

Programa: Economía

Empatía Empresarial



Alta Gerencia

Hector Jose Espinosa Cortes

2101822

Mélida Castro Castaño

13 junio, 2022

Introducción

El uso del término Empatía nace dentro de las diversas doctrinas filosóficas dentro de mediados del siglo XX esta surgió para entender las dimensiones mentales que pueda tener un ser humano, se considera que es un concepto nuevo en la convivencia del que generan el sujeto por otros en la colectividad, adquiriendo un conjunto de sentimientos o estados de ánimo que influyan o lo motivan, adicionalmente hacen parte de este el proceso de captar información y conocimiento adquirido a través de los años de experiencia que puedan permitir valorar lo que esta afirmando para resolver problemas al instante, la toma de decisiones y los sentimientos.

Según la (RAE, 2021) la empatía es una habilidad en la cual consiste en ponerse en el lugar de las otras personas, comprendiendo el sufrimiento, la felicidad o las emociones de la otra persona, una reacción humana que no pasa por la razón o por el intelecto, también hace que las personas se ayuden entre sí, tienen una gran conexión y una identificación inmediata, también es una comunicación asertiva de un individuo a otro , generalmente donde este de muestra con la otra, que se pueden conectar y responder de una manera muy asertiva través de las cualidades de cada uno de ellos, es decir donde permite tener acercamientos de la forma de pensar, actuar y de emociones, en las cuales son el trato que se dan a todas las personas respetando el genero universal tanto para hombres como para mujeres, respondiendo a las necesidades del otro.

Es una característica muy humana vinculada en las culturas sociales, se considera a menudo que es un valor, ponerse en los zapatos de la otra persona comprender sus acciones y sus necesidades se le reconoce mas en la vida social como la inteligencia emocional, se le considera muy opuesto al egoísmo y a la antipatía, así mismo implica el desarrollo de destrezas generando lazos con los demás que nos rodean y nos generan una armonía dentro de nuestro entorno.

Con base a la anterior información administrada, desarrollaremos aspectos importantes como lo son la felicidad, tristeza, injusticia y desigualdad que se puedan presentar dentro del entorno laboral, causados por escenarios como la presión, carga de trabajos, necesidades y preocupaciones que día a día viven en sus vidas profesionales miles de personas.

Analizaremos los tipos o categorías de empatía que se desarrollan dentro del campo tanto social como laboral, así mismo definiremos cual se cumple mas en la vida empresarial. Donde podemos iniciar con un buen nivel de confianza que podamos tener del líder frente a los empleados, valorando escuchando y reconociendo el esfuerzo que están haciendo cada uno

También observaremos si se han observado en algunos escenarios índices de desigualdad, en escenarios educativos y como puede venir este ultimo afectado dentro del mundo social, que puede predominar como se denomina “el machismo” en toda su definición que es un problema que puede venir afectado psicológicamente a las mujeres y en la desigualdad en sus ingresos. Espacialmente en América latina como este se ha presentando en este territorio y como ha generado un gran impacto en el mercado laboral y las distribuciones de los ingresos, así mismo analizaremos en el siguiente documento la distribución de horas laborales de las empresas, en cada uno de los países que conforman América latina, así mismo el grado de dificultad que tiene el genero femenino para el ingreso de este mismo, De acuerdo a su nivel educativo y su nivel de experiencia que ha tenido en el campo laboral.

Desarrollo

La empatía ha sido definida de distintas maneras, mas conocida es la de empujar los comportamientos en trabajo de equipo y convivencia positiva, compartiendo las necesidades del otro para resolver nuestros problemas. (Wispe, 1987).

Sin embargo. (Podolsky, 2005) describe a la empatía como un componente del funcionamiento psicológico necesario para ser moral en el cual un estado se aprehende de la imaginación que pueda tener el otro.

La respuesta empática es el talento, inteligencia, facultad y técnica de ponerse en el lugar de las demás personas, a partir de los escenarios que está observando con información verbal o accesible, la reacción emotiva, afectuosa de compartir el estado emocional, en los cuales puede producir entre mucha alegría, tristeza tanto emocional como física (Davis, 1980,1983; Eisenberg & Stayer, 1987; entre otros).

En su libro Goleman (1995) titulado la inteligencia emocional cita una pequeña definición en la cual realizado el gran filosofo Sócrates sobre el autoconocimiento “darse cuenta de los propios sentimientos en el preciso momento en los cuales estos hayan ocurrido: casa, empresa, etc.

No solo la empatía puede estar ligado a relaciones humanas, estudio han determinado que los animales tienen ese sentido empático en el cual muestran distintos tipos de habilidades que contribuyen dentro de su manada, donde entre ellas pueden tener la capacidad de regular sus emociones en cada uno donde pueden llegar a generar una mejor salud ambiental y una mejor organización dentro de la tribu.

La empatía puede ser muy afortunada si se puede aplicar, en especial en las reuniones en cada situación tanto familiar como social, la empatía dentro del ámbito social, en escenarios como

centros educativos, en las capacitaciones que se realizan en la formación de la persona al ingresar a los mercados, basándonos en análisis científicos para dar la importancia del tema tener una visión diferente como vemos los problemas que se nos presentan, también no es frecuente que se utilice para el crecimiento profesional, por las características que tiene el termino varias sociedades en especial buscan su mejor rendimiento, acorde a sus ideas.

Martin Hoffman en sus estudios de la empatía, plantea que pueden tener cuatro diferentes sentimientos morales, claramente dependiendo de la situación y los sentimientos que se pueden estar presentando y en los cuales son los siguientes.

Compasión: la persona es afectada por un factor causal donde no se puede controlar puede ser (enfermedad o agresión)

Ira empática: puede expresarse en los momentos en los cuales cometemos errores y llegamos a un círculo en el cual no podemos lograr avanzar y tener buenos resultados en el futuro.

Sentimiento empático de injusticia: No hay acuerdo entre dos personas y se encuentran con mayores discrepancias en las ideas y no logran poder llegar a un acuerdo

Culpa por inacción: Confundimos al momento de pensar en sentimiento empático, la persona no ayudara a la afectada o fracasara en el momento en que lo intenta

Dentro de la Empatía se observa un elemento fundamental como es la forma de oír y percibir la información que nos pueden dar para resolver problemas individuales, esta se le considera una herramienta valiosa para crear nuevas dinámicas dentro de las empresas y es importante para las compañías dentro de su crecimiento, así mismo busca generar confianza en el entorno que se encuentren para no eliminar el pensamiento negativo, dado que este último es un fenómeno muy

ocurrido día tras día y es muy nocivo en cualquier situación que se pueda presentar, este universo va creciendo a medida que se siga presentando.

Dentro de este mundo empresarial en los cuales uno puede encontrarse en un momento difíciles situaciones las cuales no se pueden manejar, es muy bueno contar con líderes empáticos ya sea para pequeñas empresas o medianas empresas donde podremos tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, donde se pueda plasmar nuevos objetivos económicos donde cada uno de los integrantes pueda permanecer o hacer parte de los nuevos alcances que esta buscando la empresas dentro de sus nuevos proyectos que puedan generar una mayor ganancia.

Las emociones dentro de un estado efecto y positivo son la reacción emocional de cualquier persona donde tiene orígenes filosóficos y endocrinos, se refiere a estados internos donde el deseo y la necesidad en el cual el organismo esta reaccionando, donde las categorías básicas de la emoción son las siguientes: Miedo, sorpresa, aversión, ira, tristeza y alegría, (Psicoactiva, Diccionario de psicología).

Se ha evidenciado que a lo largo de los últimos años cada individuo ha evolucionado su cerebro donde se le han presentado distintas situaciones donde debe reaccionar a hechos o circunstancias en los cuales el tiempo ha determinado, la decisión que tome una persona ya sea tanto en el ámbito laboral como social, en este ultimo se puede presentar

A través de estos parámetros, nuestra propia mente es la encargada de calificar con nuestros actos que hagamos, estas se definen con las que cada persona creció y con la que fue educada dentro de los centros educativos y definiendo nuestra personalidad, realiza en las demás opiniones que lo rodean juzgar, opinar y refutar

Las personas las cuales tienen esta cualidad, dentro del mundo laboral o empresarial son las que más se demandan en el campo social, estas presentan las características de liderazgo, trabajo en grupo y talento de negocio.

Las personas las cuales tengan más desarrollo de la empatía, suelen ser más exitosas en el ámbito social, donde la empatía demuestra y facilita las relaciones personales de cada ser, sus opiniones, quejas y la capacidad de persuadir y desarrollar el carisma (Balart, 2013).

Dentro de la empatía, se encuentra una clasificación o categorías que son consideradas ejemplo de valor y capacidad de ayuda con, la otra persona y su relación con la simpatía y la ansiedad. Se puede afirmar que es una competencia muy demandada en un lugar de trabajo, se puede vivir en un ambiente sano donde cada uno de los compañeros de labor que nos rodea podemos discutir, debatir y concluir nuestras ideas que tengamos sobre un tema en específico y valorar el esfuerzo de cada uno de nuestros compañeros de trabajo y recompensar ese esfuerzo que está haciendo en el trabajo.

La responsabilidad de crear y mantener un ambiente positivo dentro de los lugares de trabajo siempre recaerá por los integrantes que la conformen, este es un primer paso en el cual se puede observar como la empatía en específico en la confianza que podemos tener con los demás puede ser importante para el ambiente en el cual cada uno de ellos se rodee, por lo tanto una persona empática tiene la capacidad de escuchar a los demás, en pocas palabras valorar las opiniones del grupo que la conforman, interactuando de manera abierta y cerrada, demostrando que aquella persona muestra interés y desarrollo con los demás, como la honestidad y las experiencias.

Una persona empática puede llegar a aumentar la productividad y el crecimiento de la empresa tanto a nivel individual como cooperativo como de cada quien que lo rodea, por otro lado, puede

aliviar a disminuir los conflictos que se pueden llegar a presentar, siempre se vera esta habilidad que puede llegar hacer emocional y se puede ver reflejado en la comunicación entre los directivos, ejecutivos y puede ser responsables de cada uno de los equipos.

En el mundo de hoy se le ha conocido también como un servicio en el cual una persona presta a las demás con el fin de identificar los problemas que están presentado que pueden ser interpersonales como lo afirmo Peter Salovey en el año 1990 La inteligencia emocional puede ayudar a captar los problemas que este presentando un tercero en cualquier situación en especial donde mas se ha visto, en el ámbito laboral.

Ser empático no solo mejora la comunicación de la empresa, se puede llegar comprender los problemas con mayor facilidad, donde tiene una mayor predicción lo especial en la competencia del mercado laboral: capacidad del liderazgo, atención al público, habilidades de negocio y trabajo de equipo. (Cepymenews, s, f)

El intelecto emocional influye de manera tanto positiva como negativa la calidad del servicio a las personas, este puede ser extraído del mundo o del momento en que nos encontremos rodeados, donde a su vez nos pone a evaluación a indicar como podemos resolver situación en momentos complicados dependiendo de las herramientas con cuales encontremos y tengamos en una situación dada como pueden ser la recolección de datos o un diagrama de comportamiento , en los cuales cada individuo no puede responder de la manera más acertada posible.

Faruña (2015) ha estudiado que la empatía requiere comprender la sensibilidad de alguien en particular donde esta persona este más cercana, en donde pueda comprender sus problemas de distintas formas y se puedan buscar distintas alternativas de solución, en especial al genero

femenino donde este presenta la gran parte de problemas personales con relación a los hombres donde no percibe muchas situaciones que pueden impedir su crecimiento personal.

Según Goleman (2015), El talento para poder relacionarse con las demás personas, es la facultad donde nos permite diferenciar lo que las demás personas sienten y donde podemos tener un impacto positivo como negativo con todos nosotros tanto a nivel social como a nivel familiar.

Se observa que la empatía en pocas palabras influye demasiado en las emociones de las personas, dado que sin esta habilidad más de una persona o comunidad no podría convivir en un ámbito laboral o familiar, no podremos reconocer nuestras propias falencias y pondremos en peligro el cumplimiento de una empresa tanto en el ámbito social como económico.

La inteligencia puede estar haciendo referencia a la situación o perspectiva psicológica, donde podemos entender y aprender, también el ingenio de reunir tanta información lo mas que podamos de manera más rápida posible (Interconsulting Bureau S.L, 2015).

Sin embargo, debemos tener en cuenta el manejo de nuestro autocontrol y de la empatía a la vez donde estas son las garantías de la eficacia y el trato con los demás, donde nos permite relacionarnos y profundizarnos con los demás nuestros conocimientos y tranquilizar nuestros problemas con dialogo con las demás personas.

De acuerdo con el artículo de (Romo, 2018), al momento de referirse de la empatía o de la inteligencia emocional, en las empresas o compañías mas avanzadas, sin embargo, en la realidad, no se ve en la necesidad de entrenar en la empatía a lideres, también no es una cultura que en las empresas no implementan el tema de liderazgo en cada uno de los empleados, se ha demostrado que en las empresas han practicado más la comunicación entre los empleados dejando a un lado

el estudio y el entorno social que están viviendo cada uno de ellos, en el cual este se denomina empatía.

En algunas ocasiones varias empresas suelen cometer demasiados errores como lo son confundir la empatía, con la simpatía donde cada una de estas dos tiene diferentes visiones y son muy contrarias sus habilidades, donde la simpatía se centra mas en la amabilidad, donde podemos ver lo positivo de la persona, donde la escuchamos para comprender y no necesariamente debemos ratificar su aprobación sin juzgar a la persona y sin mezclar las emociones, en este punto hay una diferencia con la empatía en la cual es observar el mundo que le rodea a esa persona comprendiendo sus necesidades y preocupaciones dentro de su estado emocional.

Beneficios de la empatía en el mundo empresarial

De acuerdo con el sitio Eserp de negocios de trabajo titulado “la empatía en el trabajo” estos son algunos de los beneficios que se pueden presentar en el mundo empresarial y los beneficios que pueden traer al mismo tiempo ellos.

Necesidades Cubiertas: En este se puede ver el reflejo de que cada empleado dentro de su entorno laboral donde dispone de un poco de su tiempo para escuchar y entender las necesidades que pueda tener un equipo o amigos. Por último, el equipo de trabajo que cumpla con estas condiciones puede tener mejores resultados y puede entender los mayores retos que se presenten en este entorno.

Reducir los conflictos y egos: Siempre contar con una actitud positiva frente a los problemas en los cuales se puedan presentar, siempre mantener un nivel constante en la comunicación con los demás, entender sus opiniones frente a temas y que nos ayude a no generar conflictos en lo

posible. Donde este tipo de estrategias ayude a mantener un nivel muy optimista para no llegar a enfrentarse a escenarios negativos.

También en cada una de las reuniones debe ser de mayor importancia comprendiendo el ámbito en el cual se esta realizando cada empresa, en sentido en el cual como cada persona esta viendo su mundo en relación a la otra persona considerando los detalles mínimos, entre sus cualidades y capacidades especificas para poder realizar el desarrollo en apoyo en la otra persona y en si misma.

Tipos de Empatía

En algunos escenarios se pueden observar los tipos de empatía que se presentan habitualmente en el entorno laboral, rodeado de compañeros

Empatía Afectiva o Emocional: Es definida como la capacidad de contagiarnos de las emociones de la otra persona como pueden ser: alegría, enfado, miedo, tristeza y confianza. En un caso que se presenta a diario son cuando te encuentras con una persona y ves películas de género: terror, drama, etc. Que te pueden causar reacciones muy severas de miedo o felicidad.

Empatía Cognitiva: Es la capacidad de comprender la inteligencia, razón o el conocimiento de la otra persona o como se dice entre las familias o amigos “ponerse en sus zapatos” sin involucrar los aspectos emocionales de la persona que está entendiendo la situación en la que se encuentra en el momento. Aquellas personas que presentan esta categoría se encuentran mas en las emociones que pueda tener el comprador o cliente dentro de una manera justa o lógica, se pueden presentar casos en los cuales tenga o no la razón y que puede obedecer a los antecedentes de un tema en el cual se esté debatiendo.

Empatía Compasiva: La postura de mostrar la capacidad cognitiva de ayuda esta se puede observar dentro de la acción, es decir, buscar diferentes tipos de soluciones para la persona en la cual se encuentra en un punto que no entiende que es lo que puede hacer para resolver una situación en la que no encuentra una salida lo más rápida posible, estos escenarios que se reflejan en la vida laboral son especialmente en el campo de los médicos y hospitales. Buscando la manera de calmar a sus pacientes antes de una operación en la cual el paciente le puede causar pánico y miedo.

Carpena (2015), afirma el nivel de empatía aumenta en un ambiente donde nuestras obligaciones de los mas pequeños son entendidas y atendidas al mismo tiempo, donde se fomenta nuestra unión con otros y se encuentran momentos para poner en practica la felicidad y el entusiasmo compasivo.

Dentro de estos beneficios pueden tener los siguientes, alcanzar los objetivos que tengas con tu equipo de trabajo, objetivos personales de cada uno de los integrantes de tu equipo, ofrecer un mejor servicio a los usuarios y clientes, mejorar tu comunicación con los demás y una de las mas importantes que pueden traer beneficios son el mejoramiento de tu liderazgo

Así pues, es muy importante este tipo de características para obtener soluciones de una forma más rápida y más eficiente, garantiza el valorar los compañeros y en especialmente el trabajo en que cada uno se ha desempeñado, a nadie le ha gustado que ante un problema la persona pueda tener mas soluciones, donde en conclusión debemos enfocarnos mas ofrecer nuestros problemas presentando ya sean cinco 0 diez soluciones en las cuales puedan llegar a un resultado.

La empatía sobresale como un factor emocional en el cual es el principal donde el rendimiento de los trabajadores pueden tener más confianza y tener un ambiente sin ningún problema que pueda afectar el desempeño de cada uno.

En relación con el tiempo debemos siempre aprovechar en lo máximo los minutos, horas en los cuales tengamos, debemos realizar una pausa, organizar tus ideas para poder idear y aclar nuestras ideas, esto es muy importante por que puede aclarar a disminuir tus problemas y también puedes observar las fallas que has cometido tanto en el ámbito laboral como social.

Adicionalmente debemos tratar, a los demás como seres humanos, donde cada uno de ellos experimentan emociones muy diferentes es muy necesario que en las empresas tenga o este rodeado de una familia, aconsejándolo obviamente en su día a día a resolver los problemas los cuales el este presentando

Desigualdad de la mujer en el mundo empresarial

Universaria.net (2016), sobre el artículo de habilidades y estrategias, afirma que la mujer debe tener más empoderamiento con las habilidades en las que cada una de ellas cuenta, nos ha indicado que la clase de habilidades entre los hombres y las mujeres, ha disminuido en términos de brechas salariales, dado un estudio de Pew Research Center de los Estados Unidos.

Por otro lado podemos observar que esta gran problemática que se está presentado se debe específicamente al nivel de machismo que se ha presentado en los centros educativos, donde incrementa el nivel de discriminación dentro de cada una de las clases, esto ha con llevado que la mayoría de las mujeres interrumpa sus carreras y disminuyan los cursos, reflejando que en el mundo laboral se encuentren mas hombres que mujeres en las carreras profesionales, generando una desigualdad en los mercados.

En los últimos años los cambios demográficos han jugado un papel muy importante en las estructuras de cada empresa, también a su vez ha generado gran crecimiento económico, De acuerdo con datos de la Cepal, América latina ha experimentado un crecimiento del 17%, donde ampliamente el género masculino lidera con un total del 9%, conformando a su vez una mayor concentración del empleo, en especial de los últimos 15 años, así mismo para la mujer, en relación al hombre no ha tenido una mayor participación en el campo del trabajo, claramente en la tasa activa de trabajo se encuentra que en esta muestra tomada por la CEPAL, la desigualdad juega un papel determinante donde hay poca participación de las mujeres.

De acuerdo con un estudio del instituto de comportamiento y crecimiento laboral hecho por Mckinsey Global Institute del año 2015, ha dirigido todo su enfoque a tres grandes puntos de análisis. (1). La participación laboral, (2) Horas empleadas de trabajo, (3) sectores económicos como pueden ser El industrial, agro, el comercial entre otros. De acuerdo con los anterior se observo que en especial en el País de Chile, es donde mas se encuentra esta gran diferencia o desnivel en el que los hombres son los que mas se encuentran mas en el campo laboral en relación con los hombres.

Una gran característica que tienen los mercados laborales en especial de América latina con respecto a todas las del mundo, tiene una gran cantidad de variables como son la desigualdad, el diseño o la estructura cual este conformado las empresas y la inserción de las mujeres, donde por otro lado estas vienen relacionadas con la calidad de vida: enseñanza, salud, vivienda etc.

Cada país desafortunadamente en varios campos económicos como ya se menciona anteriormente tiene a liderar en el campo empresarial y laboral los hombres, donde se ha considerado y se ha tomado como conclusión, donde la lucha de las mujeres en el campo que corresponda a su título profesional y sus años de estudio corresponda a un adecuado ingreso y

una mejor calidad de vida, donde más de la mitad del género femenino ha demostrado su descontento y han adoptando otras soluciones como son el trabajo independiente, ser su propio jefe entre otros.

Con la información recolectada por la Cepal, en los niveles de región y a nivel nacional la industria manufacturera presenta una menor concentración del género de la mujer. En este tipo de mercados el hombre lidera donde Colombia representa el (11%) de la brecha de desigualdad a nivel de Latinoamérica, Donde en este ultimo informe Guatemala representa y lidera la brecha de desigualdad con el (16,3%), seguido de Nicaragua (16,5%) y el salvador donde este último y que está por encima de Colombia tiene una brecha de desigualdad del (13,4%). Este informa nos da a evidenciar que en el mercado laboral no se están presentando las mismas oportunidades de empleo que se pueden aplicar a los hombres.

Conclusiones

Tal y como podemos comprobar La empatía puede ser fundamental para mejorar un ambiente laboral en donde puede disminuir problemas y egos que hoy en día se presentan en las empresas, en casos en los cuales no hay un control en las ideas de cada uno de los integrantes que lo conforman.

En el ultimo tiempo, en especial en América latina podemos concluir que el género femenino ha sufrido un nivel de discriminación muy grande en los distintos sectores económicos de cada país, en donde las horas de trabajo y los ingresos por trabajo son determinantes que influyen drásticamente en la desigualdad.

Haciendo hincapié en un tema en el cual hoy en día no es poco habitual observar en especial en todos los lugares, en cual no se observa los lideres en una organización, donde puede tener una voz de mando, tomar posición de alguna decisión y lo mas importante es reducir los conflictos que se puedan presentar, sin embargo, algunas empresas han empleado este tipo de función y ha sido muy eficiente para tanto el crecimiento de las empresas y para reducción de conflictos de intereses.

Poco se ha hablado de que la empatía puede resolver problemas individuales, una habilidad que puede llegar a comprender el nivel de conflictos que esta viviendo internamente una persona, donde es fundamental escuchar su sufrimiento y que puede seguir avanzando en su crecimiento personal, por medio de los consejos de otra persona que puede lograr eliminar estos problemas que está presentando tanto en los mercados laborales como en la vida real.

Por otro lado, cambios demográficos que se han producido en las últimas empresas pueden llegar a favorecer o a empeorar el dictamen y el desarrollo organizacional de la empresa puede experimentar cambios empáticos en cada una de las personas lo cual es muy importante que la organización puede hallar distintas soluciones en las que cada uno de sus integrantes pueda adaptarse a las nuevas normativas de forma más eficiente y rápida.

Finalmente, el autocontrol es una forma en la cual una persona puede demostrar su forma empática, donde podemos valorar nuestros propios conocimientos y regular nuestros impulsos de manera voluntaria, al alcanzar este equilibrio podemos tomar mejores decisiones en momentos decisivos, este es uno de los mayores consejos que pueden dar una persona a otra que puede mejorar su crecimiento, en especial en los sectores laborales.

Motivar al personal de la empresa es una forma en la cual podemos formar empatía cambiando el ambiente laboral, generando una mejor comunicación entre cada uno de los integrantes, adicionalmente es esencial donde el líder o gerente de la empresa puede generar varios incentivos a cada uno de sus clientes para incrementar el beneficio de la misma.

Crear mayor confianza en cada uno de nosotros, al no haber una mayor fiabilidad en las situaciones, donde pueda desenvolverse de una manera más eficiente sin generar ambientes negativos, en donde pueden entrar charlas entre cada uno de ellos, para ser beneficiosas en el futuro.

Referencias Bibliográficas

- Acosta Carrillo, Marlene. (2021). La psicología organizacional como perspectiva para la mejora del desempeño de los trabajadores. El uso de la empatía en las actividades diarias de las empresas. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe1), 00016.
- Albiol, M. (2016). *La empatía en la empresa*. Plataforma Editorial. https://www.researchgate.net/publication/299562243_La_empatia_en_la_empresa
- Balart, M. (2013, mayo 7). La empatía: La clave para conectar con los demás. *CLAVES DEL PODER PERSONAL*, 2.
- Business and law school. (2019). *Empatía en el trabajo*. Eserp. <https://es.eserp.com/articulos/empatia-en-el-trabajo/>
- Campos, C. (2017). *Empatía y habilidades sociales*. Universidad Rafael Landívar
- Calderón, C. (2018). *5 beneficios de la empatía en el trabajo*. Infojobs. <https://orientacion-laboral.infojobs.net/empatia-trabajo>
- Central Test. (06 de febrero de 2019). Un Super Poder en el Trabajo: La empatía es esencial para ser un buen líder. Consultado el 02 de abril de 2020, en: <https://www.centraltest.es/articulos/UN-SUPERPODER-EN-EL-TRABAJO-La-empatia-es-esencial-para-ser-un-buen-lider>
- Chávez, L. Muños, P. (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco? *Katharsis–Institución Universitaria de Envigado*.
- E.E. (2021, 30 diciembre). Empatía. Concepto. <https://concepto.de/empatia-2/>
- Epub 26 de marzo de 2021. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2569>
- Fernanda, R. (2020). *La inteligencia emocional y los clientes insatisfechos* [Universidad Militar Nueva granada]. <http://hdl.handle.net/10654/36215>

Gamez, N. (2018). *Los beneficios de la empatía para tu desempeño laboral*. Aprende Institute.
<https://aprende.com/blog/bienestar/inteligencia-emocional/los-beneficios-de-la-empatia-para-tu-desempeno-laboral/>

Gray, D. (2020, marzo 11). *¿Es la empatía empresarial clave para mantener el talento y motivarlo en la plantilla?* Portal de sostenibilidad ambiental.

The conversation. (2017). *La empatía es tan esencial para nuestras relaciones sociales que hasta los animales la tienen*. magnet. <https://magnet.xataka.com/un-mundo-fascinante/la-empatia-es-tan-esencial-para-nuestras-relaciones-sociales-que-hasta-los-animales-la-tienen>

Vaca, L. (2019). *Oportunidades y desafíos para la autonomía de las mujeres en el futuro escenario del trabajo*.

Valencia G, Salazar J. (2012). *La inteligencia emocional en el éxito empresarial*. Universidad politécnica de la sabana.

Wordwilde. (2016). *¿Es la empatía empresarial clave para mantener el talento y motivarlo en la plantilla?* Negocio sostenible.
<https://negociosostenible.camaravalencia.com/ambiental/tendencias/es-la-empatia-empresarial-clave-para-mantener-el-talento-y-motivarlo-en-la-plantilla/>

