, quejas y comentarios, y alentarlas a hacer sugerencias en lugar de quejas.

## Promocionar el Sistema

Comunicar que existe un sistema de sugerencias y comentarios para hacer oír la voz de los empleados:

Es importante que la organización haga saber a todos los empleados que existe un sistema de sugerencias y comentarios, y que escucharlos es una prioridad.

## Respuesta rápida

Asegúrate de que los administradores lean, comentan y aprueban las sugerencias y comentarios en el sistema rápidamente:

A menudo, las personas hacen sugerencias, pero quedan enterradas en las tareas diarias de los administradores sin que se las tome en cuenta. A menos que la organización mueva las sugerencias rápidamente a través del proceso, está enviando una señal a los empleados de que las sugerencias no son importantes.

# Retroalimentación

Retroalimentación constante a quienes ofrecen sugerencias y comentarios:

Las sugerencias las dan personas que quieren comunicarse mejor con la organización y participar en el proceso de cambio. Cuando los colaboradores proponen algo productivo, lo peor que puede pasar es que la empresa los ignore.

Por lo tanto, es responsabilidad de los administradores de las sugerencias y comentarios responder a cada persona que envíe una sugerencia o comentario, ya sea que se aprueben o no.

Un mensaje privado de felicitación es muy potente cuando se ha aprobado una sugerencia o comentario. Si no se aprueba, es muy importante explicarle a la persona por qué no se aprobó su sugerencia y agradecerle su participación.

# Celebrar

Celebra las sugerencias aprobadas en público:

Cuando los colaboradores ven que sus ideas y sugerencias son tomadas en cuenta, están más motivados para comunicar nuevas oportunidades de mejora. Celebrar opiniones anima a otros a compartir sus pensamientos. Cuando suceden cosas positivas en la organización, es importante comunicarlas, ya que generan círculos virtuosos que transforman las culturas y climas organizacionales.

# Grupo de aprobación

Configura un grupo para aprobar sugerencias:

Un sistema de sugerencias efectivo requiere de un grupo de 2 a 4 personas, preferentemente de diferentes áreas de la empresa, para gestionar las sugerencias. Los miembros del equipo multidisciplinario son responsables de dar retroalimentación a quienes hacen sugerencias, llevar las sugerencias a las personas adecuadas dentro de la organización para evaluar su viabilidad y asegurarse de que esta sección sea siempre "viva", donde las personas se sientan muy escuchadas.

Al final, las sugerencias y los comentarios son solo un reflejo de cómo los miembros de su equipo escuchan y participan.

En general, el área de Comunidad es un muy buen indicador de cuán integrado, motivado e involucrado está su personal. La falta de respuesta de sus equipos puede ser una señal de que no sienten la motivación, necesidad o deseo de mejorar, lo que puede conducir a una baja productividad, rentabilidad y eficiencia.

---

Revision #1

Created 2026-05-13 05:27:27 UTC by Admin

Updated 2026-05-13 05:27:27 UTC by Admin