

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Tesis

Evaluación de la empatía cognitiva afectiva en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Handy Romelia Tito García

Asesor: Mg. Ethel Camarena Jorge

Lima – Perú

2018

DEDICATORIA

Le doy gracias a Dios por cuidarme y guiarme
en mi camino.

A mis padres les doy gracias por todo el amor
y cariño que me dieron

Gracias Dios mío.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes, auxiliares de educación y personal administrativos que trabajan en la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

A mis profesores que contribuyeron en la formación académica durante mi formación del pre grado. Así como a mi asesor Mg. Ethel Camarena Jorge, que gracias a su tiempo, asesoría y dedicación logré culminar mi trabajo de investigación.

ÍNDICE

Pág.		
	Dedicatoria	ii
	Agradecimiento	iii
	Índice	iv
	Índice de tablas	vi
	Índice de figuras	vii
	Resumen	viii
	Abstract	x
	Introducción	xii
	CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	
	1.1 Marco Histórico	12
	1.2 Bases Teóricas	13
	1.3 Investigaciones o antecedentes de estudio	36
	1.4 Marco conceptual	38
	CAPÍTULO II EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES	
	2.1 Planteamiento de problema	39
	2.1.1 Descripción de la realidad problemática	39
	2.1.2 Antecedentes teóricos	41
	2.1.3 Definición de problema general y específicos	41
	2.2 Objetivos, delimitación y justificación de la investigación	
	2.2.1 Objetivo general y específico	42
	2.2.2 Delimitación del estudio	43
	2.2.3 Justificación e importancia del estudio	44
	2.3. Hipótesis, variables y definición operacional	45
	2.3.1 Supuestos teóricos	45
	2.3.2 Hipótesis general y específicas	46
	2.3.3 Variable, definición operacional e indicadores	46
	CAPÍTULO III. MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS	
	3.1 Tipo de investigación	48

3.2 Diseño	49
3.3 Universo, población, muestra y muestreo	49
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1 Procesamiento de los resultados	53
4.2 Presentación de los resultados	53
4.3 Análisis y Discusión de los resultados	63
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	66
5.2 Recomendaciones	67
BIBLIOGRAFIA	68
ANEXOS	71
MATRIZ DE CONSISTENCIA	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Medias estadísticas descriptivas del nivel de empatía	54
Tabla 2.	Nivel de empatía en los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios	54
Tabla 3.	Nivel de empatía en el grupo de trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.	56
Tabla 4	Nivel de empatía en la dimensión Adopción de Perspectivas de los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.	57
Tabla 5.	Nivel de empatía en la dimensión Comprensión Emocional de los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.	59
Tabla 6.	Nivel de empatía en la dimensión Estrés Empático de los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.	60
Tabla 7.	Nivel de empatía en la dimensión Alegría Empática de los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.	60

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo organizacional	22
Figura 2 Definición operacional	47
Figura 3 Nivel de empatía general de los trabajadores de la Institución educativa.	55
Figura4 Nivel de empatía por grupo de trabajadores	56
Figura5 Nivel de empatía dimensión adopción de perspectivas	58
Figura6 Nivel de empatía dimensión comprensión emocional	59
Figura7 Nivel de empatía dimensión estrés empático	61
Figura8 Nivel de empatía dimensión alegría empática	62

RESUMEN

El objetivo es conocer el nivel de la empatía en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios., año 2017.

Es una Investigación descriptiva, no experimental, transversal o transeccional, la muestra de 50 trabajadores de la institución educativa quienes se administró el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva TECA.

A nivel general reportan un 46% en un nivel de empatía bajo, el 42% en el nivel medio, y un 16% en un nivel alto. Por tipo de trabajadores, un **nivel bajo** un 22% en los docentes, los auxiliares un 14% y los administrativos un 10%. En un **nivel alto** los docentes presentan un 8%, los auxiliares un 4% y los administrativos un 4%.

En la dimensión **adopción de perspectivas**, un **nivel bajo** en los docentes en 12%, los auxiliares 10% y los administrativos 6%. En un **nivel alto**, los docentes un 8%, los auxiliares 2% y los administrativos 4%.

En la dimensión **Comprensión Emocional**, en un **nivel bajo**, los docentes 12%, los auxiliares 6% y los administrativos 4%. En un **nivel alto** los docentes 7%, los auxiliares 4% y los administrativos 2%.

En la dimensión de **estrés empático**, un **nivel bajo** en los docentes 20%, los auxiliares 14% y los administrativos 10%. En un **nivel alto** los docentes 10%, los auxiliares 1% y los 4%.

En la dimensión **alegría empática**, en un **nivel bajo** en los docentes 22%, los auxiliares 16% y los administrativos 12%. En un **nivel alto**, los docentes 10%, los auxiliares 6% y los administrativos 4%.

Palabras clave: Empatía, Perspectiva Emocional, Alegría empática, Estrés empático, Institución educativa.

ABSTRACT

The objective is to know the level of empathy in the teaching staff, educational and administrative assistants of the educational Institution. Chap. Alipio Ponce Vásquez from the district and province of Tambopata, department of Madre de Dios., Year 2017.

It is a descriptive, non-experimental, transversal or transeccional research, the sample of 50 workers of the educational institution who administered the TECA Cognitive and Affective Empathy Test.

At a general level, they report 46% at a low level of empathy, 42% at the middle level, and 16% at a high level. By type of workers, a level under 22% in the teachers, the auxiliaries 14% and administrative 10%. At a high level, teachers present 8%, assistants 4% and administrators 4%.

In the adoption of perspectives dimension, a low level in the teachers in 12%, the auxiliary 10% and the administrative 6%. At a high level, teachers 8%, auxiliary 2% and administrative 4%.

In the Emotional Understanding dimension, at a low level, teachers 12%, auxiliary 6% and administrative 4%. At a high level teacher 7%, auxiliary 4% and administrative 2%.

In the dimension of empathic stress, a low level in teachers 20%, auxiliary 14% and administrative 10%. At a high level teacher 10%, auxiliary 1% and 4%.

In the empathic joy dimension, in a low level in the teachers 22%, the auxiliary 16% and the administrative 12%. At a high level, teachers 10%, auxiliary 6% and administrative 4%.

Keywords: Empathy, Emotional Perspective, Empathic Joy, Empathic Stress, Educational institution.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación surge de la observación directa de las actitudes en ocasiones negativas, de los docentes, auxiliares de educación y personal administrativo de la Institución Educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios, dicha observación se ha realizado, durante las clases, atención a los alumnos y a los padres de familia en el centro educativo.

La empatía es el reconocimiento cognitivo del estado de ánimo de una persona por parte de otra. Podemos entenderlo como la capacidad de realizar una reestructuración cognitiva para darse cuenta como persona y del manejo de su afectividad, sus emocionales, y aspectos cognitivos de la otra persona.

La empatía es un constructo de gran importancia en la interacción con las personas, cuyas repercusiones se relacionan con los aspectos familiares, escolares y laborales. “La empatía permite experimentar una forma de reforzamiento de los estados emocionales de otras personas y es importante en la interrelación con las personas”. (Moya-Abiol, Herrero y Bernal 2010, p. 89). Citado en (Martínez y Otero, 2011, p.175)

En este sentido la empatía es el inicio de toda relación social de manera positiva asociada al altruismo.

La empatía es una habilidad muy significativa en las personas que permite darse cuenta de la forma de pensar, sus formas de actuar y conocimiento de las emociones de las personas, así como conocer la posibilidad de compartir sus estados emocionales.

Un aspecto importante a tener en cuenta es vincular la empatía, con aspectos relacionados a la calidad de la atención y a la moral. En el ámbito de la neurofisiología, se ha realizado investigaciones sobre “neuronas en espejo”, son neuronas que se activan cuando las personas realizan observaciones semejantes a su comportamiento, a ello se ha denominado “neuronas de la empatía”. Esto lo debemos tener en cuenta en el proceso educativo de acuerdo que se optimice la activación cerebral y de la personalidad.

La empatía es relevante en el trabajo en equipo, el trato que se da a las personas y hasta en el rendimiento laboral. En el ambiente profesional es muy significativo en el sector educativo, donde debe mantenerse un adecuado nivel empático necesario para comprender a los alumnos, a los familiares y colegas, hacia quienes debe mostrar una actitud de dialogo y sincronización en las relaciones interpersonales y en el proceso educativo. Citado en (Martínez y Otero, 2011, p.176)

Nuestra investigación se centra en establecer la importancia de conocer los niveles de empatía en el personal docente, auxiliares de educación y personal administrativo en la institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios de tal manera que permita generar una mejor atención de calidad a los usuarios.

Nuestro trabajo de investigación describe 4 capítulos: Capítulo I describe el marco teórico de la investigación. El capítulo II El problema, objetivos, hipótesis y variables Capítulo III. Método, técnica e instrumento de evaluación. El capítulo IV Presentación, análisis de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEORICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Marco histórico

Desde finales de los años 60, se empezó a consolidar una visión distinta de la empatía, se relacionaba mayormente con el estado afectivo que racional, relacionando con el afecto a través de interacciones reforzantes en la interrelación personal.

Stotland (1969) fue uno de los primeros autores en definir la empatía desde este punto de vista, considerándola como “la reacción emocional de un observador que interrelaciona con otra persona donde se dan experiencias emocionales”. (Cherubin, 2001) Citado en (Fernández-Pinto, 2008)

Por su parte Hoffman (1987) define la “empatía como una respuesta afectiva más apropiada a la situación de otra persona que a la propia”. Citado en (Fernández-Pinto, 2008).

Así mismo (Mehrabian y Epstein, 1972) definen la empatía como “*una forma de responder emocionalmente ante la percepción de las experiencias emocionales ajenas*”, Citado en (Fernández-Pinto, 2008)

Un aporte importante lo dio Wispe (1978), quien “*llamó la atención sobre la importancia de los estados emocionales satisfactorios como una forma de abarcar el conocimiento de la empatía*”. Citado en (Fernández-Pinto, 2008)

Frente a los tres últimos autores mencionados, quienes consideraban (la empatía como una predisposición de la persona, se encuentra la perspectiva situacional: (Batson, 1991) Citado en (Fernández-Pinto, 2008), comprende la carga empática como una

percepción gratificante reforzado de acuerdo al estado emocional de las personas relacionado a los sentimientos de los demás y que están orientados hacia la otra persona que resultan de tener conciencia del sufrimiento de esta.

A partir de 1980 se inicia un trabajo integrador de la empatía, tomando en consideración los componentes cognitivos como afectivos; así Davis propone una definición multidimensional de la empatía generando una nueva forma de evaluación psicométrica Eisenberg en (Eisenberg y Strayer, 1987) Citado en (Fernández-Pinto, 2008), estableciendo una nueva forma de percibir la carga empática de acuerdo a sus dimensiones emocional, cognitiva y afectiva.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1. Empatía.

Smith (1757, citado por López et al. 2008), en su “Teoría sobre los Sentimientos Morales, expresa sobre la capacidad de cualquier ser humano para sentir pena o compasión ante la miseria de otras personas o sufrimiento ante el dolor de otros” y en definitiva, “ponerse en su lugar con ayuda de nuestra imaginación”.

Filósofos y pensadores como Leibniz y Rousseau (Citado en Wispé, 1986) habían expresado “La necesidad de ponerse en el lugar del otro para ser buenos ciudadanos”. Pero no fue hasta siglo XVIII en el que el término empatía fue usado por primera vez por Robert Vischer (citado en Davis, 1996) con el término alemán “Einführung”, que se traduciría como “sentirse dentro de”.

En 1909 Titchener (citado en Davis, 1996) acuñó el término “empatía nombre con el que se conoce actualmente valiéndose de la etimología griega (cualidad de sentirse dentro), es a partir

de este momento que se inició a dar connotaciones tanto cognitivas como afectivas al constructo”.

Es así que uno de los primeros autores en estudiar la empatía desde un fundamento cognitivo fue Kohler, quien consideró que para hablar de empatía es necesario comprender lo que sienten las personas que nos rodean (Davis 1996), este mismo enfoque replicó Mead (1934), citado por López et al., (2008) quién aportó en primera instancia con el término adopción de perspectiva, pues visualizaba la empatía como la mejor manifestación de entender las emociones de las demás personas, seguidamente Dymond, (1949), citado por (López et al., 2008) fundamentó que el término Adopción de perspectiva era trascendental para la comprensión de los sentimientos ajenos, y finalmente Hogan (1969), citado por (López et al., 2008) enmarca el constructo como una aproximación hacia el conocimiento y comprensión sobre lo que los demás piensan, o construyen de manera subjetiva ante un pensamiento ajeno. Todos los autores en mención tienen cierta afinidad con la teoría de la mente que tiene como finalidad pronosticar la conducta de sí mismo y de las personas del entorno.

Durante los años 60, la visión cognitiva fue desterrándose de la perspectiva de los autores quiénes iban formulándose nuevas ideologías, y cedían paso a una dimensión afectiva del término en estudio. Tal es así que (Scotland,1969). Citado por (López et al., 2008) define a la “empatía desde un sentido de percepción, que hace referencia a construir la propia reacción emocional a partir de la reacción que puede experimentar cualquier otro individuo que está pasando por una situación incómoda”.

Así mismo Hoffman (1987), citado por (López et al., 2008) considera que “la reacción que tengamos frente a las emociones de los demás, es la respuesta más idónea de empatía que la

propia respuesta a nuestras emociones”. Finalmente, Mehrabian y Epstein (1972), citado por (López et al., 2008) también contribuyeron a la teoría afectiva contextualizando a la empatía como una respuesta innata a las experiencias emocionales de los demás.

Fundamentalmente, estas dos visiones de empatía han brindado grandes aportes, cada una en su dimensión correspondiente, ante ello es importante destacar que existen autores que compartían ideologías comunes a cada una de las perspectivas, logrando así integrar las dos teorías y llegando a consolidar un modelo multidimensional, como el que propuso Davis (1980), Citado por (López et al., 2008) “una visión integradora de la empatía, teniendo en cuenta componente cognitivos como los afectivos.”

López, Fernández y Abad (2008), dice que la “empatía es un aspecto muy importante de la inteligencia emocional que tiene múltiples aplicaciones en distintos ámbitos; organizacional, clínico y social”. Se trata de una importante habilidad que permite saber cómo se sienten las otras personas o qué es lo que están pensando, comprender las intenciones de los otros, predecir sus comportamientos y comprender sus reacciones emocionales. En líneas generales la carga empática nos permite interactuar de manera saludable en la sociedad. (Bourret, 2011) Citado en (De león, 2012, p.15)

Bermejo (2000) Citado en (De león, 2012) “*La empatía es una actitud interior, una disposición en que la persona proyecta sus emociones concretas como escuchar adecuadamente, comprender los comportamientos de los demás, así como tener una predisposición para ayudar a sus semejantes. Y de ello depende en buena parte la efectividad terapéutica*”.

Carkhuff (2000) *“La empatía es considerada una predisposición de conocer de forma clara lo que otra persona experimenta y establecer una comunicación con la claridad de la percepción de la otra persona”*. Citado en (De León, 2012)

1.2.2 Formación de empatía según Erickson

Pérez (2010) manifiesta *“La empatía, la comprensión de lo que otro individuo siente, es el núcleo de algunos tipos de comportamiento moral”*. Citado en (Mejía, 2012, p.43)

La carga empática se desarrolla desde la infancia en la interrelación y percepción de las conductas de otros niños en aspectos gratificantes y también insatisfactorios, donde interactúan y comparten sus juegos de manera espontánea, persistiendo durante la niñez, adolescencia y adultez.

“El aumento de la empatía lleva a los niños a comportarse de una forma más moral” (Cervantes, 2001).

Según Erickson existe un componente genético en el desarrollo de la empatía, continuando el desarrollo maduracional hasta lograr sus características empáticas definitivas.

Cualquier forma de comportarse de manera diferente se considera como una forma de adaptación a nivel biológico, psicológico y social. El diseño genético dirige al individuo, pero también se ve influenciado por la cultura. Citado en (De León, 2012, p.16)

1.2.3 Fases de la Empatía

Bermejo (2000), inicia al dar una explicación del término empatía y es la capacidad de comprender los pensamientos, emociones, significados, del otro. Se debe tener en cuenta que no solo es percibir la carga empática de la persona, sino también la

forma de transmitir nuestra carga empática personal. Por consiguiente, hay dos momentos inseparables: un primer instante en el que el acompañante es capaz de interiorizar la situación emocional del paciente y un segundo instante en el que le da a entender al paciente esta comprensión. El paciente juzgará como empático por lo que se dice, pero más por lo que observe y aún más porque, en efecto sea comprensivo y tolerante.

Comprender las reacciones y comportamientos de las personas nos da la oportunidad de comprender como los demás puedan pensar de la persona con quien está interactuando en una determinada situación, al significado que le dan, a lo que planean hacer al respecto. Esta clase de comprensión necesita tiempo para desarrollarse progresivamente y depende del propio nivel de crecimiento cognitivo y de maduración afectiva, así como también ayuda a lograrla el tener una amplia variedad de experiencias vitales. A continuación, se detallan las fases de la empatía.

Fase de identificación. La persona se introduce en el espacio vital del otro. El otro lo acapara, lo sensibiliza y lo persuade. Llega a identificarse con él.

Fase de incorporación y repercusión. Es la experiencia del también yo (incorporación) en algún momento no se sabe que decir, se experimenta ansiedad, se vibra con el otro. Prácticamente la observación del otro se hace de sí mismo

Las emociones son difíciles de controlar, pero los seres humanos intentamos hacerlo cada día de nuestra vida con el fin de sobrevivir. En sociedad dependemos unos de otros para la supervivencia, y la seguridad parece ser, desde que así lo formulara Locke, *“la primera y principal razón de la vida social. Vivimos, pues, en sociedades que deberían garantizar nuestra seguridad. Sin embargo, los seres humanos nos sentimos*

vulnerables y en numerosas ocasiones y circunstancias necesitamos ayuda”.

La empatía es universal, está hondamente arraigada en nuestro ser y casi siempre encontrará manera de expresarse. En este sentido, (Fritz Breithaup,2011). Citado en (Castillo,201, p.67) sostiene que “los seres humanos somos hiperempáticos”. La empatía puede expresarse mediante emociones, sentimientos, afectos, sentencias o conductas. Existen diferentes tipos de empatía, (Heinz Kohut, (1959) defiende la existencia de la empatía en cualquier relación interpersonal, incluidas las relaciones profesionales de ayuda o terapéuticas.

La empatía es un producto de la evolución, y no precisamente reciente, pues se trata de una aptitud innata muy antigua (Frank de Waal, 2011). Citado en (Castillo, 2016, p.67). Mediante excitaciones automáticas ante los gestos de las caras, los cuerpos y las voces, los seres humanos comienzan a empatizar desde el primer día de su vida. Según sea el contexto en que se produzca, la empatía tenderá a ser más subjetiva, como un proceso inconsciente que supone imaginar cómo se siente la persona con la que interactuamos, o más exacta, en tanto tiende a la comprensión completa y correcta de la persona en una situación.

Para (Moya, 2014) *“la empatía tiene ambos componentes: el cognitivo (la capacidad de comprender la mente del otro) y el emocional (la capacidad de sentirse cerca de sus emociones)”.*

Se trata de un complejo proceso psicológico de deducción, en el que la observación de los demás, la memoria, el conocimiento y el razonamiento se combinan para permitir la comprensión de los pensamientos y sentimientos de otras personas”. Citado en (Castillo,2016, p.72)

En la tradición psicoanalítica, las referencias que se encuentran en autores como (Heinz Kohut, 1959) o (Theodor Reik, 1948) conceptuaban la empatía como una respuesta de carácter estrictamente emocional a la que se añade un elemento cognitivo. “Una introspección vicaria (...) o la capacidad de pensar uno mismo la vida interior de otra persona. Es nuestra capacidad de experimentar las experiencias de otra persona, por lo general de una manera atenuada” (Kohut, p. 82) Citado en (Castillo,2016: p.72)

Por su parte, (Hoffman, 2002) la contempla como “*una respuesta al sufrimiento del otro desencadenada por una participación emocional profunda que afecta el ánimo de otra persona*”. Este proceso afectivo se acompaña de una evaluación cognitiva y una respuesta cuyo objetivo es aliviar el sufrimiento y atender las necesidades del interlocutor. La empatía ha sido entendida como una emoción que se experimenta de manera vicaria. En su contenido, es afectiva. En su proceso, es cognitiva.

Comprender empáticamente se considera como una forma importante en la relación docente alumno. El profesor debe propiciar una actitud comprensiva de sus alumnos, para comprender sus emociones y actitudes y así poder entender a cada uno de sus alumnos. El autor (Carl Rogers) argumenta: “Cuando el profesor tiene la capacidad de comprender desde adentro las reacciones de los estudiantes. Cuando tiene apreciación sensible de cómo se presenta el proceso de aprendizaje al alumno, entonces podrá facilitar un aprendizaje significativo” (Mora y Herrera, 2003, p. 15)

El profesor debe sensibilizarse ante las necesidades de los alumnos y comprenderlos en toda circunstancia, especialmente en aquellos alumnos con dificultades en el aprendizaje que necesitan de su comprensión particular.

Rogers (1993) plantea que: *“...el maestro identificarse y generar una comprensión de los alumnos, de conocer su realidad desde el punto de vista de ellos. Para que exista la comprensión empática debe haber amor, el pedagogo debe tener la capacidad de dar y recibir amor, asimismo cultivar en ellos la salud emocional y desarrollar su personalidad”*. (Mora y Herrera, 2003, p.15)

Para que el docente pueda desarrollar estas cualidades y actitudes hacia los estudiantes, es imprescindible que las ponga en práctica consigo mismo. El mismo autor enfatiza que es necesario depositar la confianza en las potencialidades que posee el ser humano, esto permite lograr un aprendizaje significativo y duradero. El educador debe propiciar un clima de libertad, confianza y aprecio en el aula y permitirles a los estudiantes desarrollar sus propias capacidades creativas. Además, debe llevar al aula experiencias de aprendizaje novedosas.

Rogers manifiesta que el docente debe propiciar técnicas que activen los procesos mentales, así como propiciar un trabajo colaborativo. Desde la perspectiva de este autor, quien concibe al docente como un facilitador, se propone que el estudiante debe aprender a ser autónomo, controlar su aprendizaje, sentirse responsable de sí mismo y perder el temor a expresar sus ideas ante sus compañeros y maestro. Para esto el ambiente de la clase debe ser favorable, y debe reinar el respeto y el amor entre ellos.

El aprendizaje más significativo y duradero se logra cuando el estudiante tiene independencia, responsabilidad, creatividad y libertad. Esto lo expresa Rogers (1983), quien afirma que se debe “tener presente que los niños están en constante aprendizaje a través de sus vivencias diarias y que en muchas ocasiones no se pueden valorar de manera cuantitativa”. Si se estimula a los alumnos para que inicien y planifiquen su propio aprendizaje, el docente puede convertirse en un verdadero facilitador del proceso

de enseñanza aprendizaje, orientando y brindando herramientas que les sirva en la vida a los niños. (Mora y Herrera, 2003, p. 15)

La comunicación entre el profesor y el alumno debe propiciar su crecimiento de la persona. Se debe promover un cambio en lo cognitivo y afectivo de manera simultánea.

Rogers (1983) argumenta que es difícil ser un facilitador porque se debe olvidar que se es un profesor: “...*procuraría una amnesia total en los docentes respecto a todas las técnicas de enseñanza...*” (p.146). Lo que pretende el autor con ello, es despojar al docente de sus viejas prácticas, para que intente innovar y crear, practicando nuevas formas de enseñar.

De esta manera, si al estudiante se le brinda la oportunidad de construir su propio aprendizaje, la escuela llegaría a ser parte de él, la vería como su escuela, cuidaría de ella y disfrutaría cuando va a ella. Precisamente, este ambiente escolar favorecería a niños con problemas de aprendizaje, a los niños desfavorecidos y otros. También es vital tratar al estudiante como persona, y reconocer que el alumno en algunos casos y temas, sabe más que el maestro. (Mora y Herrera, 2003, p.16)

1.2.4 Empatía desde una percepción cognitiva y emocional como visión integradora.

En esta visión se distinguen dos formas de abordaje que se contraponen (el “cognitivo” y el “afectivo”). (Davis, 1980), propone una definición multidimensional de la empatía y un nuevo instrumento para su medida.

La adopción de perspectiva cognitiva, es entendida como la forma de conocer los pensamientos y motivaciones de la persona. La perspectiva afectiva al conocimiento de los estados emocionales de los semejantes (Davis, 1996).

En el componente cognitivo distingue: Fantasía, que es la forma de identificarse con personajes de ficción y Adopción de perspectivas, que se relaciona con los aspectos cognitivos. En el componente afectivo, encontramos: Angustia empática, que es la tendencia a comprender sentimientos de compasión y preocupación de las demás personas y Aflicción Personal, que es la tendencia a experimentar ansiedad al ser testigo de un suceso desagradable para otra persona.

Es así que, Davis (1996) propone un modelo organizacional para dar una explicación los antecedentes, procesos y consecuentes de la empatía.

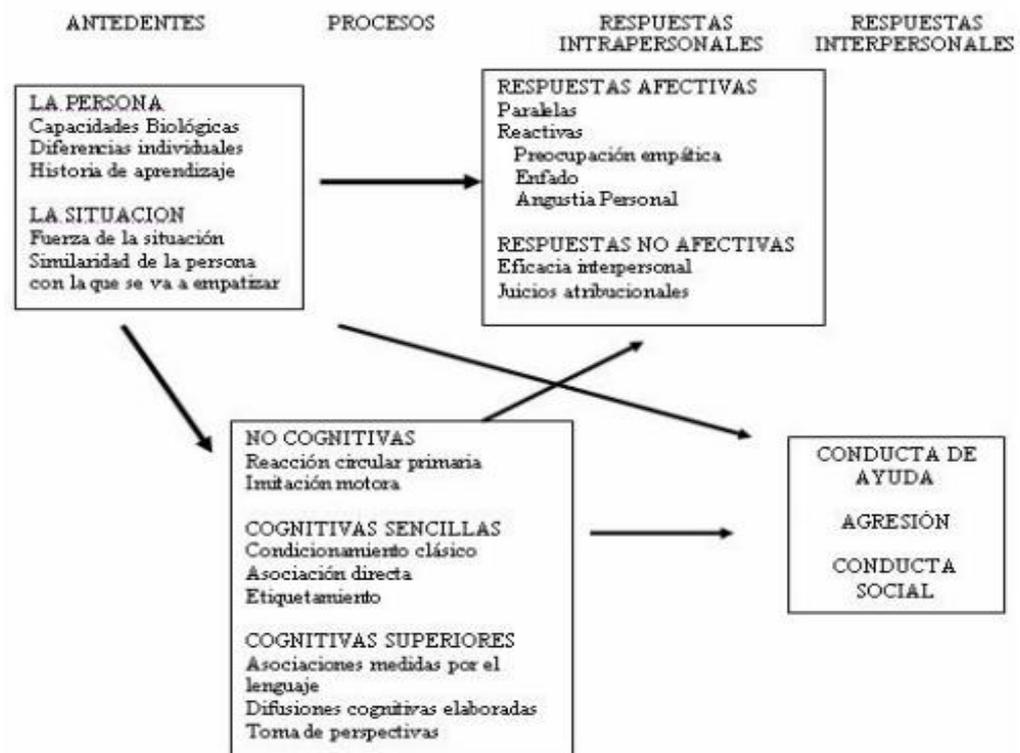


Figura 1: Modelo Organizacional de Davis (1996)²

Figura 1 Modelo organizacional de Davis

Fuente:(Fernández –Pinto, 2008)

Davis sitúa los antecedentes de la empatía en las características de la persona que va a empatizar y a la situación donde interactúa.

En la actualidad, conceptualización más adecuada de la empatía es la que propone Davis (1996): “*manifestando que es una serie de características de la persona para proyectarse en lugar de otra persona y generar respuestas afectivas y no afectivas*”. Citado en (Fernández –Pinto, 2008, p.12)

En los diversos comportamientos los componentes racionales y emocionales se puedan dar de manera conjunta o también se pueden dar en forma separada. Así, y de acuerdo con lo encontrado en el trabajo de (Kerem, Fishman y Josselson,2001), Citado en (Fernández –Pinto, 2008) los procesos cognitivos son la antesala de los afectivos, podemos hablar de la carga empática cuando ocurre un pensamiento asociado a un componente afectivo. De esta manera, se pueden encontrar tres tipos de procesos distintos: empatía cognitiva (tienen lugar tanto la Adopción de Perspectivas como la Comprensión Emocional, no existiendo repercusión emotiva.

Empatía cognitiva-afectiva de manera negativa, generan ideas, pensamientos que activan diferentes emociones generando un estrés empático que puede generar diversa carga emocional como carga impulsiva enojo, cólera y dependiendo de algunos aspectos como variables disposicionales de la persona que empatiza como su capacidad de regulación emocional, la respuesta cognitivo-afectiva de la carga empática asociada a un evento negativo se considera como un evento saludable tanto psicológicamente y socialmente, o también puede ser todo lo opuesto.

- Contagio emocional: (Smither, 1977) realiza una diferenciación entre la carga empática como percepción de otra persona cercana a el que también tiene carga empática positiva a través de una carga empática de adopción de perspectivas. Esta percepción de contagio emocional genera la posibilidad de percibir a la persona y ponerse en su lugar y tratar de comprender sus sentimientos.

Como lo propone (Hoffman,1982), *“es una percepción superficial emocional se genera a través del lenguaje no verbal, cuando hay coherencia en ambos componentes se produce una situación de relación recíproca a nivel social de los componentes emocionales”* Citado en (Fernández –Pinto, 2008)

- Empatía cognitiva: La persona se pone en el lugar del otro, pero no resuena emocionalmente con la persona objetivo. Ocurre generalmente en personas que hayan tenido experiencia psicoterapéutica (Giordano, 1997). A nivel intrapersonal, se puede encontrar un incremento de interés hacia la otra persona. La consecuencia a nivel interpersonal predispone una mejor interacción con las personas. Citado en (Fernández –Pinto, 2008, p.295)

1.2.5 La educación emocional

El concepto de educación emocional (Bisquerra,2000:243. Citado en (Vivas,2003) Conceptúa la *“educación emocional entendida como un procedimiento de manera continua, cuyo objetivo es mejorar la expresión de las emociones como un elemento que permita desarrollar el proceso racional generando la posibilidad de desarrollar una adecuada estructura de sus características personales”*.

(Goleman, 1996). Citado en (Vivas, 2003) sugiere que los centros educativos asuman un rol protagónico de los colegios en la formación integral de educando, integrando los componentes emocionales y cognitivos para generar un mejor conocimiento de si mismo, autocontrol y carga empática entre los estudiantes y en la relación alumno profesor.

Para (Steiner y Perry,1997) Citado en (Vivas, 2003) *“la educación emocional debe dirigirse al desarrollo de tres capacidades básicas: Es decir comprender sus emociones,*

expresarlas adecuadamente y capacidad de escucha a las demás personas”.

Por su parte (Greeberg, 2000, p.41) Citado en (Vivas,2003) señala: “Es necesario en la enseñanza emocional que los colegios y las familias en cada hogar generen elementos importantes en las emociones que proyecten en la interrelación padres e hijos fomentando la ayuda y reciprocidad mutua”.

1.2.6 La educación emocional desde la pedagogía.

La intención inicial del desarrollo emocional se relaciona con el amor materno. La carga afectiva proyectada de manera consciente, la predisposición emotiva y el interés hacia la percepción de las características positivas, así como también las características pedagógicas interrelacionan aspectos cognitivos con afectivos como plantea Comenius y Pestalozzi. Citado en (Vivas, 2003)

Por su parte (Dewey,1933) en (Elías, Hunter y Kress, 2001, p.135). Citado en (Vivas, 2003) en su obra “Cómo pensamos”, reflexionó profundamente acerca de la naturaleza de la escuela y concluye que además de dedicarse a las situaciones de aprendizaje deben ser escenarios necesarios para fomentar un desarrollo mental estable y saludable, asociado a un clima socio emocional necesario para el desarrollo de los estudiantes.

Importancia de la educación emocional

La experiencia emocional en el centro educativo cumple con las siguientes características:

- a. En relación al sector educación la información de la UNESCO concerniente a las características de la educación en el siglo XXI, incentiva que los diversos países generen esfuerzos a fin de que el estudiante aprenda los cuatro aspectos: aprender a conocer, aprender a ser, aprender a

ser y aprender a vivir. se recomienda que “cada uno de estos pilares debería de recibir una atención equivalente a fin de que la educación sea para el ser humano en su calidad tanto como persona, así como participe en la sociedad donde vive, generando una experiencia global” (Delors, 1996, p.96). Citado en (Vivas, 2003)

- b. Con respecto a las necesidades sociales: Se vivencia muchas tensiones emocionales, asociadas al estrés, por diversos aspectos desde la violencia hasta los hogares disfuncionales, lo genera vulnerabilidad emocional
- c. Los aspectos neurológicos y psicológicos se relacionan con el funcionamiento de las inteligencias múltiples, la inteligencia emocional y del funcionamiento del cerebro emocional. Relacionados con la educación y la interacción entre el docente y los alumnos.
- d. Es importante tener en cuenta los factores afectivos y motivacionales relacionados con el proceso de enseñanza, siendo importante las actitudes positivas, de aceptación y autoeficacia, que favorecen el autocontrol emocional y la eficacia de las tareas escolares.
- e. La tecnología y la comunicación ha perjudicado la calidad de la enseñanza distorsionando la comunicación entre los alumnos, los estudios a distancia o estudios semipresenciales que tienden a aislar ya que no existe una interacción emocional debiendo necesitar un reforzamiento.
- f. El fracaso escolar está asociado a la tensión, presencia de ansiedad ante las evaluaciones, la deserción escolar, los procesos de indisciplina escolar son acontecimientos que

generan estados de apatía, agresividad afectando el estado de ánimo.

1.2.7 Teorías de la empatía.

1.2.7.1 Teoría de la Mente

El principio del concepto de teoría de la mente proviene de los trabajos de Premack y Woodruff (1978, citado en Tirapu-, Pérez, Erekatxo y Pelegrín 2007) y se refiere a la “habilidad para comprender y pronosticar el comportamiento de los demás, sus propósitos y creencias”. Esta habilidad se refiere al conocimiento de un estilo cognitivo por parte de otro sistema cognitivo diferente. Según los autores de la teoría solo algunos humanos y unas cuantas especies de simios alcanzan desarrollar este tipo de meta-representaciones en los que se pueden diferenciar entre estados afectivos o procesos cognitivos.

La teoría de la mente ha sido relacionada con la corteza prefrontal y, específicamente, con la corteza cerebral del hemisferio derecho. Estas zonas del cerebro se relacionan a las conductas más específicamente humanas como la son la personalidad, la autoconciencia o el juicio ético. Las habilidades que forman parte de la teoría de la mente son principalmente el reconocimiento facial de emociones, la capacidad de percibir que alguien cree en ideas falsas, la comunicación metafórica, la ironía y la expresión de emociones a través de la mirada.

Esta teoría se ha relacionado a la empatía y a la capacidad de razonamiento moral, examinándose mediante varios estudios de resonancia magnética (Tirapu et al, 2007). Cuando se estudió a la empatía y compasión mediante historias e imágenes, se observó que había una activación en la corteza frontal medial y las regiones del cíngulo posterior, también relacionan a la corteza frontal con el razonamiento social. Los estudios con resonancia magnética muestran que las habilidades que

pertencen a la teoría de la mente están asociadas a la empatía y el juicio moral, llegando a la conclusión de que la teoría de la mente y la empatía están relacionadas en una compleja red neuronal.

1. 2.7.2 Teoría cognitiva de Kohlberg

En esta perspectiva Kohlberg plantea (1969, citado en (Stiefken, 2008) sobre “la empatía y la capacidad de cognición para poder manifestar como una situación moral se establece con la emoción moral y produzca a raíz de tal situación. Según esta teoría existen bases cognitivas fundamentales como de emoción moral en todas las personas, que son desarrolladas de manera cognitivo-evolutiva en la vida de la persona, por lo que se puede hablar de un común entre las personas donde las pautas culturales solo representan algunas modificaciones a variables específicas de estas bases generales”.

En la investigación realizada por Kohlberg (1969), citado en (Stiefken, 2008) nos dice que “tanto en culturas occidentales como no occidentales se halló que la base del sentimiento moral está en las consecuencias de bienestar personal”. Entonces la empatía es innata a las personas, lo que la educación y socialización realiza es organizarla de modo permanente de acuerdo a las pautas dadas en determinado lugar.

1.2.7.3. Teoría afectivo-cognitivo de Hoffman

Para Hoffman (1990), citado en (Coleman y Hendry, 2003) “*el desarrollo moral es representado por el desarrollo de un afecto moral o empatía significativa*”. Hoffman indica que la base de esta es la acción y la motivación acerca de otra persona, y se encuentra en el afecto básico, mediante la empatía que se logra realizar con la otra persona permitiendo compartir el malestar, es en este espacio que la gente se siente motivada para ayudar y se desarrolla la esencia de la moralidad”.

Hoffman indica que en la “primera infancia se forma un sentimiento empático general donde el niño no tiene aún una distinción clara entre él y los demás, y se confunde con respecto al origen de este sentimiento. Este sentimiento se va desarrollando hasta que la persona es capaz de poder empatizar con otros sabiendo que son personas físicas distintas a él mismo, con diferentes sentimientos y cogniciones. Un nivel más desarrollado de empatía posibilita que el sujeto esté más influenciado por la condición vital del otro que por la situación inmediata. Una empatía madura es capaz de poder diferenciar las sutiles diferencias en la gravedad y calidad de las secuelas que diferentes situaciones provocan en distintas personas”.

La atribución que hace la persona sobre la experiencia del malestar ajeno hace que su respuesta emocional sea diferente. Cuando el origen está fuera del control de la víctima, como un accidente, enfermedad, el malestar empático puede cambiar a un malestar simpático o en compasión; mientras que, si la causa es la propia víctima, el malestar empático se puede convertir en ira empática. Aun así, estas emociones que experimenta la persona al interpretar la situación del otro genera una reacción conductual que puede ser de tipo prosocial, en el cual brinda la ayuda necesaria según el contexto ambiental que se encuentre (Briceño, 2013).

1.2.8 Principios de la Educación Emocional

La educación emocional debe comprenderse como un elemento importante para la formación de una personalidad de manera integral. A partir de las aportaciones de Bisquerra (2000, 2002) se destacan los principios siguientes:

- a. La madurez emocional es una parte importante del desarrollo global de cada persona: se conceptúa que cada persona debe ser percibida como una totalidad que abarca todo su ser, emociones, intelecto y espíritu. Al respecto el sector educativo

debe enfatizar en el aprendizaje de los sentimientos logrando que el estudiante pueda identificar sus propios sentimientos, así como expresarlos de manera natural y adaptada.

- b. Educar en emociones se entiende como parte de un proceso de desarrollo de la persona que comprende las vivencias psicológicas, los aspectos sociales los cuales tienen repercusión en la conducta racional, conductual e instrumental.
- c. La educación emocional siempre debe ser constante, ya que va a repercutir en la formación escolar de manera continua, así como en su futura vida profesional.
- d. La educación emocional siempre debe propugnar a incluir de manera dinámica y participativa, incluyendo dinámicas participativas que deben darse de manera integral entre alumnos docentes y personal administrativo todos ellos deben estar comprometidos para lograr los objetivos de bienestar en los alumnos
- e. El fortalecimiento emocional debe ser flexible ya que requiere ser actualizado periódicamente para generar una adaptación de acuerdo a las necesidades de los alumnos y las situaciones actuales. Citado en (Vivas, 2003, p.7)

1.2.9 El profesor debe gozar de una adecuada de salud emocional para impregnar a sus alumnos de una carga emocional positiva (Meyer y Turner, 2002) proponen que el apoyo cognoscitivo en el aprendizaje es necesario, pero no suficiente en el proceso de enseñanza aprendizaje. Los resultados de las investigaciones más recientes confirman que las actitudes afectivas de los profesores juegan un papel importante tanto en lo académico o cognoscitivo como en lo interpersonal.

Martín y Bock (1997, p.81) al respecto afirman que: Los alumnos que perciben docentes hábiles, con adecuada inteligencia emocional, les genera un bienestar que les permite tener una continuidad en sus estudios, aprenden sin pasar miedo alguno y van edificando una sana autoestima. Sin embargo, no debemos descuidar la postura del docente que debe tener implicancia sobre ellos de manera trascendente.

Para los psicólogos educativos es importante que todo profesional que se dedica a la enseñanza debe tener una adecuada predisposición para interactuar con los alumnos de acuerdo a las actividades que realice. Debe asumir su rol con tolerancia, flexibilidad, un buen sentido del humor, siendo capaz de relajarse ante situaciones adversas y adecuada capacidad de improvisación. De acuerdo a lo reportado por (Simmons, 1997). Citado en (Vivas, 2003) pág. (8), en una investigación internacional menciona que uno de cada cinco profesores no tiene las competencias psicológicas para desempeñarse como docente para relacionarse con los niños; lo que redundará en dificultades en el aprendizaje y eventuales trastornos en la personalidad de los niños.

El docente debe estar comprometido con el desarrollo emocional de los estudiantes no solo en las etapas iniciales, sino durante todo el proceso de los estudios en los diferentes niveles o las etapas del proceso educativo. El docente debe constituirse en un mediador esencial de las habilidades emocionales en el alumno. Además, debe buscar los materiales necesarios para propiciar un ambiente saludable a nivel emocional, para poder sentirse bien consigo mismo y desarrolle estrategias para poder regular sus reacciones emocionales.

En el sentido de lo anteriormente expuesto, (Gallego, Alonso, Cruz y Lizama, 1999) Citado en (Vivas, 2003, p.8) precisan que un

buen profesional de la enseñanza debe tener plena capacidad de darse cuenta de sus emociones, mostrar capacidad de autocontrol de automotivación, mostrar capacidad empática en la interrelación con los alumnos, así como también una aptitud empática en la comunicación con los padres de familia y compañeros de trabajo, así como también la carga empática debe servir para identificar y solucionar los conflictos tanto en los alumnos como padres de familia y compañeros de trabajo.

Del mismo modo, estos autores también señalan que frecuentemente el docente en su actividad del día a día en las aulas, debe enfrentarse a múltiples situaciones que tienen que ver con el desarrollo emocional de los alumnos, tanto a nivel emocional como conductual, así como sus problemas que en ocasiones generan estigmatización, generando dificultades en su afrontamiento de sus diversos problemas. Para esta delicada tarea, precisan: Gallego, Alonso, Cruz y Lizama, 1999, p.55) (Citado en Vivas 2003, p.9) que:

Resulta imprescindible que el educador tenga una toma de conciencia clara de sí mismo y también de sus aspectos emocionales, realizando una adecuada introspección y la capacidad de darse cuenta de sus puntos debilidades y fortalezas para lograr una mayor confianza en sí mismo, mejorando su estado de ánimo en la atención de sus alumnos y de las personas que las requieran en la situación educativa

Esta idea es compartida también por (Pérez, Reyes y Juandó, 2001, p.122) Citado en (Vivas, 2003, p.10) quienes sostienen que la formación para los maestros tiene tanto que ver con la adquisición de una mayor información y conocimiento como con la reflexión sobre su propia actuación, con el análisis sobre la adecuación de sus propios hábitos.

Los compromisos emocionales de la profesión docente Hay relativamente pocas investigaciones acerca de lo que los profesores realmente son: las cualidades y hábitos mentales que son necesarios para enfrentar los sucesos que día a día ocurren en el salón de clases. Es importante que los docentes muestren una adecuada inteligencia emocional, así como los aspectos mentales, emocionales y conductuales, sean cual fueran las circunstancias diarias.

Los datos del estudio sugieren la necesidad de desarrollar intervenciones para ayudar a los profesores a manejar más efectivamente los efectos negativos de la enseñanza en su vida emocional. Constantemente los profesores deben enfrentarse a situaciones, que ocurren tanto al interior del aula como fuera de ellas, que afectan la vida de sus alumnos.

Ante esta situación nos encontramos con una doble ausencia: por un lado, el profesorado no ha sido formado para atender este tipo de problemas, y por otro, la ausencia de programas dirigidos a potenciar las habilidades afectivas, emocionales y sociales de los alumnos con la finalidad de afrontar problemas en el aula. (King,1999). Citado en (Vivas, 2003, p.10) plantea que, si se reconocen los resultados de las investigaciones que determinan que la Inteligencia Emocional juega un papel importante para el ejercicio de profesiones como la enseñanza, este conocimiento entonces debe tener un impacto en la preparación del futuro, así como en su formación permanente.

1.2.10 El papel de las instituciones educativas en la educación emocional.

(Imbernon,1999, p.12). Citado en (Vivas,2003, p.11) al revisar los objetivos de la escuela, plantea que la escuela no puede ya tener como único objetivo la transmisión de conocimientos, sino

que también debe ocuparse de la educación de la persona tanto en los aspectos individuales como sociales. Al respecto afirma:

La escuela y el aula como contextos donde las personas se implican en actividades, asumen papeles y participan de relaciones sociales son contextos donde se desarrollan las capacidades no sólo de tipo cognitivo sino también las de tipo afectivo, moral y social.

Los aspectos emocionales son considerados como unos impulsos de las diversas conductas en el medio escolar. En la mayoría de las situaciones conflictivas que ocurren a diario en los diversos centros educativos y en las aulas, están relacionados con aspectos emocionales y del estado afectivo los cuales están involucrados en toda relación interpersonal. En este sentido se debe pensar en actividades extracurriculares para enseñar habilidades sociales y emocionales que no tan contempladas en el plan curricular.

Otro aspecto, más teórico, envuelve la misión de la escuela en general. Algunos ven la escuela como un lugar para aprender materias académicas - como las matemáticas, estudios sociales, literatura, donde las habilidades sociales y emocionales deben aprenderse en la comunidad o en el hogar, la comunidad. Al respecto, (Elías, Hunter y Kress, 2001, p.138). Citado en (Vivas 2003, p.11) afirman que es indiscutible que la promoción de las habilidades de la IE implica esfuerzos adicionales y coordinados con los padres y las comunidades, tratando de adecuar a la realidad de sus habitantes al hablar de inteligencia emocional, sino que debe plantearse la convergencia en los esfuerzos académicos y la IE. Los trabajos que enfatizan sobre la necesidad de revisar los métodos educacionales de los adolescentes para desarrollar fuertes relaciones entre los alumnos y los profesores, alumnos y familia y de los estudiantes con la comunidad, por cuanto

comunidades fuertemente conectadas pueden proveer a los adolescentes un lugar en el que pueden practicar y desarrollar la maduración emocional y mental que ellos requieren como adultos.

Por su parte, (Ohm,1998) Citado en (Vivas, 2003, p.11) a partir de la revisión documental de investigaciones y de experiencia prácticas, afirma que es posible enseñar las diversas competencias sociales y emocionales a partir de un contexto educativo creando un ambiente cálido y cuidadoso, que favorezca el aprendizaje escolar y que estén direccionadas al aspecto académico en el desarrollo de habilidades emocionales. (Elías, Hunter y Kress, 2001, p.138) Citado en (Vivas,2003, p.12) destacan tres condiciones como necesarias para desarrollar el aprendizaje social y emocional en las escuelas

a. Los colegios deben ser considerados como centros de aprendizaje, en este sentido debe haber una integración entre lo académico y emocional. En los colegios deben integrarse las relaciones y los procesos sociales, en un aprendizaje significativo

b. Es necesario la formación de los profesores y administradores para construir aprendizaje social y emocional: Los profesores deben preocuparse no sólo por el desarrollo de las habilidades sociales y emocionales de sus alumnos sino también por su propio desarrollo emocional. Administradores también deben preocuparse por la IE de los estudiantes, profesores y, por supuesto, de sí mismos. Los formadores de formadores pueden introducir la importancia de las habilidades de la IE para los profesores y administradores, discutir cómo el equipo de la escuela.

c. Los padres de familia también deben tener un rol activo: así como los padres se interesan por un avance académico, también lo muestran en el desarrollo emocional de sus hijos. Por lo

tanto, las escuelas a través de las escuelas para padres u otras iniciativas, podrían contribuir a su preparación.

En razón a lo anteriormente señalado, se precisa que en las instituciones educativas se pueden desarrollar iniciativas como la evaluación del desarrollo y potencial emocional de sus integrantes (profesores, alumnos, padres, etc.), se debe identificar las diversas redes emocionales y mejorar el ambiente emocional del colegio, así como implementar asesorías y apoyo de manera personal al docente, alumnos y padres, promoción de campañas de sensibilización emocional, desarrollo de programas de educación emocional.

1.3. Investigaciones o antecedentes de estudio

Investigaciones en el Extranjero

Castillo (2012) en su estudio titulado: Nivel de empatía en los estudiantes practicantes de Psicología Clínica, tuvo como objetivo determinar el nivel de empatía en los estudiantes practicantes de psicología clínica, así como también proponer un plan de entrenamiento en empatía. Se investigó 29 estudiantes, que es representativo del universo que es 31 estudiantes, de ambos sexos, entre 21 y 40 años, midiendo las variables a través de la administración de la prueba Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA). El método de investigación, descriptivo y el método estadístico fue el de significación y fiabilidad de proporciones, el estudio concluye que la empatía es una habilidad aprendida que se desarrolla a lo largo de la vida y es una característica indispensable en la personalidad del profesional que trabaja el aspecto psicológico de una persona.

Además, hizo la recomendación dirigida a los catedráticos de los cursos de Intervención en Psicología Clínica y Entrenamiento en Psicoterapia, que incluyan en los programas de curso estrategias de

formación teórica y práctica en empatía. Citado en (De león, 2012, p.10)

Quezada (2012) en su estudio titulado: Síndrome de desgaste por empatía en trabajadores voluntarios de un asilo de ancianos de la ciudad de Guatemala, tuvo el objetivo de determinar el nivel de desgaste por empatía en los trabajadores voluntarios del asilo San Vicente de Paúl según su edad, género y tiempo de servicio. El grupo fue de 28 sujetos entre 20 y 70 años de edad de condición económica baja, que son voluntarios en turno tarde en una casa de reposo personas que pertenecen a la tercera edad. Midiendo las variables a través del Inventario de Desgaste por Empatía estructurado en una escala tipo Lickert, la metodología de investigación utilizada fue la. El estudio concluyó que la mayoría ya padece del síndrome de desgaste por empatía y el siguiente grupo está por contraerlo. Realizó la recomendación de contactar individuos que trabajen en el área de la salud mental para que capaciten a los voluntarios que trabajan en el asilo de ancianos. Citado en (De león,2012, p.10)

Investigaciones Nacionales.

Bustamante Guerra (2017) investigo en I.E.I. “Victoria Barcia Boniffatti” ubicada en Calle Villa Carrillo 179. Urb. Higuereta. Surco. Institución donde trabajan 13 profesores y 9 auxiliares de educación nombrados. Se evaluó a 18 de ellas, no respondiendo adecuadamente, finalmente solo 17 personas. (10 docentes y 7 auxiliares de educación constituyen la muestra cuyas edades que fluctúan entre los 32 y 59 años; su experiencia laboral entre 6 y 37 años de servicio; que trabajan 4 horas al día y que tienen a cargo más de 20 niños por día.

Los resultados arrojaron que los docentes y personal educativo deben tener una buena capacidad creativa en sus actividades

profesionales en la interacción con sus estudiantes, familiares y compañeros de trabajo.

El dato, en sí mismo, no es positivo ni negativo; simplemente, la sintonización con los educandos u otras personas

Un tercer estilo, que en cierto modo aúna y rebasa los dos mencionados anteriormente, es el estilo empático intersubjetivo, caracterizado por la equilibrada aproximación cognitiva y afectiva a la realidad emocional ajena, que se generen dificultades y genere mayor confianza entre los estudiantes.

1.4.-Marco Conceptual

La Empatía debe entenderse como la capacidad para poder ponerse en el lugar de la otra persona e incluso puede percibir lo que está pensando.

Adopción de perspectivas (AP): Es la capacidad cognitiva, también llamada imaginativa de ser capaz de comprender a otra persona. (López, Fernández y Abad,2008)

Comprensión emocional (CE) Está inmersa en la dimensión cognitiva y se entiende como la posibilidad de reconocer y comprender las reacciones emocionales, sus intenciones y la manera de percibir a otros. (López, Fernández y Abad,2008)

Estrés empático (EE): Es la capacidad para poder compartir la carga emocional de carácter negativa de otras personas, es decir, de tener sintonía emocional. (López, Fernández y Abad,2008)

Alegría empática (AE) La posibilidad de compartir las emociones positivas de otras personas. Es el aspecto positivo del estrés empático. (López, Fernández y Abad,2008)

CAPITULO II EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPOTESIS Y VARIABLES.

2.1 Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad en nuestro país y a nivel mundial, la educación en todos sus niveles tiene un reconocimiento importante, que ha propiciado la revisión de políticas educativas en los últimos años, cuando además ha habido una gran diversificación de los servicios por su ampliación en varios aspectos a nivel social y cultural, en este sentido la institución educativa debe asumir retos para mejorar la calidad del servicio educativo, así como a los padres de familia y comunidad.

Es importante estudiar la empatía como un componente que favorece la relación entre las personas entre iguales, se señala que es vital desde etapas tempranas hasta la adolescencia ya que se relacionan con el desarrollo del pensamiento y comportamientos de acuerdo a las normas del grupo, de esta manera se construye el autoconcepto.

La empatía se relaciona con las ideas, pensamientos y emociones. Actualmente se conceptúa de manera integradora como un proceso asociado al reforzamiento, combinando ambos componentes de la empatía, permite comprender y sentir los pensamientos y los estados emocionales de los/as demás (Davis, 1996; Jolliffe y Farrington, 2004). citado en (Gorostiaga, 2014).

Por otro lado, en la organización educativa los trabajadores deben tener funciones de cada trabajador, en algunos casos asumen otras responsabilidades ajenas a su puesto de trabajo y es así que causan el descontento de los trabajadores y esto afecta sus emociones y repercuten en el buen servicio educativo que deben brindar. Existe un reglamento interno de trabajo que se usa para el control del personal,

en cuanto al manual de procesos en la cual se establecen pautas bajo las cuales el personal debe basarse para ejecutar correctamente sus actividades y el análisis de puesto no está bien establecido.

También es importante tener en cuenta el estilo de la dirección educativa y el cumplimiento de las actividades académicas, tomándose las decisiones en la dirección y la promotora, con poco liderazgo, existiendo problemas en comunicarse y trabajar cohesionadamente.

En la actualidad se realizan importantes esfuerzos dirigidos a conocer la realidad educativa a fin de generar una eficiencia en la gestión educativa y satisfacción en los usuarios generando una eficiencia en sus servicios que ofrece. Partimos de la hipótesis que, a mayor nivel de empatía, mejor calidad de la atención a los alumnos y padres de familia, mientras menor nivel de empatía mucha dificultad en la atención de los alumnos. En este sentido resulta de gran importancia conocer la empatía que presentan los trabajadores de la institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios

Hoy en día se ve reflejado que el problema de las actitudes de las personas en relación a las atenciones recibidas representa un conflicto estructural que afecta a todos los estratos sociales, además los propios patrones culturales, religiosos o políticos se han encargado de perpetuarla e incrementarla en nuestro país, es una problemática que se asocia con una forma de aprendizaje cultural, familiar, componentes cognitivos y de personalidad.

En este sentido pretendemos conocer cuáles son las características del nivel de empatía en los docentes, auxiliares de educación y personal de servicio de la institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

2.1.2 Antecedentes teóricos

En Fenichel (1947) habla que la “empatía se relaciona con la identificación con la otra persona”. *Un aspecto importante en el desarrollo del concepto de la empatía se produjo con la introducción del término adopción de perspectiva (“role-taking”)* por (Dymond,1949).

Hogan (1969) define la “empatía como una forma de comprender lo que pasa por los pensamientos de los demás, es decir, la construcción de la propia autoestima se debe realizar en función de los pensamientos de los demás”. La percepción cognitiva de la empatía.

Rogers (1975) amplió la definición de la empatía afirmando que es un proceso que implica proyectarse en las percepciones de los demás y generar sensibilidad en la interacción.

2.1.3 Definición de problema general y específicos

1. Problema general:

¿Cuál es el nivel de la empatía cognitiva afectiva en el personal docente, auxiliar de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios?

2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión adopción de perspectiva en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios?

- ¿Cuál es el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión comprensión emocional en el personal docente,

auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios?

- ¿Cuál es el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión estrés empático en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios?

- ¿Cuál es el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión alegría empática en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios?

2.2 Objetivos, delimitación y justificación de la investigación

2.2.1 Objetivo general y específico

1 Objetivo General

Es a partir de la pregunta expuesta anteriormente nos planteamos como objetivo general lo siguiente:

Identificar el nivel de la empatía cognitiva afectiva en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

2. Objetivos Específicos

Identificar y describir el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión adopción de perspectiva en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios

Conocer y describir el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión comprensión emocional en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios

Conocer y describir el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión estrés empático en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios

Conocer y describir el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión alegría empática en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios

2.2.2 Delimitación del estudio

Delimitación Espacial: distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios

Delimitación Temporal: Periodo comprendido desde el mes de junio hasta el mes de octubre 2017.

Delimitación del Universo: Se consigna a todas los docentes, auxiliares de educación y personal de servicio de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios A quienes se aplica la escala de empatía cuyos resultados será sometido a un análisis descriptivo comparativo con medidas de tendencia central

Delimitación del Contenido: Se estudia el nivel de empatía cognitiva y afectiva

2.2.3 Justificación e importancia del estudio

En los últimos años se ha hablado mucho de la empatía y su importancia en diferentes ámbitos de la vida. Entendemos la empatía como la posibilidad de ponerse en el lugar de la otra persona entendiendo sus emociones, siendo importante en el proceso de aprendizaje.

En la actualidad las instituciones educativas están involucradas en una mejora de la calidad educativa y su excelencia, en donde el alumno es eje central de un proceso educativo, siendo necesario generar normas que direccionen una mejor atención educativa.

Es importante señalar que los servicios educativos pueden no garantizar por si mismas que los requerimientos de los alumnos se satisfagan consistentemente, y esto es posible que genere problemas si hay dificultades en la atención a los alumnos. Es necesario recordar que los usuarios no siempre están satisfechos con la calidad y valor de los servicios que reciben y tienen la opción de elegir, en cierto modo, el centro donde se matriculan, pero resultaría satisfactorio para los usuarios ser atendido por personas competentes y empáticas para garantizar la calidad del servicio.

La actitud empática en los docentes es esencial para proteger y atender a los alumnos, ayudarlos en su inclusión con sus compañeros y comprender sus necesidades. Esta habilidad además impulsa la motivación de los estudiantes y los ayudan a mejorar en sus habilidades académicas, así como la satisfacción de los padres de familia y generar un clima de trabajo adecuado

Finalmente, de acuerdo a los resultados de este estudio se busca incrementar el interés de las autoridades de la institución educativa para tomar las medidas correctivas que influyen significativamente en clima educativo e institucional.

El trabajo de investigación resulta ser importante por las siguientes razones:

Es un aporte para las autoridades para comprender mejor la realidad educativa de la institución, en particular permitiendo de este modo tomar decisiones a nivel de prevención en la satisfacción de los usuarios.

En este sentido, surgen los esfuerzos desde el punto de vista psicológico para evaluar la empatía, en el personal docente, auxiliar de educación y personal administrativo de la institución educativa.

2.3 Hipótesis, variables y definición operacional.

2.3.1 Supuestos teóricos

Debemos tener en cuenta los siguientes supuestos:

-Los trabajadores que presenten mayores niveles de empatía, es posible que presten mejores servicios a los usuarios del centro educativo.

- Los trabajadores que presenten menores niveles de empatía, es posible que presenten deficiencias en los servicios a los usuarios del centro educativo.

-Las causas que atribuyen los problemas de una adecuada empatía, serían provocadas por factores externos, como por ejemplo aspectos temperamentales y el estrés laboral.

2.3.2 Hipótesis general y específica

Hipótesis general:

El personal docente, auxiliar de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez muestra un nivel promedio de empatía cognitiva afectiva.

Hipótesis específicas:

El personal docente, auxiliar de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez muestra un nivel promedio de empatía cognitiva afectiva en su dimensión adopción de perspectiva

El personal docente, auxiliar de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez muestra un nivel promedio de empatía cognitiva afectiva

El personal docente, auxiliar de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez muestra un nivel promedio de empatía cognitiva afectiva en su dimensión estrés empático

El personal docente, auxiliar de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez muestra un nivel promedio de empatía cognitiva afectiva en su dimensión alegría empática.

2.3.3 Variables, definición operacional e indicadores.

Variable

Nivel de empatía cognitiva afectiva en el personal docente, auxiliar de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios, es significativo.

Definición operacional.

Es entendida como la habilidad que nos permite saber cómo se sienten las otras personas, que es lo que están pensando, comprender las intenciones de los otros, predecir sus comportamientos y entender sus emociones,

Figura 2. Definición operacional

Variable	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Valores
Empatía	Habilidad que nos permite saber cómo se sienten las otras personas. Que es lo que están pensando, comprender las intenciones de los otros	Empatía Cognitiva	Adopción de perspectivas (AP)	Muy alto 94 - 99
			Comprensión emocional (CE)	Alto 70 - 93 Normal 31 - 69
		Empatía afectiva	Estrés empático (EE)	Bajo 7 - 30 Muy bajo 1 - 6
			Alegría empática (AE)	

Figura 2. Definición operacional

CAPITULO III. MÉTODO, TECNICA E INSTRUMENTOS

3.1-Tipo de Investigación

El presente estudio es de tipo cuantitativo no experimental, porque permite la medición y cuantificación de la variable de estudio, en este caso el nivel de empatía en docentes, auxiliares de educación y personal administrativo de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

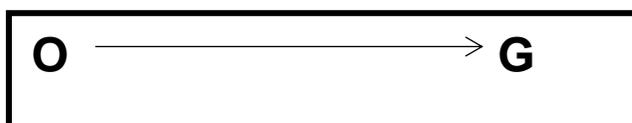
La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala (Kerlinger,1979, p. 116). *“La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”*. De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

Su límite no se condiciona a la recolección de datos, por lo contrario, esta busca la predicción e identificación de las dificultades que se encuentren en la variable estudiada. Por lo tanto, el presente estudio es una investigación descriptiva, de nivel aplicativo ya que otorga un aporte significativo al quehacer en el proceso de enseñanza aprendizaje (Salkind, 2013).

3.2. Diseño

Se utiliza un diseño no experimental, transversal o transeccional, descriptivo, busca identificar las variables medidas en su estado natural y en un momento determinado. (Hernández, Fernández & Baptista; 2014).

Diseño específico



Símbolo	Significado
O	Muestra del personal del centro educativo
G	Medición del Clima Familiar.

3.3 Población y muestra

La población de la que se obtendrá la muestra estará conformada por la totalidad de 50 trabajadores, entre docentes, auxiliares de educación y personal administrativo que laboran en la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

De esta manera los participantes serán elegidos en función a un muestreo intencional. La muestra estará conformada por 50 trabajadores de la institución educativa de ambos sexos, cuya edad cronológica este comprendida entre 20 y 50 años. El acceso a la muestra se dará mediante la disponibilidad de participación y aceptación por parte de las autoridades respectivas del centro educativo.

3.4 Criterios de inclusión

- 1) **Edad:** Conformado por personal entre 22 y 50 años.
- 2) **Sexo:** Conformado por personal hombres y mujeres
- 3.- **Estado Civil:** Solteros, casados y convivientes.
- 4) **Sector poblacional:** La presente investigación se realizará en la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios. por tener acceso directo con sus autoridades, quienes permitirán la aplicación del test psicológico.
- 5) **Participación:** La participación del personal será voluntaria

3.5 Criterios de exclusión

- 1) **Comprensión de los ítems:** Si se aprecia que el trabajador presenta dificultades para la comprensión de cada uno de los ítems, se tendrá en cuenta ello para no considerarlo como parte de la muestra.
- 2) **Condiciones físicas y cognitivas.** - Condiciones físicas y cognitivas que no les permitan responder a los instrumentos.
- 4) **Recibir atención en el Servicio de Psiquiátrica.**

3.6.- Variables de estudio.

Variables Atributivas

- **Evaluación del nivel de empatía**

Toma en cuenta los resultados obtenidos a través de las puntuaciones en el cuestionario de empatía cognitiva afectiva

Dimensiones:

- Adopción de perspectiva
- Comprensión emocional
- Estrés empático
- Alegría empática

Variables Controladas

- **Deseabilidad Social**

Se controlará dado que la aplicación del instrumento se realizará de forma anónima, se espera que los participantes respondan de forma veraz.

- **Fatiga y/o Cansancio Físico y Mental**

Será controlado debido a que se aplicarán los instrumentos solo a aquellos participantes que ese día de la evaluación.

3.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1.- Test de Empatía Cognitiva y Afectiva

TECA, Test de Empatía Cognitiva y Afectiva.

Autores: Belén López-Pérez, Irene Fernández-Pinto y Francisco José Abad.

Procedencia: TEA Ediciones (2008).

Aplicación: Individual y colectiva.

Ámbito de aplicación: Adultos.

Duración: Entre 5 y 10 minutos, aproximadamente.

Finalidad: Apreciación de la empática desde los componentes cognitivos y afectivos.

Evalúa una dimensión global de empatía y cuatro escalas específicas: Adopción de perspectivas, Comprensión emocional, Estrés empático y Alegría empática.

Baremación: Baremos españoles general, de varones y de mujeres en puntuaciones percentiles y transformadas T.

Material: Manual, ejemplar y pin para la corrección por Internet (e-perfil).

Los resultados se puntúan en niveles de empatía Alto, Promedio y Bajo.

El TECA –Test de Empatía Cognitiva y Afectiva- “es un instrumento de evaluación de la empatía en sujetos adultos que tengan al menos formación básica. Está constituido por 33 ítems y posee adecuadas propiedades psicométricas. Componentes cognitivos como afectivos de la empatía por

medio de cuatro escalas: Adopción de perspectivas, Comprensión emocional, Estrés empático y Alegría empática, a las que se agrega una puntuación total de empatía". Citado en (Martínez y Otero, 2011, p.181)

Escalas:

Adopción de perspectivas (AP)

Se refiere a la capacidad intelectual o imaginativa de ponerse uno mismo en el lugar de otra persona. Citado en (Martínez y Otero, 2011, p.181)

Comprensión emocional (CE)

Se incluye también en la dimensión cognitiva y es la capacidad de reconocer y comprender los estados emocionales, las intenciones y las impresiones de los otros, por ejemplo, "me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos".

Puntuaciones altas en la escala indican gran facilidad para la lectura emocional del comportamiento verbal y no verbal ajeno. En general, esto es positivo porque mejora la comunicación, las relaciones y permite detectar en los demás emociones positivas y negativas. A nivel intrapersonal, reflejaría mayor regulación emocional. Citado en (Martínez y Otero, 2011, p.181)

Estrés empático (EE)

Capacidad de compartir las emociones negativas de otra persona, es decir, de sintonizar emocionalmente con ella. Citado en (Martínez y Otero, 2011, p.181)

Alegría empática (AE)

Capacidad de compartir las emociones positivas de otra persona. Este término hace referencia a la vertiente positiva de la escala anterior, por ejemplo, "cuando a alguien le sucede algo bueno siento alegría". Citado en (Martínez y Otero, 2011, p.181)

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de resultados

El procesamiento estadístico se llevó a cabo utilizando el paquete estadístico para las ciencias sociales versión 22 (IBM SPSS, 22 y MS Excel 2016), con el propósito de organizar la información en una base de datos y realizar el procesamiento estadístico de los mismos, de la siguiente manera:

Se procedió a describir los datos de la variable empatía, calculando los estadísticos como el promedio, los valores máximos y mínimos, por lo cual se aplicaron las siguientes técnicas estadísticas:

- Valor Mínimo y Máximo

- Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

- Luego, se elaboraron tablas de frecuencias, gráficos y su respectiva interpretación.

4.2. Presentación de resultados

A. Estadístico descriptivo del nivel de empatía en los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios

Tabla 1.

Medias estadísticas descriptivas del nivel de empatía

Estadísticos		
Clima social en la familia		
Total de Casos	Válido	50
	Perdidos	0
Media		51.5
Mínimo		25,0
Máximo		80,0

Se apreció que el nivel de empatía se evidenció un valor promedio (M = 51.5) orientado hacia una valoración favorable y regular de la condiciones empáticas experimentadas al interior de los trabajadores de la institución educativa, dentro de los valores máximos y mínimos se pudo apreciar que la puntuación global osciló entre 25 y 80, esto indicó que hubieron casos que se encontraban en un nivel de empático bajo (< 30) y hubo algunos casos que se reportaron encontrarse en un nivel empático alto (> 65).

B. Niveles de empatía

Escala general de empatía

Tabla 2.

Nivel de empatía en los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

Variable	Nivel	F	%
Empatía	Bajo	23	46%
	Promedio	21	42%
	Alto	8	16%
Total de Trabajadores		50	100%

En la tabla 2 se presenta la valoración en la variable empatía, que mostraron los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

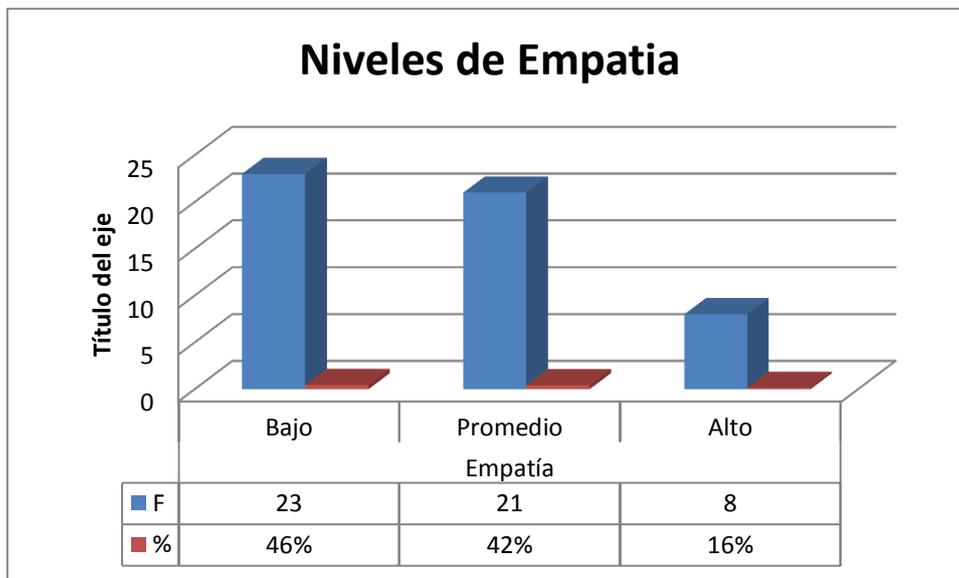


Figura 3. Nivel de empatía que mostraron los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

Con respecto al nivel de empatía en general el grupo de trabajadores, se reportó la valoración de la empatía en general un 46% de los trabajadores presentan un nivel de empatía baja, el 42% estuvieron categorizados en el nivel medio, finalmente un porcentaje de 16% que personificaron al nivel alto.

Esto significa que el 46% de la muestra una dificultad en su capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando, un 42% muestran una capacidad media para ponerse en lugar del otro, comprendiendo su forma de actuar y sentir de los alumnos, y un 16% muestra una alta capacidad de ponerse en el lugar del otro en su forma de actuar y pensar.

Tabla 3.

Nivel de empatía en el grupo de trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

Variable	Nivel	D	%	AE	%	AD	%	F	total
Empatía	Bajo	11	22%	7	14%	5	10%	23	46%
	Promedio	9	18%	6	12%	4	8%	19	38%
	Alto	4	8%	2	4%	2	4%	8	16%
Total de Trabajadores		24		15		11		50	100%

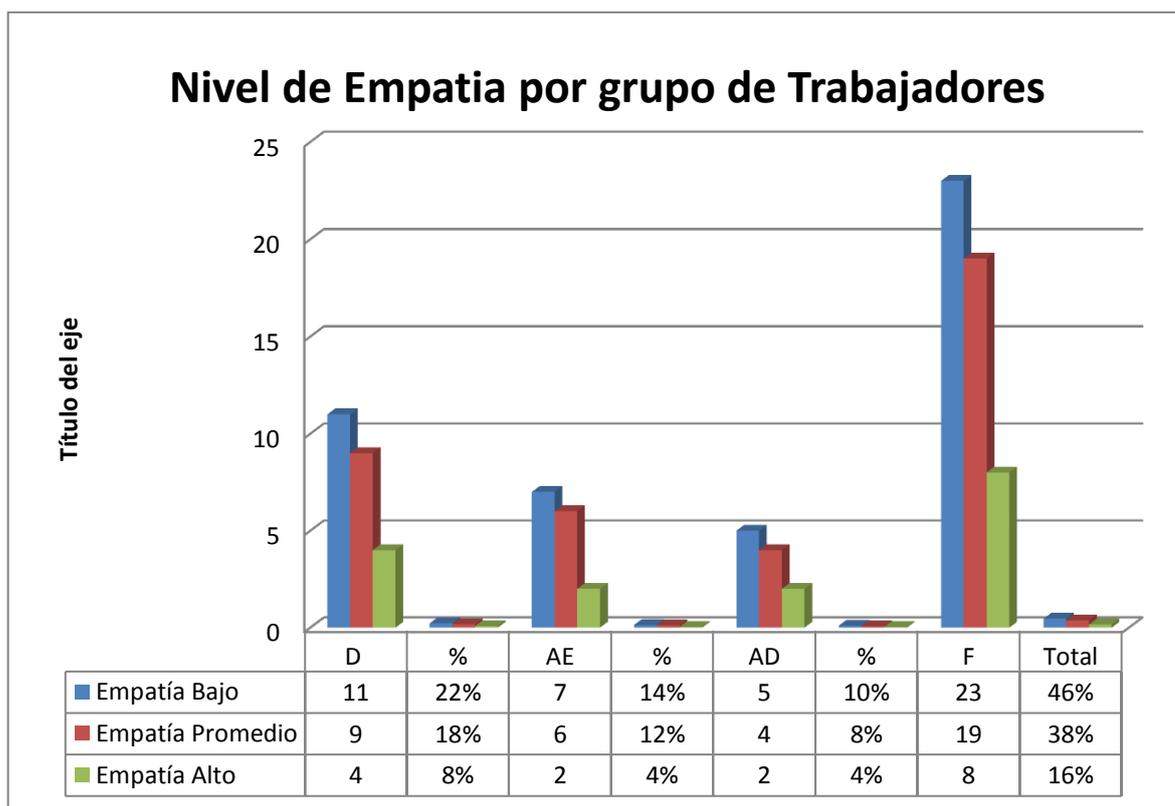


Figura 4. Se aprecia que, en un **nivel bajo** de empatía, los docentes presentan un 22%, los auxiliares de educación un 14% y los trabajadores administrativos un 10%. En el **nivel medio** de

empatía los docentes presentan un 18%, los auxiliares de educación un 12% y los administrativos un 8%. En un **nivel alto** de empatía, los docentes presentan un 8%, los auxiliares de educación un 4% y los trabajadores administrativos un 4%.

Objetivos Específicos

Tabla 4

Nivel de empatía en la dimensión **Adopción de Perspectivas** de los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

Dimensión	Nivel	D	%	AE	%	AD	%	F	Total
Adopción de Perspectivas	Bajo	6	12%	5	10%	3	6%	14	28%
	Promedio	14	28%	9	18%	6	12%	29	58%
	Alto	4	8%	1	2%	2	4%	7	14%
Total de Trabajadores		24		15		11		50	100%

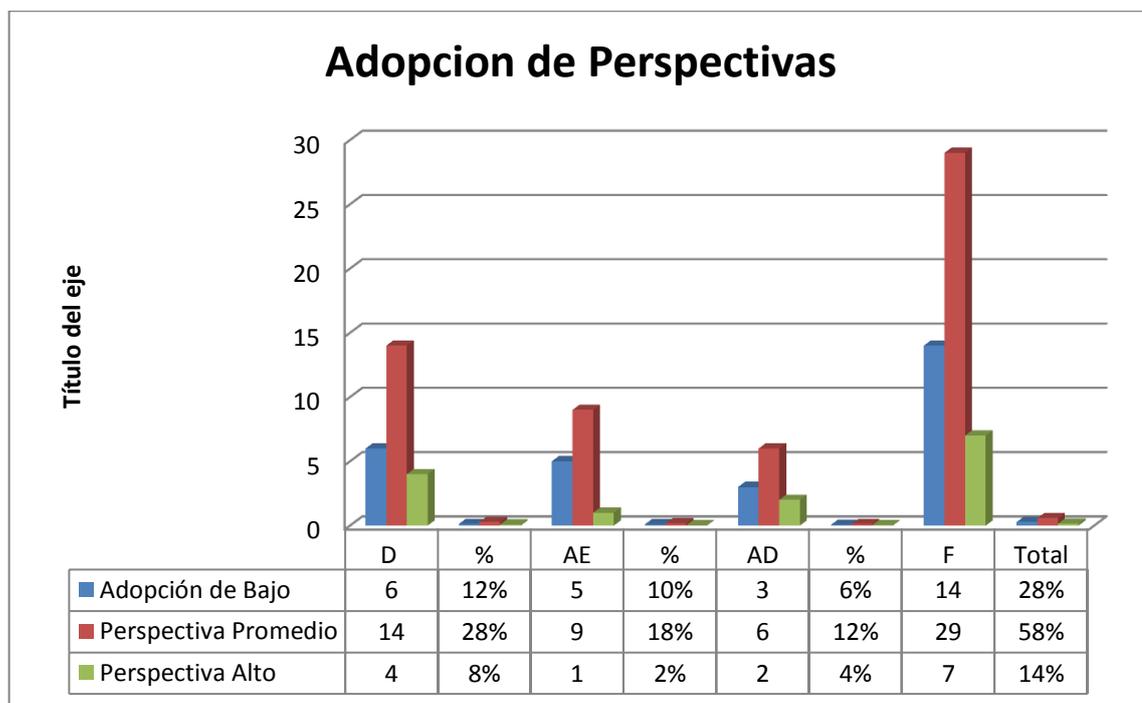


Figura 5 En la dimensión **adopción de perspectivas**, se aprecia que, en un **nivel bajo** en los docentes presentan un 12%, los auxiliares de educación un 10% y los trabajadores administrativos un 6%. En el **nivel medio** de empatía los docentes presentan un 28%, los auxiliares de educación un 18% y los administrativos un 12%. En un **nivel alto**, los docentes presentan un 8%, los auxiliares de educación un 2% y los trabajadores administrativos un 4%.

Esto nos refleja que el personal se encuentra en un nivel bajo muestran una menor flexibilidad cognitiva y más dificultad para comprender los estados de ánimo ajenos, lo que puede dificultar la comunicación y la interacción entre ellos. En consecuencia, muestran un estilo de pensamiento rígido, pueden quedar asociadas a déficits en las habilidades relacionales y comunicativas

Los trabajadores que se encuentran en un nivel alto indican pensamiento flexible y adaptable a diferentes situaciones, así como facilidad para la comunicación, la tolerancia y las relaciones interhumanas.

Tabla 5

Nivel de empatía en la dimensión **Comprensión Emocional** de los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

Dimensión	Nivel	D	%	AE	%	AD	%	F	Total
Comprensión Emocional	Bajo	6	12%	3	6%	2	4%	11	22%
	Promedio	14	24%	10	20%	8	16%	32	64%
	Alto	4	7%	2	4%	1	2%	7	14%
Total de Trabajadores		24		15		11		50	100%

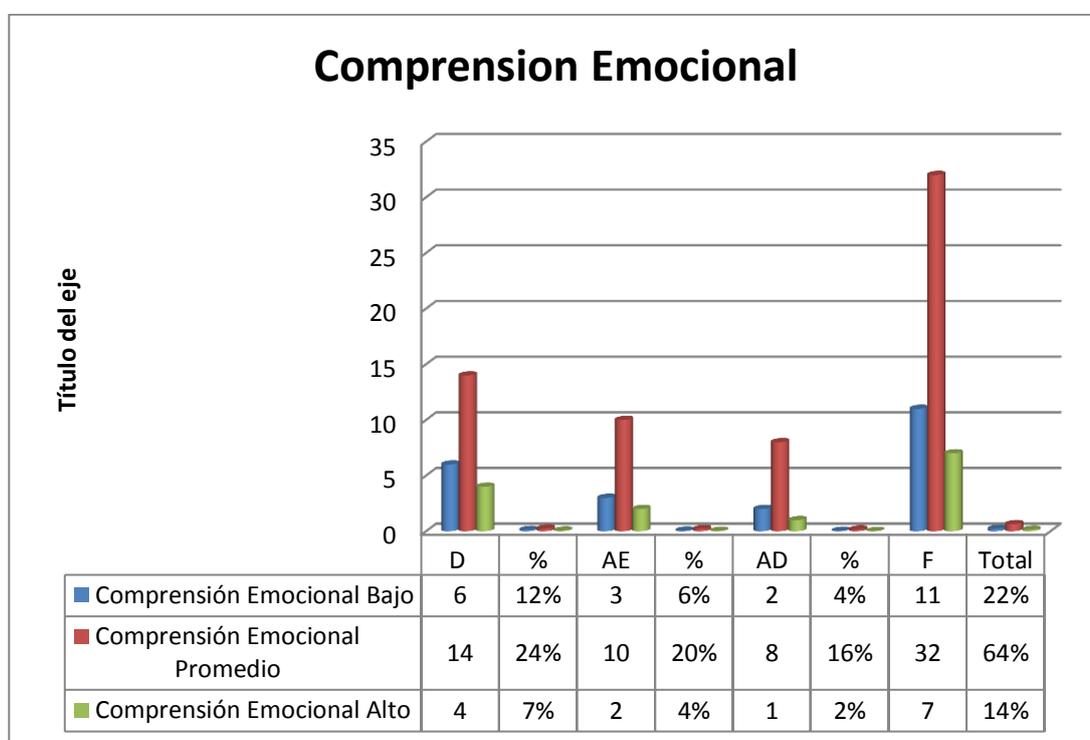


Figura 6. En la dimensión **Comprensión Emocional**, se aprecia que, en un **nivel bajo** de comprensión emocional en los docentes presentan un 12%, los auxiliares de educación un 6% y los trabajadores administrativos un 4%. En el **nivel medio** de comprensión emocional, en los docentes presentan un 24%, los auxiliares de educación un 20% y los administrativos un 16%. En un **nivel alto** de comprensión emocional, los docentes presentan un 7%, los auxiliares de educación un 4% y los trabajadores administrativos un 2%.

Esto nos indica que el personal del centro educativo presenta un nivel bajo proyectan pobres interacción grupal y pocas habilidades sociales, así como problemas emocionales, soporte social inadecuado y significativas dificultades de sus habilidades sociales.

El personal que muestra un nivel alto reflejan facilidad para la lectura emocional del comportamiento verbal y no verbal de los demás. Perciben una mejora en la comunicación, las interacciones y permite detectar emociones positivas y negativas. En la interacción con otros, refleja mayor control emocional.

Tabla 6

Nivel de empatía en la dimensión **Estrés Empático** de los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

Dimensión	Nivel	D	%	AE	%	AD	%	F	Total
Estrés Empático	Bajo	10	20%	7	14%	5	10%	22	44%
	Promedio	9	18%	5	10%	4	8%	18	36%
	Alto	5	10%	3	1%	2	4%	10	20%
Total de Trabajadores		24		15		11		50	100%

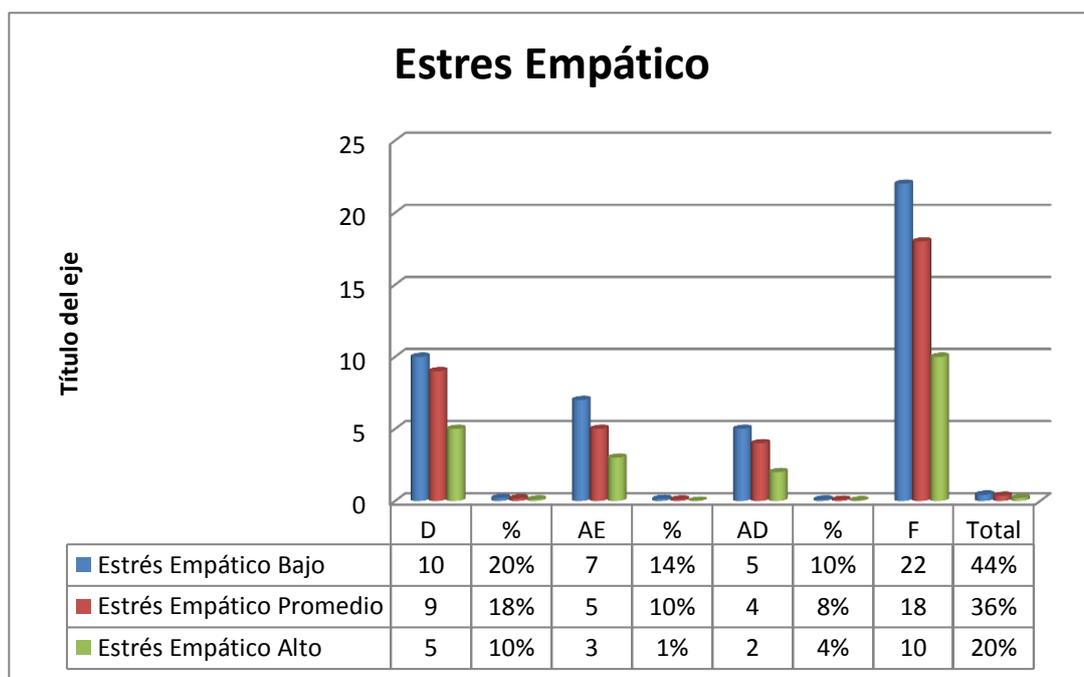


Figura 7 En la dimensión de **estrés empático**, se aprecia que, en un **nivel bajo** de estrés empático en los docentes presentan un 20%, los auxiliares de educación un 14% y los trabajadores administrativos un 10%. En el **nivel medio** de estrés empático, en los docentes presentan un 18%, los auxiliares de educación un 10% y los administrativos un 8%. En un **nivel alto** de estrés empático, los docentes presentan un 10%, los auxiliares de educación un 1% y los trabajadores administrativos un 4%.

Esto nos indica que los trabajadores que se encuentran en un nivel bajo, no se conmueven con facilidad, son poco emotivos, distantes y no tienen dificultad para distinguir sus necesidades y emociones de las de los demás, su red social está bastante disminuida, tienden a mostrar frialdad emocional, es decir, con grandes dificultades para conmoverse con lo que sucede a los demás, pudiendo tener repercusiones negativas en la interacción con los alumnos y trabajadores en general.

Los trabajadores con puntuaciones altas tienden a tener redes sociales de calidad y a ser emotivos y cálidas en sus relaciones, quizá con cierta tendencia a implicarse excesivamente en los problemas de los demás.

Tabla 7

Nivel de empatía en la dimensión **Alegría Empática** de los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

Dimensión	Nivel	D	%	AE	%	AD	%	F	Total
Alegría Empática	Bajo	11	22%	8	16%	6	12%	25	50%
	Promedio	8	16%	4	8%	3	6%	15	30%
	Alto	5	10%	3	6%	2	4%	10	20%
Total de Trabajadores		24		15		11		50	100%

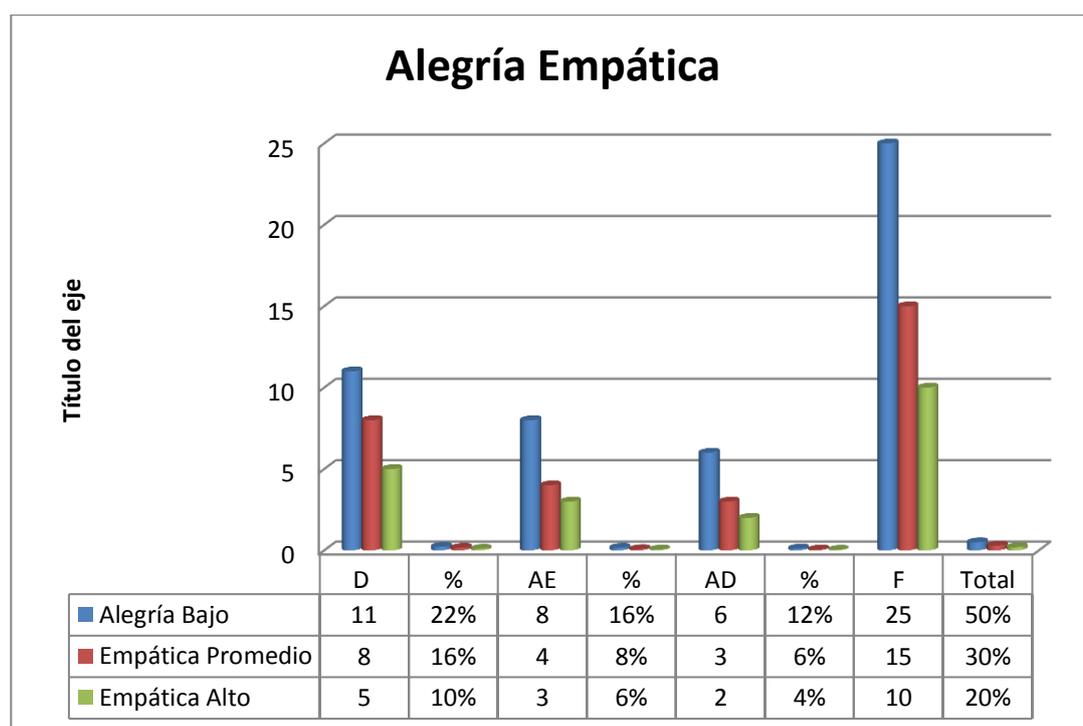


Figura 8 En la dimensión **alegría empática**, se aprecia que, en un **nivel bajo** de alegría empática en los docentes presentan un 22%, los auxiliares de educación un 16% y los trabajadores administrativos un 12%. En el **nivel medio** de alegría empática, en los docentes presentan un 16%, los auxiliares de educación un 8% y los administrativos un 6%. En un **nivel alto** de alegría empática, los

docentes presentan un 10%, los auxiliares de educación un 6% y los trabajadores administrativos un 4%.

Esto nos indica que los trabajadores que se encuentran en un nivel bajo muestran, una menor tendencia a compartir las emociones positivas de los demás, revela indiferencia ante los acontecimientos positivos que suceden a los demás. No sintonizan empáticamente se relaciona con red social de baja calidad.

Los trabajadores con puntuaciones altas tienen facilidad para alegrarse con los éxitos o acontecimientos positivos negativamente a la vida de la persona y que se llegue incluso a percibir el sufrimiento ajeno como mayor del que es en realidad.

4.3. Análisis y discusión de resultados

En las funciones de la psicología educativa, las percepciones de los niveles de empatía cumplen con una función importante como lo es la interrelación entre los alumnos, padres de familia y los docentes, auxiliares de educación y trabajadores administrativos comprendiendo en el estudio las áreas emocional y social, en cada uno de ellos y las acciones laborales del centro educativo.

En tal sentido, el propósito fundamental de la presente investigación se inclinó a determinar el nivel de empatía que presentan los trabajadores de la Institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.

El análisis de datos a nivel de empatía de los trabajadores reportó la valoración de la empatía en general un 46% de los trabajadores presentan un nivel de empatía baja, el 42% estuvieron categorizados en el nivel medio, finalmente un porcentaje de 16% que personificaron al nivel alto.

A nivel de los trabajadores, se aprecia que, en un **nivel bajo** de empatía, los docentes presentan un 22%, los auxiliares de educación un 14% y los trabajadores administrativos un 10%. En el **nivel medio** de empatía los docentes presentan un 18%, los

auxiliares de educación un 12% y los administrativos un 8%. En un **nivel alto** de empatía, los docentes presentan un 8%, los auxiliares de educación un 4% y los trabajadores administrativos un 4%.

Estos resultados concuerdan con los encontrados por Bustamante Guerra (2017) investigo en I.E.I. "Victoria Barcia Boniffatti" de la Institución donde trabajan 17 personas. (10 docentes y 7 auxiliares de educación) constituyen la muestra cuyas edades que fluctúan entre los 32 y 59 años; su experiencia laboral entre 6 y 37 años de servicio. Los resultados arrojaron que los docentes y personal educativo deben tener una buena capacidad creativa en sus actividades profesionales en la interacción con sus estudiantes, familiares y compañeros de trabajo.

El dato, en sí mismo, no es positivo ni negativo; simplemente, la sintonización con los educandos u otras personas

Un tercer estilo, que en cierto modo aún y rebasa los dos mencionados anteriormente, es el estilo empático intersubjetivo, caracterizado por la equilibrada aproximación cognitiva y afectiva a la realidad emocional ajena, que se generen dificultades y genere mayor confianza entre los estudiantes.

Con respecto a las dimensiones de la empatía. En la dimensión **adopción de perspectivas**, se aprecia que, en un **nivel bajo** en los docentes presentan un 12%, los auxiliares de educación un 10% y los trabajadores administrativos un 6%. En el **nivel medio** de empatía los docentes presentan un 28%, los auxiliares de educación un 18% y los administrativos un 12%. En un **nivel alto**, los docentes presentan un 8%, los auxiliares de educación un 2% y los trabajadores administrativos un 4%.

En la dimensión **Comprensión Emocional**, se aprecia que, en un **nivel bajo** de comprensión emocional en los docentes presentan un 12%, los auxiliares de educación un 6% y los trabajadores administrativos un 4%.

En el **nivel medio** de comprensión emocional, en los docentes presentan un 24%, los auxiliares de educación un 20% y los administrativos un 16%. En un **nivel alto** de comprensión emocional, los docentes presentan un 7%, los auxiliares de educación un 4% y los trabajadores administrativos un 2%.

En la dimensión de **estrés empático**, se aprecia que, en un **nivel bajo** de estrés empático en los docentes presentan un 20%, los auxiliares de educación un 14% y los trabajadores administrativos un 10%. En el **nivel medio** de estrés empático, en los docentes presentan un 18%, los auxiliares de educación un 10% y los administrativos un 8%. En un **nivel alto** de estrés empático, los docentes presentan un 10%, los auxiliares de educación un 1% y los trabajadores administrativos un 4%.

Estos resultados nos indica que los trabajadores tienen dificultad para conmovirse, son poco emotivas, distantes y no tienen dificultad para distinguir sus necesidades y emociones de las de los demás, su red social está bastante disminuida, tienden a mostrar frialdad emocional, es decir, con grandes dificultades para conmovirse con lo que sucede a los demás, pudiendo tener repercusiones negativas en la interacción con los alumnos y trabajadores en general. Estos resultados concuerdan con lo planteado por Martínez y Otero (2011:182)

En la dimensión **alegría empática**, se aprecia que, en un **nivel bajo** de alegría empática en los docentes presentan un 22%, los auxiliares de educación un 16% y los trabajadores administrativos un 12%. En el **nivel medio** de alegría empática, en los docentes presentan un 16%, los auxiliares de educación un 8% y los administrativos un 6%. En un **nivel alto** de alegría empática, los docentes presentan un 10%, los auxiliares de educación un 6% y los trabajadores administrativos un 4%.

Estos resultados nos indican que los trabajadores muestran, una menor tendencia a compartir las emociones positivas de los demás, revela indiferencia ante los acontecimientos positivos que suceden a los demás. No sintonizan empáticamente se relaciona con red social de baja calidad. Estos resultados concuerdan con lo planteado por Martínez y Otero (2011:182)

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se encontró en el total de la muestra un nivel de empatía general un 46% de los trabajadores en un nivel de baja, el 42% en el nivel medio, finalmente un porcentaje de 16% que personificaron al nivel alto.
- A nivel de los trabajadores, un **nivel bajo** de empatía, de 22% en los docentes, los auxiliares de educación un 14% y los trabajadores administrativos un 10%. En el **nivel medio** 18% en los docentes, un 12% los auxiliares de educación y los administrativos un 8%. En un **nivel alto** de empatía, los docentes presentan un 8%, los auxiliares de educación un 4% y los trabajadores administrativos un 4%.
- En la dimensión **adopción de perspectivas**, se aprecia que, en un **nivel bajo** en los docentes presentan un 12%, los auxiliares de educación un 10% y los trabajadores administrativos un 6%. En un **nivel alto**, los docentes presentan un 8%, los auxiliares de educación un 2% y los trabajadores administrativos un 4%.
- En la dimensión **Comprensión Emocional**, en un **nivel bajo**, los docentes presentan un 12%, los auxiliares de educación un 6% y los trabajadores administrativos un 4%. En un **nivel alto** de comprensión emocional, los docentes presentan un 7%, los auxiliares de educación un 4% y los trabajadores administrativos un 2%.
- En la dimensión de **estrés empático**, se aprecia que, en un **nivel bajo** en los docentes presentan un 20%, los auxiliares de educación un 14% y los trabajadores administrativos un 10%. En un **nivel alto** de estrés empático, los docentes presentan un 10%, los auxiliares de educación un 1% y los trabajadores administrativos un 4%.
- En la dimensión **alegría empática**, se aprecia que, en un **nivel bajo** de alegría empática en los docentes presentan un 22%, los auxiliares de educación un 16% y los trabajadores administrativos un 12%. En un **nivel alto** de alegría empática, los docentes presentan un 10%, los auxiliares de educación un 6% y los trabajadores administrativos un 4%.

5.2 Recomendaciones

- Implementar planes de prevención psicológica para generar en los trabajadores dinámicas que ayuden a mejorar las características de la empatía en la interrelación con el personal en diferentes estamentos.
- Estructurar y desarrollar un programa integral de intervención para los trabajadores, con el propósito de evitar el desarrollo de comportamientos negativos en el medio escolar.
- Proponer acciones de intervención emocional en los trabajadores para mejorar su estrés empático y alegría empática que están disminuidos y que son perjudiciales para el centro educativo.
- Proporcionar información adecuada y capacitar a los trabajadores de la comunidad educativa para que de esta manera puedan orientar y formar adecuadamente a los alumnos, padres de familias.

BIBLIOGRAFIA

- Briceño, M. (2013). Actitud ambiental y conducta prosocial en estudiantes de psicología en la Universidad Privada de Lima. (Tesis inédita de Licenciatura en Psicología). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú
- Bustamante, María (2017) Nivel de empatía en docentes y auxiliares de la I.E.I. "Victoria Barcia Boniffatti". Lima
- Castillo, A (2016) La enseñanza y el aprendizaje de la empatía para el trabajo social. Universidad Complutense de Madrid Facultad de Trabajo Social Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales
<http://eprints.ucm.es/36915/1/T37011.pdf>
- Coleman, J. y Hendry, L. (2003). Psicología de la adolescencia. Madrid: Morata.
- Cherubini, E. (2001) La función social de la empatía en la escuela. I Congreso Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades. Facultad de Filosofía y Humanidades. UNC.
<https://es.scribd.com/document/347705677/La-Violencia-en-Las-Aulas-Analisis-y-Propuestas-de-Intervencion-Piramide-Cerezo-Ramirez-Fuensanta-2001>
- Davis, M. (1996). History and definitions in Empathy. A Social Psychology Approach. Pp. 1-22. Boulder, CO: Westview Press.
- De León Rodas, M (2012). Empatía y asertividad en los estudiantes de Psicología. Universidad Mariano Gálvez de Guatemala

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://biblioteca.umg.edu.gt/digital/79990.PDF>
- Fernández-Pinto (2008) Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión anales de psicología 2008, vol. 24, nº 2 (diciembre), 284-298 © Copyright 2008: Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia

(España) ISSN edición impresa: 0212-9728. ISSN edición web (www.um.es/analesps): 1695-2294

http://www.um.es/analesps/v24/v24_2/12-24_2.pdf

- Gorostiaga, A., Balluerk, N y Soroa, G (2014). Evaluación de la Empatía en el ámbito educativo y su relación con la Inteligencia Emocional. Universidad del País Vasco. Facultad de Psicología. Departamento de Psicología Social y Metodología de las Ciencias del Comportamiento. San Sebastián. España. DOI: 10.4438/1988-592X-RE-2014-364-253
<file:///C:/Users/user/Desktop/MATERIAL%20EMPATIA/Empatia%20Estudio.pdf>
- Kerlinger, FN. (1979). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México, D.F.: Nueva Editorial Interamericana. Capitulo número 8 ('Investigación experimental y no experimental')
- Hernández, R. Fernández, C., Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F., México: Mc Graw Hill.
- López, B., Fernández, I. & Abad, J. (2008) Test de empatía cognitiva y afectiva. España. TEA Ediciones.
- Martínez, V y Otero, P (2011) La empatía en la educación: Estudio de una muestra de alumnos universitarios. Universidad complutense de Madrid. Revista electrónica de psicología 14, (4), 2011
<http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol14num4/Vol14No4Art10.pdf>
- Mejía Díaz, M (2012) Conducta empática en los estudiantes de las ciencias de la salud. Universidad de los andes. Mérida Venezuela. Universidad autónoma de Madrid facultad de medicina departamento de psiquiatría
https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9898/50769_mejia_de_diaz_maria_arnolda.pdf?sequence=1

- Mora Rodríguez y Herrera Salas. E (2003). La búsqueda de la cotidianidad del aula: una perspectiva etnográfica en un quinto año de una institución privada de la dirección regional de educación de San Carlos. Universidad Estatal a distancia. Costa Rica <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/930/1/La%20busqueda%20de%20la%20cotidianidad%20del%20aula%20un%20a%20perspectiva%20etnografica%20en%20un%20quinto%20.pdf>
- Stiefken, J. (2008). Altruismo y solidaridad en el estado de bienestar. (Tesis de Maestría en Psicología). Universitat Autònoma de Barcelona, Barcelona, España. Recuperado de: <http://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/9974/Treball%20de%20recerca.pdf?sequence=1>
- Salkind, N.J. (2013). *Métodos de investigación* (3a ed.). México: Prentice-Hall. Recuperado de <http://eva.sepyc.gob.mx:8383/greenstone3/sites/localsite/collect/ciencia1/index/assoc/HASHe5b1.dir/11050004.pdf>
- Tirapu-Ustárriz, J., Pérez-Sayes, G., Erekatxo-Bilbao, M. y Pelegrín-Valero, C. (2007). ¿Qué es la teoría de la mente? *Rev Neurol*, 44(8), 479-489. Recuperado de: <http://neurologia.com/pdf/web/4408/x080479.pdf>
- Vivas, García (2003). La educación emocional: conceptos fundamentales Sapiens. *Revista Universitaria de Investigación*, vol. 4, núm. 2 Universidad Pedagógica Experimental Libertador Caracas, Venezuela <file:///C:/Users/user/Desktop/MATERIAL%20EMPATIA/Educacion%20Emocional.pdf>
- Wispé, L. (1986) the distinction between sympathy and empathy: To call for a concept a word is needed. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 314-321

ANEXOS

Edad:.....Sexo-----Ciclo: -----Distrito:.....E. Civil;.....Hogar:...F...D...

A continuación encontrarás una serie de preguntas que hacen referencia a sus sentimientos y pensamiento en una variedad de situaciones. Indique como lo describe cada situación eligiendo la puntuación de 1 al 5 de acuerdo con la siguiente escala de valoración:

1= Totalmente en desacuerdo

2= Algo en desacuerdo

3= Neutro

4=Algo de acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

Lea cada frase cuidadosamente antes de responder. Conteste honestamente con lo que más le identifique, ya que no hay respuestas correctas o incorrectas. No deje ninguna frase sin contestar

		1	2	3	4	5
1	Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de los que me rodean					
2	Me siento bien si los demás se divierten					
3	No me pongo triste solo porque un amigo lo esté					
4	Si un amigo consigue un trabajo muy deseado, me entusiasmo con él.					
5	Me afectan demasiado los programas de sucesos trágicos					
6	Antes de tomar una decisión intento tener en cuenta todos los puntos de vista					
7	Rara vez reconozco como se siente una persona con solo mirarla					
8	Me afecta poco escuchar desgracias sobre personas desconocidas					
9	Me agrada ver que un amigo nuevo se encuentra gusto en nuestro grupo					
10	Me es difícil entender cómo se siente una persona ante una situación que no he vivido					
11	Cuando un amigo se ha portado mal conmigo intento entender sus motivos					
12	Salvo que se trate de algo muy grave, me cuesta llorar con lo que les sucede a otros					
13	Reconozco fácilmente cuando alguien está de mal humor					
14	No siempre me doy cuenta cuando la persona que tengo al lado se siente mal					
15	Intento ponerme en el lugar de los demás para saber cómo actuarán					
16	Cuando a alguien le sucede algo bueno siento alegría					
17	Si tengo una opinión formada no presto mucha atención a los argumento de los demás					
18	A veces sufro más con las desgracias de los demás que ellos mismos					
19	Me siento feliz solo con ver felices otras personas					
20	Cuando alguien tiene un problema intento imaginarme cómo me sentiría si estuviera en su piel					
21	No siento especial alegría si alguien me cuenta que ha tenido un golpe de suerte					

22	Cuando veo a alguien que recibe un regalo no puedo reprimir una sonrisa					
23	No puedo evitar llorar con los testimonios de personas desconocidas					
24	Cuando conozco gente nueva me doy cuenta de la impresión que se han llevado de mí					
25	Cuando mis amigos me cuentan que les va bien, no le doy mucha importancia					
26	Encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otras personas					
27	Entender cómo se siente otra persona es algo muy fácil para mí					
28	No soy de esas personas que se deprimen con los problemas ajenos					
29	Intento comprender mejor a mis amigos mirando las situaciones desde su perspectiva					
30	Me considero una persona fría porque no me conmuevo fácilmente					
31	Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mi están especialmente contentas sin que me hayan contado el motivo					
32	Me resulta difícil ponerme en el lugar de personas con las que no estoy de acuerdo					
33	Me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

AUTOR: Bach. HANDY ROMELIA TITO GARCIA **ESPECIALIDAD:** AREA EDUCATIVA

TITULO: “Evaluación de la empatía cognitiva afectiva en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la institución educativa. Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios”.

PROBLEMA	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MÉTODO	INSTRUMENTO
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de la empatía cognitiva afectiva en el personal docente, auxiliar de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión adopción de perspectiva en el personal docente, auxiliares de</p>	<p>En los últimos años se ha hablado mucho de la empatía y su importancia en diferentes ámbitos de la vida. Ser empático quiere decir tener la capacidad de ponerse en el lugar del otro y entender sus emociones. Esta habilidad resulta esencial para el desarrollo de una vida plena y se ha descubierto que ofrece grandes beneficios en el ámbito académico.</p> <p>Actualmente las instituciones de educación se encuentran involucradas en un cambio orientado hacia modelos educativos de calidad y de excelencia, en donde el alumno es eje central de un proceso pertinente de enseñanza-aprendizaje. De ahí la importancia de implantar normas y directrices en el marco</p>	<p>1 Objetivo General Es a partir de la pregunta expuesta anteriormente nos planteamos como objetivo general lo siguiente: Identificar el nivel de la empatía cognitiva afectiva en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios.</p> <p>2.Objetivos Específicos Identificar y describir el</p>	<p>Hipótesis general: El nivel de empatía cognitiva afectiva en el personal docente, auxiliar de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios, es significativo.</p> <p>Hipótesis específicas: El nivel de empatía en su dimensión</p>	<p>Es una variable entendida como la habilidad que nos permite saber cómo se sienten las otras personas, que es lo que están pensando, comprender las intenciones de los otros, predecir sus comportamie</p>	<p>3.1-Tipo de Investigación La investigación corresponde a un estudio de nivel descriptivo comparativa. Es descriptivo porque mide de manera independiente la variable, es decir, las características del nivel de la empatía cognitiva afectiva en el personal docente, auxiliar de educación y administrativo de la Institución</p>	<p>El TECA –Test de Empatía Cognitiva y Afectiva- es un instrumento de evaluación de la empatía en sujetos adultos que tengan al menos formación básica. Está constituido por 33 items y posee adecuadas propiedades psicométricas. Este test es una medida global de la empatía y proporciona información tanto de los componentes cognitivos como</p>

<p>educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión comprensión emocional en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la empatía</p>	<p>educativo de un Sistema de Gestión de Calidad. Las instituciones educativas proporcionan servicios que buscan satisfacer las necesidades y requerimientos de los alumnos, pero la competencia global creciente ha conducido a que las expectativas de los alumnos con respecto a la calidad en los servicios educativos sean cada vez más altas. Frecuentemente las especificaciones de estos servicios pueden no garantizar por sí mismas que los requerimientos de los alumnos se satisfagan consistentemente, y esto se puede presentar si existen deficiencias en el sistema de organización para brindar y apoyar un proceso de mayor calidad. No debemos olvidar que los clientes no siempre están satisfechos con la calidad y valor de los servicios que reciben y tienen la opción de elegir, en cierto modo, el centro</p>	<p>nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión adopción de perspectiva en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios</p> <p>Conocer y describir el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión comprensión emocional en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre</p>	<p>adopción de perspectiva en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios es significativo.</p> <p>El nivel de empatía en su dimensión comprensión emocional en el personal docente, auxiliar de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia</p>	<p>ntos y entender sus emociones, además</p>	<p>educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios</p> <p>3.2. Diseño</p> <p>Se trata de un diseño no experimental, transversal o transeccional, descriptivo, ya que busca identificar las variables medidas en su estado natural y en un momento determinado en el tiempo, sin manipulación intencional por parte de la investigadora (Hernández,</p>	<p>afectivos de la empatía por medio de cuatro escalas: Adopción de perspectivas, Comprensión emocional, Estrés empático y Alegría empática, a las que se agrega una puntuación total de empatía.</p>
--	---	--	---	--	--	---

<p>cognitiva afectiva en su dimensión estrés empático en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios?</p> <p>¿Cuál es el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión alegría empática en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de</p>	<p>donde se matriculan, pero resultaría satisfactorio para los usuarios ser atendido por personas competentes y empáticas para garantizar la calidad del servicio.</p>	<p>de Dios</p> <p>Conocer y describir el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión estrés empático en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios</p> <p>Conocer y describir el nivel de la empatía cognitiva afectiva en su dimensión alegría empática en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce</p>	<p>de Tambopata, departamento de Madre de Dios, es significativo.</p> <p>El nivel de empatía en su dimensión estrés empático en el personal docente, auxiliares de educación y administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios, es significativo.</p> <p>El nivel de empatía en su dimensión alegría empática en el personal docente, auxiliares de educación y</p>		<p>Fernández & Baptista; 2003).</p> <p>Diseño específico</p> <div data-bbox="1507 403 1742 467" style="border: 2px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>O → G</p> </div> <p>Sím bolo</p> <p>O Muestra de Trabajadores</p> <p>G Medición del Nivel de empatía.</p>	
--	--	--	---	--	---	--

<p>Tambopata, departamento de Madre de Dios?</p>		<p>Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios</p>	<p>administrativo de la Institución educativa Cap. Alipio Ponce Vásquez del distrito y provincia de Tambopata, departamento de Madre de Dios, es significativo</p>			
--	--	---	--	--	--	--