

## Empatía: Generadora de información para definir retos a resolver.

Empathy: Information generator to define challenges to solve.

Clara Carison - Morales <sup>a</sup>, Rogelio Lazcano - Galindo <sup>b</sup>, Mónica Sánchez - Ojeda <sup>c</sup>

---

### Abstract:

Empathy is a way to sensitize the act, think, look at the daily life, in the personal and professional. Knowing the cognitive and affective components helps to learn to be part of the most empathic people, countries and brands.

Empathy as a tool is in trend to discover what the customer really needs and wants, to solve a problem or to seize an opportunity. It is important to create and innovate products and services focused on people, so know that there are new ways of working such as: design thinking, Startup, Lean canvas model and various agile methodologies, which are noble and can be applied in any scope or business sector; they imperatively invite us to change the way they work, what is done, how it is done and why it is done.

### Keywords:

Empathy, challenges, solution alternatives.

---

### Resumen:

La empatía es una forma de sensibilizar la forma de actuar, pensar, mirar el diario vivir, en el ámbito personal y profesional. Conocer los componentes cognitivos y afectivos ayuda aprender a ser parte de las personas, países y marcas más empáticas.

La empatía como herramienta está en tendencia para descubrir lo que realmente necesita y desea el cliente, para resolver algún problema o bien para aprovechar una oportunidad.

Es importante crear e innovar productos y servicios centrados en las personas, por lo que conocer que hay nuevas formas de trabajar como: el pensamiento de diseño, Startup, Lean Model Canvas y diversas metodologías ágiles, que son nobles y que se pueden aplicar en cualquier ámbito o sector de negocio.

### Palabras Clave:

Empatía, retos, alternativas de solución.

---

### Introducción

La empatía, es un término que está cada vez siendo más utilizado, desde los refranes de dominio público como "ponerse en los zapatos de los demás", hasta los especialistas que estudian la conducta humana, desde la Psicología y ahora el neuromarketing, que nos dice que la empatía es importante cuando de atención al cliente se trata., y aun con todo ello, hay productos y servicios que no se venden, porque hay algo que les hace falta para que los usuarios o clientes lo deseen, lo compren, lo usen y lo recomienden.

La empatía (del vocablo griego antiguo *εμπάθεια*, formado *εν*, "en el interior de", y *πάθος*, "sufrimiento", lo

que se sufre"), habilidad para estar conscientes de, reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los demás". 1 En otras palabras, el ser empáticos es el ser capaces de "leer" emocionalmente a las personas.

Como expresa Rocha (1995) , la empatía probablemente esté en la base de los comportamientos prosociales, como uno de los caminos más potenciales para mejorar sensiblemente las relaciones sociales 2

Según Smale (2015). La empatía exige suspender la tendencia a evitar el dolor y la sensación de vacío de otras personas y mirar de forma constructiva. 3

### Componentes de la Empatía

---

a Autor de Correspondencia, Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Linda Vista A.C. , Email: [clarita.carlson@ulv.edu.mx](mailto:clarita.carlson@ulv.edu.mx)

b Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Linda Vista A.C. , Email: [rogelio.lazcano@ulv.edu.mx](mailto:rogelio.lazcano@ulv.edu.mx)

c Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad Linda Vista A.C. , Email: [rogelio.lazcano@ulv.edu.mx](mailto:rogelio.lazcano@ulv.edu.mx)

Como parte de la estructura de la empatía, Eisenberg y Strayer, hacen mención del componente conductual; como la comprensión de los sentimientos del otro, así como sus gestos, posturas, contacto visual, y el componente afectivo que se refiere a la capacidad de percibir las señales del estado afectivo del otro. 4 Esto es considerado por muchos como una habilidad Psicológica.



Figura 1. Fases de la empatía

Fuente: Elaboración propia, con base en Casera 1983 (extraído de Bermejo, 2001)

Éstas fases de la empatía, asigna tareas a realizar como: a) Verdadero interés por la persona, y b) Demostrar que si hay interés y que se perciba. 5

Se dice que los seres humanos somos tan complejos, y es que en realidad somos seres emocionales. El Dr. A.K. Pradeep, especialista en neuromarketing menciona que el 95% de las decisiones se gestan en subconsciente y que la mayoría de las compras que se realizan son de forma inconsciente. 6

Según el último Workplace Empathy Monitor, realizado por Businessolver, en Estados Unidos, el 85 % de los empleados afirma que la empatía está infravalorada, y menos de la mitad valora la cultura de su empresa como empática. Sin embargo, al 92 % le gustaría tener un empleador empático, el 77 % trabajaría más horas y el 60 % valoraría menos el dinero si su empresa fuera empática.7

La principal característica que debe tener un emprendedor social, es la empatía. Es lo que expresa Juan del Cerro, autor del libro ¿Qué es emprendimiento social?.8 Pero ¿para qué?, es que se debe crear, producir lo que el consumidor, realmente desea; y eso es lo que la empatía hace, provee información de lo que la gente realmente necesita, le gusta, desea y por lo que está dispuesto a pagar.

En el mayor estudio de marcas basada en la emoción “Estudio intimidad de marca 2019”. Por la agencia de marketing MBLM en México; Rodrigo Díez, comparte que las marcas han logrado una identidad con la que los usuarios pueden generar una empatía. el consumidor actual se relaciona con los productos que consume por medio de la empatía de la forma en la que representan sus valores o principios, así como de la cercanía que generan con ellos.

Las marcas que han logrado esta relación en los consumidores mexicanos son: Apple, Nike, Nissan American Express, Spotify, Google, Mastercard Play Station, Xbox, Microsoft. Estimado lector, probablemente usted en algún momento ha tenido algún producto o servicio de éstas empresas y sin duda, tuvo algún nivel de empatía con ello. 9

Ahora otra investigación, pero desde la perspectiva de los países, la cual se publicó en la revista Journal of Cross-Cultural Psychology, la cual reporta que: de los países más empáticos, Ecuador ocupa el primer lugar y México ocupa el lugar número 14 de 63 países. La investigación exploró los niveles de colectivismo, amabilidad, responsabilidad, autoestima, emotividad, bienestar subjetivo y comportamiento prosocial.10

En palabras textuales de (Moya, 2016), una empresa sin empatía tiene los días contados, es una empresa sin un futuro claro, el modelo competitivo está cambiando hacia otro más cooperativo, en el que se tiene en cuenta a las personas, sus emociones y sus circunstancias, sus intereses y capacidades, y sobre todo su satisfacción e implicación con el trabajo, así como su entusiasmo y su felicidad en el día a día. Es fundamental contar con líderes empáticos. 11

El mundo de los negocios, se ha apropiado de nuevas formas de crear productos y servicios. Quiriendo realmente conocer cuál es el problema que solucionan sus productos, qué es lo que hace que lo clientes lo deseen; y para ello, están utilizando el mapa de empatía como metodología del diseño de productos. Esto lo podemos aprender con metodologías ágiles como lo son:

- Design Thinking - Pensamiento de diseño
- StarTup - Empresas emergentes
- Prototipos – Productos Mínimos Viabiles
- Modelo de negocios Lean CANVAS, entre otros.

Éstas metodologías tienen algo en común, querer hacer y ofrecer algo diferente que están centradas en la persona.

Así que empatizar nos ayuda a detectar situaciones diversas desde la perspectiva humana, a activar la capacidad de pensamiento de forma divergente y convergente, para obtener una mirada crítica, que permita

construir algo deseable. El ver aquella persona que está detrás del problema., ver, entender y vivir lo que le gusta, y lo que no le gusta, le incomoda, esto nos invita a atrevernos a preguntar ¿por qué? algo no le gusta o se le dificulta, entre otras cosas y desde allí actuar por medio de realizar entrevistas para descubrir algo, o bien observando, o preguntando a un grupo de personas o especializas, así está también el mapa de empatía, y el mapa del viaje del usuario o usar otras formas, ya desde allí empezaremos a tener mucha información real, que se convierten en retos para encontrar una o varias posibles soluciones.

Estamos viviendo cambios de éstos los últimos 40 años, y todo ello porque se están realizando análisis desde la parte cualitativa, claro está sin descuidar la investigación cuantitativa, yo le llamo tener presente el paso cero o menos cero en todo éste nuevo actuar, trabajar y toma de decisiones, en forma específica me refiero a las tres lupas del diseño centrado en personas; en la fase de investigación cualitativa, se debe encontrar respuesta positiva a las siguientes tres preguntas: 1) ¿Es acaso técnicamente posible de realizar?, 2) ¿Es financieramente viable de hacer?, 3) ¿Es deseable esta solución por parte del usuario?. 12

Definitivamente es aplaudible las aportaciones de Tim Brown por poner en práctica toda ésta nueva forma de trabajar y a la consultora IDEO, por ser el espacio de creatividad y generadora de soluciones, con un equipo multidisciplinario que son ejemplos a seguir en todos los ámbitos. Hay muchos más que a la par están más que sumando, multiplicando para que con empatía encontremos soluciones a los problemas con innovación de alto impacto social.

Otra tendencia, es el uso del término “Retos”, los jóvenes actualmente los moviliza la palabra reto. En el ámbito empresarial, está cambiando la forma de trabajar. Y donde está recibiendo muy buen eco, es en el emprendimiento social, ya que éste último, se enfoca precisamente en buscar formas y medios para encontrar soluciones a problemas medioambientales, sociales, de salud, de necesidades básicas entre otras. Por lo que cumplir el reto, o la propuesta de solución al problema del cliente, que nos proveyó el estudio de la empatía, implica buscarla formar de cumplirlo, realizarlo lograrlo de forma: Factible, Viable y Deseable.

La gran necesidad es que tú y yo seamos parte de los que tomamos retos para encontrar solución y así ayudar para el bien común de muchos.

Hay una frase que nos invita a pensar y a actuar, que dice: Mirar directamente a los ojos abre la puerta de acceso a la empatía. Goleman (2006). 12

## Referencias

- [1] Recursos y habilidades. Empatía. Consultoría. Recuperado en: <https://www.recursosyhabilidades.com/apartados/empatia.html>
- [2] Robert Roche Olivar. Psicología y Educación para la prosocialidad, optimización de las actitudes y comportamientos de generosidad, ayuda, cooperación y solidaridad. Editorial Bellaterra. 1995. Pág. 144.
- [3] Smale, G., Tuson, G., y Statham, D. (2015). *Problemas sociales y trabajo social: Hacia la inclusión y el cambio sociales*. Ediciones Morata, S. L.; 202 Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>
- [4] Revista latinoamericana de psicología, Volumen35; Universidad de Texas 2008. Pág. 186
- [5] Borrego, P. V. (2010). *Manual entrenamiento en habilidades sociales. formación para el empleo*. Editorial CEP, S.L., 2010 pág. 90. Retrieved from <https://ebookcentral.proquest.com>.
- [6] A.K. Pradeep: "El 95% de las decisiones que tomamos se gestan en el subconsciente" Recuperado de: <https://www.lavanguardia.com/ciencia/20110110/54098614275/doctor-a-k-pradeep-el-95-de-las-decisiones-que-tomamos-se-gestan-en-el-subconsciente.html>
- [7] Romo, Martha. Se habla tanto de empatía, pero que es la empatía. Editorial ORH, Chile. 26 junio, 2019. Recuperado de: <https://observatoriorh.cl/se-habla-tanto-de-empatia-pero-que-es-la-empatia/>
- [8] J. Cerro. Empatía, la característica de oro del emprendedor social. *Poder crear modelos de negocio que ayuden a los demás, hace la diferencia*. 17 febrero 2017 Recuperado de: <https://www.entrepreneur.com/article/289403>
- [9] Ricardo Dorantes. Alto nivel. Éstas son las marcas que más enamoran al consumidor mexicano. 2018. Recuperado de: <https://www.altonivel.com.mx/marketing/marcas-enamoran-al-mexicano/>
- [10] CNNEspañol. México, lugar 14 d la lista de los países más empáticos del mundo. 30 octubre 2016. Recuperado de: <https://expansion.mx/mundo/2016/10/26/mexico-lugar-14-de-la-lista-de-los-paises-mas-empaticos-del-mundo>
- [11] Moya –Albiol. L. La empatía de la Empresa. Editorial Plataforma Empresa. 2016. Recuperado de [https://books.google.com.mx/books?id=CPWkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=La+empat%C3%ADa+de+la+Empresa.+Editorial+Plataforma&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2wL4yI\\_1AhXBna0KHT95BoMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=La%20empat%C3%ADa%20de%20la%20Empresa.%20Editorial%20Plataforma&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=CPWkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=La+empat%C3%ADa+de+la+Empresa.+Editorial+Plataforma&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2wL4yI_1AhXBna0KHT95BoMQ6AEIKDAA#v=onepage&q=La%20empat%C3%ADa%20de%20la%20Empresa.%20Editorial%20Plataforma&f=false)
- [12] Goleman D. Inteligencia social: La nueva ciencia de las relaciones humanas. Kairós. S.A. 2006. Recuperado de: [https://books.google.com.mx/books?id=dOybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Mirar+directamente+a+los+ojos+abre+la+puerta+de+acceso+a+la+empat%C3%ADa.+%22Inteligencia+social%22+\(2006\).+Daniel+Goleman&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjc3p-kyp\\_1AhUFDKwKHcVRCZwQ6AEILjAB#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.mx/books?id=dOybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Mirar+directamente+a+los+ojos+abre+la+puerta+de+acceso+a+la+empat%C3%ADa.+%22Inteligencia+social%22+(2006).+Daniel+Goleman&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjc3p-kyp_1AhUFDKwKHcVRCZwQ6AEILjAB#v=onepage&q&f=false)