

# ***La felicidad en el trabajo y los aportes de la Comunicación Interna***

## ***Investigación – México***

La encuesta se aplicó en el marco de la conferencia “*La felicidad en el trabajo ¿Es posible? Los aportes de la Comunicación Interna*” dictada por Manuel Tessi, Director de XIAL, y realizada en las instalaciones del Instituto Tecnológico de Monterrey, campus Santa Fe, el 10 de febrero de 2011.

Con el fin de conocer la opinión del auditorio respecto al tema central del evento: *la felicidad en el trabajo y la influencia de la comunicación interna*, los asistentes respondieron una breve encuesta integrada por 3 preguntas principales en formato cerrado, con opción de dar una breve explicación a su razonamiento.

Los principales emergentes que se destacan son:

1. La felicidad en el trabajo **SÍ** es posible
2. Es posible porque depende de la actitud y el gusto que se tenga frente al trabajo y el sentido que cada persona le dé al mismo.
3. El principal factor que permite la felicidad en el trabajo es **UNO MISMO**.
4. También son importantes y colaboran en la construcción de dicha felicidad la organización, el jefe y los compañeros, en ese orden.
5. El impacto de una gestión integral de Comunicación Interna en el objetivo de generar ámbitos de trabajo felices es **ALTO**.

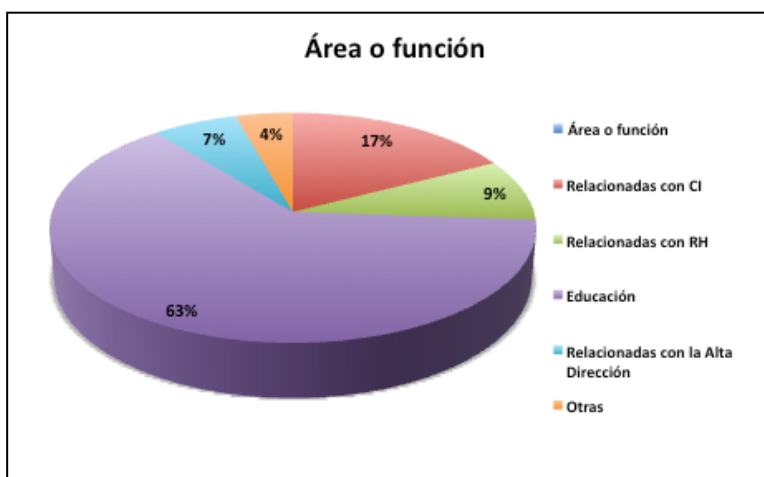
## 1. Perfil de la muestra

La muestra se integró por 46 personas, 61% mujeres y 39% hombres; la mayoría estudiantes del TEC de Monterrey (58%), seguido por empleados de empresas con giro de servicios financieros, alimentos y marketing (32%).

De acuerdo con los datos relevados, los encuestados principalmente tienen a su cargo menos de cinco personas.



Dada la naturaleza de los encuestados, el 63% estaba relacionado con la educación (estudiantes y profesores), el 17% con áreas o funciones de Comunicación Interna, el 9% vinculados con áreas de Recursos Humanos (jefes, gerentes), el 7% con la Alta Dirección (directores), y el 4% relacionados con otras áreas o funciones como Compras o Responsabilidad Social.

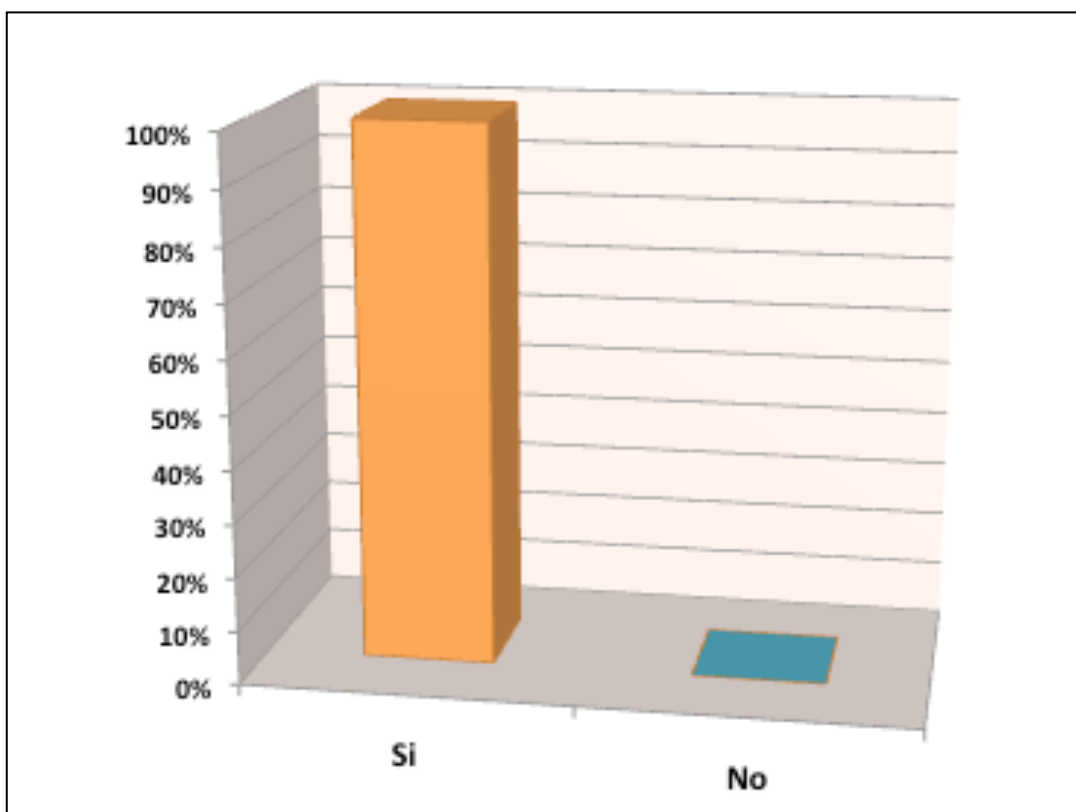


## 2. Resultados de la encuesta

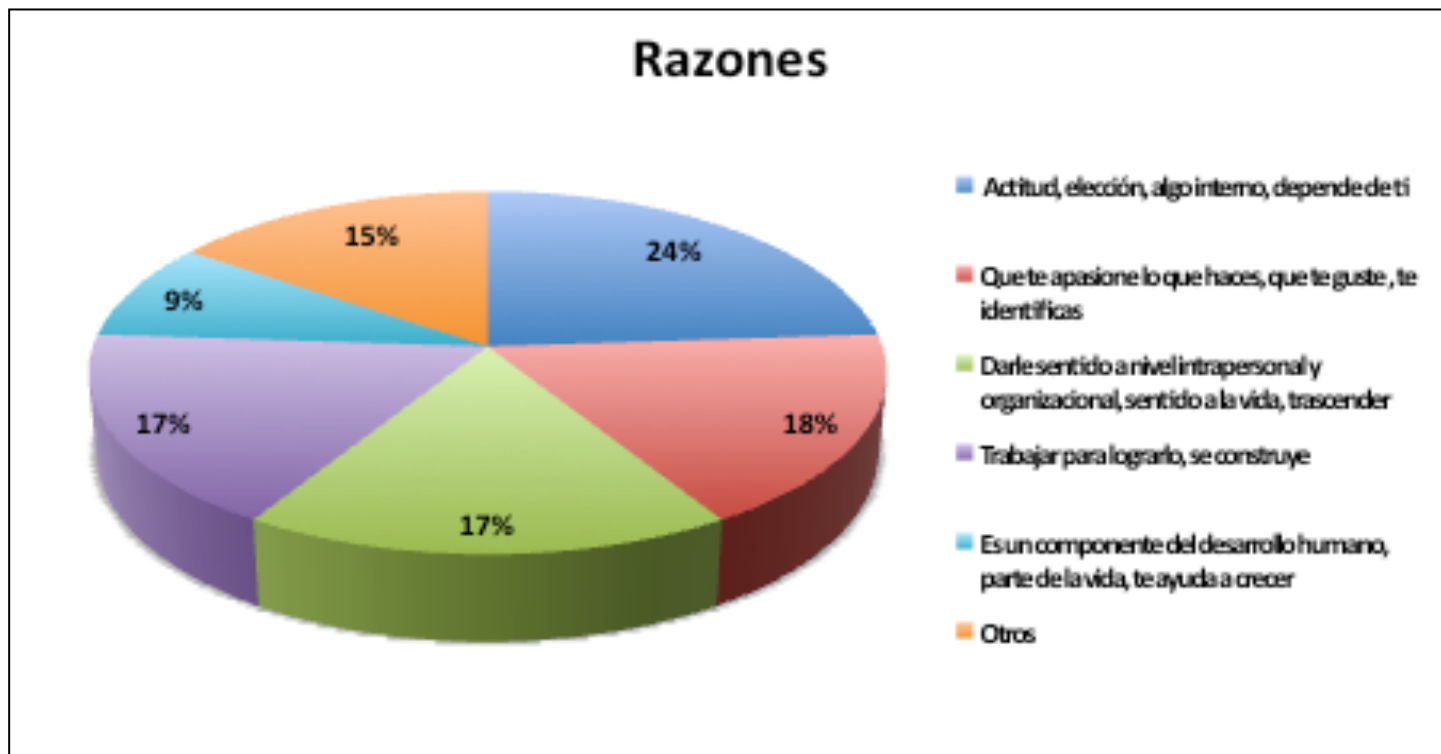
### Pregunta N° 1: *La felicidad en el trabajo ¿es posible?*

#### Respuestas:

La respuesta a la primer pregunta fue clara y contundente: el **100%** de los encuestados estuvo de acuerdo en que la felicidad en el trabajo **SÍ** es posible.



Entre las razones que se expusieron se destacan las relacionadas con la actitud, el sentido a nivel intrapersonal y el gusto por lo que se hace.



Un elemento común en la mayoría de las respuestas es que la posibilidad de felicidad en el trabajo parte de un trabajo personal, que depende de la propia persona, ya sea en la actitud que se asume ante una actividad, como el gusto que se le pueda tener, o lo que se trabaje para conseguirlo.

Aquí algunas de las respuestas:

1. *Sólo si lo que haces te apasiona. (Estudiante)*
2. *Es una elección propia frente al enfoque del entorno. (Área de Recursos Humanos)*

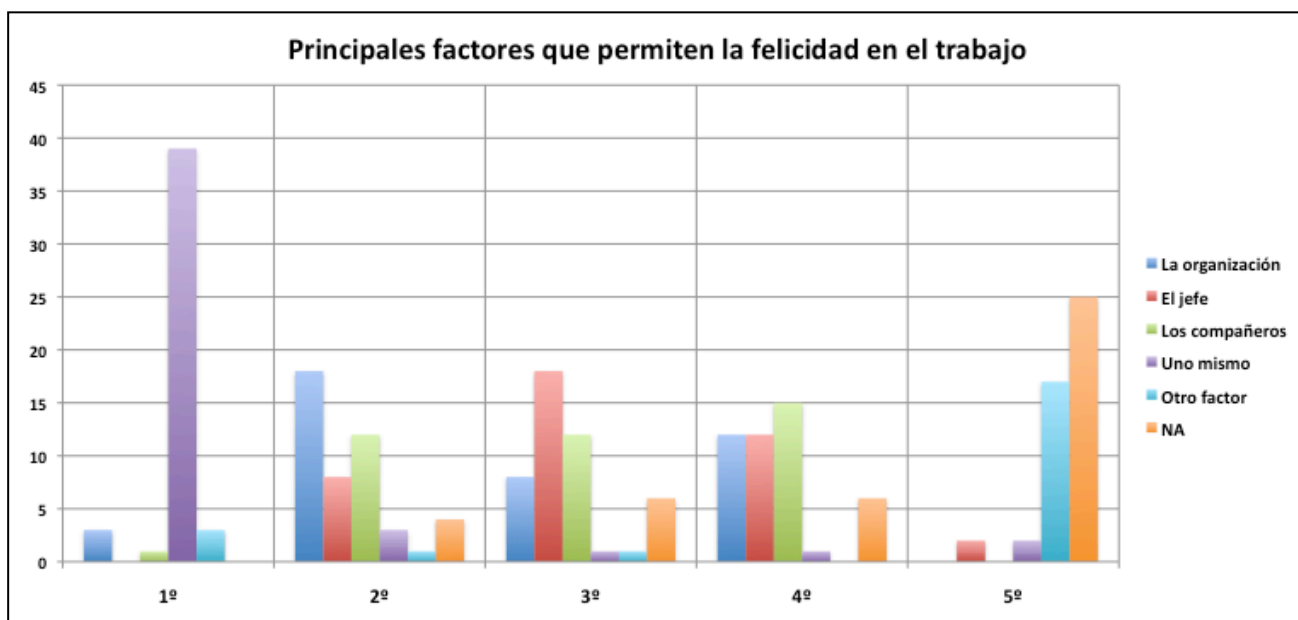
3. *Todo depende de la actitud de uno mismo en primera instancia. (Área de Compras)*
4. *Siempre y cuando se trabaje internamente para lograrlo. (Dirección Comercial)*
5. *Cuando buscas trascender, todo es posible. (Área de Comunicación Interna)*
6. *Mientras hagas lo que te gusta hacer y pongas pasión en tu trabajo siempre encontrarás la manera de buscar el lado positivo a las cosas y a tu vida laboral. (Área de Comunicación Interna)*
7. *La felicidad es posible en todos los aspectos y momentos de la vida, depende de con que ojos se miren las circunstancias y de los paradigmas. (Área de Comunicación Interna)*
8. *Es posible, es necesaria. Te identificas con lo que haces y tratas de buscar la manera de hacerlo bien, hacerte bien. (Estudiante)*
9. *En el trabajo puedes encontrar cosas que den sentido a tu vida. (Estudiante)*
10. *Depende de cada quien autodefinirse a través de sus acciones. Siempre se puede transformar el trabajo en potencia vital. (Estudiante)*
11. *Es posible encontrarle un sentido positivo trascendental. (CEO)*

**Pregunta No 2: ¿Cuáles son, a su criterio, los principales factores que permitirían la felicidad en el trabajo? (Por favor, enumere los factores del 1 al 5 en orden de importancia, según su criterio).**

**Respuestas:**

En las respuesta, los encuestados indicaron el orden de los cinco factores en los siguientes rangos de importancia, destacando significativamente la opción “uno mismo” como la principal para el 85% de la muestra:

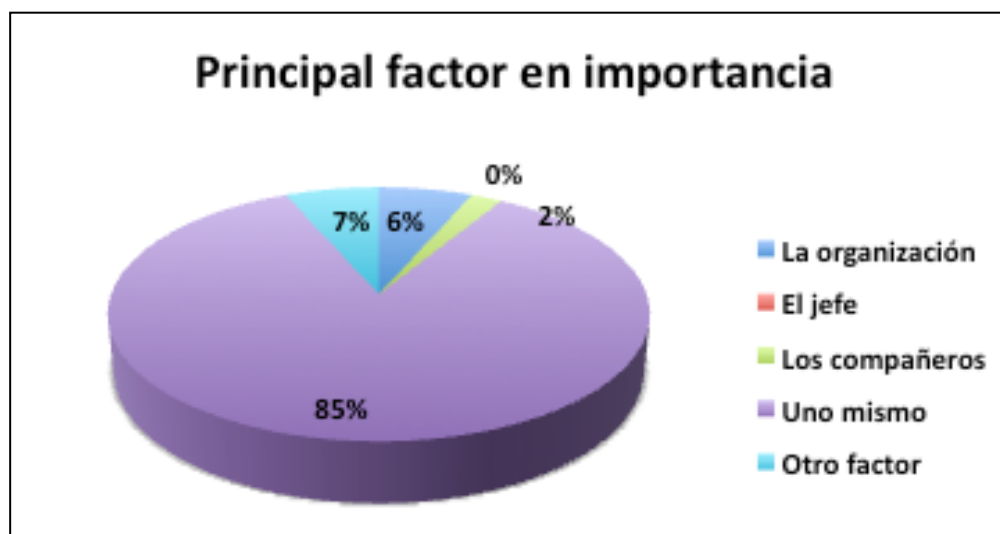
- 1º Factor: Uno mismo
- 2º Factor: La organización
- 3º Factor: El jefe
- 4º Factor: Los compañeros
- 5º Factor: otros



Como se observa en la gráfica, el orden dado a los factores evidencia una clara congruencia respecto a la primera pregunta, ya que “uno mismo” como factor más importante, tiene que ver directamente con la actitud, el gusto por lo que se hace, el sentido que se le da a la tarea y la trascendencia, como comentaban los encuestados.

**Detalle:**

**1º Factor seleccionado: “Uno mismo”**



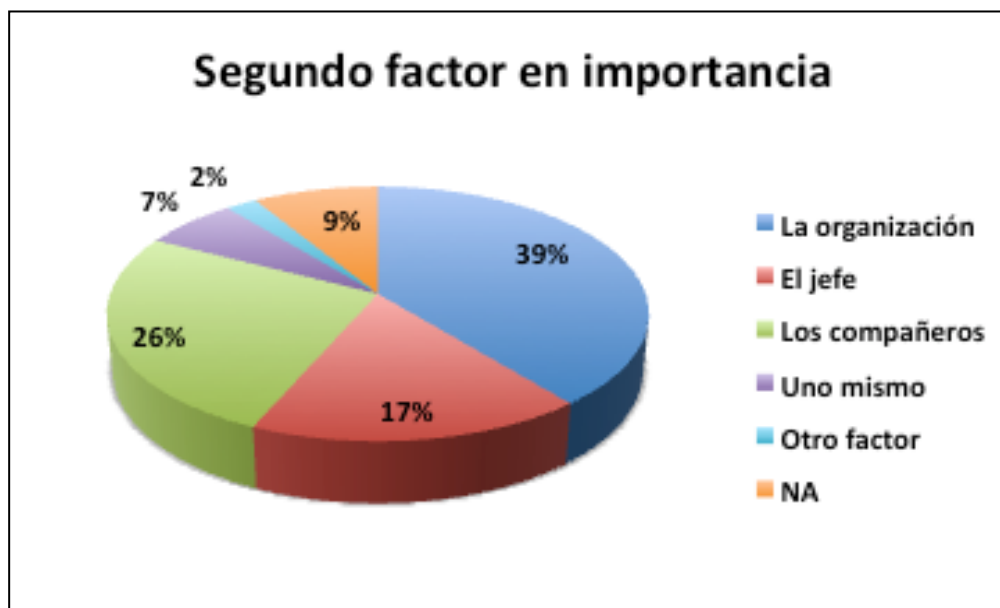
El 85% de los encuestados señaló como clave para obtener felicidad en el trabajo, el factor “*Uno mismo*”.

Aquí algunos de los participantes, básicamente estudiantes, también consideró la importancia de “la organización” (6.5%), argumentando que “...es la que limita o impulsa a las personas, que a su vez crean estas impresiones y las reflejan en sus actos”. Únicamente el 2% consideró que lo más importante para permitir la felicidad son “los compañeros”.

Algunos de los encuestados que respondieron al “por qué” eligieron “*Uno mismo*” como primera opción, señalaron lo siguiente:

1. *Todos son importantes, pero la actitud es el principio de la felicidad en el trabajo. (Director)*
2. *Cada uno es responsable de su vida, por ende de su felicidad. (Área de Comunicación Interna)*
3. *El factor primordial es la actitud interna, el nivel intrapersonal. (Estudiante)*
4. *Tu eres quien decide si lo eres o no. (Estudiante)*
5. *La felicidad debe iniciar con uno mismo y después apoyado por los demás. (Estudiante)*
6. *Conócete primero a ti mismo. (CEO)*

## 2do. Factor seleccionado: “La organización”



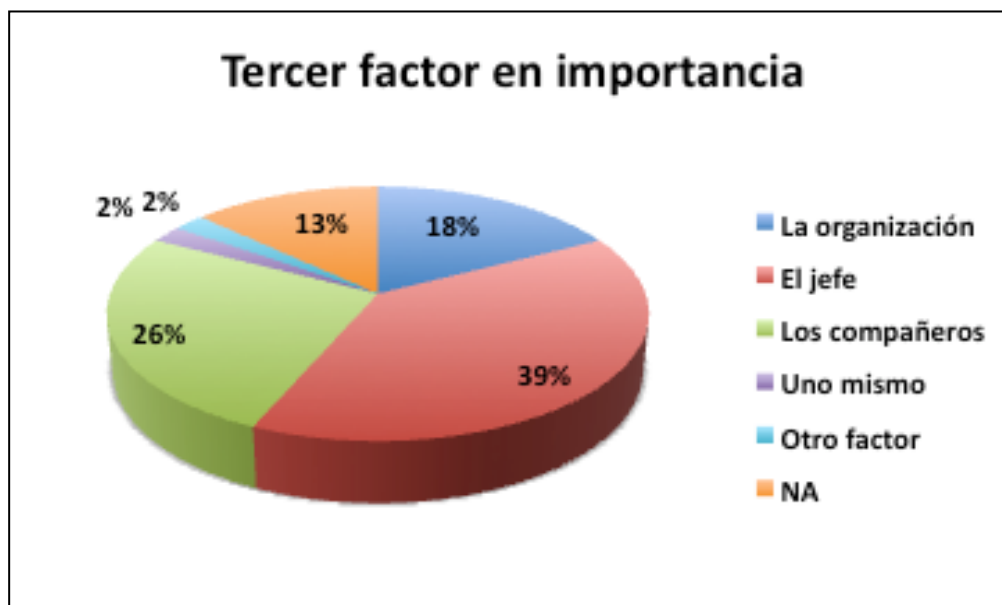
En segundo lugar de importancia se ubicó a “la organización” con un 39%, aunque este lugar fue más variado en cuanto a preferencias de la muestra, señalando a los compañeros con un 26%, y seguido por “el jefe” con un 17%. Incluso, algunos estudiantes señalaron a “uno mismo” como segundo factor de importancia (7%).

Es preciso señalar que para los empleados dentro de la muestra, no hubo lugar a dudas y eligieron “la organización”, en tanto que los estudiantes fueron los que incluyeron en sus respuestas otros factores.

Aún cuando no todos ampliaron su respuesta, algunas de las razones que se dieron para elegir a la organización como segunda en importancia fueron:

1. El origen siempre es personal y se ayuda de otros. (Comunicación Interna)
2. Todo comienza con la actitud que se da a lo que hace, luego es importante lo que te permite hacer la empresa. (Comunicación Interna)
3. Es el medio para lograr interacción con los otros elementos. (Estudiante)
4. Por lo que me genera la empresa (identidad). (Estudiante)

### 3er. Factor seleccionado: “El jefe”



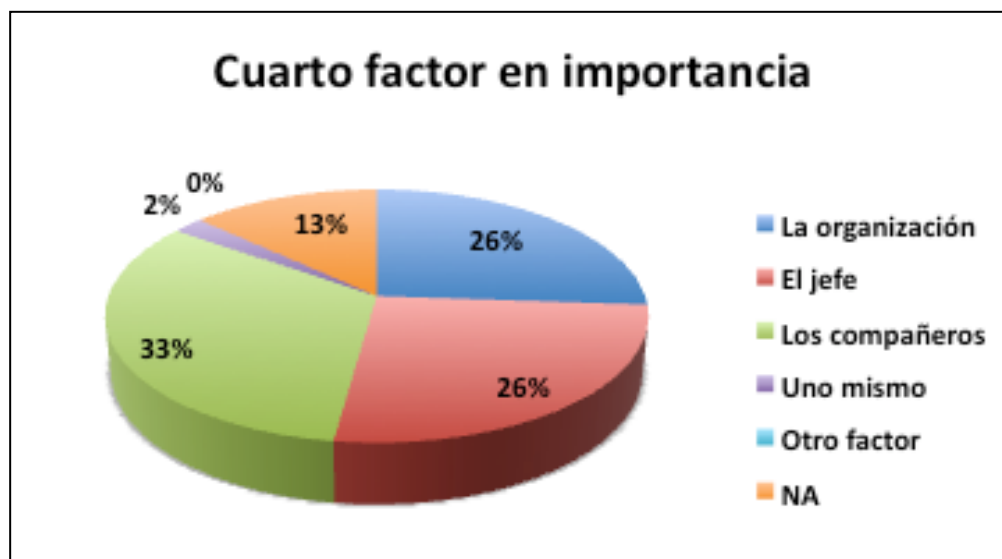
El jefe fue señalado como tercer factor para permitir la felicidad en el trabajo con un 39% de las preferencias para dicho lugar, seguido por “los compañeros” con un 26% y “la organización” con 18%.

Aún cuando las respuestas muestran menor contundencia en la elección del tercer factor de importancia, es claro que los encuestados perciben una participación determinante tanto del jefe como de los compañeros en el soporte personal para lograr la felicidad en el trabajo.

Entre las razones expresadas para dar esta jerarquía a los elementos, se encuentran:

1. Primero nos tenemos que sentir bien nosotros y la relación con el jefe para poder entregar buenos resultados. (Responsabilidad Social Corporativa)
2. Todo empieza de uno mismo y lo que dice el jefe es importante porque te lo transmite y la organización también importa mucho ya que es la base. (Estudiante)
3. La felicidad radica en uno mismo y todo lo demás son factores externos que siempre existirán y no podemos controlar, pero sí decidir de qué manera influyen en nosotros. (Estudiante)

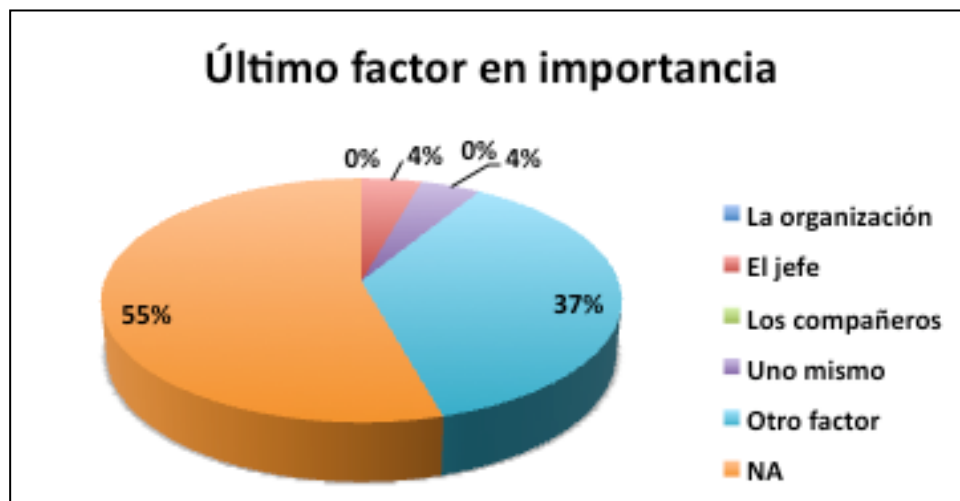
#### 4to. Factor seleccionado: “Los compañeros”



Entre las cuatro opciones dadas (sin considerar la opción abierta de incluir “otra no mencionada en el listado”), el factor que los encuestados ubicaron en último lugar en importancia fue “los compañeros”, aunque la selección se observa bastante cerrada de acuerdo con el gráfico.

Con 33% “los compañeros” se señaló por encima del 26% que eligió “el jefe” y otro 26% “la organización” como cuarto factor; lo cual comprueba los resultados obtenidos en las dos gráficas anteriores en que destacaron dichas opciones.

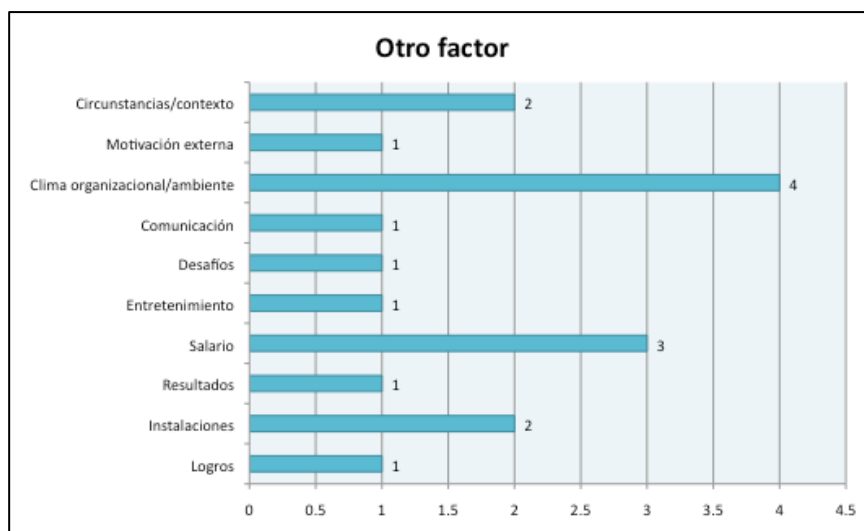
De ahí que también el último gráfico muestre la tendencia a no incluir otro factor (NA: 55%), suponiendo que los cuatro factores anteriores abarcan los principales criterios para el análisis del tema.



Entre los factores que agregaron los encuestados (37%) y que se ubican en un quinto lugar de importancia, se destacan:

1. El clima organizacional/ambiente
2. El salario
3. Las circunstancias/contexto y las instalaciones

Al respecto, es posible extraer uno de los comentarios agregados, ya que tiene relación y encuadra muy bien al retomar el inicio de la encuesta que resalta la importancia del trabajo personal: “Todo depende de los ojos con que veas las cosas. Todo lo que integra a una empresa es externo.” (Comunicación Interna)



**Pregunta 3: En el objetivo de generar ámbitos de trabajo felices, ¿Cuál cree usted que es el impacto de una gestión integral de Comunicación Interna?**

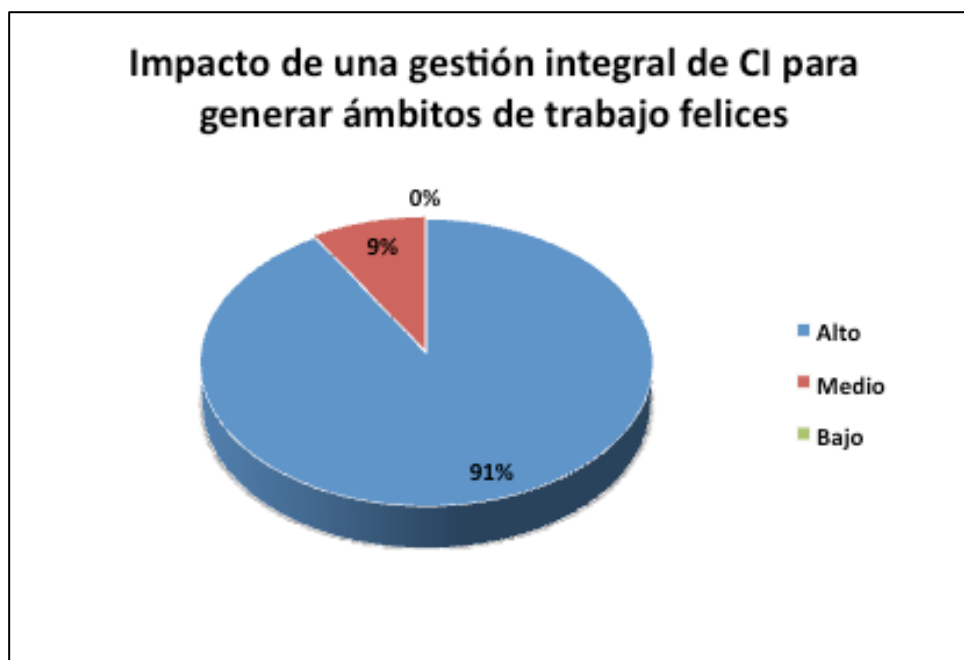
- *Alto / Medio / Bajo*

**Respuestas:**

En las respuestas a la última pregunta es claro que ninguno de los encuestados excluye la participación de la Comunicación Interna en la consecución de la felicidad en el trabajo. El hecho de que ninguna persona dentro de la muestra señalara un nivel de impacto “Bajo” de la gestión integral de CI en la generación de ámbitos de trabajo felices, hace manifiesta una clara tendencia a reconocer su importancia en las organizaciones.

La mayoría de los encuestados (91%) respondió que el nivel de impacto es “Alto”, y aunque el número no es absoluto, como se obtuvo en la primer pregunta, el indicador indiscutiblemente es concluyente en esta encuesta.

Quienes señalaron un impacto “Medio” (9%) fueron, en su mayoría estudiantes que también ocupan puestos de *trainee* y becarios en algunas empresas, y personas relacionadas con el área de Recursos Humanos.



Agradecemos la participación de los asistentes del seminario “La Felicidad en El Trabajo”, y a CESA por su colaboración en la administración de esta encuesta.