



Empatía en acción: el secreto mejor guardado de las empresas



Ciencia al Instante

La empatía trasciende lo interpersonal en el ámbito laboral para convertirse en una habilidad estratégica que permite conectar con colegas y clientes, favoreciendo la colaboración y la productividad. Esta permiten entender pensamientos ajenos, compartir sentimientos y traducir la empatía en acciones concretas. La empatía actúa directamente sobre el compromiso afectivo del empleado, generando pertenencia emocional y orgullo por defender la misión empresarial, mientras que políticas flexibles y la escucha activa reducen estrés y previenen agotamiento. Estudios de consultoras demuestran que equipos con cultura de retroalimentación emocional constante alcanzan niveles significativamente más altos de productividad e innovación.



Empatía en acción: el secreto mejor guardado de las empresas

Cuando escuchar transforma equipos

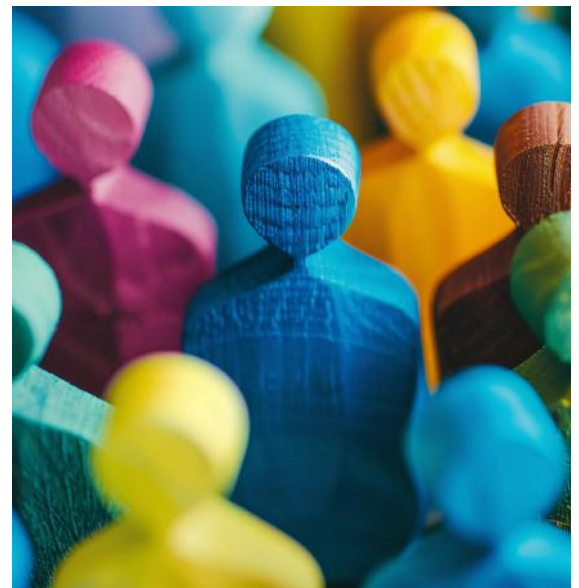
Cómo citar este artículo: Maravert-Zamora J, Vázquez-Espinosa JM. 2026. Empatía en acción: el secreto mejor guardado de las empresas. Revista Ciencia y Naturaleza (1261).



Ponerse en los zapatos del otro... también en la oficina

La capacidad de comprender y compartir las emociones de los demás es un pilar fundamental de la interacción humana. A diferencia de la simpatía, que puede quedarse en la superficie o incluso basarse en la lástima, la empatía (ver cuadro de conceptos) implica una conexión genuina, libre de juicios. No se trata de comparar experiencias, sino de reconocer y validar lo que la otra persona siente. Por ejemplo, al acompañar a alguien en duelo, una respuesta empática no intenta equiparar vivencias, sino legitimar su dolor.

En el ámbito laboral, la empatía trasciende lo interpersonal para convertirse en una habilidad estratégica. Permite conectar con las perspectivas de colegas y clientes, favoreciendo la colaboración y la productividad. Esto es evidente en el liderazgo contemporáneo: un supervisor empático puede ajustar plazos al identificar niveles elevados de estrés en su equipo, mostrando una comprensión basada en el cuidado mutuo.



Para entender su funcionamiento en las organizaciones, la empatía puede desglosarse en tres dimensiones principales: cognitiva, emocional y conductual. La dimensión cognitiva permite comprender los pensamientos y preocupaciones de los demás; por ejemplo, cuando un colaborador detecta el cansancio de un compañero tras una jornada intensa.



La dimensión emocional implica compartir sentimientos y mostrarse vulnerable, lo que fortalece la confianza; un directivo que reconoce sus propias inquietudes ante un cambio tecnológico facilita que su equipo también exprese sus dudas. Finalmente, la dimensión conductual traduce la empatía en acciones concretas, como ofrecer apoyo, redistribuir tareas o flexibilizar condiciones cuando alguien está sobrecargado.

El impacto de la empatía en el clima laboral

De acuerdo con el modelo de Meyer y Allen, el compromiso se manifiesta de forma afectiva (el deseo de permanecer en la organización), de continuidad (la necesidad de quedarse por costos de salida) o normativa (el sentido de obligación). La empatía actúa directamente sobre el componente afectivo, ya que, al crear un entorno de pertenencia emocional, el empleado desarrolla un orgullo genuino por defender la misión de la empresa, sintiéndose valorado no solo como un recurso, sino como persona.

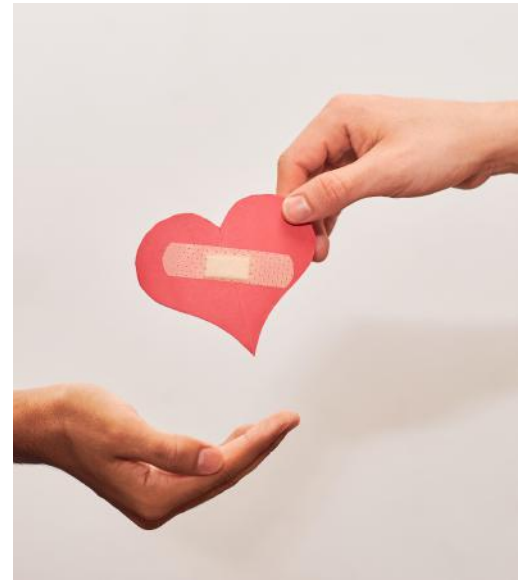
Además, la empatía contribuye directamente al bienestar y la salud mental en el trabajo. La implementación de políticas flexibles, como el trabajo híbrido o días de descanso ante situaciones personales, reduce el estrés y previene el agotamiento. Estas prácticas no solo benefician a los individuos, sino que también impactan positivamente en indicadores organizacionales como la motivación, la lealtad y la retención del talento.



"La empatía es ver con los ojos de otro, escuchar con los oídos de otro y sentir con el corazón de otro." Alfred Adler



Diversos estudios de consultoras como Gallup y universidades como Harvard University sugieren que equipos con una cultura de retroalimentación emocional constante pueden alcanzar niveles significativamente más altos de productividad en comparación con entornos rígidos. La empatía también es un motor clave de innovación y resiliencia. Al integrar perspectivas diversas, incluyendo las de colaboradores con menor experiencia, se amplía el repertorio de ideas y se generan soluciones más sólidas.



Un entorno donde las personas se sienten escuchadas sin prejuicios favorece la aparición de propuestas innovadoras. Para que estos beneficios sean sostenibles, la empatía debe cultivarse mediante prácticas cotidianas. La escucha activa es fundamental: implica prestar atención sin interrumpir, hacer preguntas y confirmar la comprensión. Por ejemplo: "Entiendo que te sientes abrumado por la carga de este mes, ¿es correcto?". A esto se suman acciones como mantener contacto visual, mostrar flexibilidad ante circunstancias externas y reconocer los logros de manera sincera y visible.

Asimismo, promover la introspección y el contacto con la diversidad dentro de la organización, por ejemplo, mediante espacios de intercambio entre distintas áreas, permite ampliar la comprensión mutua y mejorar la eficiencia colectiva. 





En definitiva, la empatía ha dejado de ser una “habilidad blanda” opcional para convertirse en una ventaja competitiva clave. En el contexto actual, representa una forma de liderazgo indispensable que transforma a las organizaciones en espacios más productivos, saludables y profundamente humanos.

Conceptos

Empatía: es la capacidad de entender, percibir y compartir los sentimientos, pensamientos y experiencias de otra persona, sin perder la propia identidad. Implica tanto un componente cognitivo (entender lo que el otro siente) como afectivo (conectar emocionalmente con tal estado).

Psicología organizacional: es la rama de la psicología que se encarga de estudiar el comportamiento humano en el ambiente de las organizaciones, su objetivo es mejorar el bienestar de los colaboradores y la eficacia organizacional. Estudia temas como la motivación, el liderazgo, el clima laboral, la cultura organizacional y los procesos de trabajo.

Para Consulta

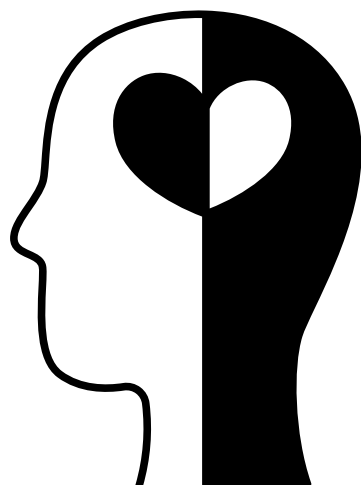
- Defoirdt T. 2017. Quorum-Sensing Systems as Targets for Antivirulence Therapy. Trends In Microbiology 26(4): 313-328 [\[Link\]](#)
- Fan Q, Zuo J, Wang H, *et al.* 2022. Contribution of quorum sensing to virulence and antibiotic resistance in zoonotic bacteria. Biotechnology Advances 59: 107965. [\[Link\]](#)



Crédito de imágenes en orden de aparición: Bella Pertiwi, RATOCA, Camelia Ciocirlan's Images, Floral Deco, Mungkhoo studio's Images, Studio India, musbila, David Stanciu's Images, Fabian Montaña, oleksandra naumenko, pixabay, Getty Images, amethyststudio. Crédito de figuras: Figuras 1, 2 y 3 fueron creadas con IA [Link] y corregidas y editadas por los autores. Los autores confirmaron que ningún párrafo del manuscrito ha sido generado completamente o con más del 50% de sus palabras con esta herramienta.

Dr. David Paz García
Editor en Jefe Revista CyN

Diseño de publicación: Sofia Paz



Javier Maravert Zamora

Facultad de Psicología Xalapa, Universidad Veracruzana. Estudiante de la licenciatura en Psicología. Enfocado en proyectos de psicología organizacional, social y comunitaria. Cuenta con experiencia en el diseño de talleres de bienestar y salud mental en entornos universitarios, así como en la aplicación e interpretación de psicometría laboral.

contacto: javiermaravert629@gmail.com



José María Vázquez Espinosa

Facultad de Psicología Xalapa, Universidad Veracruzana. Licenciado en Psicología, con Maestría en Psicología del trabajo y las organizaciones y Doctorado en Psicología. Docente de tiempo completo con líneas de investigación en emprendimiento y Psicología organizacional.

contacto: josevazquez02@uv.mx