

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

**EMPATÍA Y HABILIDADES SOCIALES**

(Estudio realizado con coordinadoras de grupos de mujeres de Iglesia de Dios Pentecostés de América Eben-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango)

**TESIS DE GRADO**

**CARMEN CECILIA CAMPOS ALVARADO**  
CARNET 15481-13

QUETZALTENANGO, NOVIEMBRE DE 2017  
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

**UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR**  
FACULTAD DE HUMANIDADES  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA

**EMPATÍA Y HABILIDADES SOCIALES**

(Estudio realizado con coordinadoras de grupos de mujeres de Iglesia de Dios Pentecostés de América Eben-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango)

**TESIS DE GRADO**

**TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE  
HUMANIDADES**

**POR**

**CARMEN CECILIA CAMPOS ALVARADO**

**PREVIO A CONFERÍRSELE**

**EL TÍTULO DE PSICÓLOGA CLÍNICA EN EL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA**

**QUETZALTENANGO, NOVIEMBRE DE 2017**  
**CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

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

RECTOR: P. MARCO TULIO MARTINEZ SALAZAR, S. J.  
VICERRECTORA ACADÉMICA: DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO  
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN: ING. JOSÉ JUVENTINO GÁLVEZ RUANO  
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA: P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO: LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS  
SECRETARIA GENERAL: LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

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

DECANO: MGTR. HÉCTOR ANTONIO ESTRELLA LÓPEZ, S. J.  
VICEDECANO: DR. JUAN PABLO ESCOBAR GALO  
SECRETARIA: MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY

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

MGTR. LETICIA BEATRIZ LÓPEZ TELLO

## **REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN**

LIC. LUIS ANGEL MOIR SANDOVAL

## **AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO**

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTORA ACADÉMICA:	MGTR. NIVIA DEL ROSARIO CALDERÓN
SUBDIRECTORA DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	MGTR. MAGALY MARIA SAENZ GUTIERREZ
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ
SUBDIRECTOR DE GESTIÓN GENERAL:	MGTR. CÉSAR RICARDO BARRERA LÓPEZ

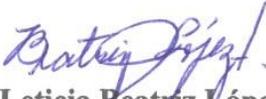
Quetzaltenango, 10 de octubre de 2017.

Ingeniera  
Nivia Calderón  
Sub Directora Académica  
Campus de Quetzaltenango  
Universidad Rafael Landívar  
Su Despacho.

Respetable Sub Directora:

Como Asesora del Trabajo de Tesis titulado: "EMPATÍA Y HABILIDADES SOCIALES" (Estudio realizado con coordinadoras de grupos de mujeres de la iglesia de Dios Pentecostés de América Eben-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango), elaborado por la estudiante CARMEN CECILIA CAMPOS ALVARADO, quien se identifica con carné No.1548113, previo a conferírsele el título de LICENCIADA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA, me permito informarle que esta tesis es producto de una amplia investigación bibliográfica y trabajo de campo, constituyendo un valioso aporte para todos los profesionales tanto de Psicología como de otras disciplinas por su contenido, por lo que a mi juicio está concluido y cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Rafael Landívar.

Atentamente,

  
**Mgr. Leticia Beatriz López Tello.**  
Asesora.

Leticia Beatriz López Tello  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
COLEGIADO No. 6,918



Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES  
No. 052212-2017

### Orden de Impresión

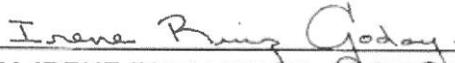
De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante CARMEN CECILIA CAMPOS ALVARADO, Carnet 15481-13 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 051453-2017 de fecha 24 de noviembre de 2017, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

#### EMPATÍA Y HABILIDADES SOCIALES

(Estudio realizado con coordinadoras de grupos de mujeres de Iglesia de Dios Pentecostés de América Eben-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango)

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA CLÍNICA en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 27 días del mes de noviembre del año 2017.

  
\_\_\_\_\_  
**MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA**  
**HUMANIDADES**  
**Universidad Rafael Landívar**

  
Universidad  
Rafael Landívar  
Tradición Jesuita en Guatemala  
Facultad de Humanidades  
Secretaría de Facultad

## **Agradecimiento**

- A Dios:** Mi Padre Celestial, quien da la sabiduría y Gracia para poder lograr el éxito en mi vida.
- A mis Padres:** Miguel Ángel Campos (en la gloria del Señor está) y Marina Alvarado viuda de Campos quienes siempre me motivaron a ser mejor persona y ahora como profesional me ayudan a ser alguien que brinde ayuda a otras personas.
- A mis Hermanos:** Viole, Lilian, Orfa y Bezaleel por el amor, apoyo incondicional, oraciones al momento de emprender este camino hacia el triunfo, por creer en mí como profesional.
- A mis Cuñados:** Gustavo Calderón, Kenny Ortiz y Yesica de Campos por el apoyo, de diferentes formas dando palabras de ánimo.
- A mis Sobrinos:** Eliab Calderón Campos, Miguel Calderón Campos, Dámaris Calderón Campos y Daniel Campos De León por ser fuente de inspiración y todo el amor que me han dado en todo tiempo.
- A Iglesia de Dios:** Pentecostes de América Eben-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango Por el apoyo al permitir la realización de trabajo de estudio.
- A Universidad Rafael Landívar:** Por brindarme el privilegio de ser parte de tan prestigioso centro educativo donde me forme como profesional.
- A Asesor de Tesis:** Mgtr. Leticia López Tello, por el apoyo incondicional, paciencia y la pronta culminación del proyecto de tesis.

**A Revisor de Fondo**

**de Tesis:**

Lic. Luis Ángel Moir, por el apoyo académico en la visión de fondo de la tesis.

## **Dedicatoria**

**A Dios:**

Por la sabiduría y gracia en los años de preparación.

**A mi Familia**

**Campos Alvarado:**

De alguna manera poder agradecerles a todos el amor y creencia que tuvieron de lo que podía lograr.

**A Universidad**

**Rafael Landívar:**

Poder devolver un poco de todo el conocimiento recibido.

**A los Lectores:**

Sirva de herramienta psicológica para el crecimiento y motivo para seguir en la capacitándose.

## Índice

	<b>Pág.</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Empatía.....	7
1.1.1 Definición.....	7
1.1.2 Aumento de la empatía.....	8
1.1.3 Las neuronas espejo y su conexión con empatía.....	9
1.1.4 Saber en qué momento empatiza.....	9
1.1.5 Reconocer a personas empáticas.....	11
1.1.6 Diferencia de género en cuanto a la empatía.....	12
1.1.7 Empatía en la mujer.....	13
1.1.8 Intercambio y estrategia en mujeres.....	14
1.2 Habilidades sociales.....	15
1.2.1 Definición.....	15
1.2.2 Orígenes de las habilidades sociales.....	16
1.2.3 Elementos de las habilidades sociales.....	17
1.2.4 Tipos de habilidades sociales.....	20
1.2.5 Habilidades sociales en las mujeres y su vinculación con la comunicación.....	21
1.2.6 Cómo mejorar las habilidades sociales en la adultez.....	22
1.2.7 Entrenamiento en habilidades sociales.....	22
1.2.8 Conocer al grupo de personas con las que se trabaja.....	23
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>26</b>
2.1 Objetivos.....	27
2.1.1 Objetivo general.....	27
2.1.2 Objetivo específicos.....	27
2.2 Variables o elementos de estudio.....	27
2.3 Definición de variables.....	27
2.3.1 Definición conceptual de las variables o elementos de estudios.....	27
2.3.2 Definición operacional de las variables o elementos de estudio.....	28
2.4 Alcances y límites.....	28

2.5	Aporte.....	29
<b>III.</b>	<b>MÉTODO.....</b>	<b>31</b>
3.1	Sujetos.....	31
3.2	Instrumento.....	31
3.3	Procedimiento.....	32
3.4	Tipo de investigación, diseño y metodología estadística.....	33
<b>IV.</b>	<b>PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>42</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>43</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>44</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>47</b>

## **Resumen**

La empatía es una comunicación emotiva de una persona hacia otra que en la vida diaria es ajena a ella, habitualmente demuestra que puede conectarse y responder de una manera adecuada a los menesteres del otro, como parte de las habilidades sociales que se debe poseer al estar a cargo de un determinado grupo; es decir que permite tener acercamiento a las conductas, formas de pensar, de actuar y emociones; estas son capacidades que se solicitan para el trato con las personas por lo que se debe conjeturar con ellas. Lo cual implicó cuestionar ¿Cuál es el nivel de empatía y habilidades sociales de las coordinadoras de grupo de mujeres? El estudio es de tipo cuantitativo con diseño descriptivo, trabajado con el proceso estadístico de significación y fiabilidad de medias aritméticas; y tuvo como objetivo identificar el nivel de empatía y habilidades sociales. Para medir la primera variable de estudio se utilizó el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva TECA y para la segunda variable habilidades sociales, se utilizó el test de escala de habilidades sociales EHS. Dicho estudio se realizó con 35 mujeres coordinadoras de Iglesia de Dios Pentecostes de América Eben-Ezer de Huehuetenango, se logró demostrar que el grupo investigado suele tener mayor empatía, en comparación con las habilidades sociales donde se tiene un nivel menor, por lo que se recomienda fomentar en ellas el desarrollo de las destrezas que ya poseen a través de talleres o conferencias.

Palabras clave: Empatía, habilidades sociales, mujeres.

## I. INTRODUCCIÓN

Encontrarse en la condición de otra persona significa reconocer que en alguna circunstancia de la vida se puede llegar a estar en la misma situación. Y al llegar a ese punto, comienza a establecer el auténtico conocimiento y una genuina fusión con los demás seres humanos. Se pueden dar cambios importantes en la vida de cada persona; y al hablar de empatía se dice que es esa capacidad de identificarse con alguien y participar de sus afectos, y en determinada contemporaneidad que se quiere convenir en mantener una vinculación estable y cordial con el individuo, es de sumo interés comprender lo que pasa la persona en dicho instante para poder brindar la ayuda que esta necesite, para ello también se hace imprescindible poseer ciertas habilidades sociales para poder lograr que las otras personas se sientan comprendidas en determinada situación que puedan experimentar, para alcanzar una transformación en el estilo de vida que llevan; de este modo se puede expresar que la labor que realizan las mujeres coordinadoras dentro de las reuniones semanales a las que asisten, para brindar apoyo, podría tener mayores resultados porque muchas más mujeres querrán ser parte del grupo de coordinadoras, ya que las mismas pueden poseer una buena escucha activa con las demás, todo eso con el fin de obtener mejoras en las reuniones.

Las habilidades sociales son un arte de vinculación con otros sujetos y el ambiente que le rodea, son conductas adecuadas para conseguir el propósito ante situaciones sociales específicas, sirven para desempeñarse adecuadamente ante terceros, son formas de relacionarse tanto verbal como no verbal, permiten que se obtengan mejores resultados en la misión que pueda ejercer una persona en las reuniones, como ya se refirió anteriormente el saber escuchar de manera atenta al semejante es parte de la empatía, pero es necesario saber generar preguntas exactas y adecuadas en la oportunidad de una charla y así poder continuar con la conversación, todo esto genera mejores resultados en el trabajo que se realiza; parte de las habilidades sociales conllevan el que se pueda involucrar el talento o las capacidades que tengan las demás personas dentro de las reuniones, donde se puede incluso descubrir el talento de las otras para generar un nuevo grupo que posea dichas habilidades sociales u otras más.

Es por ello que esta investigación pretende identificar los niveles de empatía que existen en las coordinadoras y si están en desarrollo las habilidades sociales necesarias para dirigir las reuniones en las que participan, se planteó en un entorno religioso, dado que cada día las mismas son buscadas por un número grande de seguidoras, por apoyo emocional, ser escuchadas, encontrar un lugar que les genere confianza para poder hablar de temas que les afectan en algún momento y/o circunstancias de la vida que les pueda causar un malestar, de igual forma poder expresar los sentimientos y emociones, con la confianza de que dichas coordinadoras están capacitadas para poder brindarles sostenimiento en las áreas antes mencionadas dado que a nivel nacional se ha estado experimentado en los últimos años momentos de circunstancias difíciles en donde se debe recordar esa importancia de sentir el dolor ajeno y más para aquellos que se dedican al estudio de la salud emocional deberán poseer aptitudes de empatía y buenas habilidades sociales. Seguidamente, se presentan algunos estudios anteriores de autores que han conducido las variables antes descritas.

Bermejo (2011) en el artículo Empatía y eempatía de la revista Humanizar de edición anual establece que el paso de la empatía a la simpatía es una amenaza sencilla en espacios terapéuticos. Un representante de salud o social que quiere ayudar al otro debe estar atento a prevenir las posibles tendencias a deslizarse desde la comprensión del otro hacia el reconocimiento con él. En este estudio se dice que la eempatía trata de normalizar la amplitud empática no solo en sentido de potenciar la aptitud de comprensión, sino también en el sentido de amurallar cierta práctica de sobredosis de intervención en el período que esta puede ser perjudicial para el otro o para la misma. Por lo tanto si la marca de repercusión de un individuo que se coloca en postura empática con otra no es correcto, se acelera la fatalidad de caer en lo que Carmen Berry llama la trampa del mesías: amar y colaborar con los demás olvidándose de amar y ayudarse a sí mismo.

Rohr (2012) en el artículo Desafiando la empatía en un contexto traumatizante que aparece en la revista de Psicólogos No. 5 del mes de abril, comenta que con el apoyo de un caso, las dificultades y probabilidades para el entendimiento del trauma complejo durante una supervisión, proyectándose en cómo cambiar la empatía en discernimiento sustentado en emociones y así encontrar otras perspectivas para la solución de problemas. Se acentúa, no

obstante, que el conocimiento del trauma debe ser parte del discernimiento sólido de la teoría del trauma clínico. Este estudio fue realizado en un taller de supervisión grupal en Guatemala en donde la empatía, encajada en oposiciones fuertes de contratransferencia, necesarias para entender lo que se decía, pero esta medida de la empatía hacia el entendimiento emocional no puede describirse solamente en términos de trascender límites porque no acararía el progreso de conflicto. Se concluye que se necesita que además de entender el trauma, es muy significativo que los expertos psicólogos sociales que se desenvuelven en sociedades con traumas estén conscientes que el trauma no solamente durará como una memoria presente de lo que pasó y que afectará la estructura en que se percibe el mundo.

Revista PsicoActiva (2014) en el artículo Empatía diferencia entre hombres y mujeres disponible en internet refiere que en un descubrimiento admirable de un reciente estudio publicado en la revista Psychoneuroendocrinology (Tomava et al., 2014), se ha logrado observar que los varones en el período que están estresados, se tornan más egoístas y menos capaces de discernir las emociones y las intenciones de otros, mientras que las mujeres en la misma situación, reaccionan de forma totalmente contraria, se tornan más empáticas y menos egoístas, los investigadores realizaron el estudio para conocer en qué instante los hombres sufren estrés y como se pueden centrar mucho más en las necesidades y en sí mismos, debido que, de alguna forma, en el período se está estresado no se cuenta con los recursos cognitivos para pensar en los demás. Lo que les sorprendió realmente fue que los resultados sólo pueden atribuirse a los hombres, pero no las damas, quienes se transformaron en realidad menos egoístas bajo disposiciones de estrés. En el experimento que elaboraron, los participantes fueron sometidos a estrés en una variedad de formas, por ende se concluyó que las mujeres son más empáticas ubicadas en etapas estresantes.

Faruña (2015) en la revista L de liderazgo en el artículo significado y tipos de empatía disponible en internet, comenta que en ocasiones la compasión, el altruismo, incluso la simpatía son empleadas como sinónimos, en la ocasión que la realidad significativa de empatía no es el mismo, por lo tanto es considerable destacar que la empatía se percibe con comprender la sensibilidad de alguien en particular ante una determinada situación son posibles, aunque las personas en sí mismas en una situación actuarían de distinta forma o

con otros sentimientos desiguales. Hoy muchos saben que los sujetos se comunican y transmiten cantidades grandes de información mediante la comunicación no verbal. Es tanta la averiguación transmitida que en base a esa información, se puede llegar a conocer lo que pasa dentro de las mismas, lo que sienten, lo que está en el discernimiento de otros individuos. Se dice entonces que un sujeto puede extender la capacidad empática en el recorrer de la vida en que observa con detalle a las demás personas, mientras habla con ellos, prestándoles atención, y con valentía en colocarse en su lugar para sentir lo que ellos experimentan.

Parra (2016) en el artículo ¿Las mujeres son más empáticas que los hombres? que aparece en la revista Xataka Ciencia disponible en internet del mes de febrero, refiere que las damas son más perceptibles, empáticas, transigentes y consideradas con los detalles psicoemocionales que les rodean, es una idea tan afianzada que aparenta ser cierta. Pero, si bien queda claro es que algunas pruebas parece que arrojan ventajas en el cerebro femenino a la hora de descifrar las manifestaciones faciales de pavor y repugnancia, la búsqueda al respecto sugiere que se han engrandecido estas diferencias de género, entre los dos sexos a menudo se han presentado como diferentes a lo largo de la historia. La moderna neurociencia, sin embargo, encuentra cada vez más similitudes entre los cerebros de ambos sexos, aunque ya varios autores han comentado que si existe diferencia entre ambos cerebros, continúa el interés para muchos estudiosos con respecto al mismo tema, por lo que aún es prematuro aseverar que las mujeres son más sensibles o empáticas que los hombres.

González (2009) en la tesis titulada Las habilidades sociales que se potencializan y son utilizadas por los hijos adolescentes de mujeres dependientes a la pareja, dentro la sociedad guatemalteca es una investigación de tipo descriptiva, cuyo objetivo fue evidenciar cuáles son las habilidades sociales desarrolladas en adolescentes, hijos de madres con una dependencia hacia la pareja con un muestrario de 4 mujeres adultas comprendidas entre 30 a 50 años y 10 adolescentes entre 13 a 17 años de ambos sexos, con una totalidad de 14 sujetos, se utilizó I.C.D.E (Cuestionario de Dependencia Emocional). Se concluyó que las mujeres con oportunidad de estudio demostraron tener márgenes débiles en relación con la pareja, puede ser éste uno de los problemas a considerar, debido a que posiblemente el

intercambio que mantienen con su conyuge gira entorno al sentido de pertenencia que necesitan para sentirse útiles, y que de alguna manera es transmitido a los descendientes quienes tienen una postura sumisa.

Quijada (2013) en el artículo El cerebro de las mujeres está mejor preparado para hacer varias cosas a la vez de la revista electrónica ABC Sociedad, comenta que en un estudio hecho en base a la conectividad entre diversas zonas del cerebro del hombre y la mujer se confirma que existen diferencias de comportamiento. El estudio fue realizado con una muestra de 949 sujetos, con edades englobadas entre los 8 a 22 años, de ambos sexos de los cuales 521 fueron mujeres y 428 hombres, se utilizó una técnica relativamente nueva de resonancia magnética, las imágenes con tensor de difusión, que permite visualizar los filamentos que enlazan distintas extensiones del cerebro. En el estudio se concluyó que las mujeres sobresalen en atención, memoria verbal, retención de rostros y test de habilidades sociales, por el lado opuesto los hombres poseen mayor habilidad en procedimiento espacial y velocidad sensoriomotora.

García (2013) en el artículo ¿Sabes cuál es la inteligencia que te ayuda a cuidar tus relaciones sociales? de la revista electrónica La mente es maravillosa, menciona que, la empatía y la habilidad para construir relaciones sociales son los atributos que integran la inteligencia interpersonal, que determina como un prototipo o una alternativa que se tiene de los amigos o de la pareja y es también en gran proporción la responsable de los éxitos laborales o académicos que pueda tener una persona. Las competencias que se acrecientan por medio de las habilidades sociales, aquellas que se asocian a la popularidad y el liderazgo, responden a las destrezas que se utilizan para distinguir y conducir, dialogar y resolver conflictos o cooperar y colaborar en equipo. Si observa al alrededor, se puede encontrar este modelo de inteligencia en esta categoría de personas con particular sensibilidad, con habilidades sociales concretas y que suelen tener afinidad con todo el mundo. Por lo tanto aumentar la inteligencia interpersonal ayudará a contactar los sentimientos personales y el de los que los rodean.

Dalmau y Gimeno (2015) en el artículo sobre las habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación, comentan que las habilidades sociales permiten asociarse con otro prototipo

de gente sin oposición y que de esta interrelación se obtengan resultados buenos y benéficos a todas las personas que participan en este trato o conexión social, es decir, habilidad social es todo proceder o conducta que lleva a un individuo a declararse e interrelacionarse de una manera pertinente y certera. Ortí, psicóloga y miembro del equipo de coordinación de la fundación (Isonomia) habla de la filosofía de la vida independiente, entendida como la capacidad individual de tomar las propias resoluciones, cosa que también pueden hacer los individuos con una capacidad distinta e importante si cuentan con la comparecencia personal y otros recursos que necesitan para adjudicarse el registro de sus vidas. En este discurso se recordó la trascendencia del buen control de la inteligencia emocional y finalmente se hizo un revisión de las habilidades de autonomía personal, de las habilidades sociales y habilidades de autorregulación, por lo que se llegó a la terminación que los escolares han desarrollado un aspecto positivo ya que han ensanchado su capacidad de desarrollarse en varios contextos.

Universia.net (2016) en el artículo Habilidades sociales para empoderar a las mujeres y aumentar su salario, disponible en internet indica que un estudio reveló que gracias a esta clase de habilidades la brecha salarial entre ambos sexos disminuyó, recientemente el *Pew Research Center* en Estados Unidos expuso que este rechazo de las mujeres salen fortalecidas.

Lo que al inicio parecía una elección impuesta se tornó a favor de ellas. Dadas las circunstancias actuales del procedimiento de fabricación de Estados Unidos, las carreras en las que predominan las habilidades sociales y analíticas resultan más divulgadas que las que buscan habilidades físicas, manuales y matemáticas, que generan así condiciones convenientes para las mujeres en estos ámbitos descartados por los hombres. Pese a estos avances, la brecha salarial determina que las féminas ganen un 20% menos que los hombres si se menciona los salarios anuales para personas que trabajan en una duración completa durante todo el año.

Los analistas atribuyen esta desigualdad a la educación machista que estimula la discriminación de clase, y a las pausas que habitualmente realizan las damas en sus carreras laborales con el equilibrado interés de dedicarse a tareas del hogar y/o meticulosidad de los hijos.

## **1.1 Empatía**

### **1.1.1 Definición**

Moya (2014) define que es una amplitud fundamental para aclarar de aspecto adecuado en la sociedad, permite comprender mejor a los demás y apoya a obtener tanto el éxito personal en las vinculaciones con familiares y los amigos, como el profesional, para beneficiar que sea más sensible a los menesteres y deseos con quienes se trabaja. La gente más empática tiene mayor probabilidad de ser más feliz, es certero que con tantos privilegios, como apoyar a otro grupo de personas, optimizar las conexiones interpersonales, o sentirse satisfecho consigo mismo, la empatía es un asunto poco analizado. Basándose en recientes estudios científicos, demuestra la trascendencia de la empatía y ayuda a comprenderla, para poder así comprender a los demás para extender los beneficios a la sociedad, de hecho la enseñanza en empatía es la mudanza hacia la no violencia, porque ayuda a la tolerancia, al poder compartir, el respeto y la solidaridad, al considerar de lo escasamente estudiado que es la empatía en cuestión de trabajo viene a ser de importancia para poder discernir lo que experimenta la otra persona sin que se llegue a tomar el lugar en que se halla la persona afectada, con el fin de poder brindar un apoyo desinteresado, demostrar que se está ahí para ser oportunos y ser de consuelo por llamarlo de alguna forma.

Goleman (2008) indica que la empatía se deriva del término griego, *empathia*, es la amplitud para manifestar el área emocional con los demás, donde la conciencia del mismo ofrece la cualidad de ser más humanista, tarea que se solicita en el instante en que se labora con sujetos que no saben cómo manejar cierto tipo de conflictos que puedan causarle algún dolor emocional. Al distinguir la experiencia peculiar de otras personas, conduciéndose al observar las circunstancias experimentadas, es decir es una disposición mental, en donde hay un reconocimiento y entendimiento de la actitud con el ánimo para poder tener una perspectiva distinta de lo sentido por el otro, en donde la persona que brinda apoyo emocional debe atender la propia personalidad y no vivir una contratransferencia respecto a las propias emociones o sentimientos, en el instante en que un individuo pretende brindar el sostenimiento a otro ser que pueda estar en una situación dolorosa se debe comprender que no

es que se trata de reflejar el dolor propio ante el padecimiento ajeno, es saber concebir y contribuir a encontrar una salida ante tal momento.

### **1.1.2 Aumento de la empatía**

Carpena (2015) menciona que se aumenta en un entorno en donde las necesidades emocionales de los más pequeños son entendidas y atendidas, al mismo tiempo que se fomenta el vínculo emocional igualmente con otros y se tienen ocasiones para practicar el entusiasmo compasivo. El alejamiento empático de quien da formación educacional tiene un papel clave precisamente a que puede, o no, entregar marcos indicados, además de generar un modelo empático, en el período de quien transmite la vida interior incluso a los más pequeños facilita el interés por comprender la interioridad de otros, la razón es que los niños en la etapa de crianza serán guiados en gran parte por el ejemplo que reciban de los progenitores, y por ende educadores y educadoras deben tener conciencia de los correspondientes sentimientos y saber comunicarlos. Es algo que se va dar desde que el ser humano es pequeño para que en realidad exista la destreza de ser empático, al instante que se llegue a una edad adulta la persona pueda haber desplegado habilidades empáticas, para ser en sí mismo una persona capaz de afrontar los propios conflictos.

Al exteriorizar a los niños y jóvenes en una atmosfera de amor y compasión, tanto en casa como donde se estudia, con padres y maestros que los entienden, consideran y se intranquilizan por el bienestar, se genera un poderoso impacto educativo, educar con los hechos más que con las palabras, dado que esta formación se desarrolla desde que se es un bebé, es de aprovechar la oportunidad en que se provoca el llanto en los pequeños, porque tienen expresiones de lenguaje no verbal y son atendidos, estos desplegarán una capacidad de ser empáticos porque de una u otra manera ellos fueron comprendidos en el aprendizaje; es necesario aludir que la función de las neuronas espejo consiste en copiar los movimientos que observan en las otras y en imitar las acciones o al menos tener el impulso de hacerlo. Es necesario explotar las cosas que se hacen a diario de manera natural e inventar también momentos ocasionales para extender el talento de empatía en los menores de edad, para poder orientar hacia el discernimiento y asentimiento de lo complejo con el cometido de saber escuchar las diferentes perspectivas, con la idea de proyectar otros panoramas.

### **1.1.3 Las neuronas espejo y la conexión con empatía**

Moya (2013) refiere que para pretender asimilar lo que ocurre al instante que se contagia de los enternecimientos de otras personas, algunos estudiosos han ido en busca de esas fracciones del cerebro y las neuronas que tienen la participación en la misma, dado que estas se tratan de las neuronas espejo, nombre que se le ha dado a las que se activan en las ocasiones que se observa detenidamente lo que se hace, distingue o se observa, dicho de otra manera estas son las que se manifiestan al momento de ser empático, por lo que actúan con el mismo proceder.

Estas son las que permiten comprender el propósito que pueda tener otra persona, lo que es primordial para la empatía. De una u otra forma hacen que sea posible que se pueda imaginar lo que va a acontecer y tratar de descubrir, aunque sea inconscientemente; todo este trabajo se desarrolla en ciertas áreas del cerebro como la ínsula, las áreas emocionales del sistema límbico en particular la amígdala cerebral que es una organización límbica donde se haya gran respuesta a los rostros, es decir que la empatía se activa a través de las neuronas espejo en la duración que se observa las expresiones de las emociones.

Entonces se cuestiona ¿Se pueden bloquear las neuronas espejo? Breithaupt (2011) indica que después de realizar algunos estudios se halló en los años posteriores un nuevo grupo de neuronas que al parecer tienen la tarea de reprimir el dinamismo de las neuronas espejo, aunque en realidad se sabe muy poco de estas otras neuronas el investigador, Iacoboni hizo estudios con quinientas neuronas de pacientes que padecían epilepsia, este desempeño de las llamadas superneuronas espejo es un registro que permite hacer la diferenciación entre sí mismo y los demás. Al refrenar a la incitación propia estas neuronas les dicen a las neuronas espejo y a las neuronas motoneuronas que no deben repetirse el movimiento antes visto. Es posible entonces que existan varios filtros que reserven la compasión para personas de un determinado grupo.

### **1.1.4 Saber en qué momento empatiza**

Delgado (2014) comenta que en diversas situaciones de las amistades con otros no se acostumbra a expresar verbalmente lo que se siente, aunque se expresa de forma continua por medio del lenguaje no verbal y paraverbal; la destreza de percibir estas maneras sutiles de

hablar tiene una vinculación con las competencias de las emociones, como el comprenderse a sí mismo y el autocontrol, de forma que si no se tiene la aptitud de percatarse de lo que pasa dentro de sí mismo y no permitir que se desborden en el instante menos indicado, ya esto puede llegar a causar momentos incómodos debido a que en ese punto la persona que pasa por proceso de dolor no sepa que lo que sucede en dicho instante, y se pierda esa buena comunicación práctica con las demás personas; se habla entonces de una colaboración interior del individuo que se abre en habilidades concretas como el saber escuchar, una respuesta acertada en el período indicado, reconocer las expresiones emocionales por medio de lo que refleja el rostro del otro, sin necesidad de hacer preguntas incómodas o innecesarias.

Ese punto en que fluyen las palabras de la persona como comprender, ponerse en el lugar de la otra persona, comentarle que se alegra con ella, observa la preocupación de los demás, trata de ver más allá de lo que refleja el rostro del otro ser humano, se manifiesta acercamiento, es en esa etapa en que los otros pueden llegar a sentir que alguien comprende la posición de modo correcto y sensible para hacerle más fácil el dolor de la experiencia que pueda sentir y que se puedan notar que tienen aceptación, para obtener mejor información de calidad de esta manera se puede llegar a entender, (no sentir el mismo dolor que siente la otra persona) de mejor manera los sentimientos, de este modo minimizar el sentimiento negativo para generar una mejor comunicación. Ahora, queda claro con lo dicho anteriormente que es adecuado tener en cuenta que nunca se puede conseguir entender en su totalidad a la persona, porque cada una vive el dolor o sufrimiento de diferente manera, lo que unos pueden llegar a ser es expresar como han manejado dichas experiencias y ser de un soporte para el doliente.

Tabla Núm. 1

Formación de las capacidades empáticas

Acción empática planificada
Compartir sentidamente las emociones de otra persona
Comprensión de pensamientos y puntos de vista diferentes a los propios
Identificación cognitiva de las emociones de los demás
Contagio de las sensibilidad corporal y emocional

Fuente: elaboración propia

### **1.1.5 Reconocer a personas empáticas**

Bacom y Dawson (2009) mencionan que dichos semejantes tienen la capacidad para simplificar igualmente, investigar y analizar lo que ocurre desde el interior de los individuos que pueden llegar a conocer el sentimiento y emoción de los demás ya que se habla de seres humanos altamente sensibles. Estas son sujetos que si fortalecen su inteligencia interpersonal, muestran apertura y aprecian las aportaciones de los otros podrán comenzar relaciones fantásticas, a la vez empáticas y armoniosas, requerido a que han pasado por procesos dolorosos saben entender de mejor manera también; este tipo de personas se conectan con otros, entienden a la perfección los pensamientos y sentimientos de otros, aceptan las opiniones y preocupaciones de otros como valiosas e importantes, son sensibles con los menesteres de terceros, valoran de verdad un vínculo con otras personas, esta clase de individuos pueden llegar a comprender las razones del comportamiento de los demás en determinada situación, no necesariamente que esperen una recompensa ante un acto de bondad, eso mismo les genera apertura dentro de una sociedad.

Las relaciones fabulosas son esas en donde se siente que se puede conectar en realidad con las otras personas, y comprender con claridad los pensamientos y sentimientos con el que se trabaja, esto solo se puede generar debido a que existe empatía de ambos lados; se aprueban opiniones y molestias como importantes por las partes involucradas, es decir que se es sensible a la necesidad que se presenta, también de igual manera respetuoso con la opinión de otros, las personas empáticas pueden entender esto; se tiene gran valor y respeto tanto del uno como del otro; con referencia a lo anterior, se puede llegar a reconocer esta clase de personas en donde se labora al preguntar si algunos actos están bien o están mal y esto no va a causar molestia en las personas porque se busca que tanto una parte como la otra sean apoyadas para sentirse valoradas y aceptadas como tal, debido a que se ha generado la confianza entre las dos partes, también se puede reconocer esta clase de persona empática en grupos de apoyo sociales porque en dichas reuniones pueden ser buscados por otros para sentir la contigüidad de las mismas.

Figura núm. 1

Competencias básicas de la empatía



Fuente: elaboración propia

### 1.1.6 Diferencia de género respecto a la empatía

Acosta (2008) menciona que las desigualdades de género se han estudiado en diversas oportunidades por lo que no resulta fácil extraer desenlaces claros al respecto dado que los frutos de los estudios no son absolutamente conscientes, la mayor razón de ello es que algunos estudios que dicen medir la empatía no siempre parten del mismo concepto, como ya se ha mencionado anteriormente la empatía es un contenido poco estudiado y más aún en el período que se habla de esa diferencia entre ambos sexos, y esta tendencia se le atribuye a las mujeres porque se les considera las mayores educadoras de los hijos, de alguna forma lo que se ha evaluado no ha sido la empatía, más bien se ha estudiado como se ven las cosas desde otro punto de vista dicho en otro forma, no se ha estudiado el proceso de ponerse en el lugar de otro. En el tiempo que se mide tocante a la empatía como respuesta afectiva puede entonces hablarse de diferencia de género a favor de las mujeres, dado que los estudios relacionados al tema descubrieron que se dan diferencias bastante amplias a favor de las féminas en los índices que manifiestan empatía.

¿Cómo se pueden explicar las desigualdades frecuentes entre ambos sexos en la querencia a experimentar la empatía? No se debe desestimar las diferencias genéticas; no obstante se debe tomar en cuenta que la sociedad tiene un papel importante, por las funciones que asigna a

cada sexo, y por ende aún hoy día deben estar siempre atentas a los menesteres que presentan los varones, porque se recalca que la atención y los cuidados están a cargo de las mujeres únicamente por tal razón la empatía se ve mayormente desarrollada en las mujeres que en los hombres, ya que a los varones se les ha delegado una parte de dureza afectiva, no debe entonces asombrar que en los hombres exista menor sensibilidad empática, esto hace alusión a que la sociedad le puede conferir a las mujeres hacer uso del papel de ser más empáticas.

Muchos estudios se han realizado referente a si mujeres u hombres son mayormente empáticos y se ha llegado al desenlace de que ambos tienen el mismo nivel de empatía aunque son las mujeres las que llegan a ser más emocionales y lo manifiestan de mayor forma, esto según lo revelan diversos creadores de libros mencionados, los estudios revelan que el sistema de los componentes psicológicos que son parte de la empatía es igual en ambas categorías, de hombre y de mujer, aunque en el período de conocer la empatía de manera más profunda, se ha mostrado que las de sexo femenino tienen mayores niveles en todas las jerarquías que componen la empatía salvo en la indiferencia, es simplemente que es asunto de la conformación que se da desde la infancia la que hace que se desarrolle más en las damas, esto puede darse a que la mujer ha sido formada de manera más sentimental que el hombre.

### **1.1.7 Empatía en la mujer**

Font (2010) comenta que las mujeres son hechas de una materia muy singular que las hace ser vigorosas en el instante que les necesitan serlo y suaves en el tiempo que es necesario, a este componente se le llama empatía, y es que les toca responsabilizarse de las emociones de otros y hasta auxiliar a los mismos, tales como familia, vecinos, conocidos de trabajo llegan a gozar de esa virtud que desarrollan las mujeres desde que son menores de edad, generaciones anteriores fomentan a las damas a ser amables con el sexo opuesto, por otro lado las promueven a enfrentarse con las demás mujeres para generar en el cerebro de manera inconsciente la competencia con las del mismo sexo y empatía con el sexo opuesto. Aunque muchas veces los hombres llegan a pensar que la empatía en la mujer es sinónimo de debilidad, porque la mujer tiende a ser dada al llanto con más sencillez, dado que la mujer admite y expresa mayormente de manera visible lo que siente.

En muchas oportunidades los hombres llegan a pensar que la empatía es fragilidad, y esta al contrario es una gran vitalidad que todos deberían aplicar y ensayar para poder incluso mejorar la calidad de vida de todos, el trabajo consiste en entender el concepto y luego transferirlo para que las relaciones sean emotivas, como lo dicho anteriormente, antes es un trabajo de la educadora (en este caso mujeres) ellas mismas debieran fomentarlo también en los hijos varones desde que son pequeños para que de tal modo en que las personas funcionen en las relaciones interpersonales equivale en como mide el caminar de la vida de la persona, en el momento que se está inspirada y las relaciones están en paz, es necesario saber quién es la persona y sobre todo, comprender que se es un ser espiritual que vive en un cuerpo. La mente, cuerpo y espíritu deben trabajar de manera unánime, de la misma forma en que se escucha y se manifiesta una orquesta en el lapso que está en un concierto para marcar las notas indicadas al mismo tiempo.

### **1.1.8 Intercambio y estrategia en mujeres**

Maya (2008) menciona que en la asociación de ayuda donde se encuentran mujeres que recién han experimentado una vivencia de abuso se llegan a sentir desanimadas y sin valor alguno, por lo que necesitan sentirse útiles para los demás, dado que solo han experimentado el rechazo, esto tiende a ser como una recompensa ya que aumenta la dignidad y coopera a disminuir los problemas personales, al ir en busca de respuestas a las necesidades de las demás mujeres que pueden llegar a ser semejantes a las propias; en un primer momento puede presentarse con dificultades por ser demasiado sensibles y empáticas ante el problema de otras, para ello es necesario encaminar de manera terapéutica la empatía para que se obligue el alivio y no aumentar el dolor, no necesariamente tiene que ser la misma experiencia para llegar a sentir empatía ante una necesidad o como en el caso de dichas mujeres el desánimo, al contrario ellas pueden llegar a ser empáticas con los demás de una manera equilibrada, de modo que se pueda poder entender el dolor ajeno sin llegar a sufrirlo en la propia carne.

De la misma forma para que las damas comprendan, recuperen, y practiquen la empatía para llegar ayudar de mejor manera a las otras mujeres lo que les hará reencauzar de modo positivo la empatía. Es simplemente que se puede auxiliar con una palabra, idea, pensamiento para que el otro ser humano que se ha conseguido sentirse desprotegido sienta que existe

alguien que se llegó a sentir así en determinado momento; en el avance de ser independiente afectivamente la mujer tiene que instruirse para diferenciar los afectos de los intereses, por otro lado tiene que buscar herramientas para atenderse a sí misma, conocer, complacer sus necesidades y aspiraciones, y no pensar en los demás siempre sino reflexionar en ella.

Ahora es necesario hablar de cómo tener un equilibrio en cuanto a la empatía para poder ejercer un buen trabajo en el área que se necesite, para ello será útil que la persona tenga claro cómo manejar los rasgos de personalidad, el conocimiento que tenga de sí mismo para contar con una noción del perfil en que las conductas pueden provocar en las personas a su alrededor, tener esa capacidad de aprobación exacta y de aceptación de los otros resulta de gran trascendencia para que las personas puedan sentirse importantes, la imparcialidad es otra pieza clave en cuanto a cómo generar empatía, para no estar obligado a que inclinarse hacia una u otra persona, sin lugar a duda no puede faltar esa capacidad de saber escuchar no simplemente de oír dado que esto requiere de una total y amplia atención a lo que se le pueda escuchar, también se requiere de ser auténtico para pretender ser algo que no se es, solo con el afán de agradar a la persona, o para hacerle creer a los demás que se les comprende.

## **1.2 Habilidades Sociales**

### **1.2.1 Definición**

Peñañiel y Serrano (2010) definen que la oportunidad de mencionar la habilidad se estima el lugar no de ciertas capacidades para cierto tipo de realización, al hablar de habilidades sociales hacen referencia a todas las capacidades relacionadas con las conductas sociales en las diversas manifestaciones; el término habilidad se utiliza para predominar que la aptitud no es un rasgo de la personalidad, sino un conjunto de respuestas específicas asociadas a solucionar las clases de impulso que son alcanzadas mediante cursos de enseñanza. Generalmente las habilidades sociales son apreciadas como un compuesto de conductas interpersonales complejas, al tiempo que son el resultado de una mayor complacencia personal e interpersonal, tanto a corto como a largo plazo.

Pérez (2009) define que el termino habilidades sociales son resultados socialmente hábiles, parece no proceder de una percepción unánime, preciso a que la extensa literatura que habla de conceptualizar y aclarar qué entiende el grupo de científicos por éste y otros términos empleados sin preferencia, como el de competencia social, asertividad o comportamiento adaptativo; aún hoy día se puede constatar que no existe una definición universal consensuada, Trower (como se citó en Pérez, 2009) señaló libremente que no hay un criterio absoluto de habilidades sociales; sin embargo, muchos parecen comprender que son las mismas de forma intuitiva, resulta que entre menos contradictorio es, todos son calificados de detallar y reconocer las habilidades sociales, es allí donde al mismo tiempo casi nadie acierta a definir las correctamente, por lo tanto vienen a ser comportamientos eficaces en situaciones de interacción social.

Así, la diferenciación del proceder social objetivo es imposible sin una alusión al entorno en el que debe producirse, es necesario entonces reconocer el lugar donde se puede desenvolver ya que con esto se refleja que las habilidades sociales dentro de un marco cultural definido, que maneja cierto tipo de patrones de comunicación que pueden variar considerablemente entre culturas y entre sí mismas, esto va a depender de factores como la edad, sexo, la clase social o la educación, lo que sí se puede aseverar es que la expresión habilidad proviene del modelo psicológico de la modificación de conducta y se utiliza para expresar que la competencia social no es un rasgo de personalidad sino más bien un conglomerado de comportamientos aprendidos y adquiridos, que son parte en la formación de los más pequeños a lo largo de la vida, y como se ha sido dicho antes se generan de acuerdo a la forma en que educa cada cultura a las personas.

### **1.2.2 Orígenes de las habilidades sociales**

Vived (2011) comenta que las habilidades sociales son aprendidas desde la infancia, tradicionalmente se ha conformado un procedimiento de intervención que se puede denominar entrenamiento o programas de habilidades sociales, en esencia busca intensificar y comprimir entre las sesiones de adiestramiento los ensayos de formación que se dan en situaciones naturales, una manera sería utilizar el potencial de los pequeños para favorecerse de esa exposición intensiva, estas técnicas de preparación en habilidades sociales con independencia

de las razones que originaron el problema, y más que erradicar conductas inadecuadas o reducir el malestar que las producen, se busca orientar el incremento de las primeras habilidades o conductas alternativas, en la medida en que se implementan normas de preparación en cuestión a las habilidades sociales será mucho menos complejo para el ser humano el poder desenvolverse dentro de la sociedad porque tendrá la disposición de entender mejor a los demás, no importa si en algún momento se le presentan problemas que le puedan generar malestar.

De manera que con el hallazgo de las habilidades se desarrollarán nuevas conductas ante las situaciones difíciles de afrontar, dado que la persona misma tiene en las manos el papel de cambiar lo que conlleva una agilidad que sería la aceptación hacia los demás; estos entrenamientos deben considerarse como parte de la formación del ejercitamiento de las habilidades sociales, ahora cabe mencionar por otra parte, dónde se dan los primeros estudios de los orígenes de las habilidades sociales, en cuanto al lugar es en Estados Unidos con el terapeuta Salter quien es considerado el padre de la terapia de la conducta, en Europa los ingleses Argyle y Endon relacionan el término habilidad social con la psicología social, como una actividad, estructurada, organizada, en nexos con una finalidad o una situación y ordenamiento de actos, se halla incesablemente bajo el control de la entrada de información que tiene que ver con los sentidos, con aquellas cosas que van más allá de los asuntos físicos o habilidades que se desarrollan con las manos o el resto del cuerpo.

### **1.2.3 Elementos de las habilidades sociales**

Grupo V (2009) menciona que se deben analizar los componentes que influyen en el procedimiento del comportamiento que se quiere habilitar, en esta ocasión se tienen tres componentes, al enunciar estos mismos es hacerlo de la adecuación de diferentes fundamentos que permite a la persona la aplicación práctica de las situaciones en las que presenta dificultades, para poder intervenir en la mejora de ésta, es importante definir, lo más neutralmente posible, cuáles son estos elementos o componentes que intervienen en la realización de la conducta habilidosa que se desea habilitar, a continuación se expone una lista de los elementos que podrían ser parte de las habilidades sociales, que debiera desarrollar un individuo que gusta de mejorar las relaciones interpersonales, estos son:

## A. Conductuales

- Verbales: estos se refieren al habla y el contenido, se utiliza para pensar, especificar los sentimientos y transmitir ideas para alcanzar una buena comunicación, para ello es importante tener un buen vocabulario y conocer las reglas gramaticales, ya que de este sistema el lenguaje será preciso y transmitirá lo que el emisor quiere expresar, sin que se puedan dar malos comentarios porque algo no fue dicho de la manera adecuada.
- No verbales: son aquellas donde se arregla el cuerpo, movimiento y los sonidos para transmitir aclaración o completar el mensaje no hablado, este mismo componente comprende a su vez otros elementos (paralingüístico, kinestésicos proxémicos, y la apariencia física), dado que para muchas personas les facilita el poder comunicar de esta manera o se puede tener grupos de personas que no poseen la capacidad auditiva, esta manera de comunicar será de forma muy útil.

## B. Cognitivos

- Percepción del ambiente de comunicación

Variarán en función de las situaciones y ambientes en los que se desenrolle la persona según como se perciba ella misma, así podrá comunicarse con formalidad, lo que le implicará cumplir normas y requisitos formales, en varias ocasiones superficiales, en momentos que esto suceda, más repetida será la comunicación, si la percepción que se tiene en el ambiente es de privacidad indicará intimidad y que solo las personas implicadas pueden ser parte de dicha comunicación, esta favorece al tema con mayor profundidad e intimidad, en el tiempo que se perciba un ambiente familiar las interacciones suelen ser con toda libertad por lo que la interlocución será franca, abierta y sincera, en el tiempo que se perciba un entorno de limitación se dará a conocer la limitante en la libertad, se puede llegar a sentir un ámbito de presión física o psicológica que exista comunicación adecuada, puede también presentarse el ambiente cálido en el que se favorece el diálogo, hay ambiente de relajación y comodidad.

- Las variables cognitivas de las personas

En estas se encuentran las competencias cognitivas, capacidad para utilizar el entendimiento de forma segura para adquirir habilidades, solucionar problemas, resolver conflictos; darse

cuenta con estrategias de recopilación y levantamiento de personal, de este modo se puede ver la realidad; expectativas personales de cada uno, la manera en que se piensa de sí mismo, es posible identificar la conducta de una persona; valores subjetivos de los impulsos es el procedimiento en que se puede comportar ante los premios; planes de autorregulación, es el valor que se le otorga al autocastigo o auto recompensa por una forma de conducta en determinado momento.

### C. Fisiológicos

Estas son reacciones del cuerpo que se presentan por lo general de forma que no se puede frenar, en algunos momentos puede dañar la comunicación y la relación, se pueden mencionar algunas formas en las que el cuerpo presenta este tipo de manifestaciones y puede ser por medio de sonrojarse, sudoración y temblores, estos son aquéllos de los que el sujeto tiene claro cuáles son porque los identifica, esto se debe a la relación que existe entre ansiedad y respuesta fisiológica ante la misma (la ansiedad es la responsable fundamental de las barreras de la comunicación debidas al emisor), para lo que se recomienda se realice alguna técnica de relajación.

Figura Núm. 2  
Tipos de habilidades sociales



Fuente: elaboración propia

#### **1.2.4 Tipos de habilidades sociales**

García-Moya (2015) establece que las habilidades sociales son siempre conductas que se manifiestan entre dos o más personas y que no siempre serán útiles en todo momento sino que son respuestas concretas a situaciones específicas, la manera por ejemplo en que una persona realiza movimientos corporales al momento de hablar hace la diferencia entre un grupo de personas, además de los aspectos emocionales y afectivos, como tristeza, alegría, miedo son formas de representarse de una persona; para ello se distinguen algunos tipos de habilidades sociales; ellas permiten vivir en armonía con los demás seres que rodean a la persona, puesto que se necesita de otros para deleitarse, para sobrevivir y para disfrutar de una vida sentimentalmente sana. Carecer de ciertas habilidades sociales determina cómo se comporta una persona en el momento que se está con las demás y la manera de actuar puede en algunas ocasiones, ser mal interpretada por otros, lo que puede resultar en un conflicto que podría haberse evitado. A continuación se presentan las siguientes:

- **Habilidad de comunicación:** esta va desde la forma en que se saluda, sonrío, tipo de conversación, solicitar información o pedir ayuda, que conllevarán el tono de voz y la forma en que se expresa la persona.
- **Habilidades de autoafirmación o asertividad:** estas son útiles para cooperar, defender los propios derechos y opiniones, solicitar cambios de conducta, hacer y pedir favores, rechazar peticiones, dar una negativa, expresar y recibir un análisis.
- **Habilidad para la expresión de emociones y sentimientos:** para conocer los pensamientos personales y expresar las emociones, tener control de uno mismo en el área emocional, comprender los sentimientos de los demás y motivar la autoestima.
- **Habilidades alternativas a los conflictos interpersonales:** entre las que están la identificación de los conflictos interpersonales, la búsqueda de las soluciones, la anticipación de las consecuencias y la lección de una solución, determinar que se va a tomar una decisión para llevarla a cabo y examinar los resultados.
- **Habilidad para el manejo del estrés:** con el diario vivir se presentan situaciones que generan conflictos difíciles de sobre llevar muchas veces provocan que el individuo pierda la calma y puede llevarlo a recibir críticas o incluso hasta el mismo fracaso, por lo que debe aprender a

governar las emociones en dicha circunstancia para que no se vea afectado en ninguna etapa de la vida.

Tabla Núm. 2  
Clasificación de las habilidades sociales

<b>Elementales</b>	<b>Secundarias</b>
De presentación	De planificación
De cortesía y agrado	Afectivo emocionales
De petición	
De comunicación	
De resolución de conflictos	

Fuente: elaboración propia

### **1.2.5 Habilidades sociales en las mujeres y su vinculación con la comunicación**

Gonzales (2017) menciona que la opinión de comunicación en la mujer se conecta más con la manera en que reacciona la mujer ante situaciones de la vida y las relaciones que pueda tener con otras personas, que con las destrezas de hablar en público, esta se enfoca en la forma de proceder ante etapas de la vida donde busca mejorar continuamente, se habla de la capacidad del manejo de conflictos o cosas de la vida diaria en donde se desenvuelve, por medio de una comunicación inteligente donde la dama puede graduar los gestos ya que es consciente de las emociones y de los que la rodean en determinado momento; adquiere autodeterminación para que no se vea afectada con lo que pueda escuchar, con esta capacidad adquiere protectores de inseguridad, timidez, volumen de voz y falta de dicción en el tiempo que debe comunicarse.

En cuanto a la habilidad de comunicación y relación social, otro grupo de mujeres insisten en la necesidad de crear un clima agradable de trabajo avalado por un ambiente de confianza mutuo, por otro lado, la mayor necesidad que señalaron todas las mujeres en una entrevista tiene relación con el desarrollo de las habilidades sociales, la preocupación por el otro, el uso del lado emocional en las relaciones como podría ser la empatía ya que al mencionar estas cualidades ellas mismas aludían a las diferencias entre hombre y mujer que se desarrollan en

la ejecución de sus funciones, de esta manera marcan ellas una diferencia con el trato con mayor cordialidad a las personas con las que se encuentran para llegar a tener mejor comunicación y demostrar mejor empatía.

### **1.2.6 Cómo mejorar las habilidades sociales en la adultez**

Cornachione (2008) comenta que las habilidades sociales son una agrupación de hábitos (a nivel de conductas, pero también a nivel de pensamientos y emociones), que permiten mejorar la relaciones interpersonales, para hacer sentir bien a cada uno, y conquistar lo que se desea, además de conseguir que todos se sientan bien con los demás, sin que se entremezclen para lograr las metas, las habilidades sociales son importantes ya que permiten la relación con otras personas con la misma edad que es la principal fuente de beneficio, pero si no se toma en cuenta el hacerlo puede llegar a ser un motivo de estrés sobre todo en el tiempo que se carece de habilidades sociales y esto puede causar mayormente en las personas adultas emociones negativas en sí mismas como la frustración, el rechazo, sin valor alguno, o sin atención de parte de las demás personas.

De esta manera se puede pensar que en la adultez se destaquen las habilidades sociales que pueda desarrollar en conciencia de la edad que tenga la persona; dado que en muchas ocasiones el adulto se limita de ejercer cosas que le agradan por el simple hecho del qué dirán los demás si le ven hacer tal o cual cosa si bien es cierto se considera la edad del ser humano pero en tales momentos se toman en cuenta los valores que poseen dichas personas, tales como la serenidad, madurez, responsabilidad, el control de las emociones y sentimientos por lo que han logrado el equilibrio pero ello no les impide ser personas activas en otro tipo de actividades donde se pueden desenvolver con las habilidades sociales.

### **1.2.7 Entrenamiento en habilidades sociales**

Caballo (2007) menciona que el entrenamiento en habilidades sociales se haya entre los procedimientos más potentes y beneficiosos utilizados con mayor constancia para el procedimiento de conflictos emocionales, que ayuda a la mejora de la afectividad del ser humano para con otras personas, y de este proceder enriquecer la calidad de vida del mismo, entre los cuales se puede mencionar:

- Entrenamiento en habilidades

Acá se muestran conductas detalladas, se desarrolla y se añade el repertorio conductual de la persona, dado que la obtención de las habilidades sociales dependen de un colectividad de factores encerrados, de manera primordial en la teoría del aprendizaje social, de forma clara se utilizan recursos como instrucciones, el modelado, ensayo de la conducta, retroalimentación y el refuerzo.

- Reducción de ansiedad

De estilo común los niveles de ansiedad suelen disminuir por si solos pero en la ocasión que esto no llega a suceder es necesario recurrir a algunas técnicas alternativas para optimizar la calidad de vida de las personas, pueden ser estas musicoterapia, aromaterapia o desensibilización sistemática.

- Reestructuración cognitiva

En este punto se busca el cambio de valores, creencias, cogniciones, y/o actitudes de la persona, en muchas ocasiones se puede dar como un decrecimiento de ansiedad de manera indirecta, con la obtención de otras formas de conducirse de dicho sujeto para mejorar en mayor tiempo la conducta.

- Entrenamiento en resolución de problemas

Esta da instrucciones de cómo percatarse adecuadamente de los valores de todos los que participan en determinado grupo donde los parámetros servirán para producir respuestas potenciales para agrandar la probabilidad de conseguir el propósito que estimuló la comunicación interpersonal.

### **1.2.8 Conocer al grupo de personas con las que se trabaja**

Salvador (2010) indica que se hallan dos clases de inteligencia emocional que hacen más fácil la reflexión de los sentimientos, las cosas que desean y las cargas que pueden tener los integrantes de cualquier grupo al que pertenecen, por medio de la observación de los comportamientos de las personas en una simulación o dinámica en grupo, serían el asumir los objetivos y orientar las propias actuaciones hacia la consecución de las mismas, saber que es

parte del conjunto y sustentar una relación correcta con los miembros, elaborar las actividades encargadas para el aporte de valor procedente del saber hacer de cada persona, para comprometerse con las exigencias puntuales del equipo del que se forma parte y activarse para resolverlas de manera adecuada, en efecto mostrarse proactivo al realizar las actividades del equipo y detectar necesidades en el mismo, agregar ideas, sugerir alternativas de mejora para el logro de objetivos, motivación e implicación al equipo para conseguir el logro de que se ha propuesto, para ello se debe tener en cuenta lo siguiente.

- Tomar perspectiva: esta se da en medio de una conversación, en ella se puede observar que tan dispuesto se puede estar para escuchar los temas desde los puntos de vista distintos de cada persona, para ello Schober (citado por Salvador, 2010) hace una propuesta de algunos puntos a tomar en cuenta como el tiempo, lugar e identificación, el concepto de la persona que habla, cual es la intención por la que se toca dicho tema y de donde es la fuente de información, esto puede provocar seguridad y confianza de que sea algo real o todo lo contrario.
- Comprensión interpersonal: a esto se refiere con capturar los sentimientos, batallas, virtudes, defectos y emociones de los demás, la misma da cabida a poder conocer de ante mano los problemas y poder sobrellevarlos, no es solo el simple hecho de que se haga una referencia de la misma sino se trata de ser capaz de ser hábil para comprender dichas emociones, dado el momento y las circunstancias.

En cada agrupación se debe formar un equilibrio entre comportamientos naturales y el establecido momento que las personas tienen del dominio de sí mismos dado que algunos teóricos dan por hecho que lo más permisible en un conjunto es el control de la individualidad, para generar confianza, y de esta manera tendrán mayor capacidad de dejar de reflexionar en ellos mismos y pensar de mejor manera en el grupo en sí, dado que no se anula el pensamiento en sí del individuo pero se lleva ese mismo pensamiento a una manera colectiva; para ello se presenta una propuesta de dos reglas para crear una equidad para mejorar el comportamiento del grupo para lograr conocer más a los individuos.

Oponerse a los miembros que quebrantan las reglas surge en el instante que el individuo dice lo que piensa en la ocasión que un integrante de la agrupación rompe las normas de dicho equipo y que es considerado como no capaz para ser parte del mismo; cabe agregar que la guía de afecto, menciona que se deben demostrar los sentimientos de aprecio, captar por lo que pueda pasar la otra persona para poder de esta forma expresar que se poseen las habilidades sociales en determinado momento de orientar a un grupo; de esta manera se conocerá mejor como trabajar con una comunidad específica, para que existan preferibles desenlaces en mención a las actividades que se planifiquen y adquirir las productividades anheladas.

En función a los temas expuestos con anterioridad se puede concluir que tanto la empatía como las habilidades sociales, son particularidades de la equivalencia donde se permiten reconfortar las aptitudes de la persona para poder brindar un trato de excelencia hacia los demás. La empatía marca una diferencia en el trabajo que se realiza cada momento, y esta puede ser fomentada y dar mayores resultados de ser más sensibles ante las eventualidades de los demás; y practicar las habilidades sociales, una demostración del levantamiento de ambiciones, objetivos, proyectos y visión, los dos temas forman un solo estudio que pretende tener una buena articulación para el interés de las personas, que buscan ser ejemplo de misión hacia otros.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empatía es la finalidad de asimilar las conmisericordias y emociones, que intenta examinar de forma neutral y racional lo que siente otro individuo, viene a formar una fracción de las habilidades sociales puesto que si se acuerda mantener un vínculo estable y cordial es de mucha importancia comprender lo que pueda pensar la otra persona para brindar la ayuda que pueda necesitar, para ello también es esencial referir con otros elementos como la escucha activa. Se busca lograr que las personas se sientan comprendidas en determinadas situaciones a la que se puedan enfrentar, para conseguir un cambio en el estilo de vida que llevan; por otra parte es necesario saber generar preguntas exactas para poder continuar con una buena conversación, esto como parte de las habilidades sociales que debiera tener un sujeto empático que trabaja con un grupo de personas; dado que en la empatía es un tema poco estudiado puede resultar interesante para otras personas conocer del mismo en cuanto al trabajo que se desarrolla en diferentes áreas de la vida del ser humano y por otro lado esta es capacidad de extender las habilidades sociales para brindar calidad en el todo lo que se realice.

En los últimos tiempos se han realizado estudios a nivel del continente americano donde se menciona que la dama tiende a ser más empática que el hombre, en cuanto a las habilidades sociales y particularmente en Guatemala donde las mujeres suelen desarrollar de una mejor manera este ejemplar de destrezas, debido a las labores que desempeñan en varias áreas de la vida y en el empleo ya sea en la oficina o desde el hogar, y en el caso particular para las coordinadoras de grupo de mujeres que residen en la cabecera departamental de Huehuetenango podría tener mayores resultados porque más damas querrán ser escuchadas, comprendidas y atendidas por éstas; por otra parte según las investigaciones previas realizadas por algunos autores sobre las habilidades sociales han demostrado que se pueden obtener mejores resultados en el trabajo; en este caso donde se desenvuelve cada coordinadora debido a que el trabajo que realiza donde se debe tener afinidad con el área emocional donde se requieren buena escucha activa, capacidad de comprender la necesidad que pueda pasar el otro ser humano, entre muchas otras situaciones. De ahí que surge la siguiente interrogación ¿Cuál es el nivel de empatía y habilidades sociales de las coordinadoras de grupo de mujeres de Iglesia de Dios Pentecostes de América Eben-Ezer?

## **2.1 Objetivos**

### **2.1.1 Objetivo general**

Identificar el nivel global de empatía y habilidades sociales que poseen las coordinadoras de grupo de mujeres de iglesia de Dios Pentecostes de América Eben-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango.

### **2.1.2 Objetivos específicos**

- Establecer el nivel global de empatía en el grupo de mujeres coordinadoras por medio de la prueba TECA.
- Determinar los niveles de las habilidades sociales que poseen las mujeres coordinadoras a través de la prueba EHS
- Describir las diferencias entre los niveles globales de la empatía y las habilidades sociales.

## **2.2 Variables de estudio**

- Empatía
- Habilidades sociales

## **2.3 Definición de variables**

### **2.3.1 Definición conceptual de las variables**

Empatía

Moya (2013) define que es una capacidad fundamental para desplegarse de modo adecuado en sociedad, permite entender mejor a otros y ayuda a alcanzar tanto el éxito personal en las correlaciones con la familia y los amigos, también en el área profesional, para favorecer de mejor forma y ser más sensible a los menesteres y deseos de los sujetos con los que se trabaja, según las averiguaciones que se han realizado las personas más empáticas son con mayor probabilidad más felices.

Habilidades sociales

Delgado (2014) define que las destrezas sociales son habilidades que permiten iniciar y sustentar conexiones adecuadas con los demás. El especialista que de ayuda a las personas en situaciones de dependencia necesita contar con la espaciosa recopilación de habilidades para interactuar, tanto con los pacientes como con los conocidos de trabajo, cuando este tiene lugar en un ambiente multidisciplinario; pero para evolucionar en una inteligencia social adecuada es necesario, contar también con destrezas interpersonales: autoconocimiento, autorregulación y automotivación.

### **2.3.2 Definición operacional de las variables**

Las variables de estudio se operacionalizaron por medio de dos instrumentos de medición, para la empatía se utilizará la prueba TECA, apreciación empática desde una aproximación cognitiva y afectiva creada por López B., Fernández I. y Abad F., la prueba evalúa cuatro escalas específicas, una dimensión global, adopción de perspectivas, comprensión emocional, estrés empático y la alegría empática, la aplicación es de forma individual y colectiva; para adultos de formación escolar básica, el tiempo de duración es variable entre 5 y 10 minutos, la baremación es en puntuaciones percentiles y puntuaciones transformadas T, en una muestra de población general de adultos, donde se separa hombres de mujeres, (en este caso será solo con mujeres) para las habilidades sociales se utilizará EHS, que mide la aserción y habilidades sociales, la aplicación puede ser individual o colectiva, para adolescentes y adultos, el tiempo puede ser variable, aproximadamente 10 a 15 minutos, la población puede ser general varones y mujeres, adultos y jóvenes.

### **2.4 Alcances y límites**

La investigación se encaminó a conocer los niveles empatía y habilidades sociales de 35 personas todas mujeres, comprendidos entre los 30 y 65 años de edad, todas ellas coordinadoras de grupos de mujeres de iglesia de Dios Pentecostes de América Eben-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango, el trabajo que ellas realizan es poco conocido lo que hace el mismo interesante en el campo de la psicología clínica. El estudio podría verse limitado por algunas mujeres que no accedan a colaborar, durante la investigación, otra limitante puede ser que no todas las participantes asistan a la reunión el día que se les

administren las pruebas, también puede afectar que se presente una actividad no programada en el plazo asignado para el día dispuesto.

## **2.5. Aporte**

El rendimiento que se logra obtener en este período es conocer la aptitud de escuchar y ser receptor en las áreas de trabajo, las nuevas formas de alcanzar conocimiento de las habilidades que poseen el grupo de mujeres con las que se realizó con la investigación. Si se es empático en la vida personal, seguramente se llega a serlo en el área profesional. Las dos fases deben formar parte de un todo integrado que cualquiera debiera aspirar con el objetivo de seguir, avanzar y llegar a tener cada día mejores resultados. Para ello es necesario tener la capacidad de esfuerzo y deseo de ser más empático dentro de la vida diaria.

Con la investigación que se realizó se buscó brindar a la sociedad guatemalteca, un conocimiento más amplio de los temas de empatía y habilidades sociales ya que son pocos conocidos pero provocan que las personas sintonicen mejor con los demás, para poder evitar que el país se deteriore más por los factores que últimamente han estado afectado, entre los cuales se puede ver la falta de comunicación, lo poca conexión que hay entre los diversos grupos que existen en Guatemala y la falta de poder estar en el lugar de otros en medio de una dificultad.

Para la población de Huehuetenango fomentar la ecuanimidad sin que se impregne de la emoción que sienten los demás (simpatía) ayudará a ir más allá del prejuicio que tenga la sociedad y a comprender a las personas desde una perspectiva más integral para obtener una ganancia de respeto hacia otros, ya que una persona que se capacita continuamente en habilidades podrá manejar de una forma más eficaz a los que le rodean.

Para las damas quienes fueron parte del estudio provocar un efecto positivo en el trabajo que realizan con las demás, esto sirve como un reforzador personal además de permitir que aprendan de la visión ajena en las reuniones donde ellas se desenvuelven, para enriquecer la labor que las mismas tienen cada semana y obtener otra perspectiva de las situaciones que se les presentan.

Para la Universidad Rafael Landívar, y para la carrera de Psicología Clínica ampliar el conocimiento escaso en cuanto a la empatía y las habilidades sociales el contar con más herramientas y conocimientos además, del aporte de un nuevo estudio a los temas anteriormente expuestos.

Para los profesionales y estudiantes de la salud mental los coloca ante situación de ventaja comparativa en relación a los colegas y sube el nivel de satisfacción en el área donde laboran, se abre un nuevo panorama para el reconocimiento de ambos temas para entender que la manera de actuar de dichas mujeres viene a ser algo nato en su diario vivir. Se brinda un beneficio en particular a los estudiantes de esta disciplina, que en determinado momento les pueda ser de utilidad lo antes descrito. El mismo puede llegar a dar una amplitud de lo que ya se tiene como conocimiento de la empatía y las habilidades sociales que son aspectos necesarios en el actuar de las personas.

Para investigaciones futuras conlleva varias finalidades, entre las cuales está generar nuevos conocimientos que puedan servir como antecedentes satisfactorios, aumentar la motivación del estudio de estos temas y hacer que el investigador sea más receptivos con el trato hacia los demás.

### **III. MÉTODO**

#### **3.1 Sujetos**

El estudio se realizó con coordinadoras de grupos de mujeres de la iglesia de Dios Pentecostes de América Eben-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango, todas ellas mujeres con diferentes culturas, comprendidas entre las edades de 30 a 65 años, estatus económicos variable, todas ellas activas en el trabajo de la iglesia, quienes tienen reuniones con las demás mujeres todos los días miércoles por la mañana, los sujetos del estudio conforman la cantidad de 35 integrantes.

#### **3.2 Instrumentos**

Se midió la variable empatía con el test empatía cognitiva y afectiva TECA, que mide la capacidad de empatía en las áreas de comprensión emocional, que se refiere a la capacidad de reconocer y comprender los estados emocionales; estrés empático es la capacidad de compartir las emociones negativas de otros; alegría empática es la capacidad de compartir las emociones positivas de los demás. De los autores B. López Pérez, Fernández Pinto y F.J. Abad. Entre las finalidades y objetivos de la prueba, está el poder apreciar la capacidad de empatía en el sujeto. La aplicación con duración de 5 y 10 minutos. La baremación se da en puntuaciones percentiles y en puntuaciones transformadas T, en una muestra de población general de adultos, mujeres. Tabla de Significación de las Puntuaciones para empatía Pc Significación 79 a 99 Alto 31 a 69 Medio 1 a 30 Bajo.

Para la variable de habilidades sociales se aplicó el test de escala de Habilidades Sociales EHS, que mide la aserción y habilidades sociales, auto expresión en situaciones sociales este factor refleja la capacidad de expresarse de forma natural y sin ansiedad; defensa de los propios derechos como consumidor la persona que maneja sin dificultades las conductas asertivas frente a extraños en defensa de los propios derechos; expresión de enfado o disconformidad indica la facilidad de poder expresarse según los sentimientos o desacuerdos que se tengan con los demás; decir no y cortar interacciones un aspecto de la aserción en que lo fundamental es saber decir no a otros; hacer peticiones es la facilidad que el individuo posee para solicitar algo a un amigo o en alguna situación de consumo e iniciar interacciones

positivas con el sexo opuesto habla de esa capacidad de iniciar una interacción con personas del otro sexo. Autor E. Gismero, de los sujetos analizados y además detectar, de forma individual, cuáles son las áreas más problemáticas a la hora de tener que conducirse de manera asertiva, el manejo puede ser individual o colectivo, para adolescentes y adultos, el tiempo puede ser variable, aproximadamente 10 a 15 minutos, la población puede ser general varones y mujeres, adultos y jóvenes, con una aplicación individual y colectiva, con duración de 5 a 10 minutos, dentro de las interrogantes, contiene diez cualidades que debe poseer la coordinadora.

### **3.3 Procedimiento**

- Selección de los temas: de acuerdo a los intereses del investigador.
- Elaboración y aprobación del sumario: dos temas fueron enviados, luego se escogió uno para dicha investigación.
- Aprobación del tema a investigar: mediante realización del perfil de investigación y aprobación de autoridades correspondientes.
- Investigación de antecedentes: por medio de consulta de revistas, boletines, tesis, la utilización de medios electrónicos.
- Elaboración del índice: por medio de las dos variables de estudio.
- Realización de marco teórico: a través de lectura de libros y utilización del internet.
- Planteamiento del problema: enfocado según los estudios del marco teórico y problemática observada.
- Elaboración del método: por medio del proceso estadístico para desarrollar el procedimiento que más se adecua.
- Aplicación de la prueba y escala: para evaluación de las variables de estudio, en este caso se utilizará el test empatía cognitiva y afectiva TECA y el test escala de habilidades sociales EHS.
- Tabulación de los resultados: mediante el proceso de calificación de las pruebas aplicadas.
- Uso de estadística descriptiva, media y moda, para realizar la discusión.
- Análisis de los resultados: por medio de cuadros de frecuencia y porcentaje cotejados con la estadística aplicada por medio del programa Excel.

- **Discusión de resultados:** etapa del proceso donde se verificará el alcance de los objetivos por medio del cotejo de los antecedentes, el marco teórico, los resultados del trabajo de campo y el criterio del investigador.
- **Elaboración de las conclusiones del trabajo de investigación:** relacionado a los objetivos trazados.
- **Recomendaciones:** donde se sugieren alternativas relacionadas a la problemática estudiada enfocadas al aporte propuesto.
- **Resumen:** esta abarca de manera concreta todo el trabajo realizado.
- **Anexos:** incluye las tablas de datos estadísticos, como la ficha técnica.
- **Propuesta:** dirigida a los sujetos de la investigación.
- **Referencias:** basado en los lineamientos de las normas APA.

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

Achaerandio (2010) establece que la investigación descriptiva de tipo cualitativo se diferencia en muchos aspectos del cuantitativo, y empieza porque no desea establecer relaciones entre variables, ni hace mediciones estrictamente cuantitativas de los participantes o fenómenos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen que en los estudios descriptivos se buscan determinar las propiedades, características, perfiles de personas, grupos, comunidades, proceso, elementos o cualquier otra manifestación que se sujete a un análisis; es decir, únicamente aspira medir o tomar conocimiento de manera autónoma o conjunta sobre ideas o las variables a las que se refieren, su imparcialidad no es indicar como se relacionan estas.

Se establecen por los autores fases en el estudio las cuales se deben cumplir en orden, éstas son:

- Aclara la idea de estudio
- Se plantea el problema
- Revisión y desarrollo del marco teórico
- Visualizar del alcance del estudio
- Elaboración de hipótesis y elaboración de variables
- Elaboración de reporte de resultados

- Análisis de datos
- Recolección de datos
- Definición y selección de la muestra
- Desarrollo del diseño de investigación

Lima (2016) presenta las siguientes fórmulas estadísticas de la media aritmética y la moda, donde se realizó una comparación de muestras entre la empatía y las habilidades sociales para obtener dos mediciones principales, de esta forma se puede medir la diferencia entre ambos momentos.

$$\bar{X} = \frac{\sum f \cdot X_i}{N} \quad Mo = f > \Rightarrow X_i$$

$$\bar{X}_1 = \text{Variable (1)}$$

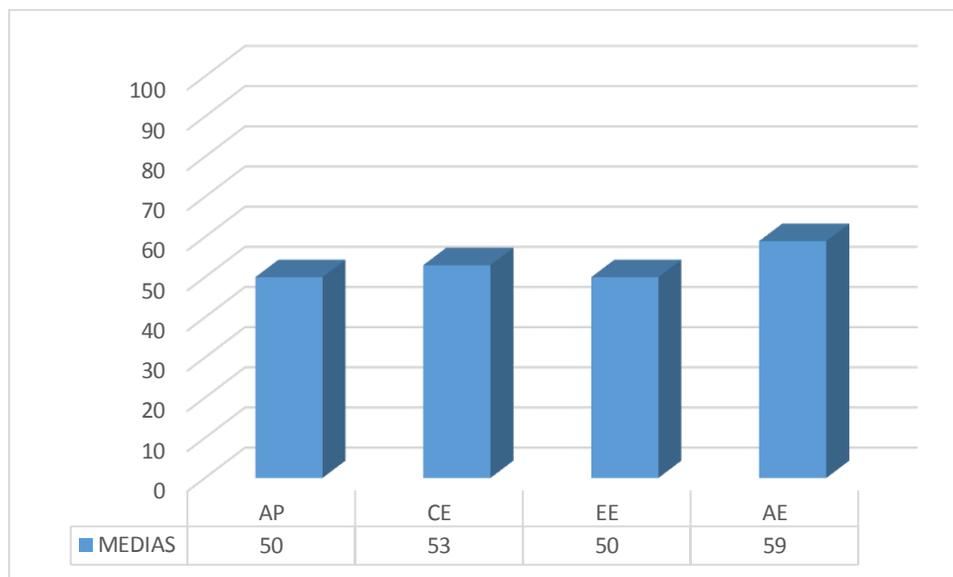
$$\bar{X}_2 = \text{Variable (2)}$$

#### IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Después de realizado dicho estudio se logró determinar cuáles son los niveles más elevados y cuales los más bajos entre las dos pruebas, además de medir cuál de las dos está más alto a continuación se presentan los resultados obtenidos en las pruebas psicométricas TECA y EHS, por medio de tablas y gráficas.

Gráfica núm. 1

Niveles de empatía

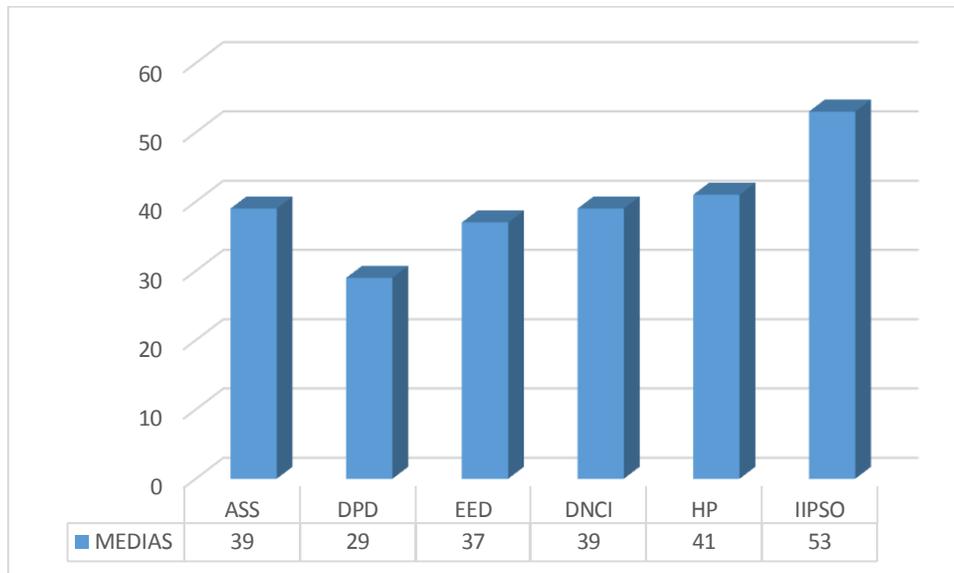


Fuente: trabajo de campo 2017

Análisis de resultados:

Se observa en la gráfica núm. 1 que al comparar los niveles de empatía no existe una diferencia significativa entre la adopción de perspectiva, (AP) comprensión emocional, (CE) estrés empático (EE) y alegría empática, (AE) por lo que se infiere que las coordinadoras manejan en las reuniones un nivel empático estable, cumpliéndose el primer objetivo que es establecer el nivel global de empatía en el grupo de mujeres coordinadoras.

Gráfica núm. 2  
Niveles de habilidades sociales

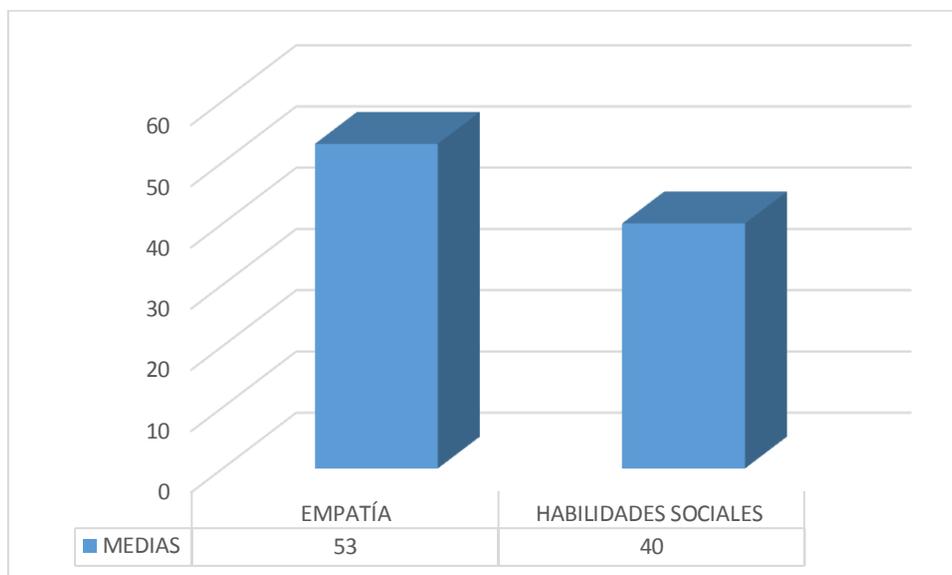


Fuente: trabajo de campo 2017

Análisis de resultados:

En la gráfica núm. 2 se puede observar los diferentes niveles de habilidades sociales, existe una diferencia significativa entre la autoexpresión en situaciones sociales, (ASS) defensa de los propios derechos como consumidor,(DPD) expresión de enfado o disconformidad,(EED) decir no y cortar interacciones, (DNCI) hacer peticiones (HP) e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto (IIPSO) por lo que se infiere que las coordinadoras manejan de manera distinta las diferentes habilidades sociales, con esto se alcanzó el segundo objetivo que es determinar los niveles de las habilidades sociales que poseen las mujeres coordinadoras.

Gráfica núm. 3  
Comparación de medias aritméticas



Fuente: trabajo de campo 2017

#### Análisis de resultados:

En la gráfica anterior se observa que existe una diferencia al nivel de 5 % entre la media aritmética del nivel global de empatía con la media aritmética del nivel global de las habilidades sociales, por lo que se infiere que las coordinadoras del grupo de mujeres investigadas presentan un nivel más alto de empatía que el resto de habilidades sociales, con este estudio se finalizó lo que buscaba el tercer objetivo de describir las diferencias entre los niveles globales de la empatía y las habilidades sociales.

## V. DISCUSIÓN

La empatía tiene una consideración en las oportunidades de trabajo dado que es una postura positiva ante las experiencias de los demás, que permite a las personas poder sentir el sufrimiento de otro y orientarlo con una finalidad de comprender la posición en la que se pueda encontrar dicha persona; por lo tanto, esto tendría que ser parte de cada coordinadora que ejerce un trabajo ante los demás. Dichas damas tienen en la labor semanal con atención de otras mujeres, por lo que deben poseer cualidades y capacidades específicas para ejercer un papel de apoyo y comprensión.

Las coordinadoras realizan una labor de cuidado emocional por lo que cada palabra que de ellas emane es tomada en consideración por las demás, por ende ellas deben mantener, un estilo de vida donde manejen bien las propias emociones y contar con la competencia específica para desarrollar un papel correcto en dichas reuniones.

En la labor de cada dama en las reuniones la empatía es una de las particularidades más importantes que se debe de poseer, ya que acerca a un estilo de vida caracterizado por la humanización y a sintonizar de manera fácil en el ámbito con los demás, los estudios previos a esta investigación respaldan la importancia de estos temas.

En la ejecución de trabajo que cada coordinadora realiza, la empatía como parte de las habilidades sociales es una de las herramientas vitales que se debe tener, dado que es necesario poseer un entendimiento del padecer ajeno para comprender de manera fácil lo que experimentan los demás, estudios anteriores a esta investigación amparan la importancia de los temas expuestos en este trabajo como lo menciona. Parra (2016) refiere que las damas son más perceptibles, empáticas, transigentes y consideradas con los detalles psicoemocionales que les rodean, es una idea tan afianzada que aparenta ser cierta, en los resultados obtenidos con las damas estudiadas revelan que lo dicho por el autor es certero ya que ellas presentan un nivel alto de empatía.

Faruña (2015) refiere que es considerable destacar que la empatía se percibe con comprender la sensibilidad de alguien en particular ante una determinada situación son posibles, aunque las personas en sí mismas en una situación actuaría de distinta forma o con otros sentimientos desiguales, según los resultados gran parte de las mujeres pueden estar en un punto de estrés no pierden la alegría que les caracteriza.

El estudio realizado indica la trascendencia que posee tanto la empatía como las habilidades sociales en cuanto al servicio con los otros, añade desarrollo al trabajo que se realiza; este busca unirlo con el problema planteado al estudio, que era identificar el nivel global de empatía y habilidades sociales que poseen las coordinadoras de grupo de mujeres de iglesia de Dios Pentecostes de América Eben-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango.

Los resultados obtenidos a través de la media aritmética, indican en cuanto a los niveles de empatía que en la adopción de perspectiva se obtuvo una media de 50, en comprensión emocional una media de 53, en estrés empático 50, y en alegría empática 59, y 53, de empatía en el grupo de mujeres coordinadoras esto en base a lo antes dicho por Bacom y Dawson (2009) quienes afirma que este tipo de personas si fortalecen su inteligencia interpersonal, ya que muestran apertura ante las necesidades de los demás.

Para los autores que se utilizaron en esta investigación la empatía tiene una significación marcada a la hora de encontrarse frente a otras personas, en particular el caso de las mujeres dado que ellas suelen ser más empáticas. Por otra parte está el hecho de también poseer otro tipo de habilidades sociales como lo mencionan. Quijada (2013) comenta que las mujeres sobresalen en atención, memoria verbal, y de rostros, test de habilidades sociales, por el lado opuesto, los hombres son mayores en procedimiento espacial y velocidad sensoriomotora según el resultado de la prueba de EHS donde se puede observar esa capacidad que poseen las damas en cuanto al buen manejo de las habilidades donde se demostró esa capacidad que poseen.

Dalmau y Gimeno (2015) refieren que las habilidades sociales permiten asociarse con otro tipo de gente sin oposición y que de esta interrelación se obtengan resultados buenos y

benéficos a todas las personas que participan en este trato o conexión social, es decir, habilidad social es todo proceder o conducta que lleva a un individuo a declararse e interrelacionarse de una manera pertinente y certera.

Las habilidades sociales son una agrupación de conductas que se retransmite en el tiempo que relaciona con otras personas y que apoya a vincular con los demás de forma eficaz de manera mutua para ser satisfactoria. Las mismas se pueden conseguir y se pueden desarrollar con la práctica; por otra parte, puede llegar a ser difícil para algunas mujeres de dominar, dado que requiere saber en qué situaciones debieran hacer efectivas dichas habilidades.

Para encontrar cómo se manejan las habilidades sociales dentro de las coordinadoras se presentan los siguientes resultados en los que se observa que en el grupo de 35 sujetos de sexo femenino existe una marcada diferencia entre las cinco escalas que consta el test de Escala de Habilidades Sociales EHS que permitió determinar cuál está más elevado así como el más bajo que se posee.

En mención a las habilidades sociales las medias aritméticas se presentan de esta manera, en cuanto a la autoexpresión en situaciones sociales se obtuvo 39, en la defensa de los propios derechos como consumidor un 29, en expresión de enfado o disconformidad un 37, en decir no y cortar interacciones un 37, en hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto un 41, por lo que se puede determinar que las coordinadoras se desenvuelven de una buena manera con respecto al sexo opuesto en comparación con la forma en que defienden los derechos correspondientes a la hora de realizar las compras.

La interrelación de los temas empatía y habilidades sociales, dan una escena de éxito en el trabajo que se realiza con los demás, otro resultado es un cuidado completo para con las otras mujeres lo que provoca que ellas ejerzan un comportamiento adecuado, lo cual favorecerá un entorno provechoso en todas y apoya que el trabajo de cada semana se realice de una mejor manera.

Los resultados obtenidos a nivel global entre empatía con un 53 y habilidades sociales 40, la diferencia que existe es de 5 % entre la media aritmética, por lo que se hace mención que el grupo de mujeres coordinadoras investigadas tienden a ser más empáticas comparado con el resto de habilidades sociales; por lo que se confirma el tema investigado en dicho trabajo. Font (2010) menciona que las mujeres tienen esa particularidad de ser vigorosas en determinado momento, pero cálidas y suaves en cuanto sea necesario haciéndolas capaces de percibir el sufrimiento ajeno.

La empatía resulta ser una disposición esencial para desenvolverse de forma adecuada dentro de las reuniones, porque permite percibir mejor a otros, ayuda a lograr el éxito personal en las áreas donde se desenvuelve la persona ya sea en el ámbito familiar y/o con los amigos, provoca que el profesional, sea favorecido ya que se torna más sensibles ante las necesidades y conflicto de las personas con las que trabaja. Añadido a eso las personas más empáticas logran alcanzar un nivel de felicidad más alto.

Con todo lo provechoso que esto puede resultar, no obstante, la empatía es un tema básicamente desconocido; a pesar que existen varios autores que hacen mención al mismo, basados en análisis científicos para dar a conocer la importancia del tema, para ayudar a vislumbrar y obtener una mejor visión de éste, al igual que de las habilidades sociales; para que de esta manera se fomente en las reuniones en que se desenvuelven las coordinadoras una mejora en la educación y formación del resto de las demás damas.

Todo esto busca poder entender a otros, extender un rendimiento superior a la comunidad donde realizan el trabajo, se pretende generar una senda donde se conduzcan de mejor forma las emociones, de esta modo poseer tolerancia, manejo del estrés, una buena convivencia y respeto hacia otros.

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

## VI. CONCLUSIONES

- Las coordinadoras del grupo de mujeres, de Iglesia de Dios Pentecostés de América EBEN-EZER, presentaron a través de la prueba TECA un nivel alto de empatía con una media de 53 puntos y un nivel medio con un 40 puntos con una diferencia entre ambas obtenido a través de la prueba EHS por lo que se puede decir que las mismas tienen la tendencia a ser más empáticas en comparación al resto de las habilidades sociales con una diferencia de 5 % entre ambas pruebas.
- En cuanto a la empatía se ha logrado demostrar que cada una de ellas suele manejar bien cada situación que se le presenta dentro de las reuniones sin que ésta provoque una alteración en el trabajo cada semana, aunque si existiera una circunstancia donde ellas no estuviesen de acuerdo esto puede producirles estrés.
- Se logró evidenciar que el nivel de empatía más significativo en cada una de las coordinadoras en el trabajo que realizan, es que saben manejar bien las situaciones difíciles sin perder la alegría que les caracteriza por medio del resultado obtenido que resultó ser el más alto de todos los niveles con 59 puntos.
- Entre las habilidades sociales que manejan las damas en sus reuniones, el que presenta el porcentaje más bajo con una puntuación de 29 que indica que les cuesta defender sus derechos de consumidoras debido a la formación que se les ha brindado en dichas reuniones.
- Dichas féminas saben manejar bastante bien las relaciones con los demás incluso con las personas del sexo opuesto, según el resultado de la prueba donde obtuvieron 53 puntos aunque las reuniones sean solo de mujeres, se pueden relacionar satisfactoriamente en grupos mixtos.

## VII. RECOMENDACIONES

- Crear mayor confianza de sí mismas en cada una de las coordinadoras en cuanto a cómo desenvolverse en otros ámbitos fuera de las reuniones de la iglesia, por medio de desarrollo de las destrezas que ya puedan poseer por medio de charlas de empoderamiento.
- Estimular en las damas un mejor manejo de situaciones estresantes que se puedan presentar en el momento de organizar las reuniones a través de técnicas de relajación, visualizaciones, previas a un evento con terapias grupales.
- Motivar a que no pierdan la alegría con la que realizan su trabajo, proporcionándoles algún incentivo moral, brindándoles cajas de frases positivas, cada mes.
- Fomentar un ambiente empático entre ellas mismas para mejorar el trabajo, con dinámicas en relación al mismo tema en las reuniones, observar y retribuir las cualidades y triunfos que ellas tienen en las reuniones con incentivos simbólicos.
- Poner en funcionamiento conferencias para mejorar la calidad de trabajo que realizan, para una mejor satisfacción personal en cada una de las coordinadoras y resto de equipo de mujeres, dos veces al año con temas definición de la empatía y el manejo de las habilidades sociales.

## VIII. REFERENCIAS

- Achaerandio, L. (2010). *Introducción a la práctica de la investigación*. (7. ed.). Universidad Rafael Landívar, Edita. Guatemala.
- Acosta, A. (2008). *Educación emocional y convivencia en el aula*. Madrid España: Editorial Secretaria General Técnica
- Bacom, A. y Dawson, A. (2009). *Inteligencia Emocional*. España: Editorial Empresarial y Marshall Cavendish
- Bermejo, J. (2011). *La inteligencia emocional*. Revista Humanizar Recuperado de <https://josecarlosbermejo.es/articulos/empatia-y-ecpatia>
- Caballo, V. (2007). *Manual de de evaluación y entrenamiento de habilidades sociales*. España: Siglo XXI
- Carpena, A. (2016). *La empatía es posible*. Bilbao, España: Editorial Desclée.
- Cornachione, M. (2008). *Psicología del desarrollo en la adultez*. España: Editorial Brujas
- Dalmau M. y Gimeno C. (2015). *Habilidades sociales y autonomía*. Artículo recuperado de <https://autonomiacondiscapacidad.wordpress.com/.../articulo-sobre-habilidades-sociales>
- Delgado, I. (2014). *Destrezas Sociales*. España: Editorial Paraninfo
- Faruña, A. (2015). *Empatía: significado y tipos de empatía*. Revista electrónica L de liderazgo Recuperado de [alejandrofariña.com/empatia-significado-y-tipos-de-empatia/](http://alejandrofariña.com/empatia-significado-y-tipos-de-empatia/)
- Font, M. (2010). *Una mujer con poder interior*. Estados Unidos de América: Editorial Casa Creación
- García, M. (10 de diciembre 2013). *¿Sabes cuál es la inteligencia que te ayuda a cuidar tus relaciones?* [Mensaje de blog] Recuperado de <https://lamenteesmaravillosa.com/empatia-y-habilidad-social-la-inteligencia-interperso>.
- García-Moya, R. (2015). *Apoyo psicosocial, atención relacional y comunicativa en instituciones*. España: Edirorial Paraninfo
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia emocional*. Nueva York, Estados unidos de América: Kairós.

- González, M. (2009). *Las habilidades sociales que se potencializan y son utilizadas por los hijos adolescentes de mujeres dependientes a la pareja, dentro de la sociedad guatemalteca*, del departamento de Guatemala, Guatemala (Tesis de licenciatura) Recuperada de <http://bibliod.url.edu.gt/Tesis/05/42/Gonzalez-Falla-Maria/Gonzalez-Falla-Maria.pdf> Contenido de Tesis (PDF)
- González, S. (2017). *Comunicación femenina inteligente*, Estados Unidos de América: Grupo Nelson
- Grupo V (2009). *Animación de personas dependientes en instituciones*, España: grupo vértice
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ta.ed.) México D.F. McGraw-hill /
- Lima, G. (2016). *Metodología estadística* (2 ed.). Quetzaltenango, Guatemala: Copymax.
- Maya, V. (2008). *Mujeres Rurales estudios multidisciplinares de género*. España: Universidad de Salamanca
- Moya, L. (2014). *La empatía entenderla para entender a los demás*. España: Editorial Plataforma
- Parra, S. (2016). *¿Las mujeres son más empáticas que los hombres?* Revista eléctrica Recuperado de <https://www.xatakaciencia.com/.../las-mujeres-son-mas-empaticas-que-los-hombres>
- Peñafiel, E. y Serrano, C. (2010) *Habilidades Sociales*. España: Editorial Editex.
- Pérez, I. (2009). *Habilidades sociales*. México D.F Lukabanda
- Quijada, P. (2013). *El cerebro de las mujeres está mejor preparado para hacer varias cosas a la vez*. Revista electrónica. Recuperado de [www.abc.es/sociedad/20131203/abci-diferencia-generos-cerebro-201312022000.html](http://www.abc.es/sociedad/20131203/abci-diferencia-generos-cerebro-201312022000.html)
- Revista Psicoactiva.com (2014). *Empatía: diferencia entre hombres y mujeres* edición electrónica. Recuperado de <https://www.psicoactiva.com/blog/empatia-diferencias-entre-hombres-y-mujeres/>
- Rohr, E. (2012). *Desafiando la empatía en un contexto traumatizante*. Revista psicólogos, 5, 6-12. Recuperado de [www.dgsv.de/wp-content/.../07/revista-colegio-psicologos-guatemala-abril-2012.pdf](http://www.dgsv.de/wp-content/.../07/revista-colegio-psicologos-guatemala-abril-2012.pdf)
- Salvador, C. (2010). *Análisis transcultural de la inteligencia emocional*. España: Universidad De Almería

- Universia.net (2016). *Habilidades sociales para empoderar a las mujeres y aumentar su salario*, Revista electrónica. Recuperado de: [noticias.universia.es](http://noticias.universia.es) › Noticias Prácticas y empleo de España
- Vived, E. (2011). *Habilidades sociales, autonomía personal y autorregulación*. España: Prensas universitarias.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Propuesta:

#### “Mejor manejo de la empatía y las habilidades sociales”

#### Introducción

Las coordinadoras de grupo de mujeres que pertenecen a Iglesia de Dios Pentecostés de América Eben-Ezer, ubicada en la cabecera del departamento de Huehuetenango, trabajan semanalmente con el objetivo de ofrecer un apoyo espiritual, moral y emocional a las otras damas, y darles a cada una de ellas la atención humanista de forma empática. Puesto que, si se desarrolla la empatía, las emociones de los demás repercuten en ellas, se puede percibir cuáles son los sentimientos que hay en otros, esto puede ser difícil para algunas personas, pero en cambio para otros, puede llegar a ser fácil que puedan comprender los sentimientos de los demás tal como si se fuesen los propios; esto repercutirá en un buen desenvolvimiento de las habilidades sociales en las diferentes áreas que ya se han descrito.

#### Justificación

Esta propuesta está dirigida al grupo de coordinadoras de Iglesia de Dios Pentecostés de América Eben-Ezer de la cabecera del departamento de Huehuetenango, de igual forma a los dirigentes de la misma iglesia, donde se brinda acompañamiento semanalmente a las mujeres de dicha congregación para ello es necesario contar con una preparación y ejecución correcta de empatía como de las habilidades sociales.

Se puede encontrar que varias féminas no emplean con nitidez el concepto de empatía y lo que implican las habilidades sociales, es por eso que se considera importante ocuparse en la enseñanza de forma clara a cerca de los temas y la comprensión de ambos.

#### Objetivos generales

- Confirmar la existencia de empatía en las labores semanales.

### Objetivos específicos

- Exponer que es empatía y habilidades sociales con talleres vivenciales.
- Verificar la relevancia que tiene la empatía en las actividades que realizan para mejorar la calidad de trabajo.
- Aclarar porque es importante poseer habilidades sociales en el trabajo que desarrollan.

### Recursos

Humano:

- Coordinadoras de Iglesia de Dios Pentecostés de América Eben-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango.
- Facilitador de talleres.

Materiales:

- Computadora
- Cañonera
- Salón adecuado al número de personas
- Hojas, lapiceros

### Metodología

Para ejecutar dicha propuesta se piensan desarrollar talleres psicoeducacionales, para consolidar la empatía y las habilidades sociales en las reuniones y fuera de ellas.

### Cronograma de actividades:

#### Tema “Definición de empatía y habilidades sociales”

#### Primera actividad

<b>Hora</b>	<b>Tema</b>	<b>Actividad</b>	<b>Recursos</b>	<b>Responsables</b>
7:00 a.m	Oración inicial Desayuno	Oración	Salón de usos múltiples	Presidenta de coordinadoras
7:15 a.m	Bienvenida	Desayuno	Coordinadoras	

8:00 a.m	Salida al lugar de conferencia	Organización de salida	Pastora de la iglesia	Pastora de la iglesia
8:30 a.m	Dinámica rompe hielo	El rey pide		Encargada delegada
10:00 a				Facilitador
12:00 p.m	Definición de empatía, habilidades sociales y varias dinámicas para conocer mejor el tema con ejemplos	Disertación del tema con preguntas y respuestas	Todas las integrantes de la actividad	
12:00 a	claves a cerca del mismo			
2:00 p.m	Almuerzo y tiempo de aseo personal	Tiempo de comida y aseo personal	Menú solicitado	Servicio que ofrece centro de retiro
2:00 a				
4:00 p.m	Dinámicas sobre el tema de la empatía	Colocarse en los zapatos de la compañera de al lado	Participantes Todos	Facilitador Todos

## Segunda actividad

### Tema “Como manejar la empatía y las habilidades sociales”

Hora	Tema	Actividad	Recursos	Responsable
7:00 a.m	Oración inicial		Salón de usos múltiples,	Presidenta de coordinadoras
7:15 a.m	Desayuno	Desayuno	Coordinadoras	Pastora de la iglesia
8:00 a.m	Bienvenida			
8:30 a.m	Dinámica rompe hielo	Marea alta	Todas las integrantes de la actividad	Encargada delegada
10:00 a 12:00 p.m	Mejor manejo de la empatía y las habilidades sociales y varias dinámicas para conocer mejor el tema con ejemplos claves a cerca del	Disertación del tema con preguntas y respuestas	Cañonera, computadora, hojas y lapiceros	Facilitador
			Participantes	

	mismo			
12:00 a 2:00 p.m	Almuerzo y tiempo de aseo personal		Menú solicitado	Servicio ofrecido por personal de centro de retiro
2:00 a 4:00 p.m	Dinámicas sobre el tema de las habilidades sociales	Con lo que diga, la otra persona no se le ocurra exponer sus conclusiones.		Facilitador

**Evaluación**

Los temas se evaluarán al finalizar los talleres con una boleta de opinión donde cada una de las participantes podrá hacer mención de lo que logró aprender de cada tema desarrollado, con la misma se busca reconocer si se ha llenado el cometido en el aprendizaje y verificar algún beneficio en el trabajo que realizan dentro de las reuniones semanales.

## Anexo No. 2

### Fichas técnicas

Nombre: TECA, Test de Empatía y afectiva.
Aplicación: Individual o colectiva.
Ámbito de aplicación: Adultos que tengan al menos una formación escolar básica.
Duración: Variable, aproximadamente 5 y 10 minutos incluidas las instrucciones de aplicación.
Objetivo: Apreciación de la capacidad empática desde una aproximación cognitiva y afectiva. Evalúa una dimensión global de empatía y cuatro escalas específicas: Adopción de perspectivas, Comprensión emocional. Estrés empático y Alegría empática.
Baremación: En puntuaciones percentiles y en puntuaciones transformadas T, es una muestra de población general de adultos, separando varones y mujeres.

Nombre: EHS, Escala de Habilidades Sociales
Aplicación: Individual o colectiva
Ámbito de aplicación: Adolescentes y adultos
Duración: Variable, aproximadamente 10 a 15 minutos.
Objetivo: Evaluación de la aserción y habilidades sociales.
Baremación: Baremos de población general (varones y mujeres, adultos y jóvenes).

### Anexo No. 3

Las siguientes tablas presentan los datos estadísticos recabados de las pruebas TECA y EHS en el trabajo de campo realizado con coordinadoras de mujeres de la iglesia de Dios Pentecostés de América Eben-Ezer de la cabecera departamental de Huehuetenango.

#### Procedimiento estadístico Empatía

EMPATÍA	AP	CE	EE	AE	Global
A. de L.	20	70	60	35	185
K. C.	40	95	75	35	245
S. M.	75	40	70	15	200
C. C.	65	60	30	45	200
L. M.	5	10	40	60	115
M. A.	96	99	60	80	335
M. P.	25	25	40	45	135
S. S.	35	20	25	45	125
A. M.	65	30	10	60	165
M. de C.	40	30	55	90	215
D. F.	75	50	95	97	317
M.E. de S.	96	99	75	95	365
O. C.	97	75	45	99	316
I. de H.	5	5	10	80	100
N. de A.	1	25	40	4	70
J. G.	55	10	40	15	120
M. de C.	25	95	70	90	280
E. D.	95	99	85	80	359
M. de M.	35	50	55	80	220
V. de C.	96	90	96	35	317
N. C.	75	70	15	80	240
M. de L.	65	50	30	65	210
I. R.	40	20	45	45	150
G. M.	65	65	55	65	250
I. V.	55	20	45	10	130
A. de S.	10	10	70	2	92
L. G	97	60	45	90	292
H. V.	95	85	90	95	365
X. R.	10	50	70	75	205
A. V.	20	75	4	60	159
L. H	40	50	55	60	205
C. C.	55	30	40	80	205
S. F	25	75	45	80	225
E. R.	40	70	45	45	200
R. N.	1	50	25	20	96
Media	50	53	50	59	212

### Procedimiento estadístico Habilidades sociales

HABILIDADES SOCIALES	ASS	DPD	EED	DNCI	HP	IIPSO	GLOBAL
A. de L.	10	10	3	4	3	35	5
K. C.	63	75	50	80	99	80	80
S. M.	10	75	40	99	99	65	45
C. C.	60	5	50	30	45	80	35
L. M.	50	15	85	65	96	80	70
M. A.	90	15	25	4	4	25	30
M. P.	10	25	10	5	5	60	10
S. S.	10	2	15	10	15	25	5
A. M.	45	10	10	10	10	30	15
M. de C.	80	55	15	5	5	35	30
D. F.	15	25	50	5	5	65	90
M.E. de S.	65	45	25	85	55	96	30
O. C.	65	70	95	35	65	45	60
I. de H.	20	25	15	35	65	85	25
N. de A.	25	35	25	35	65	5	25
J. G.	25	10	40	35	65	85	40
M. de C.	3	10	75	30	45	15	15
E. D.	30	5	5	30	45	65	10
M. de M.	65	45	50	20	35	50	30
V. de C.	50	5	50	20	75	60	35
N. C.	30	15	50	65	20	35	35
M. de L.	20	15	25	20	35	25	15
I. R.	65	55	85	20	35	35	50
G. M.	45	25	50	20	35	25	30
I. V.	45	55	50	20	5	60	35
A. de S.	45	35	50	75	35	65	50
L. G	75	45	50	75	15	50	55
H. V.	35	35	40	75	3	75	35
X. R.	30	25	3	75	15	50	30
A. V.	15	45	15	40	40	75	90
L. H	45	15	40	35	5	60	95
C. C.	35	25	10	40	96	50	91
S. F	10	25	40	35	65	65	25
E. R.	75	15	50	97	99	65	60
R. N.	20	10	10	15	15	45	15
MEDIA	39	29	37	39	41	53	238