

COMUNICACION ASCENDENTE

Una buena comunicación es parte esencial para el éxito y funcionamiento de una empresa. En una organización existen dos formas de comunicar los mensajes de forma **vertical** que puede ser ascendente y descendente, donde la información se transmite de forma jerárquica.

La comunicación ascendente no es algo nuevo, pero sí es algo que cobra cada vez más importancia dentro de las organizaciones, a continuación veremos porqué, pero antes y para ponernos en un mismo contexto, tomemos la definición de comunicación ascendente donde Fernández y Galguera (2009), nos dicen que *“son comunicaciones que fluyen desde cargos inferiores a los superiores de una organización, las maneras más usuales son: buzón de sugerencias, reuniones de grupo y por medio de reclamaciones o quejas, entre otras”*.

La organización debe priorizar mantener una comunicación ascendente, puesto que es una de las formas de involucrar a los colaboradores y crear un vínculo que se traduzca en bienestar, productividad y compromiso por parte de estos.

Las formas de involucrar a los colaboradores a participar activamente en este tipo de comunicación depende de los equipos de trabajo, ya que requiere de un alto nivel de confianza y de comodidad.

Es muy probable que no todos los miembros del equipo tengan la suficiente confianza para decir lo que piensan frente a un grupo. Por ello, es importante que los jefes de departamento, gerentes, supervisores, etc; den la confianza a sus trabajadores para que estos puedan externar sus ideas, inconformidades, retroalimentación, incluso quejas; todo esto encaminado a contribuir a mantener un ambiente laboral sano y, sobre todo, hacer sentir a los trabajadores que son parte importante en la empresa.

Helmut Sy Corvo (2020), nos comparte el proceso de comunicación ascendente:

COMUNICACION ASCENDENTE

Establecer y supervisar sistemas de retroalimentación que canalicen la comunicación directamente a los niveles apropiados de la organización. Así, todos podrán ser escuchados. Luego, facilitar las respuestas a esa comunicación de manera oportuna.

- Los canales de comunicación pueden ser: encuestas de empleados, buzones de sugerencias, asambleas con los trabajadores, reuniones individuales o en grupos pequeños con los gerentes y una cultura organizacional que apoye una comunicación abierta y bidireccional.

- Preparar a los miembros del equipo de trabajo que tengan reservas en dar sugerencias y comentarios a los supervisores directos. También preparar a la gerencia para que fomente una cultura de comunicación abierta.

- Desarrollar sistemas para medir cómo la información es recibida, interpretada y ejecutada por los empleados. Medir igualmente cómo esta mejor comunicación ha ayudado a la organización a alcanzar objetivos específicos.

- Identificar nuevas formas de mejorar la comunicación, tanto en los canales como en el contenido, como resultado de la retroalimentación.

Podemos imaginar las muchas ventajas que la comunicación ascendente propicia, entre ellas está el poder tomar decisiones con un conocimiento más amplio y bajo una perspectiva diferente vista desde los ojos del trabajador todo esto contribuyendo a una toma de decisiones y planes de la empresa mas objetivos y certeros.

También contribuye dando a cada persona de la organización el sentido de pertenencia donde sus opiniones son escuchadas y sus propuestas pueden llevarse a cabo, dando esto como resultado el tener empelados más comprometidos y productivos.

COMUNICACION ASCENDENTE

Así como existen las ventajas, también están las desventajas, las cuales se traducen en no poder cumplir con las expectativas de los trabajadores, ya que al hacerlos partícipes en la toma de decisiones puede haber una gran cantidad de ideas, pero en la realidad muchas de estas no serán opciones viables para la organización, y, al no llevarse a cabo, las personas que las propusieron pueden sentirse decepcionadas.

REFERENCIA:

Helmut Sy Corvo. (2020). Comunicación ascendente: características, ventajas, ejemplos. Recuperado a partir de: <https://www.lifeder.com/comunicacion-ascendente/>

Montoya, M., De la Rosa, L. (2014). Recuperado a partir de: <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199531505010.pdf>