

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL**

**“NIVELES DE EMPATÍA EN LOS TRABAJADORES DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA  
EMPRESA INMOBILIARIA DE GUATEMALA.”**

**TESIS DE GRADO**

**GABRIELA CORONADO MAYEN**

**CARNET 12417-11**

**GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2018**  
**CAMPUS CENTRAL**

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**“NIVELES DE EMPATÍA EN LOS TRABAJADORES DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA  
EMPRESA INMOBILIARIA DE GUATEMALA.”**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES

POR  
**GABRIELA CORONADO MAYEN**

PREVIO A CONFERÍRSELE  
EL TÍTULO DE PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADA

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, OCTUBRE DE 2018  
CAMPUS CENTRAL

### **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.

VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO

VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO

VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS

SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

### **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES**

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.

VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO

SECRETARIA: LIC. ANA ISABEL LUCAS CORADO DE MARTÍNEZ

DIRECTORA DE CARRERA: MGTR. ANA ROCIO ESCOBAR CHEW DE GORDILLO

### **NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN**

LIC. MARIO ANNÍBAL HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ

### **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

MGTR. ESTUARDO VLADIMIR VALDEZ BONILLA

Guatemala 25 de junio del 2018.

Señores  
**Miembros del Consejo**  
Facultad de Humanidades  
**Universidad Rafael Landívar**

Estimados señores del Consejo:

Por este medio les informo que he asesorado el trabajo de tesis de la estudiante **GABRIELA CORONADO MAYEN**, carné No. 1241711, titulado *"NIVELES DE EMPATÍA EN LOS TRABAJADORES DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA INMOBILIARIA DE GUATEMALA"*.

El trabajo de investigación fue revisado y se presenta el informe final, que a mi criterio, llena los requisitos que la Facultad de Humanidades exige y que por lo mismo, expongo a su consideración para su revisión final.

Sin otro particular me suscribo de ustedes atentamente,

Cordialmente



Licenciado  
Mario Annibal Hernández Rodríguez  
Código 10987



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 052802-2018

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante GABRIELA CORONADO MAYEN, Carnet 12417-11 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 051926-2018 de fecha 17 de agosto de 2018, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"NIVELES DE EMPATÍA EN LOS TRABAJADORES DE SERVICIO AL CLIENTE EN UNA EMPRESA INMOBILIARIA DE GUATEMALA."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 5 días del mes de octubre del año 2018.

  
LIC. ANA ISABEL LUCAS CORONADO DE MARTÍNEZ, SECRETARIA  
HUMANIDADES  
Universidad Rafael Landívar

## **AGRADECIMIENTO**

### **A DIOS**

Por siempre mantenerme en el camino del bien, por ser mi fiel guía y porque sé que sin él no sería capaz de nada.

### **A MI PAPA**

Por apoyarme de una u otra manera a salir adelante y siempre estar presente en el transcurso de mis estudios.

### **A MI MAMA**

Por ser mi apoyo en todo momento y alentarme a ser mejor día a día, por enseñarme a no ser mediocre y siempre salir adelante y por confiar en mi capacidad ciegamente.

### **A MIS HERMANAS**

A la mayor, por apoyarme cuando lo necesitaba, y a las pequeñas por siempre hacerme reír en momentos de estrés y decirme que podía lograr lo que quisiera.

### **A MI PROMETIDO**

Por estar en todo el camino junto a mí, apoyarme, no dejarme tirar la toalla, amarme, darme fuerza y ánimo, hacerme ver siempre de lo que soy capaz y sobre todo por alentarme a ser una profesional. Gracias cielo.

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

Porque todos mis logros son para él y por él.

### **A MI PROMETIDO**

Porque es un logro más a tu lado, porque siempre confiaste en mí y porque siempre supiste que lo lograría. Te amo.

### **A MIS ABUELITOS**

Porque siempre confiaron en mí y me apoyaron, y sé que desde el cielo están orgullosos.

### **A MIS PAPAS**

Porque quiero que se sientan orgullosos de este logro, es nuestro!

## ÍNDICE

| Contenido                                       | Página |
|-------------------------------------------------|--------|
| <b>I.INTRODUCCIÓN</b>                           | 1      |
| <b>II.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>            | 20     |
| 2.1 Objetivos                                   | 21     |
| 2.1.1 Objetivo General                          | 21     |
| 2.1.2 Objetivos específicos                     | 21     |
| 2.2 Elemento de Estudio                         | 21     |
| 2.3 Definición Elemento de estudio              | 21     |
| 2.3.1 Definición conceptual                     | 21     |
| 2.3.2 Definición operacional                    | 22     |
| 2.4 Alcances y Límites                          | 22     |
| 2.5 Aporte                                      | 22     |
| <b>III.MÉTODO</b>                               | 24     |
| 3.1 Muestra                                     | 24     |
| 3.2 Sujetos                                     | 24     |
| 3.3 Instrumento                                 | 24     |
| 3.4 Procedimiento                               | 25     |
| 3.5 Diseño y metodología estadística            | 26     |
| <b>IV.PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS</b> | 27     |
| <b>V.DISCUSIÓN</b>                              | 31     |
| <b>VI.CONCLUSIONES</b>                          | 33     |
| <b>VII.RECOMENDACIONES</b>                      | 34     |
| <b>VIII. REFERENCIAS</b>                        | 35     |
| <b>ANEXOS</b>                                   | 39     |



## ÍNDICE DE GRÁFICAS

|           |   |
|-----------|---|
| Gráfica 1 | 2 |
| Gráfica 2 | 2 |
| Gráfica 3 | 2 |
| Gráfica 4 | 2 |

## **RESUMEN**

La empatía es una cualidad que hoy en día es muy importante en las empresas, más en las empresas que poseen un departamento de servicio al cliente externo, la empatía permite que las personas puedan tener cierto tipo de conexión con otra persona y así poder entender sus sentimientos, pensamientos, conducta y emociones, es decir que permite tener acercamiento a las personas desde otro ángulo. Es necesario comprender que la empatía es una cualidad que todas las personas deben de desarrollar, no solo los gerentes porque son la cabeza de la empresa, sino también todos los colaboradores, ya que de la atención que ellos brindan es como la empresa va ganando una imagen. Todo esto implicó cuestionar ¿Qué tan elevados son los niveles de empatía que manifiestan un grupo de colaboradores de las áreas de atención al cliente directo en una empresa inmobiliaria de la ciudad de Guatemala? El estudio es de tipo descriptivo de tipo exploratorio con descripción cuantitativa, y tuvo como objetivo principal describir que tan elevados son los niveles de empatía que manifiestan un grupo de colaboradores de las áreas de atención al cliente directo específicamente. Para medir la variable de estudio se utilizó el cuestionario Test de personalidad “empatía” que dio resultados en base a una plantilla de calificación. Dicho estudio se realizó con 30 colaboradores de servicio al cliente de una empresa inmobiliaria de Guatemala y se logró demostrar que el grupo investigado suele tener un nivel de empatía promedio, dichos resultados, están divididos en diferentes grupos de colaboradores y eso permitió tener una idea más específica de qué personas tienen más empatía, a todo esto, se recomendó poner en práctica la empatía no solo con clientes externos sino con el mismo personal con el que se labora para lograr una mejoría en el servicio que brinda la empresa.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La empatía puede ser considerada como una de las virtudes más difíciles de aprender ya que implica ver más allá de sí mismo y a su vez poder preocuparse, sentirse y tratar de entender a las demás personas. Desde pequeño se le enseña al niño a poder llegar a tener la capacidad de ponerse en los zapatos de la otra persona para poder tener conciencia de los sentimientos y pensamientos de los demás aparte de sí mismo. Al crecer, las personas que logran tener mayor facilidad para tener empatía son muy valoradas ya que no cualquiera puede poner los sentimientos de alguien más antes que los suyos, pero el poder hacerlo significa que posee al mismo tiempo, un alto nivel de inteligencia emocional.

Ahora bien, en el ámbito laboral es sumamente importante poseer esta cualidad, y si se pone específicamente en el área de servicio al cliente directo, lo es aún más ya que esto ayudará a que los clientes se sientan valorados e identificados con la empresa por medio de la persona que brinda el servicio, que es el primer contacto que tiene el cliente. Las empresas hoy en día no prestan mucha atención a este tema, ya que lo único que consideran importante son los resultados sin embargo, éstos no llegarán si los clientes no se encuentran totalmente satisfechos con el servicio que reciben; y las personas que brindan estos servicios deben de tener esta importante cualidad, empatía. Por consiguiente, se encontraron varios estudios tanto nacionales como internacionales con relación al tema para así, comprender su importancia y utilidad.

Castillo (2012) realizó una investigación respecto al nivel de empatía de los practicantes de psicología clínica que se realizó con estudiantes de la Universidad Rafael Landívar y de la Universidad Mariano Gálvez de Quetzaltenango, que se encontraban en la realización de la Práctica Profesional Supervisada en el año 2011. El objetivo de este estudio fue determinar el nivel de empatía en los estudiantes practicantes de psicología clínica, así como también, proponer un plan de entrenamiento en empatía. La investigación fue de tipo descriptivo y la metodología de significación y fiabilidad de proporciones. Se tomó 29 estudiantes, que equivalen a la muestra representativa del universo que es 31 sujetos, tomados al azar, hombres y mujeres, entre 21 y 40 años, a quienes se les aplicó el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA). Se comprobó la hipótesis que afirma que los estudiantes practicantes de psicología clínica poseen un nivel alto de empatía. Y se recomendó seguir practicando la empatía ya que es una habilidad necesaria del

psicólogo clínico para obtener éxito en el proceso de psicoterapia, pero también es una habilidad social que permite relaciones interpersonales de alto nivel.

Por su lado, Morales (2013), tuvo como objetivo determinar el nivel de empatía en estudiantes de licenciatura de medicina, el estudio fue descriptivo transversal y se llevó a cabo en la Facultad de Ciencias de la Salud en Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Se realizó el estudio durante los meses de enero a mayo con 116 estudiantes y se utilizó la versión “S” del Test de Jefferson utilizado para evaluar empatía en estudiantes de medicina. De acuerdo a la buena perspectiva de “ponerse en los zapatos del paciente”, el porcentaje de estudiantes en la población en general estaba entre 18.3% y 35.2% de empatía. Se obtuvo que la falta de empatía estaba entre un 2.6% y 12.6%. La buena empatía la presentó un porcentaje de la población que se encontraba entre el 19.8% y 37.0%, y entre 38% y 57%, la excelente. Se concluyó que el nivel de empatía de los estudiantes al evaluar las esferas “toma de perspectiva” y atención con compasión” era mayor en los estudiantes de 4to año de la Licenciatura de Medicina que los de 5to y 6to año de la Licenciatura, por lo que el 70% de los estudiantes de cuarto año presentó de acuerdo a la calidad de empatía “muy buena empatía.” Y se sugirió fortalecer los programas universitarios de sensibilización a los estudiantes ya existentes en la Facultad de Medicina y continuar fomentándola cuando los estudiantes ya estén en el ambiente hospitalario.

Así mismo Zamora (2014), tuvo como objetivo establecer si existía relación estadísticamente significativa entre el nivel de empatía y el nivel de autocontrol en un grupo de maestras de un colegio privado para señoritas de la ciudad de Guatemala. La investigación fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 sujetos, de género femenino, con una antigüedad en el colegio entre 0 a 15 años, comprendidos en un rango de edad de 19 a 52 años, de diferentes niveles académicos, y que laboraban en distintas áreas académicas de la institución. Los instrumentos utilizados para la realización del estudio fueron dos cuestionarios de 30 preguntas cada uno. Uno para medir el nivel de autocontrol, de acuerdo los indicadores: control de emociones, autoconocimiento, tolerancia y diálogo. Y el cuestionario de empatía, que mide también los indicadores de identificación de las conductas y emociones de los demás, consideración con los demás, comprensión de las conductas y sentimientos de los demás, y la comunicación. Con base en los resultados obtenidos, se concluyó que sí existe relación estadísticamente significativa entre la empatía y el autocontrol, por tanto se puede afirmar que a

mayor autocontrol, mayor empatía en los sujetos de estudio. Se recomendó a las instituciones educativas realizar diagnósticos sobre el nivel de empatía y autocontrol que manejan los docentes y establecer programas de capacitación, que incluyan actividades para fomentar la empatía y el autocontrol, ya que incurrirán positivamente en la capacidad de los docentes para facilitar una educación integral a los estudiantes, formando tanto en lo cognitivo como lo emocional.

De igual forma, Gómez (2014) realizó una investigación de tipo descriptivo con el objetivo de determinar el nivel de empatía en personas que han sufrido trauma psicológico, se aplicó la prueba TECA (Test de empatía cognitiva y afectiva) y la Escala de Trauma de Davidson a 41 personas, con lo cual se obtuvo un resultado que refleja que el nivel empático es medio, dicho resultado lleva a aprobar la hipótesis nula, que plantea que el nivel de empatía en personas que han sufrido trauma psicológico no es bajo. De acuerdo a ello se concluyó que: los sujetos participantes del estudio tienen más probabilidad de sentir empatía por otro ser humano y por lo tanto son capaces de fomentar buenas relaciones sociales. Se recomendó que sean fortalecidas las habilidades sociales y los recursos emocionales de los participantes del estudio, de manera que puedan mantener amistades sanas y relaciones con otras personas que fortalezcan el crecimiento personal de los mismos.

Por otra parte, se menciona a Vásquez (2016), quien realizó un estudio que tuvo como finalidad determinar el nivel de empatía y liderazgo en personas. El estudio fue de tipo cuantitativo con diseño descriptivo y se realizó con líderes del Seminario Bíblico Pentecostal Centroamericano (SEBIPCA), de la cabecera departamental de Quetzaltenango, entre ellos 20 hombres y 15 mujeres, con un total de 35 personas. Para medir las variables de estudio se utilizó la prueba TECA (Test de Empatía Cognitiva y Afectiva), y para la segunda variable: liderazgo, se utilizó una boleta para la identificación de liderazgo. El estudio pudo determinar que los niveles de empatía en los líderes son de un porcentaje medio, y los niveles de liderazgo de un porcentaje alto en los líderes del Seminario, donde los hombres son más empáticos que las mujeres, por lo que se recomendó a las autoridades implementar talleres de empatía esporádicos en las actividades académicas de los líderes estudiantes y agregar cursos al pensum de estudio de psicología, lo cual permitirá ser más empáticos en el liderazgo.

A continuación, se exponen investigaciones internacionales relacionadas con el tema del estudio.

Castañeda (2006), tuvo como objetivo conocer la orientación empática de los alumnos de dos escuelas de la región metropolitana de Chile. El trabajo fue de tipo descriptivo de corte transversal teniendo de participantes a 274 alumnos de los niveles I, III y V de la carrera de kinesiología de la Universidad de Chile y Universidad Mayor. Se aplicó la Escala de Empatía Médica de Jefferson (EEMJ) a los alumnos participantes y se usó el programa computacional estadístico SPSS 14.0 para el análisis de los datos, mediante la prueba U, no paramétrica de *Wilcoxon-Mann-Whitney* y la prueba no paramétrica de *Kruskal-Wallis*. Se obtuvieron mayores puntajes en la EEMJ con significación estadística en el tercer y quinto nivel de la carrera con relación al primero. Las mujeres de ambas universidades en conjunto obtuvieron mayor puntaje que los hombres. La comparación del puntaje con el sexo en ambas universidades por separado no arrojó resultados significativos para ninguna de ellas. Se demostró que existen mayores puntajes obtenidos en la EEMJ a medida que los alumnos están en niveles más avanzados, siendo esta diferencia significativa en ambas universidades. Los puntajes obtenidos en la EEMJ no tienen significación estadística en relación a la variable sexo en ambas universidades. Esto significa que la diferencia únicamente se da al momento de tener una edad más avanzada.

Por otro lado, Muñoz y Hurtado (2011) tuvieron como objetivo el reconocimiento de la empatía como una de las bases de regulación emocional, se llevó a cabo en la Institución Educativa Vida de Colombia y la muestra fue de padres y estudiantes que sumaron 290 participantes, los resultados mostraron altos niveles de empatía en comparación con las medidas ya establecidas por diferentes autores y se recomendó seguir con la estructura familiar, ya que es adecuada y funcionan de la mano con lo que siente alumno y padre.

En el mismo orden de ideas, Mejía (2012) realizó un estudio con el objetivo de evaluar la conducta empática global y sus tres dimensiones en los estudiantes de las Ciencias de la Salud (Medicina, Enfermería y Odontología) de la Universidad de Los Andes. Mérida –Venezuela, que pertenecían al ciclo académico 2009 al 2011. La investigación de campo, fue descriptiva, transversal y correlacional. Participaron 831 estudiantes de las Ciencias de la Salud de la Universidad de Los Andes. Medicina 490, Enfermería 149 y Odontología 192. Se aplicó la Escala de *Jefferson de Empatía Médica (EJEM)*, versiones: “S-R” (estudiantes), bajo

consentimiento informado. De los estudiantes investigados el mayor porcentaje se encontró en el primer año. El 68,3% son mujeres y 31,7% hombres, distribución que se mantiene en las tres escuelas. El grupo de edad predominante en Medicina y Odontología, son los menores de 20 años y en Enfermería de 21 a 25 años.

La empatía global y la dimensión “ponerse en el lugar del otro” no difieren entre los estudiantes en formación de las diferentes escuelas. Los estudiantes de medicina presentaron los valores más altos en la dimensión “toma de perspectiva” y los valores más bajos en “el cuidado con compasión”. Los estudiantes de Enfermería y Odontología, presentaron puntajes en promedio iguales en cuanto a la empatía global y sus dimensiones. El sexo no influye en la conducta empática ni en sus dimensiones, mientras que la edad se relaciona positivamente con el cuidado con compasión. La empatía global se reportó más alta en los estudiantes de tercer año de manera significativa, al igual que la dimensión “toma de perspectiva”, mientras que el “cuidado con compasión”, es mayor significativamente con respecto a sexto año. El “ponerse en el lugar del otro” no mostró diferencias. Los estudiantes de Medicina de tercer año de la Universidad de los Andes tienen valores significativamente mayores de empatía global y en las dimensiones de la misma, que los encontrados en la Universidad Autónoma de Madrid. Por lo que se recomendó aprender e interiorizar la utilidad de la empatía como elemento fundamental en la relación equipo de salud-paciente-familia.

De igual forma, Pablo (2013) tuvo como objetivo estudiar la empatía de las enfermeras de la unidad de cuidados intensivos y satisfacción de los pacientes críticos adultos del Hospital Regional Huacho en Perú, fue de naturaleza descriptiva correlacional. Según el tiempo de estudio es transversal porque se realizó en el cuarto trimestre del año 2012. En el proceso de la investigación se aplicó una encuesta considerando las variables: empatía de las enfermeras y su relación con la satisfacción de los pacientes críticos adultos. Se tomaron como muestras enfermeras y pacientes del referido nosocomio. Se lograron los siguientes resultados: comparativamente analizando los resultados obtenidos al aplicar la encuesta, en relación a las dimensiones atención oportuna, procedimientos técnicos de las enfermeras y control de la evolución de las enfermedades, las categorías se reflejan en un aproximado del 90% de las expresiones de los pacientes, solo un aproximado del 4% expresa la existencia de la categoría, poco menos de lo esperado y no existe paciente que califique como mucho menos de lo esperado

Se recomendó difundir los resultados de la investigación, para que se conozca y apliquen en las diversas unidades de cuidados intensivos de hospitales, clínicas y similares de la región y a nivel nacional de Perú.

Por último, Del Pilar (2016) realizó un estudio en Perú, en donde se buscaba determinar la relación entre bienestar psicológico y empatía cognitiva y afectiva desde la postura de Casullo y López, Fernández y Abad. El diseño fue no experimental-correlacional. La muestra (n: 456) probabilística, aleatoria de una población (N: 11460) de mujeres violentadas. Se aplicó la escala de Bienestar Psicológico para Adultos (BIEPS-A) y el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA). Se evidenció correlación muy significativa y directa entre Bienestar Psicológico y la Empatía Cognitiva y Afectiva, igualmente la Empatía Cognitiva y Afectiva se relaciona de manera muy significativa y directa con las dimensiones: Aceptación/Control, Autonomía, Vínculos y Proyectos. El Bienestar Psicológico se relacionó de manera muy significativa y directa con la Adopción de Perspectivas, Comprensión Emocional, Estrés Empático y Alegría Empática. Se recomendó plantear programas de prevención contra la violencia en la mujer, considerando las dimensiones que incluyen las variables: Bienestar Psicológico y Empatía Cognitiva y Afectiva, según resultados obtenidos.

Los estudios nacionales e internacionales demuestran la importancia de la empatía, y para concluir, concuerdan con que es una habilidad indispensable para una mejor relación interpersonal en el ámbito laboral y personal.

Basado en todas las teorías de los autores mencionados previamente, se puede identificar que la empatía como tal, tiene diferentes significados dependiendo del punto de vista con el que se desee observar, por lo cual, a continuación se desglosará información valiosa que respalde el tema de manera más amplia y específica.

La palabra empatía se deriva del término griego *empátheia* y recibe también el nombre de inteligencia interpersonal, término acuñado por el filósofo estructuralista Howard Gardner (2014), al que refiere la habilidad cognitiva de una persona para entender el universo emocional de otra.



Pérez (2012) aborda el tema e indica que la empatía es el procedimiento en el que se abarcan todas las habilidades relacionadas con la comunicación entre el individuo y los sentimientos, sean propios o ajenos, también, se entiende como la capacidad cognitiva de distinguir en un contexto común lo que otro individuo puede sentir. Es un sentimiento de participación afectiva de una persona, en la realidad, que afecta a otra.

Lee (2014) dijo “Si consigues aprender una sola cosa, te llevarás mejor con todos sus semejantes: nunca llegarás a comprender a una persona hasta que no veas las cosas desde su punto de vista, hasta que no logres meterte en su piel y sentirte cómodamente” (Ibid, 81)

Lo anterior da a conocer que la empatía es algo que forma parte de la vida cotidiana, en especial, si se logra aprender desde muy temprana edad, con el tiempo, se va perfeccionando el poder ponerse en los zapatos de otros, como muchos definen dicho término. El poder poseer la habilidad de lograr sentir lo que otra persona siente, hará que como persona se pueda crecer en un ámbito que no todas las personas conocen, el psicológico.

El poder desarrollar esta área, no solo servirá como persona individual, sino también como profesional, en el caso de las personas que trabajan específicamente en el área de servicio al cliente directo es un gran beneficio ya que les permite saber y reconocer exactamente qué es lo que el cliente piensa, siente y necesita.

La empatía en estos casos permite que se tengan la capacidad de mantener relaciones interpersonales exitosas, de brindar una mejora a la empresa y de tener una vida tranquila, es decir, el ser empáticos es ser capaces de leer e interpretar emocionalmente a las personas.

Los seres humanos deben tener esta cualidad al momento de relacionarse con todo tipo de personas, ya sean altos mandos, padres de familia, amigos, personas de escasos recursos, entre otras, ya que es una herramienta que ayuda a consolidar mejor las relaciones y permite conocerse a uno mismo de mejor manera, para poder llegar al nivel de experimentar la vida de alguien más.

Como bien dice Flores (2012) la empatía es la que recuerda que las personas están hechas de la misma sustancia: de materia humana, de fibras emocionales, de ganas de vivir, amar y ser

amadas. Además sería perfecto si algún día se llega a tener la capacidad para sentir, comprender y cuidar la vida de otros seres humanos, sin importar si son de otra raza, sexo, partido, fe, país o condición social.

Por medio de esta habilidad se puede llegar a conocer de las necesidades, sentimientos, deseos y miedos de las personas con las que se tiene una relación, como dice el proverbio chino, “camina un rato con mis zapatos”, lo que vuelve a indicar el verdadero significado de la empatía.

Flores (2012) también hace notorio que la empatía es más que la repetición de técnicas de escucha, florece cuando la persona, además de desarrollar esta habilidad, cree con convicción diferentes cosas como:

- Pensar, ser y sentir diferente no es una equivocación.
- Las demás personas, sin importar sus diferencias, son sus semejantes, con derechos y deberes.
- Es deber de los seres humanos garantizar el derecho de las otras personas a ser y dejarlas ser.
- Como seres humanos estamos dotados para actuar con empatía. Igual que para muchas otras cosas, sólo se darán frutos si cultivamos esa dotación.

Sánchez (2014), hace referencia que la empatía es la base del sentimiento y la elección moral, pues basándose en el juicio propio es como se entiende el juicio de los otros. Considera que los humanos son animales capaces de una verdadera imitación porque no es meramente operatoria, sino que nace de dentro, de la genuina vivencia profunda y gracias a ello, puede surgir un tipo de comunidad con los otros que no es meramente impersonal, sino fraterna, que no es simplemente comunal, sino intersubjetiva.

La empatía es un proceso que empieza en, cómo se percibe o reconoce lo que la otra persona está experimentando y en cómo es la respuesta que se da ante tal situación. Existe un receptor de sentimientos, ideas y necesidades que al momento de poseer empatía es como si el otro se transformara en el yo.

Lo distintivo de la empatía es, que si se puede ver desde un punto comparativo con algo, serían los ojos, ya que todo ser humano posee dos, sin embargo, pueden trabajar de manera separada como ojo izquierdo y ojo derecho, o bien trabajar en conjunto y generar una sola vista periférica. La empatía es así, si se ve por separado, las personas no van a poder saber cómo se siente o que quiere la otra persona, sin embargo, si se trata de ver desde una misma perspectiva, los resultados serán que, no solo una, sino ambas personas puedan ver y sentir como la otra.

Balart (2013), indica que la empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esa manera poder responder correctamente a las reacciones emocionales.

Considera que es necesario tener tres elementos para lograr un nivel ideal de empatía, los mismos son: escucha activa, comprensión y asertividad, ya que quien es empático desarrolla la capacidad intelectual de reconocer la manera en que siente la otra persona, lo que facilita la comprensión del porqué de su comportamiento siempre respetando lo que piensa y siente cada uno y buscando acuerdos de mutuo beneficio.

Por ello, indica que las personas empáticas suelen tener más éxito social, ya que la empatía facilita las relaciones interpersonales, la negociación, la capacidad de persuadir y el desarrollo del carisma.

Consuegra (2010), en su diccionario de psicología define empatía como un estado mental en el que un sujeto se identifica con otro grupo o persona, compartiendo el mismo estado de ánimo. También como la capacidad de ponerse en la situación del otro, vivenciando lo que éste experimenta. La idea de empatía alude a la situación donde uno está sintiéndose uno con el otro, y al mismo tiempo conscientemente separado de él y manteniendo su propia identidad.

Cabe destacar que a lo largo de la historia el término empatía se utilizó por primera vez en el siglo XVIII, refiriéndose al filósofo Robert Vischer con el término alemán “*Einfühlung*”, que se traduciría como “sentirse dentro de”. No fue hasta 1909 cuando se acuñó el término “empatía” tal y como se conoce actualmente, valiéndose de la etimología griega “*εμπάθεια*” (*cualidad de sentirse dentro*).

Con anterioridad, algunos filósofos y pensadores como Leibniz y Rousseau habían señalado la necesidad de ponerse en el lugar del otro para ser buenos ciudadanos. También Adam Smith, en su Teoría sobre los Sentimientos Morales de 1757, habla de la capacidad de cualquier ser humano para sentir “pena o compasión...ante la miseria de otras personas...o dolor ante el dolor de otros”.

Ya en pleno siglo XX, comienzan a surgir nuevas definiciones de la empatía. Así, se señala que la empatía se produce por una imitación interna que tiene lugar a través de una proyección de uno mismo en el otro.

Como puede apreciarse, la mayor parte de los autores mencionados hasta este punto se sitúan en una visión cognitiva de la empatía, al considerar que ésta consiste fundamentalmente en la adopción de la perspectiva cognitiva del otro. En realidad, esta visión de la empatía la sitúa muy cerca del constructo de teoría de la mente, definido por Gallagher y Frith (2003), como la habilidad de explicar y predecir el comportamiento de uno mismo y de los demás atribuyéndoles estados mentales independientes, tales como creencias, deseos, emociones o intenciones.

Esto, en otras palabras, significa que al poder identificar en uno mismo diferentes comportamientos o reacciones a ciertas situaciones, se puede ser capaz de reconocer en otras personas, sentimientos y poder identificarlos al mismo tiempo que se entiende como se pueden sentir las personas, por consecuencia, las acciones que se tomen serán en base a ello.

Suele suceder, que la empatía esté dada como un medio del manejo de las emociones ajenas. Según informa Breithaupt (2011), la empatía es una estrategia que fomenta reciprocidad. Se cancela estratégicamente la propia posición para adaptarse a la de alguien más, para influir mediante la imaginación la conducta de otro hacia un tercero. Así, se modifica la conducta del otro frente al entorno.

Sin embargo, Bourret (2011) refiere que todo ser humano necesita empatía, el querer sentirse comprendido, incluso en ocasiones sin tener que dar explicaciones. Una finalidad de las relaciones sociales es el sentimiento de que se existe para los demás, es agradable saber que el otro conoce las diferencias entre ambos y las respeta. De hecho, no puede haber intimidad

verdadera sin empatía, ya que la intimidad va a la par con la apertura recíproca al otro, la empatía se sitúa dentro de ese reconocimiento, física y emocional, deseos, sentimientos, ideas y la manera en que esa persona reconoce al propio ser.

Al definir la empatía, Baron (2005) apunta que es la capacidad de identificar las emociones y pensamientos de otra persona, para responder con una emoción apropiada.

No se refiere sólo al estudio de lo que otra persona piense o sienta, sino que, ocurre cuando se experimenta una reacción emocional determinada, que ha sido provocada por la emoción de otra persona, con el fin de comprenderla, predecir el comportamiento y conectar con ella.

Al experimentar empatía, se trata de sintonizar, de una manera espontánea y natural, con los pensamientos y sentimientos de otra persona, sean los que sean. Se trata también de leer la atmósfera que rodea a la gente.

Una persona con esta habilidad, es capaz de sentir un cambio emocional que le haya ocurrido a alguien, saber las causas y qué le puede hacer sentir mejor o peor. Percibe un pequeño cambio de humor de alguna persona y las tonalidades de una emoción, que para otros pasarán desapercibidas. Es capaz de responder intuitivamente ante este cambio de humor, de la manera más conveniente. Ve a los demás como personas con sentimientos, en lugar de verlos como algo que se puede utilizar para satisfacer las propias necesidades y deseos, y se permite estudiar el tono de voz de la gente, la cara, ojos, gestos, con tal de descubrir los sentimientos y lo que le pasa.

La persona que experimenta empatía, además de reconocer sentimientos de los demás, se pregunta qué siente o piensa la otra persona. Es capaz de lograr una empatía con personas que están presentes y con personas que no están, pero cuyos pensamientos y sentimientos tienen algo que ver con el individuo presente.

Se considera a la empatía como el pegamento de las relaciones sociales, una persona empática puede ver necesidades en otra persona, además tiene la motivación de acercársele,

preocuparse y descubrir la experiencia de esta persona, o preguntarle por los problemas y hacer que se sienta respaldada, apoyada y comprendida, es decir, una persona empática valora al otro como poseedor de sentimientos y se enfoca en el lenguaje no verbal para sintonizar con la emoción y los pensamientos de éste, con la finalidad de poder responder de una manera adecuada.

Bettoni (2006), indica que Arthur Ciramicoli define la empatía como la capacidad de comprender y responder a las experiencias únicas del otro. Esta se construye sobre la conciencia y conocimiento de sí mismo. Mientras más abierto se esté a las propias emociones, más habilidad se adquiere para interpretar sentimientos ajenos.

La empatía es la habilidad de mirar en el interior de las personas para conocer los pensamientos, sentimientos y emociones.

Respecto a la expresión de la empatía, aún se estudia las diferentes maneras en que hombres y mujeres expresan empatía en las relaciones interpersonales. Se distingue entre empatía automática o espontánea y controlada o intencional. Se entiende por empatía automática, la capacidad de comprender lo que está sintiendo el otro, y la controlada por la capacidad de provocar en otra persona, alguna reacción determinada.

De acuerdo con Kahn (2000), los psicoterapeutas definen la empatía como el proceso mediante el cual se hace una conexión con los sentimientos de otro, que en realidad, se experimentan, aunque con una menor intensidad.

Sánchez (2014) hace hincapié en que empatía es captar al otro sin fusionarse con él, conservando un espacio propio de identidad, lo que hace más notorio el concepto ya que vuelve a recalcar el hecho de que no se debe de perder uno mismo para poder entender al otro, sino únicamente lograr intentar y sentir como la otra persona está y dar un mejor trato o servicio, dar un mejor consejo y entender el porqué de las diferentes actitudes.

Sin embargo, es interesante que Freud la definió como el mecanismo por medio del cual, somos capaces de comprender las circunstancias de otra vida mental, sin embargo, la definición psicoanalítica clásica, es la que nos ofrece Fenichel, quien considera que la empatía consiste en dos actos: una identificación con la otra persona y posteriormente, la conciencia de los propios sentimientos después de la identificación, que conduce a la conciencia de los sentimientos del objeto.

Morales (2013) indica que la empatía es:

- Tomar contacto con el estado interno de otra persona.
- Tomar la postura o adoptar la respuesta neural similar a la de otra persona a la que se observa.
- Sentir lo que otro siente.
- Proyectarse en la situación de otro.
- Imaginar cómo piensa o siente otra persona.
- Imaginar como uno se sentiría en la situación de otra persona.
- Sufrir ante la observación del sufrimiento de otra persona.
- Sentimiento que despierta otra persona que está sufriendo.

La empatía sería algo así como una simpatía profesional, una simpatía que se dispensa de traspasar el sufrimiento del cliente a nuestra vida privada, pero también un deber que nos obliga a librarnos de prejuicios y ofrece al cliente lo mejor, el profesionalismo y una relación cliente-empleado adecuada.

El hecho de que muchas veces se confunde en la interpretación de una emoción del cliente o de su realidad personal, no objeta para que se haya sido empático. El asiento final del concepto de empatía es, por consiguiente, un juicio relativo al esfuerzo por entender la posición del cliente durante una relación asistencial, no sobre un encuentro o un instante preciso, ni sobre la exactitud en la interpretación de un momento emocional del cliente.

La empatía no es por consiguiente un sentimiento, sino una actitud de la que se derivan diversos sentimientos. Esta confusión se observa en muchos textos que hacen a la empatía sinónimo de compasión o incluso de simpatía, pero son conceptualizaciones distintas.

Además, la empatía no es equivalente a compasión, aunque se parezcan mucho; la compasión es una actitud que consiste en ser sensible al sufrimiento de una persona y sentir deseo de aliviarle. La compasión, en el primer momento, sí implica una fusión con el otro, lo cual lleva a tomar partido por él y realizar juicios de valor en defensa de quien se observa; ello es contrario a la empatía que no es más que una herramienta de percepción y de reconocimiento.

Después del suceso que crea la compasión, se reintegran los propios valores si son diferentes de los del otro. La compasión se relaciona directamente con el sufrimiento y sobre todo con las emociones negativas, por lo cual motiva a una acción para remediarlas.

La empatía se diferencia también del contagio emocional, el cual aparece cuando una persona acaba por encontrarse en el mismo estado afectivo que el otro, lo cual no marca una distancia. Un ejemplo del contagio emocional es el pánico social ante un desastre como un terremoto. Otro caso es el de la hipersensibilidad, un ser hipersensible es empático en el fondo, pero interpreta lo que percibe sobre los sentimientos ajenos en base a la propia experiencia y el propio daño emocional; durante esa interpretación se hace presente una distorsión cognitiva, que rompe el proceso empático ya que esa persona se vuelve dueña de la situación del otro y proyecta en él la reacción emocional que le pertenece, no a él, sino a sí misma como explica Sánchez (2014).

También, es importante mencionar que, incluso las personas que trabajan en ambientes que hacen que estén en contacto con el sufrimiento ajeno están más propensas a padecer desgaste por empatía. Este se define como un estrés secundario provocado por acumulación de muchas experiencias emocionales vividas dentro del marco de la asistencia a personas que sufren traumatismos. Es el resultado de una invasión emotiva progresiva traducida en impotencia, tristeza, impaciencia, cólera y estrés invasivo.



Para prevenir esa condición, se deben tomar precauciones tales como el conocimiento de los propios límites, de las debilidades y fortalezas y encontrar el modo de alivianar las emociones. La empatía no está, por decirlo de una forma, teñida de emoción, sino que es anterior a la emoción. Y la empatía no es una emoción en sí misma.

Entonces, Bourret (2011) refiere que todo ser humano necesita empatía, el querer sentirse comprendido, incluso en ocasiones sin tener que dar explicaciones. Una finalidad de las relaciones sociales es el sentimiento de que sí existe para los demás, es agradable saber que el otro conoce las diferencias entre ambos y las respeta. De hecho, no puede haber intimidad verdadera sin empatía, ya que la intimidad va a la par con la apertura recíproca al otro, la empatía se sitúa dentro de ese reconocimiento, físico y emocional, deseos, sentimientos, ideas y la manera en que esa persona reconoce al propio ser.

Para Naranjo (2004), la empatía en la orientación es la sensibilidad del orientador hacia las preocupaciones y problemas del orientado. Incluye la experiencia de los sentimientos del orientado y la habilidad para comunicar adecuadamente esa experiencia, y no importa si el orientador ha pasado o no por esa situación.

Ahora bien, Gómez (2014) indica que la empatía también se desarrolla debido a la comunicación y es una base del comportamiento pro social ya que una persona no actuará pro socialmente si no ha experimentado la empatía con la necesidad del destinatario. Empatía es receptividad y acogida del otro, y permite una sintonía entre ambos seres, en cuanto más el que escucha comprenda y sienta intensamente, por algunos momentos, el sentimiento del otro.

Como también, Córcoles (2008) indica que empatía significa ponerse en el lugar de la otra persona para entender y comprender por qué piensa y actúa de determinada manera y esto se puede aplicar muy bien a las personas de servicio al cliente, ya que al lograr este conjunto de entendimiento-comprensión los clientes se sentirán muy valorados e importantes y querrán seguir trabajando con la empresa.

Al momento en el que el cliente presente algún tipo de queja o molestia, lo que espera es que pueda obtener una respuesta empática de parte de la persona que le atiende, no importando quien, para poder sentirse tranquilo de que cualquier situación que presente van a entender su

punto de vista y así poder buscar una mejor solución o varias alternativas, y al mismo tiempo no hacerle pensar que es culpa de él por el cual el problema surgió.

Ahora bien, Vicente (2017) indica que una persona que sea empática tiene dificultades para estar en un ambiente en donde las personas normalmente no lo son. Esto es debido a que la persona que posee mucha empatía también tiene límites, y por ello esperan recibir lo mismo que entregan.

Este tipo de personas no elijen con quien ser empáticas y con quien no, simplemente lo son. La persona empática tiene como característica principal ser auténtica, segura en sí misma y son empáticas porque les nace, les gusta y llevan su vida a un nivel de tranquilidad, por lo mismo, no se debe de abusar de la confianza que entregan.

Por el contrario, las personas con poca empatía se interesan únicamente por ellos mismos, verán solo por su bien de manera egoísta y no comprende su entorno. Este tipo de personas no tiene muchas relaciones cercanas ya que no es capaz de ponerse en el lugar de otra persona.

Y como bien resalta Vicente (2017) la idoneidad de la empatía es saber comprender a los demás comprendiéndose a sí mismo, y conociendo los propios límites de cada uno en todas las facetas de la vida ya que así se evitará sufrir por los otros, o sentir que han abusado de uno mismo.

Según De la Iglesia (2017) algunos beneficios de ser empático son:

- Mejor comprensión de los estados ajenos
- Mayor capacidad para influir en los demás
- Mayor capacidad de altruismo
- Se facilitan las relaciones con los demás
- Interés genuino en los demás
- Mayor popularidad
- Mayor liderazgo
- Liderazgo democrático
- Carisma

Y algunos riesgos de la empatía en exceso son:

- Auto sacrificio
- Incapacidad para poner límites
- Excesiva implicación en los asuntos de los demás
- Dificultad para distinguir entre los sentimientos propios y ajenos
- Tendencia a dejar de lado el juicio crítico y reflexivo
- Agotamiento

Para darle soporte a todo esto y brindar ideas de cómo desarrollar la empatía, De la Iglesia (2017) presenta consejos para trabajarla de manera positiva.



Martínez (2017), explica que la empatía ayuda a comprender el entorno que nos rodea y el poder desarrollarla ayuda a comprender el medio ambiente en donde se convive, además permite conectar con las personas de una mejor forma.

En el ámbito laboral argumenta que ser empático ayuda a mejorar las relaciones interpersonales, sin embargo, es importante prestar atención al momento de ponerse en el lugar de otro para no contagiarse por el momento que atraviesa, sobre todo si se trata de emocionalidad negativa.

Aporta también el pensamiento que la empatía está muy relacionada con la comunicación y la escucha activa, ya que cuando una persona empática utiliza su capacidad de escucha para comprender el momento por el cual su interlocutor atraviesa, es más fácil buscar soluciones factibles.

Además cuando el interlocutor se siente escuchado y comprendido, a cambio se obtendrá apertura y disponibilidad. Esto es clave en las relaciones personales, en el liderazgo, en el trabajo en equipo y de ahí la importancia de la empatía en la comunicación.

Contar con una actitud empática, brinda la oportunidad de cosechar beneficios como persona y en el plano laboral, aprender de los demás, permite ser mejores personas y continuar en el camino del crecimiento.

Entonces, se considera necesario que las empresas inviertan en talento humano, ya que es él quien hace que la compañía se mantenga en pie y tenga productividad, los empleados deben de estar entrenados en habilidades técnicas pero nunca se debe dejar de lado el aspecto humanitario, ya que al no prestar atención en ello, las acciones se vuelven robóticas y es en donde se empieza a perder el enfoque en que “el cliente siempre tiene la razón” y probablemente no sea así, pero al manejar la empatía todos los empleados, se lograría entender que la frustración y enojo se puede solucionar al lograr identificarse y sentirse igual que la persona con la que se esté tratando.

Adicional a esto, se tiene claro que el desarrollar la empatía es tarea individual y al hacerlo se estaría creando una virtud que traerá beneficios y positivismo a la vida si se sabe manejar y brindar de una manera correcta, nunca dejando a un lado a sí mismo.

Al lograr desarrollar la empatía en uno mismo, se tendrá un mejor conocimiento y manejo de los sentimientos que se tienen, y al mismo tiempo, de las demás personas, es por ello que surge la idea del estudio, ya que conocer el nivel de empatía de cada persona, en especial de las personas que laboran en servicio al cliente directo, se puede identificar si es necesario crear planes de acción para incrementar la empatía en las personas.

Adicional a esto, es necesario aclarar que Guatemala tiene uno de los sectores privados más extensos de la región, sin embargo, hasta la fecha se desconoce cuántas entidades componen

el parque empresarial, pero en total, en la última contabilidad en 2015 el país tenía registradas 788 mil 313 empresas

Según la rama de actividad, el 32% de las compañías se dedica a actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler. Le siguen las que se enfocan en el comercio al por mayor y por menor (25%), las de transporte y comunicaciones (7%) y las de administración pública y defensa (5%).

Las empresas inmobiliarias tienen como objetivo aquello perteneciente a los inmuebles, es decir, están dedicadas a construcción, venta, alquiler y administración de viviendas o edificios.

La investigación obtiene resultados de una empresa inmobiliaria de Guatemala, en donde el 62% de su población está dedicada al servicio al cliente y la elección de los sujetos con los que se trabaja fue aleatoria, siempre cumpliendo con los rangos de edad establecidos.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El ser empático para algunos autores es algo natural y propio del ser humano, pero la empatía puede verse opacada por circunstancias de la vida en las cuales son mayores la preocupación por el propio ser y la ansiedad que la vida diaria produce, respuesta establecida por la conciencia plena sobre el contexto y las personas que rodean al sujeto.

Según Campos (2017) empatía es una comunicación emotiva de una persona hacia otra que en la vida diaria es ajena a ella, habitualmente demuestra que puede conectarse y responder de una manera adecuada a los menesteres del otro, como parte de las habilidades sociales que se debe poseer al estar a cargo de un determinado grupo; es decir que permite tener acercamiento a las conductas, formas de pensar, de actuar y emociones; éstas son capacidades que se solicitan para el trato con las personas por lo que se debe conjeturar con ellas. Hoy en día, la sociedad tiene el concepto de empatía muy ambiguo, dejado a un lado, y es necesario entender que en personas trabajadoras es de mucha importancia poseer esta habilidad, ya que al tratar con clientes directamente es indispensable poder comprender el problema, identificar las necesidades y proponer la mejor solución.

La empatía es la habilidad que permite que las personas específicamente en servicio al cliente puedan tener esa milla extra al momento de presentarse alguna situación difícil, permite que tanto el cliente como el colaborador se sientan en un ambiente de entendimiento para así, poder tener comodidad a pesar de estar inconformes con algún servicio o producto.

En la industria inmobiliaria, la empatía debe de ser considerada como una característica indispensable en los colaboradores, ya que las empresas se dedican ya sea a vender propiedades o a captar las ideas de los clientes que desean construir, por lo mismo, las personas que brindan el servicio al cliente, deben tener una mente muy abierta a nuevas ideas y sobre todo de poder ponerse en el lugar del cliente, lo que es empatía.

Al realizar esta investigación que desea conocer los niveles de empatía de los colaboradores en servicio al cliente se pretende dar a conocer la importancia de que se posea esta habilidad para que así la empresa pueda tomar acciones en mejorar o en inculcar dicha característica.

Por lo anterior, surge la siguiente pregunta: **¿Qué tan elevados son los niveles de empatía que manifiestan un grupo de colaboradores de las áreas de atención al cliente directo en una empresa inmobiliaria de la ciudad de Guatemala?**

## **2.1 Objetivos**

### **2.1.1 Objetivo General**

Describir que tan elevados son los niveles de empatía que manifiestan un grupo de colaboradores de las áreas de atención al cliente directo en una empresa inmobiliaria de la ciudad de Guatemala.

### **2.1.2 Objetivos Específicos**

- Determinar el nivel de empatía general de los trabajadores de servicio al cliente de una empresa inmobiliaria
- Comprobar el nivel de empatía según sexo de los trabajadores de servicio al cliente de una empresa inmobiliaria
- Estimar el nivel de empatía que manifiesta un grupo de trabajadores según edad
- Valorar el nivel de empatía según tiempo de laborar en la empresa de trabajadores de servicio al cliente de una empresa inmobiliaria

## **2.2 Elemento de Estudio**

-Empatía

## **2.3 Definición de Elemento de Estudio**

### **2.3.1 Definición conceptual**

Pérez (2012), define la empatía como el procedimiento en el que se abarcan todas las habilidades relacionadas con la comunicación entre el individuo y los sentimientos, sean propios o ajenos, así como también, la capacidad cognitiva de distinguir en un contexto común lo que otro individuo puede sentir.

### **2.3.2 Definición operacional**

El poder ser empático demuestra que se puede llegar a poseer una habilidad de colocarse “en los zapatos del otro” y eso genera por consecuencia una serie sin número de cualidades en las personas que logran mostrarlo y sobre todo, ponerlo en práctica. Una persona empática puede ofrecer elementos importantes y claves dentro de una organización, ya que al poseer esta cualidad se tiene un mejor conocimiento de cómo se sienten los compañeros de trabajo, el cliente e incluso él mismo.

### **2.4 Alcances y límites**

El alcance del presente estudio, está enfocado en obtener la información verídica de los niveles de empatía que manejan los trabajadores de servicio al cliente directo de una inmobiliaria de la ciudad de Guatemala, para poder así identificar si se necesita implementar alguna estrategia para mejorar este aspecto, ya sea por medio de capacitaciones o reuniones para poder dar consejos de cómo mejorar o bien mejorar la forma de felicitar por el buen trabajo realizado en la atención al cliente.

Cabe mencionar que solo se identificará el nivel de empatía, pero no si el colaborador puede o no desarrollarla, además, solo se evalúa específicamente en la rama del servicio al cliente.

Dentro de los limitantes se encuentra la falta de disponibilidad por parte de los colaboradores, el poco tiempo con el que se cuenta para poder aplicarlo, el poder encontrar la cantidad de colaboradores que se necesitan para la investigación y el tema económico por los materiales a utilizar.

### **2.5 Aporte**

La presente investigación brindará datos importantes acerca de los niveles de empatía que muestran los colaboradores de la empresa mencionada, lo cual es de suma importancia, ya que la psicología tendrá un gran papel dentro de estos datos, ya que el departamento de Recursos Humanos de la empresa podrá trabajar con las herramientas específicas para poder desarrollar la



empatía en sus colaboradores. , asimismo, permitirá que se tomen las acciones necesarias para mejorar o para continuar con el buen trabajo desempeñado y posiblemente implementar estrategias para un adecuado desempeño en la atención al cliente.

Para los estudiantes, se podrá desarrollar un cambio de pensamiento al creer que únicamente las empresas dependen de los jefes, cuando en realidad, en su mayor parte dependen de los empleados que tratan con los clientes, será una herramienta de apoyo y poco convencional al tener información más humanitaria que científica.

A la sociedad para que sirva de ejemplo de que el enfoque humanista no se ha quedado rezagado como muchos lo piensan y que si se les presta atención a los trabajadores las empresas solo verán buenos resultados.

### III. MÉTODO

#### 3.1 Sujetos

Se trabajó con un grupo de colaboradores de las áreas de atención al cliente directo en una empresa inmobiliaria de la ciudad de Guatemala; dichos colaboradores fueron voluntarios para pertenecer al estudio. Las características de los sujetos serán:

| Rango de edad | Cantidad de personas | Porcentaje de poblacion | Sexo    | Cantidad de personas | Porcentaje de poblacion | Muestra total |
|---------------|----------------------|-------------------------|---------|----------------------|-------------------------|---------------|
| 20 a 25 años  | 17                   | 56%                     | Hombres | 19                   | 63%                     | 30 personas   |
| 26 a 31 años  | 13                   | 43%                     | Mujeres | 11                   | 37%                     |               |

#### 3.3 Instrumento

Los diferentes niveles de empatía en los trabajadores de la inmobiliaria fueron medidos por el instrumento llamado Test de personalidad “Empatía” creado por Susana Navarro y modificado por la autora del presente estudio; las modificaciones fueron en vocabulario y lenguaje utilizado, el cual mide en una escala de muy empático, empático, poco empático y nada empático el nivel que posee la persona, es un cuestionario escrito, aplicable de manera individual o colectiva, posee 10 preguntas que plantean diferentes situaciones en el ambiente laboral, no hay preguntas buenas ni malas, y por supuesto fue validado por 3 profesionales del área industrial/organizacional.

La aplicación del instrumento se llevó a cabo con el objetivo de presentar una serie de preguntas que sean fáciles de contestar ya que son situaciones cotidianas en la vida de todos, al tener las preguntas listas, se ejecutó el método think aloud con 3 personas que consiste en leer en voz alta a las personas las preguntas para corroborar que son entendibles para todos, agregar mejoras y poder presentarlo a los profesionales que se dedican a dar cátedras en diferentes área de psicología; cada uno de ellos tiene un trabajo que pudo brindar un plus a la revisión de dicho instrumento. El instrumento se calificó asignando los siguientes valores a cada pregunta:

| PREGUNTA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| a)       | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2  |
| b)       | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 4  |
| c)       | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3  |
| d)       | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1  |

La tabla de calificación para determinar el nivel de empatía es la siguiente:

| CALIFICACIÓN  |              |
|---------------|--------------|
| Muy empático  | Mayoría de 4 |
| Empático      | Mayoría de 3 |
| Poco empático | Mayoría de 2 |
| Nada empático | Mayoría de 1 |

Las posibles respuestas de la pregunta 1 a la 10 son cuatro, y las personas elegirán las que más se ajuste a su forma de ser; luego fueron sumando la cantidad de 1, 2, 3 o 4 para obtener el dato de qué número contestaron más, con ello se obtiene la calificación como explica la tabla de arriba. Se llevará un tiempo máximo de 30 minutos y tiene la opción de ser auto aplicable.

### 3.4 Procedimiento

Para dar inicio a la investigación, se elaboraron las 2 propuestas de temas para aprobación de uno como tema de tesis, luego de esto se seleccionó el tema de investigación y en base a ello se realizó la investigación de antecedentes y por consecuencia el marco teórico de la variable correspondiente. Se realizó el planteamiento del problema, enfocado según lo estudiado en el marco teórico y la problemática observada, luego se elaboró el método de investigación con asesoramiento acerca de la elaboración del instrumento, este, se desarrolló y validó con profesionales y diferentes métodos para su mejora.

El instrumento se aplicó de manera colectiva y luego se tabularon los resultados mediante el proceso de calificación de la prueba, después se analizaron los resultados con estadística aplicada por medio del programa de Excel, el proceso continuo con la verificación del alcance de los objetivos por medio del cotejo de los antecedentes, el marco teórico, los resultados del trabajo de campo y el criterio del investigador. Se elaboró las conclusiones y recomendaciones relacionadas a los objetivos trazados y por último se realizaron las referencias bibliográficas haciendo uso del método APA

### **3.5 Tipo de investigación, diseño y metodología estadística**

La presente investigación es de tipo descriptiva. Achaerandio (2010) establece que la investigación descriptiva es la que estudia, interpreta y refiere lo que aparece con el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de estos. Además, examina y analiza la conducta humana, personal y social, en condiciones naturales, en distintos ámbitos, y busca la resolución de algún problema o alcanzar una meta del conocimiento.

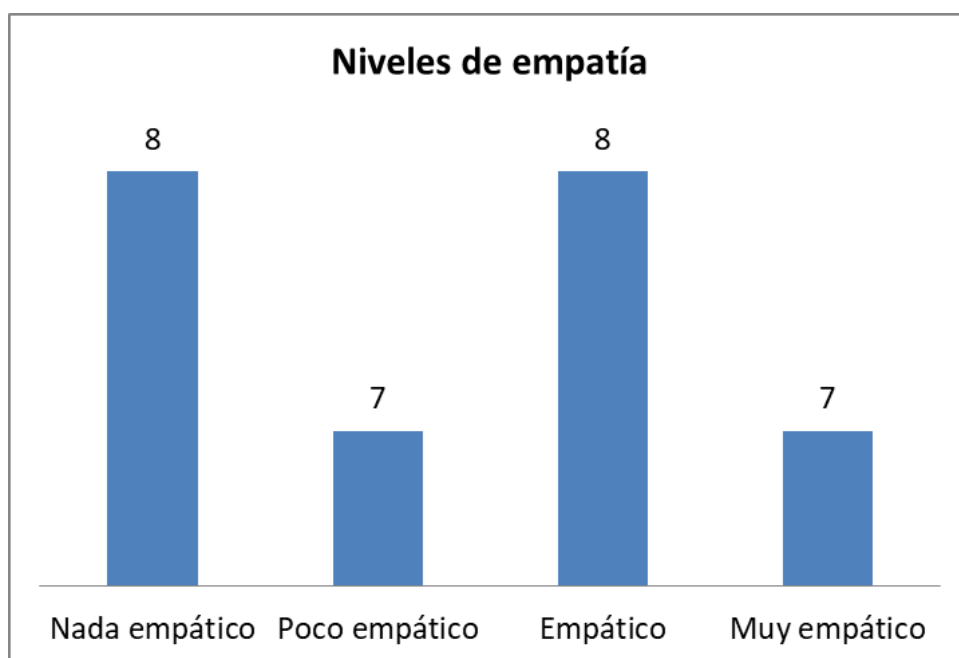
Como metodología se utilizó estadística descriptiva y se realizará una tabulación de respuestas en donde se analizará cada ítem para poder llegar a la identificación de los objetivos presentados. Asimismo se harán tablas y cuadros respectivos para generar las gráficas con los resultados correspondientes, para identificar quienes poseen mayor empatía y poder identificar por grupos la diferencia clara.

## VI. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Después de haber realizado el estudio se pudo determinar en nivel de empatía que poseen los trabajadores de servicio al cliente y a continuación se presentan los resultados obtenidos por medio del cuestionario Test de personalidad “Empatía”

Gráfica No. 1

Nivel de empatía global



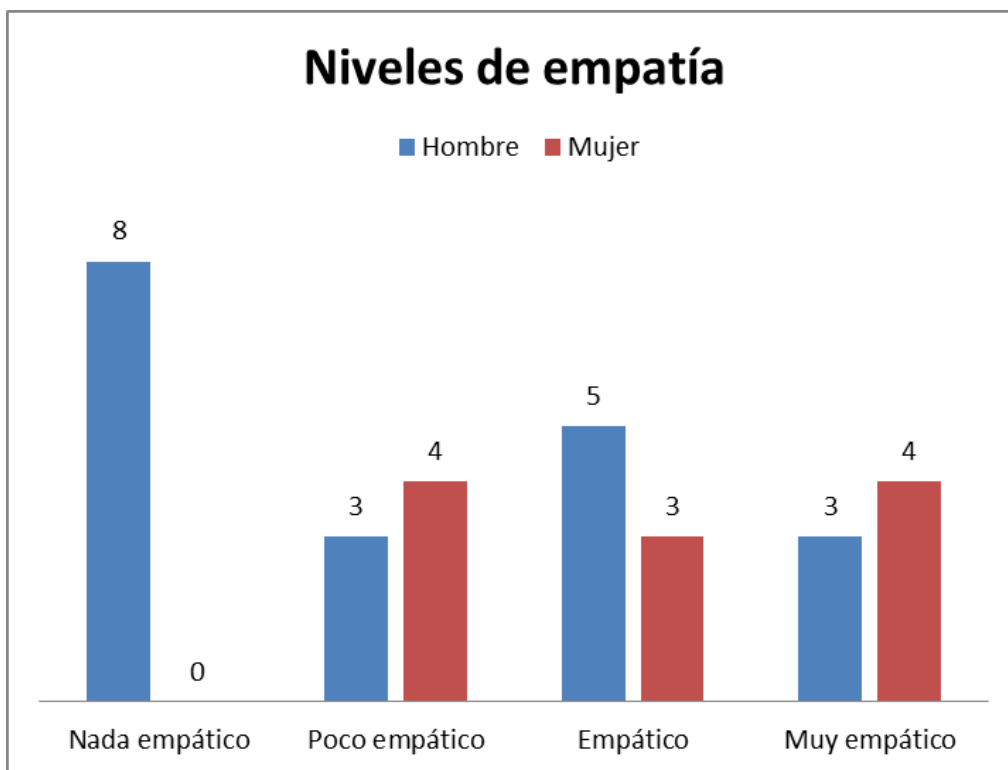
Gráfica 1

Análisis de resultados:

Se observa en la gráfica No. 1 que al comparar los niveles de empatía existe una diferencia mínima entre los niveles de muy bajo, bajo, alto y muy alto. Por lo mismo, se infiere que los trabajadores de servicio al cliente se encuentran en un punto promedio, sin embargo es necesario desarrollar de mejor manera la empatía, con esto se alcanzó el primer objetivo de describir el nivel de empatía general de los trabajadores de servicio al cliente de una empresa inmobiliaria

Gráfica No. 2

Niveles de empatía entre hombre y mujer



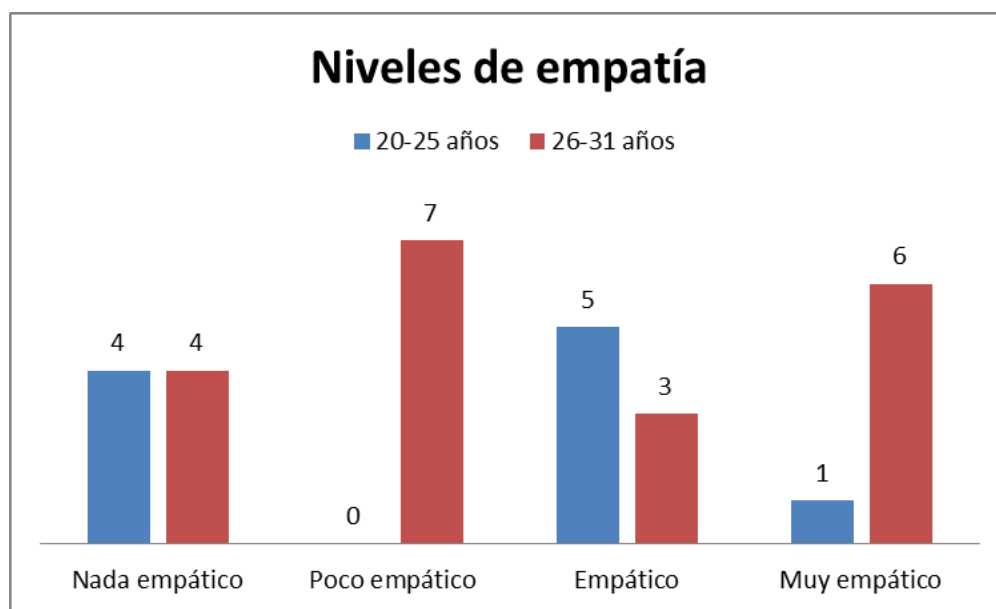
Gráfica 2

Análisis de resultados:

En la gráfica No. 2 se puede observar la diferencia que existe entre los niveles de empatía entre hombres y mujeres, por lo que se infiere que las mujeres poseen más desarrollada la capacidad de ser empáticas al momento de brindar un servicio al cliente. Con esto se alcanzó el segundo objetivo que es describir el nivel de empatía según sexo de los trabajadores de servicio al cliente de una empresa inmobiliaria

Gráfica No. 3

Niveles de empatía en grupo de trabajadores entre 20 a 25 años y 26 a 31 años



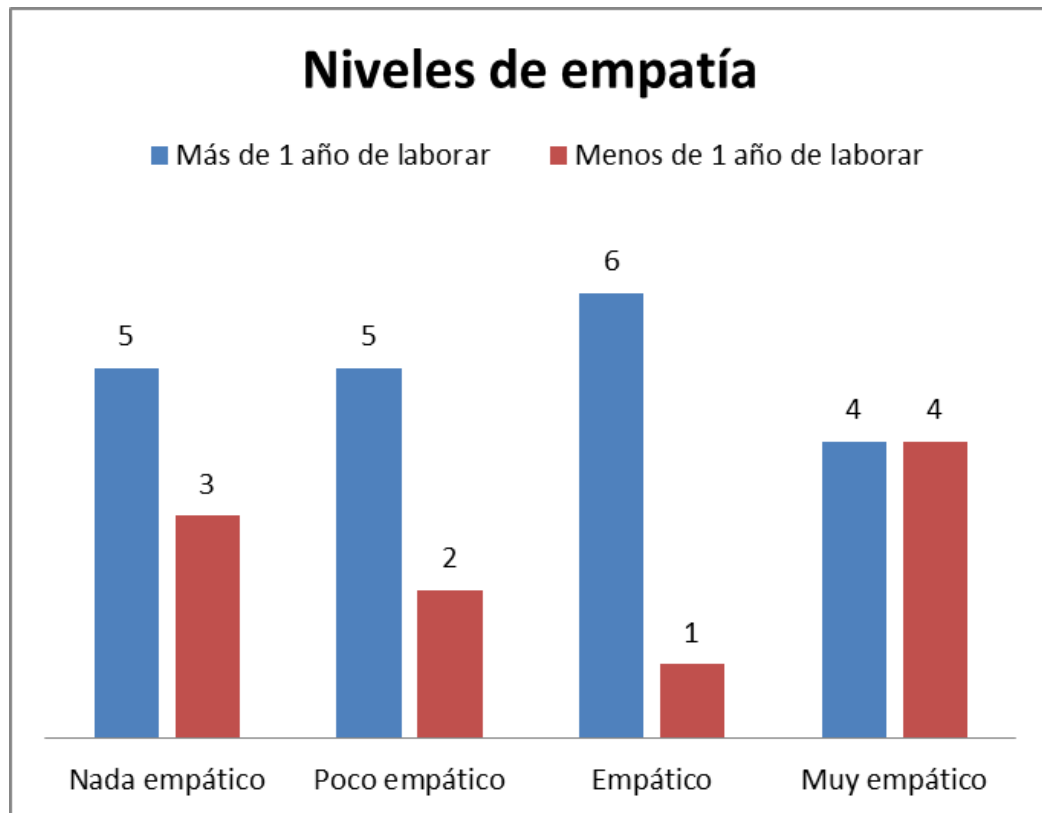
Gráfica 3

Análisis de resultados:

En la gráfica anterior se observa que los trabajadores jóvenes poseen un nivel de empatía en su mayoría alto, aunque es únicamente por 2 puntos por encima del nivel muy bajo, por otro lado, los mayores poseen un nivel de empatía en su mayoría bajo por 2 puntos por encima del nivel alto, esto indica que los mayores tienen mayor empatía que los jóvenes, con esto se logra el tercer objetivo de estimar el nivel de empatía que manifiesta un grupo de trabajadores según edad.

Gráfica No.4

Comparación de niveles de empatía de trabajadores con más de 1 año de laborar en la empresa y los de menos de año de laborar en la empresa



Gráfica 4

#### Análisis de resultados:

En la gráfica anterior se puede observar que los trabajadores con más de 1 año de laborar en la empresa poseen un nivel más estable de empatía, mientras que los que tienen menos de 1 año de laborar poseen de igual manera un nivel estable pero más dirigido al nivel alto y muy alto. Con esto, se logra el quinto objetivo de describir el nivel de empatía según tiempo de laborar en la empresa de trabajadores de servicio al cliente de una empresa inmobiliaria



## V.DISCUSIÓN

La empatía es una característica importante que las personas poseen, y es utilizada al momento de presentarse alguna situación en la que es necesario entender el punto de vista de la otra persona y no solo el propio. Específicamente en los trabajadores de servicio al cliente es indispensable poseer dicha característica, ya que al momento de tratar directamente con clientes se tienen diferentes escenarios que hacen que tanto el cliente como el colaboradores experimenten diferentes sentimientos, sin embargo, el colaborador debe de ser capaz de entender cómo se siente el cliente, que es lo que necesita y cuál es la mejor manera de transmitirle un mensaje.

Las empresas inmobiliarias en Guatemala tienen la fama de tener colaboradores con poca empatía, ya que se cree que por pertenecer a esta rama de la industria no es tan necesario poder entender los sentimientos y únicamente dar resultados físicos, por esta razón se decide estudiar los niveles de empatía de los trabajadores de servicio al cliente y los resultados obtenidos revelan que las mujeres poseen un mayor nivel de empatía así como Parra (2016) hacía referencia en que las damas son más perceptibles, empáticas, transigentes y consideradas con los detalles psico emocionales que les rodean.

Sin embargo Vásquez (2016) hace referencia en su trabajo que los hombres son más empáticos que las mujeres, lo cual no concuerda con los resultados de esta investigación, pero Castañeda (2006) indicó en su trabajo que las mujeres son más empáticas y que las personas de mayor edad, poseen mejor empatía que los menores.

El estudio realizado indica que la empatía es importante en el servicio con los otros ya que añade desarrollo al trabajo que se realiza; éste busca unirlo con el problema planteado al estudio, que era identificar el nivel global de empatía de los trabajadores de servicio al cliente de una empresa inmobiliaria de Guatemala.

Los resultados obtenidos indican que los niveles de empatía en los trabajadores se encuentran en un nivel muy bajo con un 26.6% de la población, y la misma cantidad obtuvo un nivel alto, mientras que en un nivel bajo y muy alto se encuentra un 23.3% de la población, cantidad que equivale a cada uno de los niveles; según Moya (2014) define que la empatía es una capacidad fundamental para desplegarse de modo adecuado en sociedad, permite entender mejor

a otros y ayuda a alcanzar tanto el éxito personal en las correlaciones con la familia y los amigos, también en el área profesional, para favorecer de mejor forma y ser más sensible a los menesteres y deseos de los sujetos con los que se trabaja, según las averiguaciones que se han realizado las personas más empáticas son con mayor probabilidad más felices.

Por esta razón los resultados obtenidos en cuanto a los rangos de edad mostraron que los que se encuentran entre 26 y 31 años son más empáticos que los que se encuentran entre 20 y 25 años. Las personas mayores pueden tener mejor la idea o quizá más desarrollada de qué significa ser empáticos y en qué momento se debe de ser.

Así mismo, las personas con más de 1 año de laborar en la empresa muestran una empatía más estable y alta, comparado a los que tienen menos de 1 año de laborar. Considerando el tiempo, se podría decir que puede influir el que ya se conozca más a fondo cómo trabaja la empresa, el conocimiento del producto y por supuesto de los clientes frecuentes, Ya que si se es relativamente nuevo en la empresa implica una línea de aprendizaje a considerar, aunque la empatía se algo que se trae como persona, también es necesario saber el entorno en que la persona ejercerá para poder así, manejar sus niveles de empatía de la mejor manera.

Ahora bien, los resultados obtenidos en la comparación final muestran que las mujeres son más empáticas y las personas mayores y con más tiempo de laborar también, según Campos (2017) todo esto busca poder entender a otros, extender un rendimiento superior a la comunidad donde realizan el trabajo, se pretende generar una senda donde se conduzcan de mejor forma las emociones, de esta modo poseer tolerancia, manejo del estrés, una buena convivencia y respeto hacia otros.

Todo lo anteriormente dicho lleva a tomar en cuenta que puede haber varios factores que se manejan en cuanto a los temas estudiados tales como el ambiente, la cultura, estado de ánimo de las personas y el entorno donde se desenvuelven, para ello se puede decir que los resultados pueden variar en otro tipo de personas o en contextos distintos.

El servicio al cliente y la empatía al final van de la mano, porque no se puede comprender el problema de un cliente si no hay empatía, no se puede dar una solución si no se comprende el problema y no se puede tratar y hablar con el cliente sin antes ponerse en su lugar.

## **VI.CONCLUSIONES**

- Los trabajadores de servicio al cliente poseen un nivel de empatía promedio, debido a que existe una diferencia mínima entre los niveles nada empático, poco empático, empático y muy empático.
- Los resultados mostraron que las mujeres suelen ser más empáticas que los hombres.
- Se logró evidenciar que el nivel de empatía entre los grupos de edad de 20 a 25 años y de 26 a 31 años es mayor en el segundo grupo.
- Los trabajadores que llevan más de 1 año de laborar en la empresa poseen un nivel más alto de empatía que los que llevan menos de 1 año.

## **VII.RECOMENDACIONES**

- Poner en práctica la empatía no solo con clientes externos sino con el mismo personal con el que se labora, para así, generar un ambiente de trabajo empático y positivo, ya que eso se reflejará con el cliente externo.
- Fomentar el desarrollo de la empatía generando situaciones en las que se pueda aprender a cómo actuar, qué decir y cuál es la mejor forma de abordar la situación.
- Motivar a los colaboradores a ser empáticos, haciendo énfasis en que no solo sirve para el área profesional sino también personal.
- Crear diferentes grupos dentro del departamento de servicio al cliente para que cada mes se logren evaluar y así poder tener en funcionamiento la mejora continua.

## VIII. REFERENCIAS

- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación*. Instituto de Investigaciones Jurídicas, Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Anaya, A. (2010). *Diccionario de psicología*. Bogotá, Colombia. ECOE. Recuperado de [https://clasesparticularesenlima.files.wordpress.com/2015/05/diccionario\\_psicologia.pdf](https://clasesparticularesenlima.files.wordpress.com/2015/05/diccionario_psicologia.pdf)
- Aragón, J., Cruces, J., Martínez, P., Rocha, F. (2012). *El tiempo de trabajo y la jornada laboral*. Recuperado de <http://www.1mayo.ccoo.es/nova/files/1018/TiempoTrabajo.pdf>
- Balart, M. (2013). *La empatía: La clave para conectar con los demás*. Argentina: AGAMA.
- Baron, S. (2005). *The essential difference: the male and female brain*. Inglaterra: Penguin.
- Bettoni, R. (2006). *Armonía emocional*. España: Editorial Fin de Siglo.
- Bourret, M. (2011). *El poder de la empatía: Una solución a los problemas de relación*. España: Sal Terrae.
- Breithaupt, F. (2011). *Culturas de la empatía*. Madrid, España: Safekat S.L.
- Campos, C. (2017). *Empatía y habilidades sociales*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala.
- Castañeda, S. y Parraguez, R. (2006). *Orientación Empática de los Estudiantes de Kinesiología de dos Escuelas de la Región Metropolitana*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Chile) Recuperado de [http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2006/castaneda\\_s/sources/castaneda\\_s.pdf](http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2006/castaneda_s/sources/castaneda_s.pdf)

- Castillo, P. (2012). *Nivel de empatía de los estudiantes practicantes de psicología clínica (Estudio realizado con estudiantes practicantes de licenciatura en psicología clínica de la Universidad Rafael Landívar y Mariano Gálvez)*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala.
- Consuegra, N. (2010). *Diccionario de Psicología*. España. Universidad Javeriana y de Desarrollo en Denver USA.
- Córcoles, A. (2008). *Ponte en su lugar*. España: Fund Confemetal.
- De la Iglesia, V. (2017). Las dos caras de la empatía: la empatía en positivo y en negativo. Recuperado de <http://www.psicologiayconsciencia.com/la-empatia-la-empatia-en-positivo-y-en-negativo/>
- Del Pilar, N. (2016). *Bienestar Psicológico y Empatía Cognitiva y Afectiva en Mujeres Víctimas de Violencia Atendidas en Hospitales Públicos de Trujillo*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo, Perú). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/191/1/romero\\_vn.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/191/1/romero_vn.pdf)
- Fernández, I., López, B. y Márquez, M. (2008). *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. Recuperado de [http://www.um.es/analesps/v24/v24\\_2/12-24\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v24/v24_2/12-24_2.pdf)
- Flores, R. (2012). *Empatía*. España: EDEX.
- Gómez, L. (2014). *Empatía y trauma psicológico. (Estudio realizado en el centro ecuménico de integración pastoral en Quetzaltenango, con personas mayores de 16 años)*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala.
- Kahn, M. (2000). *El tao de la conversación*. España: LIBSA.
- Lee, H. (2014). *Matar a un ruiseñor*. USA: J.B. Lippincott & Co.

- Martínez, I. (2017). Qué es empatía y 5 beneficios profesionales/personales. Recuperado de <http://ignaciomartineza.com/coaching/que-es-empatia/>
- Mejía, M. (2012). *Conducta empática en los estudiantes de las ciencias de la salud*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Los Andes, Mérida Venezuela) Recuperado de [https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9898/50769\\_mejia\\_de\\_diaz\\_maria\\_arnolda.pdf?sequence=1](https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9898/50769_mejia_de_diaz_maria_arnolda.pdf?sequence=1)
- Mora, L. (2012). *Sexo y Género*. Recuperado de <http://contrapeso.info/2012/sexo-y-genero-definiciones/>
- Morales, L. (2013). *Empatía en estudiantes de Medicina de la Universidad Rafael Landívar. Estudio realizado en estudiantes que rotaron en el Hospital Roosevelt de enero a mayo del año 2013*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Moya, L. (2014). *La empatía entenderla para entender a los demás*. España: Editorial Plataforma
- Muñoz, A. y Hurtado, J. (2011). *Asociación entre el funcionamiento familiar y la empatía en adolescentes escolarizados en una institución educativa pública del municipio de Medellín*. (Tesis de licenciatura, Universidad de Manizales, Colombia). Recuperado de [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/316/Mu%C3%B1oz\\_Zapata\\_Adriana\\_Patricia\\_2011.pdf?sequence=4](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/316/Mu%C3%B1oz_Zapata_Adriana_Patricia_2011.pdf?sequence=4)
- Naranjo, M. (2004). *Enfoques conductistas, cognitivos y racional-emotivos*. Costa Rica: Editorial de la Universidad de Costa Rica.
- Pablo, E. (2013). *Empatía de enfermeras de la unidad de cuidados intensivos y satisfacción de los pacientes críticos adultos del hospital regional huacho*. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión) Recuperado de <http://190.116.38.24:8090/xmlui/bitstream/handle/123456789/26/EMPAT%C3%8DA%2>

0DE%20ENFERMERAS%20DE%20LA%20UNIDAD%20DE%20CUIDADOS%20IN  
TENSIVOS%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DE%20LOS%20PACIENTES%20  
CR%C3%8DTICOS%20ADULTOS%20DEL%20HOSPITAL%20REGIONAL%20HU  
ACHO.pdf?sequence=1

Parra, S. (2016). ¿Las mujeres son más empáticas que los hombres? Revista eléctrica  
Recuperado de <https://www.xatakaciencia.com/.../las-mujeres-son-masempaticas-que-los-hombres>

Pérez, A. (2012). *La empatía como una de las herramientas más importantes en el desarrollo profesional del tanatólogo*. (Tesis de licenciatura, Asociación Mexicana de Tanatología).  
Recuperado de <http://www.tanatologia-amtac.com/descargas/tesinas/88%20La%20empatia%20como%20una.pdf>

Pérez, J., Gardey, A. (2012). *Definición de edad*. Recuperado de <https://definición.de/edad/>

Sánchez, T. (2014). *Empatía, Simpatía y Compatía*. España: IARPP.

Vásquez, B. (2016). *Empatía y liderazgo*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Campus de Quetzaltenango, Guatemala.

Vicente, D. (2017). Falta de empatía. Recuperado de <http://www.psicologoonlinedevicente.com/falta-de-empatia/>

Zamora, A. (2014). *Correlación entre empatía y autocontrol en un grupo de maestras de un colegio privado para señoritas*. Tesis inédita. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.



## ANEXOS

### Anexo No. 1

#### Instrumento Test de personalidad “Empatía”

| FECHA | EDAD | SEXO | TIEMPO DE LABORAR<br>PARA LA EMPRESA |
|-------|------|------|--------------------------------------|
|       |      |      |                                      |

**INSTRUCCIONES:** A continuación encontrará una serie de preguntas para contestar con honestidad, dicha información será utilizada para obtener datos para un trabajo de investigación de la Universidad Rafael Landívar, por lo que será totalmente confidencial. Es necesario aclarar que no hay respuestas correctas o incorrectas, la elección que realice únicamente refleja su forma de ser y de pensar.

1. Dos compañeros tuvieron una pelea laboral, cada uno le cuenta su historia, usted:
  - a. Le cree al que tienes más tiempo de conocerlo ya que no duda de su palabra.
  - b. Escucha ambas versiones y trata de ser mediador para que se reconcilien
  - c. No tiene la razón ninguno de los dos pero tienen sus argumentos así que intenta que hablen entre ellos y arreglen el problema
  - d. No se mete en los problemas de los demás
2. ¿Se considera una persona con valores y principios?
  - a. Si, los considero sumamente importantes
  - b. No, tengo una buena base pero me adapto a las personas con quienes estoy
  - c. Acepto todo, menos cuando quieren cambiar mis principios
  - d. Intento ser flexible pero no siempre puedo hacerlo

3. Tuvieron evaluación de desempeño y a usted le fue súper bien, pero un compañero le dice que solo recibió cosas negativas, usted...
- a.** Platica con él y le dice que salgan a tomar algo para olvidarse de ello
  - b.** Se detiene a hablar con él y le dice que lo ayudará a mejorar sus notas y su trabajo.
  - c.** Se hace el loco para no tener que lidiar con un “compañero triste”
  - d.** Va con él y lo escucha, le da su punto de vista en lo que puede mejorar y le recuerda las cosas buenas que ha hecho.
4. Un día encuentra a uno de sus compañeros haciendo algo en contra de las reglas de la empresa, usted...
- a.** No dice nada pero se aleja de esa amistad
  - b.** No puede seguir con esa amistad y se lo deja saber a la persona
  - c.** Trata de entender la situación y las razones de por qué lo hizo, se siente mal, pero si lo necesita ahí estará usted
  - d.** Sigue con la amistad pero le deja saber que le molesta lo que ha hecho
5. Está familiarizado con los procesos de solicitud de goce de vacaciones, y ve a un compañero que es nuevo en el ámbito y no tiene ni idea de qué hacer, usted... ¿qué hace?
- a.** Sigue en sus trámites y deja que él aprenda solo
  - b.** No le gusta entrometerse, así que sólo si lo ve demasiado perdido, es probable que lo ayude
  - c.** La persona está usando los formularios incorrectos, así que le dice que los cambie y que si necesita ayuda acuda a usted
  - d.** Se acerca a él y le enseña qué debe de hacer específicamente y lo acompaña en el proceso
6. Está en una reunión y a un compañero se le derrama el café encima, usted ...
- a.** Se ríe de lo que le pasó, es inevitable
  - b.** Se ríe pero entre todos ayudan a limpiar
  - c.** Disimula su risa y se levanta a ofrecerle su ayuda
  - d.** No se ríe, ya que puede ser más vergonzoso para él y le ofrece su ayuda

7. En la oficina está corriendo el rumor que van a despedir a alguien aunque no es seguro aun, usted...
- a.** Mientras no se confirme, la duda está presente
  - b.** Lo cree, ya que muchas personas lo confirman y no pueden equivocarse
  - c.** No le gustan los rumores, y aunque fuese cierto, no es de su incumbencia
  - d.** No sabe, aunque le parece cierto
8. En una entrevista para ascender de puesto, su compañero tenía información importante y no la compartió con usted, así que...
- a.** Se siente mal, pero era él o usted, quizá usted haría lo mismo
  - b.** Lo deja pasar pero no lo olvida
  - c.** Bueno, es lógico, ambos querían tener la oportunidad
  - d.** Se molesta mucho y no le vuelve a hablar en un buen tiempo
9. En un reunión con el jefe respecto a mejoras en el departamento, su compañero expone ideas contrarias a las tuyas, usted...
- a.** Sigue manteniendo las tuyas, argumenta las de él pero llegan a comprenderse entre ambos
  - b.** No comprende porque trabaja con alguien así
  - c.** Sigue exponiendo sus ideas, pero la amistad queda de un lado
  - d.** Sigue la amistad, pero el tema de mejoras no lo tocan mas
10. Su compañero de trabajo pasa por momentos difíciles en su vida personal, usted...
- a.** Entiende que se deprima pero tiene que separar su vida personal de la laboral
  - b.** Le ofrece su apoyo en todo momento y le dice que pueden salir luego del trabajo a platicar
  - c.** Entiende por lo que pasa y le dice que siempre contará con usted
  - d.** Tampoco es para tanto, todo se soluciona

**.¡Muchas Gracias!**

## Anexo No. 2

### FICHA TÉCNICA

|                             |                                                                                                                        |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE</b>               | Test de Personalidad “Empatía”                                                                                         |
| <b>AUTOR</b>                | Susana Navarro<br>Modificado por Gabriela Coronado                                                                     |
| <b>OBJETIVO</b>             | Determinar los niveles de empatía en<br>trabajadores de servicio al cliente directo                                    |
| <b>¿QUÉ MIDE?</b>           | Nivel de empatía                                                                                                       |
| <b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>   | Mayoría de 4 – Muy empático<br>Mayoría de 3 - Empático<br>Mayoría de 2 – Poco empático<br>Mayoría de 1 - Nada empático |
| <b>TIEMPO DE RESOLUCIÓN</b> | Máximo 30 minutos                                                                                                      |

### **Anexo No. 3**

## **PLANTILLA DE CALIFICACIÓN**

### **MAYORÍA DE 1**

De acuerdo a esta puntuación, no suele ponerse en los zapatos de la otra persona para tratar de entender las diferentes situaciones.

### **MAYORÍA DE 2**

La puntuación no es muy alta pero no es mala, está empezando a desarrollar la habilidad de empatía, intenta pero no siempre lo logra.

### **MAYORÍA DE 3**

Estas puntuaciones indican que es fácil el comprender a las demás personas, poniéndose en su lugar y queriendo buscar formas de ayudarlos.

### **MAYORÍA DE 4**

Puntuación máxima, no le resulta nada difícil entender todas las perspectivas y sentimientos de los demás. Acepta a las personas tal y como son.