



**Liderazgo efectivo en las relaciones públicas de América Latina. El rol de la empatía en el compromiso de los empleados**



**Gabriel Sadi**  
University of Huddersfield, UK

**Alejandro Álvarez-Nobell**  
Universidad de Málaga, Spain



**María Belén Barroso**  
Universidad de Málaga, Spain

*Effective leadership in public relations in Latin America. The role of empathy for employee engagement*

# MARCO DE TRABAJO



**LCM** LATIN AMERICAN  
COMMUNICATION  
MONITOR 2022-2023



UNIVERSIDAD  
DE MÁLAGA



Strategy and Internal  
Communication Management  
EUPRERA network

Avolio and Bass, 1995; Rubin, Munz, & Bommer, 2005; Walumbwa et al., 2008; Dolamore, 2019; Sadri et al. 2011; Spears, 2002; Liden et al., 2008; Boyatzis et al., 2000; Brockhaus, Buhmann and Zerfass, 2022; Aced-Toledano, C. el at, 2022); Cuenca-Fontbona, J, Compte-Pujol, M. and Sueldo, M., 2022; Cuenca, J. y Verazzi, L. (2020).



**INSTITUTE FOR  
PUBLIC RELATIONS**

The science beneath the art of public relations™

# MARCO DE TRABAJO



**S/H:** Durante el Covid-19 y en respuesta a las demandas de las generaciones más jóvenes, muchos líderes en las organizaciones podrían haber cambiado su estilo de comunicación y humanizado la forma en que interactúan.

**Objetivo:** comprender el papel de la empatía en el liderazgo de comunicación y su efecto en el entorno laboral para los profesionales de relaciones públicas de América Latina.

**PI1:** ¿Cómo varía el nivel de empatía percibida entre las/os líderes?

**PI2:** ¿Existe una correlación entre la aplicación de la empatía en la comunicación y el compromiso de las/os empleados?

- Cuestionario Online (Asociaciones Profesionales). Mayo a junio 2022.
- Encuestas de profesionales de 20 países de América Latina: N = 1.345 (1134)
- Argentina, Bolivia, Brazil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Dominican Republic, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Mexico, Nicaragua, Panama, Paraguay, Peru, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela
- 12 mercados representativos

# PERFIL DE LA MUESTRA

## Posición

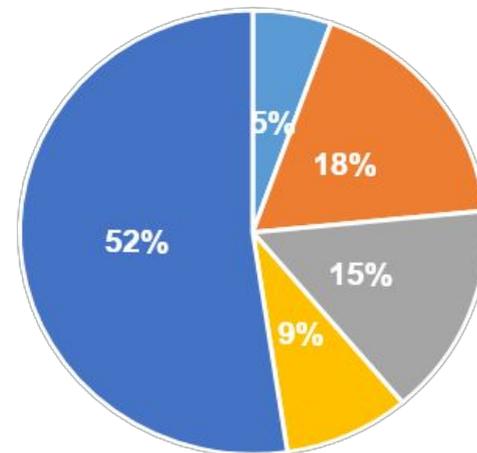
Dirección del departamento de comunicación corporativa u organizacional / relaciones públicas / CEO de agencia o consultora	26,5%
Jefatura de equipo / líder de unidad	35,4%
Integrante de equipo / consultoría	35,7%
Otros	2,4%

## Experiencia Laboral

Más de 10 años	62,5%
Entre 6 y 10 años	18,8%
Menos de 5 años	18,8%

## Alineación de la función de comunicación

Función de comunicación fuertemente alineada	21,9%
Función de comunicación alineada	59,8%
Función de comunicación débilmente alineada	18,3%



- Empresa que cotiza en bolsa
- Empresa privada
- Empresa estatal, sector público u organización política
- Organización sin fines de lucro
- Consultora / Agencia / Freelance

# PERFIL DE LA MUESTRA



## *Género / Edad*

	Total	Dirección del departamento / relaciones públicas / CEO de agencia o consultora	Jefatura de equipo / líder de unidad	Integrante de equipo / consultoría
Mujer	63%	59%	68%	71%
Hombre	37%	41%	32%	29%
Edad (Media)	41,5 años	43,3 años	42,6 años	38,8 años

## *Miembros de asociación profesional*

Asociación nacional de comunicación o relaciones públicas	41,1%
Asociación internacional de comunicación	14,2%
Otros	58,4%

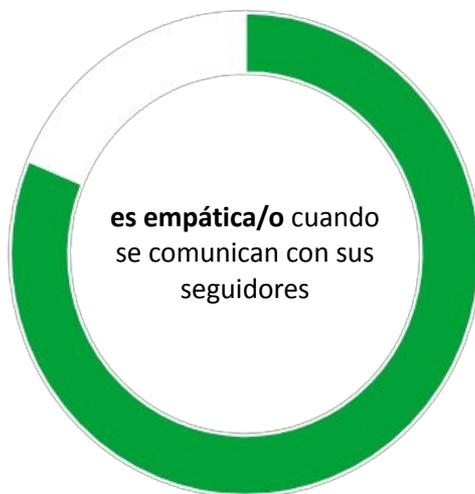
## *Nivel Académico*

Doctorado (Ph.D., Dr.)	1,8%
Máster o Magíster (M.A., M.Sc., M.B.A., Mag., Diploma, etc.)	55,8%
Graduado (Licenciado, Técnico Universitario, etc.)	35,2%
Sin grado académico	7,3%

**Cuatro de cada cinco profesionales de la comunicación perciben a su líder directo como empático. La mayoría confirma que la empatía ha aumentado durante el último año...**

**81,3%**

Agreement



Líderes de comunicación...

**77,1%**

Agreement



# RESULTADOS



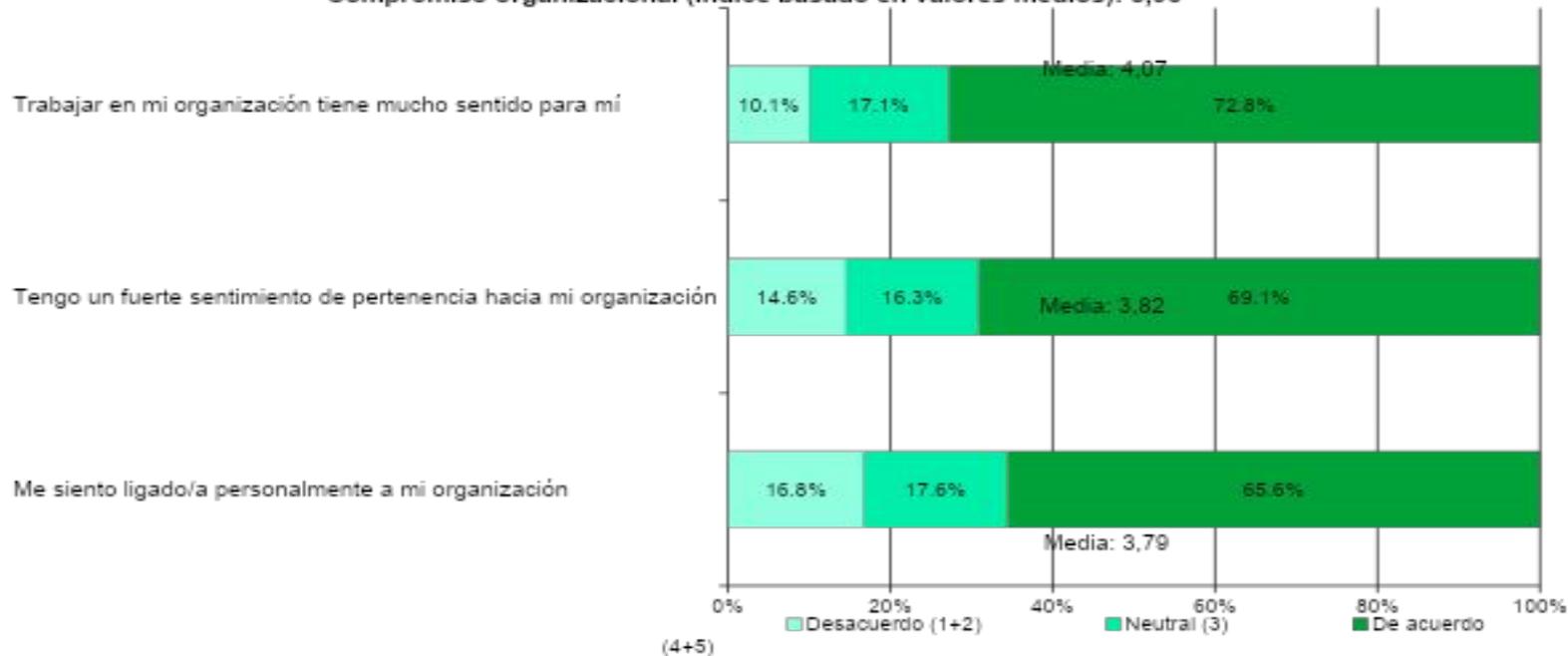
Generalmente, las/os líderes de comunicación se muestran bastante empáticos



## Dos de cada tres profesionales de la comunicación muestran un fuerte compromiso con la organización para la que trabajan actualmente

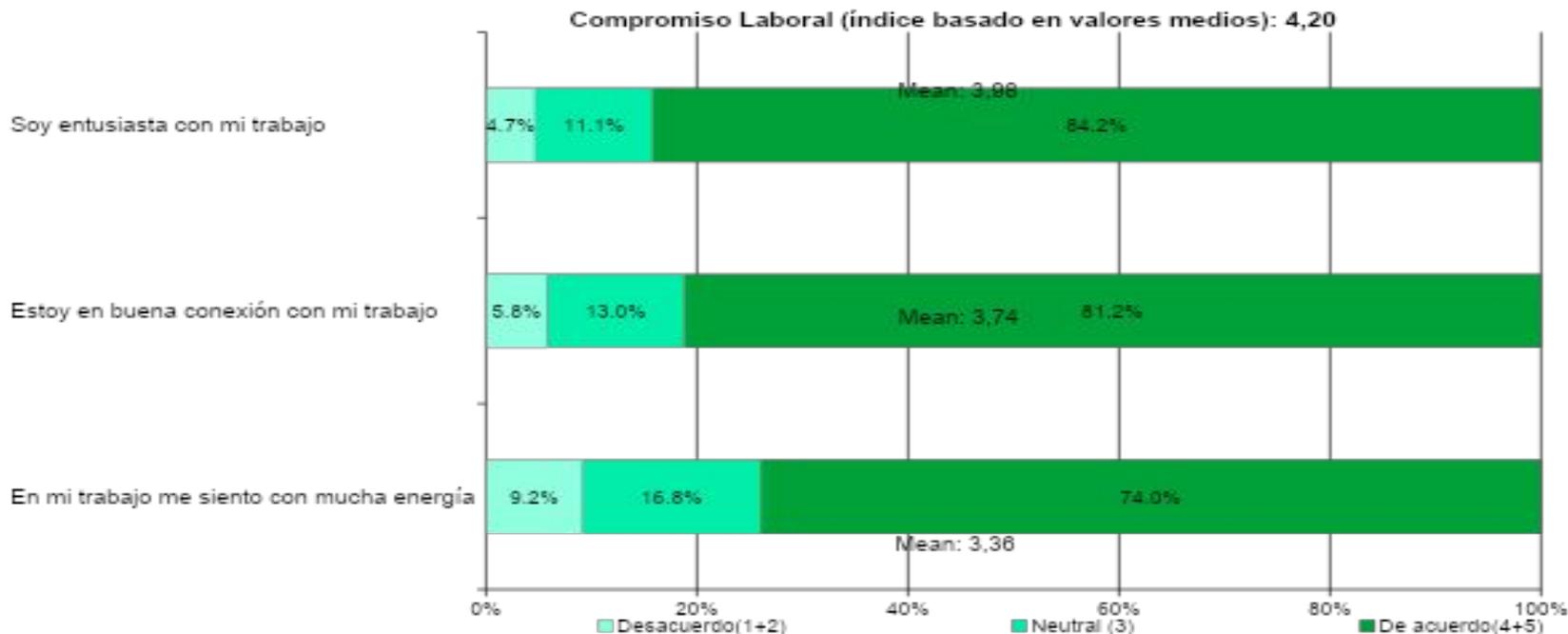
*Compromiso organizacional, medido con tres ítems*

Compromiso organizacional (índice basado en valores medios): 3,96



## El engagement con su trabajo es notable.

*Compromiso laboral, medido con tres ítems*

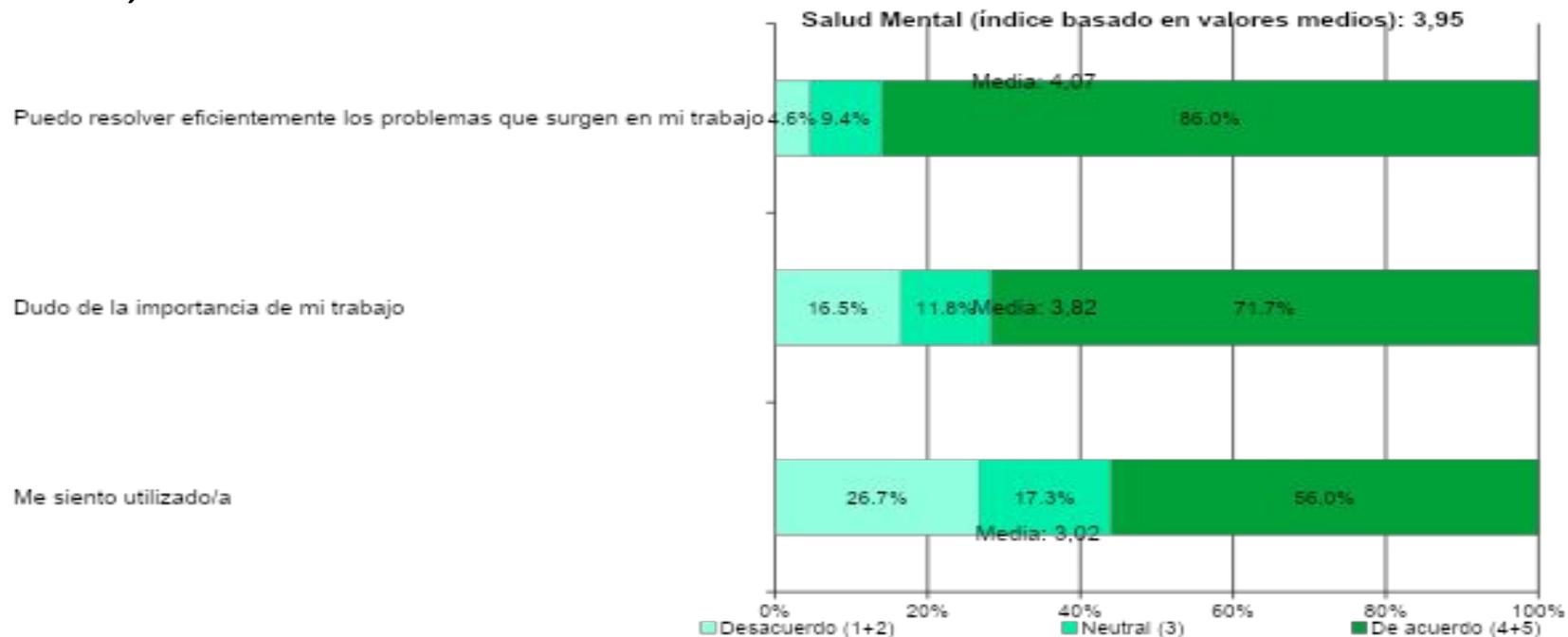


# RESULTADOS



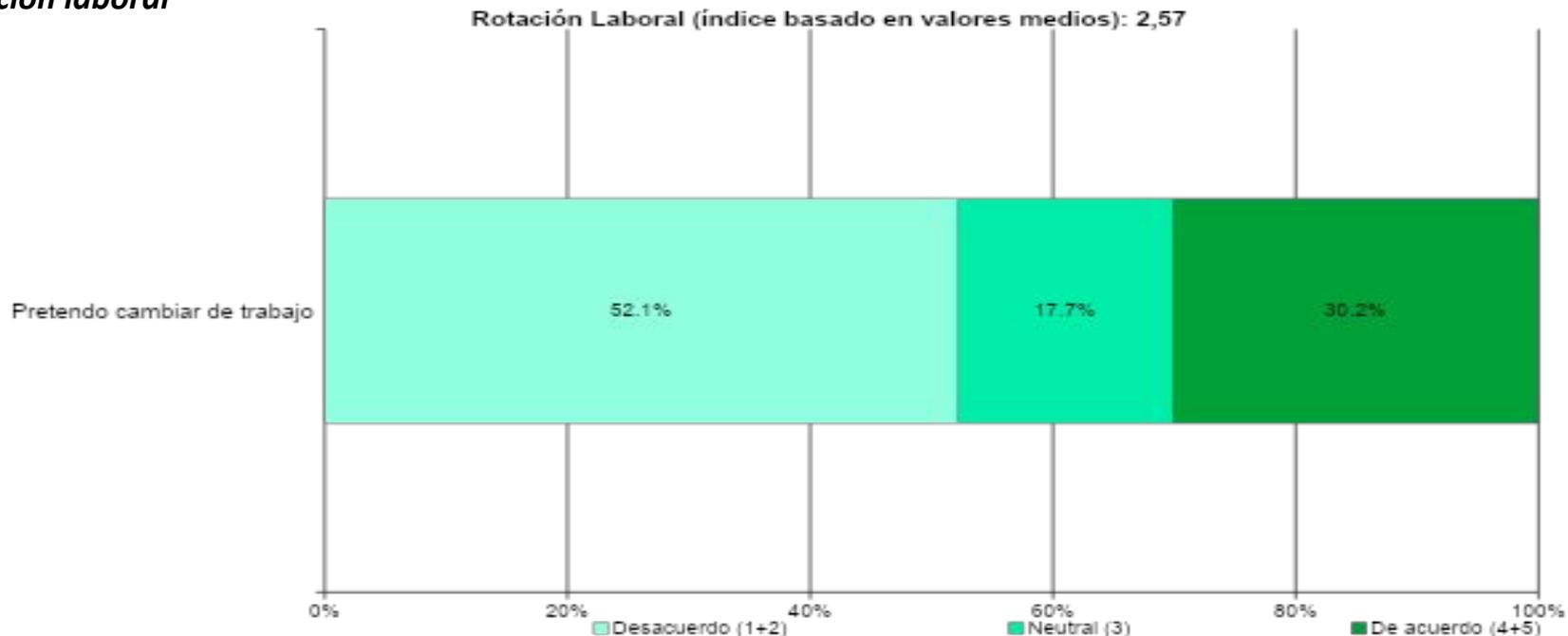
**Sentimiento de agotamiento y dudas de la importancia de su labor, pero afirma poder resolver los problemas que surgen.**

*Salud Mental, medido con tres ítems*



Más de la mitad están satisfechos con su puesto actual, pero tres de cada cinco tiene previsto cambiar de trabajo

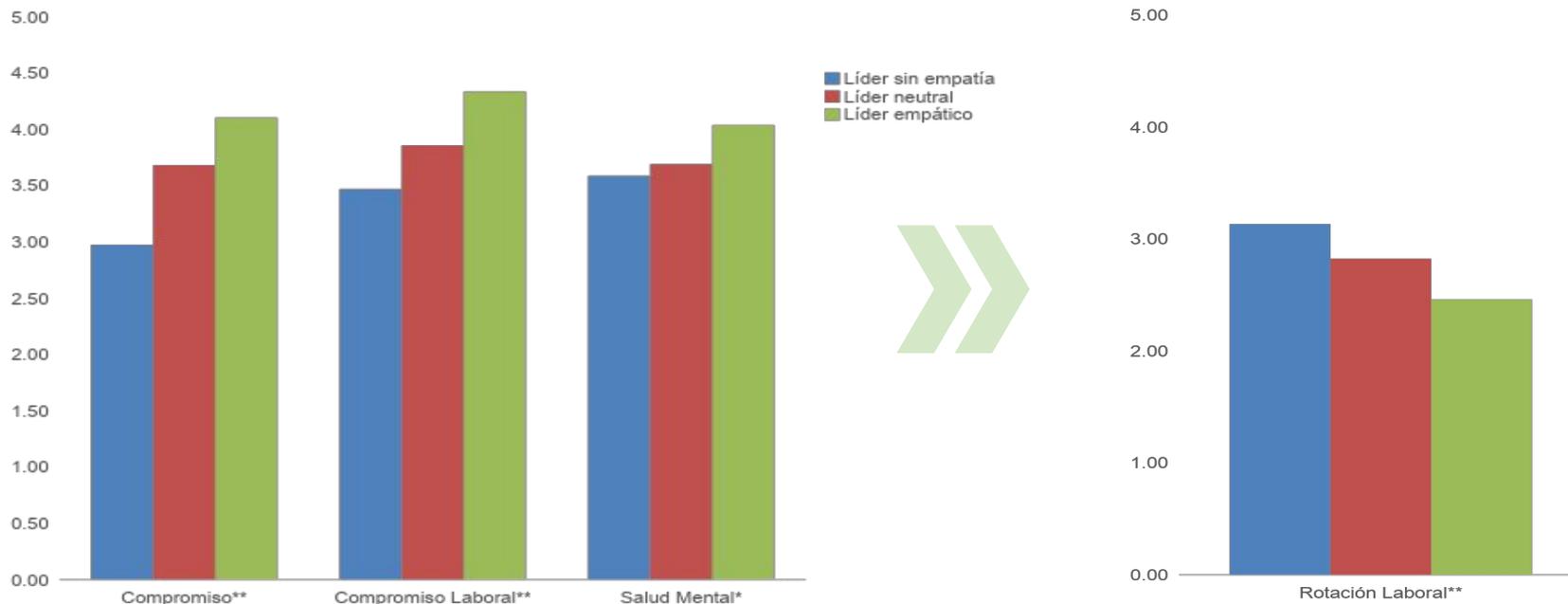
*Rotación laboral*



# RESULTADOS



**El liderazgo empático marca una diferencia: existen mejores niveles de compromiso, compromiso laboral y salud mental cuando se trabaja para un líder empático**



# HIGHLIGHTS



## RQ1: ¿Cómo varía el nivel de empatía percibida entre los líderes?

- Altos niveles de empatía
- Aumento de la proyección de los niveles de empatía.
- Aspectos menos desarrollados:
  - Lee con precisión el estado de ánimo, los sentimientos o las señales no verbales de otros miembros del equipo.
  - Evalúa con precisión las causas subyacentes de los problemas de una persona

## RQ2: ¿Existe una correlación entre la aplicación de la empatía en la comunicación y el compromiso de los empleados?

- Alta empatía percibida y fuerte compromiso laboral

*Próximos pasos: comparación entre países, correlación por definir, tipo de organizaciones, perfiles de liderazgo y otras regiones (Europa, Asia Pacífico, América del Norte)*



# ¡Gracias!

**Liderazgo efectivo en las relaciones públicas de América Latina. El rol de la empatía en el compromiso de los empleados**



**Gabriel Sadi**

University of Huddersfield, UK

**Alejandro Álvarez-Nobell**

Universidad de Málaga, Spain

**María Belén Barroso**

Universidad de Málaga, Spain

