



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



UNIVERSIDAD
DE MÁLAGA

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

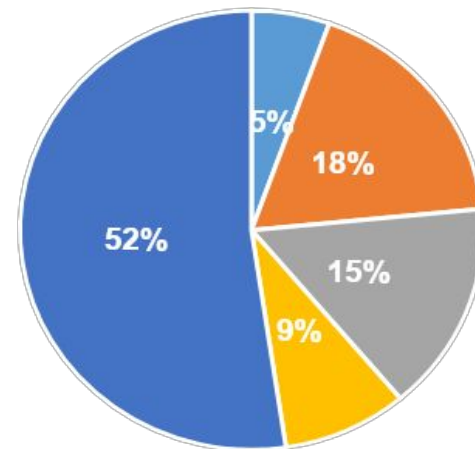
Dirección del departamento de comunicación corporativa u organizacional / relaciones públicas / CEO de agencia o consultora	26,5%
Jefatura de equipo / líder de unidad	35,4%
Integrante de equipo / consultoría	35,7%
Otros	2,4%

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%

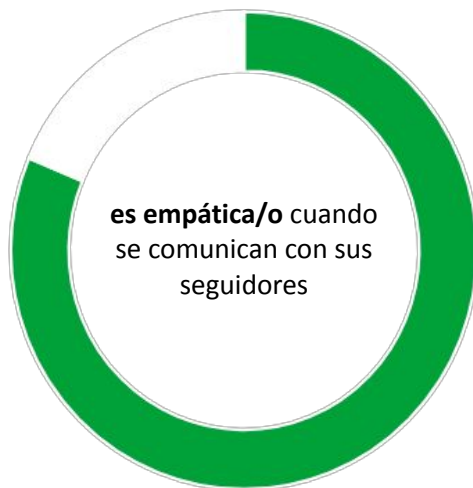
Nivel Académico

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



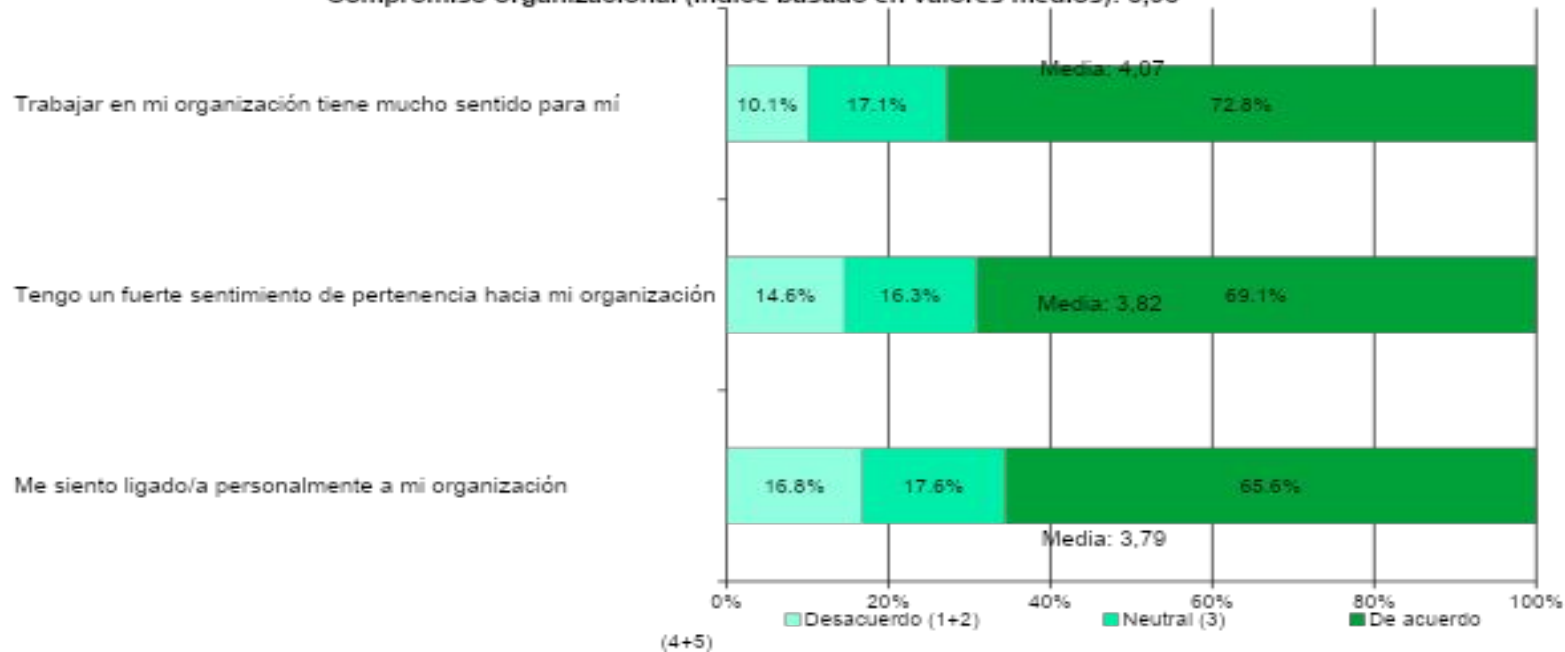
Generalmente, las/os líderes de comunicación se muestran bastante empáticos



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

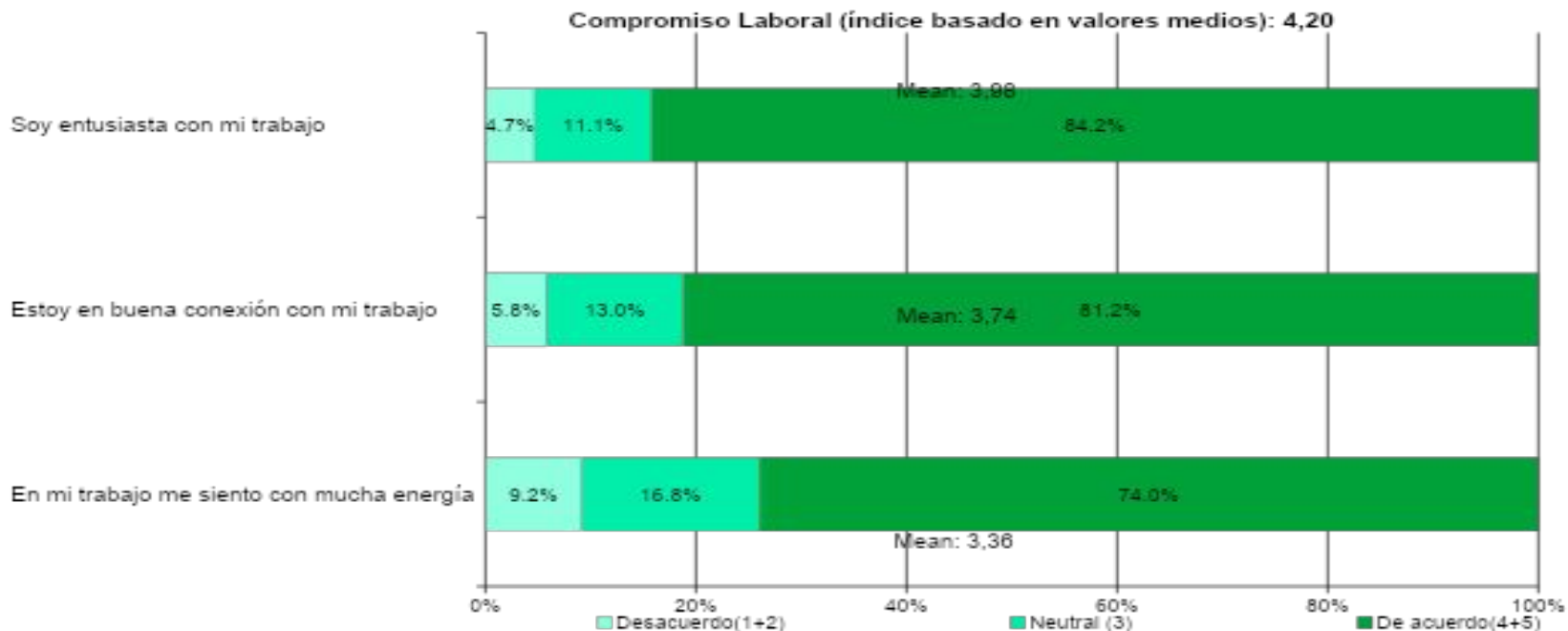
Compromiso organizacional, medido con tres ítems

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



El engagement con su trabajo es notable.

Compromiso laboral, medido con tres ítems

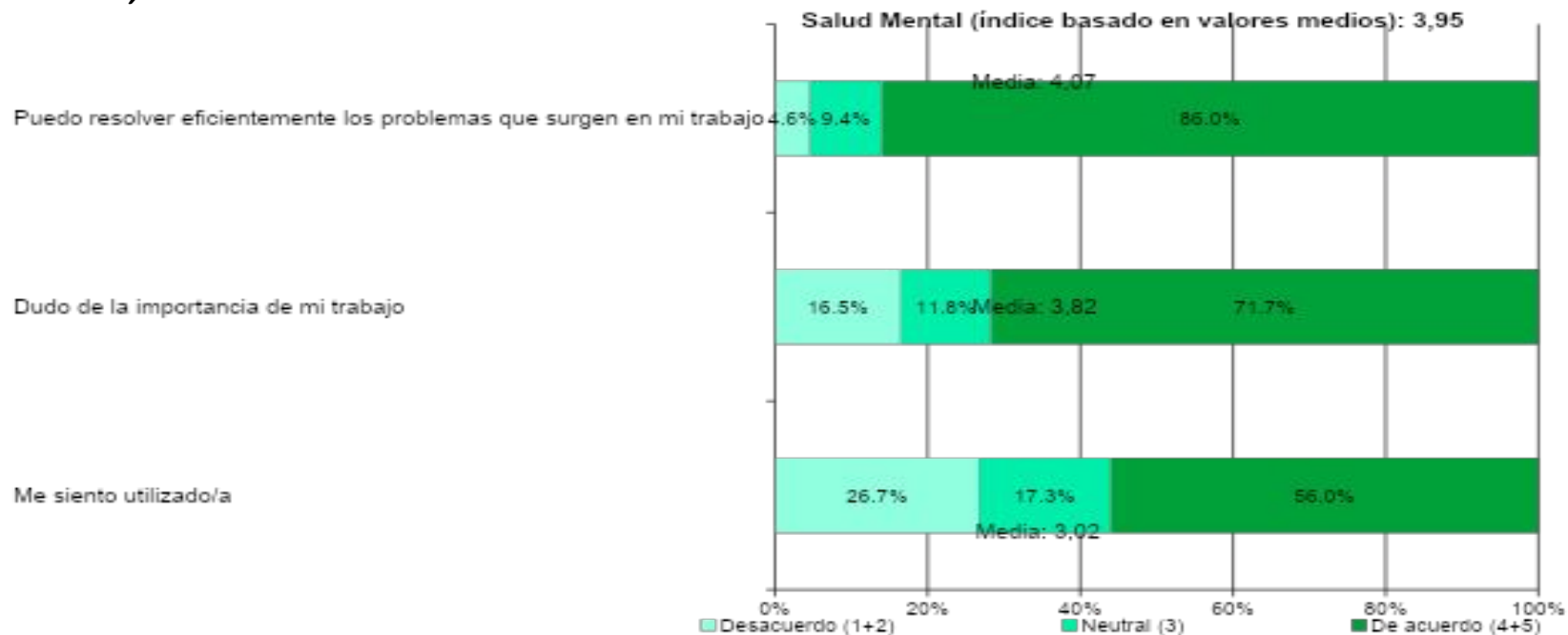


RESULTADOS



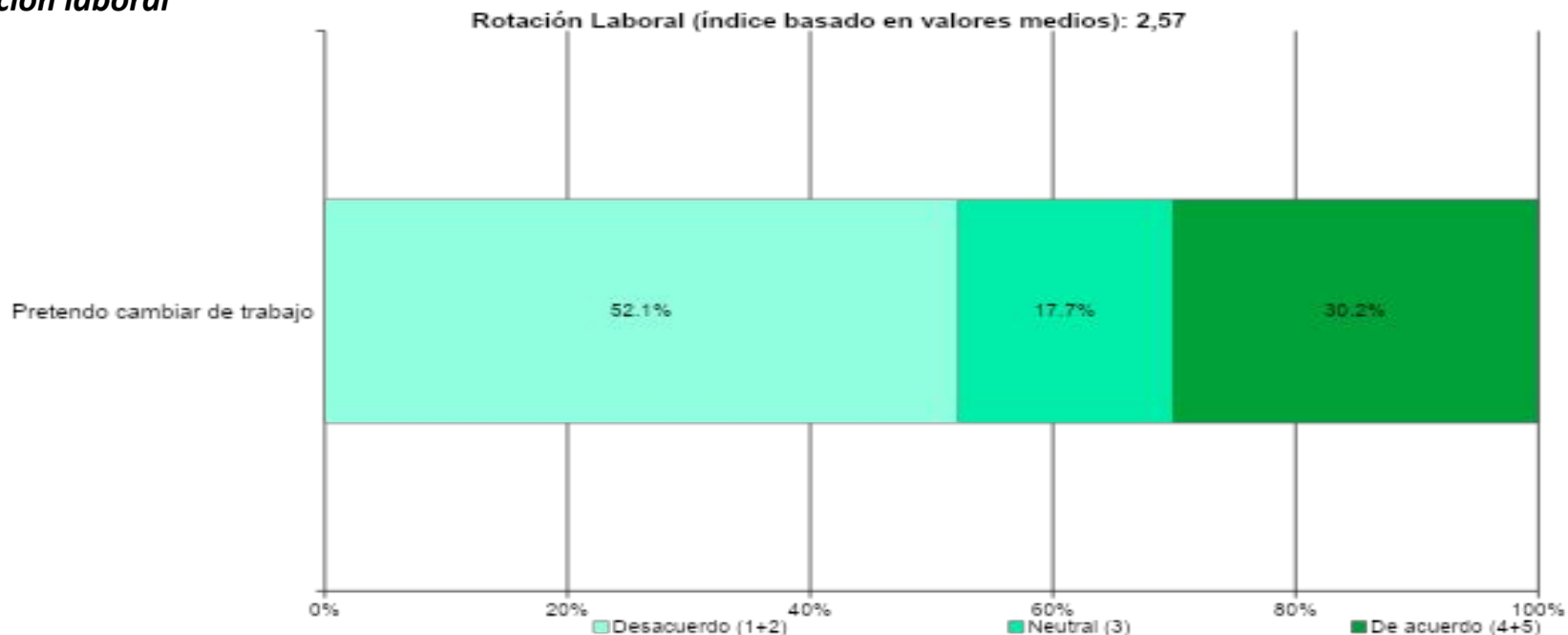
Sentimiento de agotamiento y dudas de la importancia de su labor, pero afirma poder resolver los problemas que surgen.

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

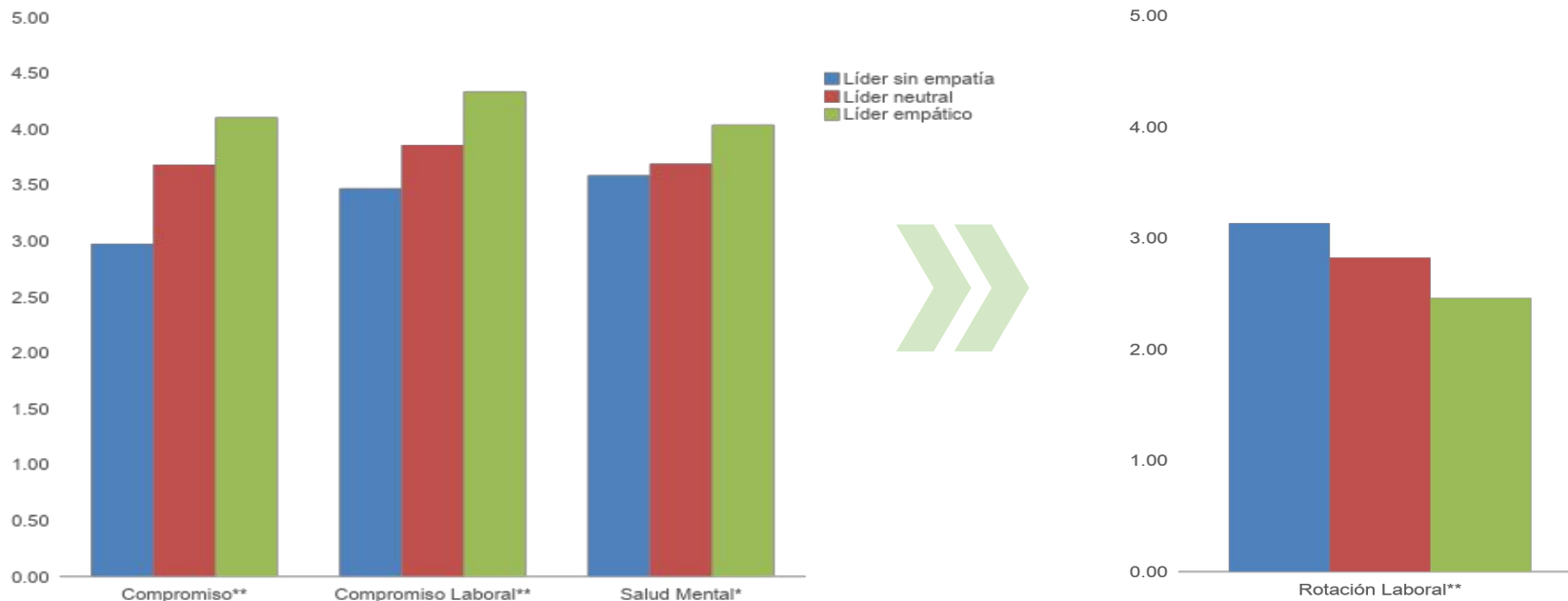
Rotación laboral



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

