

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



**MEMORIA DE INVESTIGACIÓN DE GRADO  
PARA OPTAR AL TITULO  
DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**TEMA:**

**“NIVEL DE EMPATÍA EN MAESTROS Y MAESTRAS Y SU  
INFLUENCIA EN LAS INTERACCIONES QUE ESTABLECEN CON  
ALUMNOS Y ALUMNAS DE III CICLO DEL CENTRO ESCOLAR JOHN  
F. KENNEDY EN EL MUNICIPIO DE ILOPANGO”.**

**COORDINADOR : LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES**  
**ASESORA : LIC. OFELIA DE LOS ANGELES TREJO**  
**PRESENTADO POR : DANIEL ORLANDO PÉREZ GUEVARA**  
**CARNET No : PG-99016**

San Salvador, Ciudad Universitaria, Diciembre de 2005.

## INDICE

### CONTENIDO

No Página

-INTRODUCCIÓN.....	
-JUSTIFICACIÓN.....	
I. OBJETIVOS.....	
1.1. Objetivo General.....	
1.2. Objetivos Específicos.....	
II.MARCO TEÓRICO.....	
<b>1. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....</b>	
1.1.Cerebro Y Emociones.....	
1.2. El Mundo de las Emociones.....	
1.3. Funcionamiento de las Emociones.....	
<b>2. APARICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	
2.1. Origen de la Inteligencia Emocional.....	
2.2. Los Cinco Elementos Fundamentales de la Inteligencia Emocional.....	
2.2.1. El Conocimiento de las Propias Emociones.....	
2.2.2. La Capacidad de Controlar las Emociones.....	
2.2.3. La Capacidad de Motivarse a uno Mismo.....	
2.2.4. El Reconocimiento de las Emociones Ajenas.....	
2.2.5. El Control de las Relaciones.....	
2.3. Empatía.....	
2.3.1. Las Raíces de la Empatía.....	
2.3.2. Cómo se Desarrolla la Empatía.....	
2.3.3. La Neurología de la Empatía.....	
2.3.4. Consejos Prácticos para Desarrollar Empatía en Docentes.....	
2.4. La Inteligencia Emocional en la Escuela.....	
2.4.1. Cómo Influyen las Emociones en el Estudio y el Aprendizaje.....	
2.4.2. Consecuencias de los Estudiantes por la Falta de Empatía en Docentes.....	

**3. RELACIONES INTERPERSONALES E INFLUENCIA DEL MAESTRO EN EL AULA.....**

3.1. Estructura del Grupo de Salón de Clase:  
Cooperativa-Competitiva.....

3.2. La Naturaleza del Liderazgo: Participativa, Directiva  
o Permisiva.....

.....

3.3. Compatibilidad de Normas: Metas del Alumno y  
El Maestro.....

3.4. Relaciones Interpersonales: Patrones de  
Comunicación y Atracción dentro del Grupo.....

3.5. Subgrupos en el Salón de Clase:  
Tamaño y Composición.....

III. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....

IV. SISTEMA DE HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN DE VARIABLES

V. METODOLOGÍA.....

5.1. Muestra y Descripción de Sujetos.....

5.2. Instrumentos.....

5.3. Procedimiento.....

VI. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....

VII. CONCLUSIONES.....

VIII. RECOMENDACIONES.....

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....

**A N E X O S**

\_ Anexo 1 Cuestionario Dirigido a Docentes.....

\_ Anexo 2 Cuestionario Dirigido a los(as) Alumnos(as).....

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Autoridades Centrales

RECTORA

Dra. Maria Isabel Rodríguez

VICE RECTOR ACADÉMICO

Ing. Joaquín Orlando Machuca

VICE RECTORA ADMINISTRATIVA

Dra. Carmen de Rivas

SECRETARIA GENERAL

Lic. Alicia Margarita Rivas de Recinos

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Autoridades de la Facultad de Ciencias y Humanidades

DECANA

Lic. Ana María Glower de Alvarado

VICE DECANO

Lic. Carlos Ernesto Deras

SECRETARIA

Lic. Oralia Esther Román de Rivas

Jefe del Departamento de Psicología

Lic. Wilber Alfredo Hernández

## COMISIÓN EVALUADORA

Lic. Mauricio Evaristo Morales  
COORDINADOR GENERAL DE LOS PROCESOS DE GRADO

Lic. Ofelia de los Ángeles Trejo  
DOCENTE DIRECTORA

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de grado se llevó a cabo por un estudiante egresado de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador como uno de los requisitos para optar al título de Licenciado en Psicología.

Dicho trabajo de investigación pretendió conocer si el nivel de empatía de los maestros(as) influye en la dinámica de las interacciones entre estos y los alumnos(as), es decir, en la calidad de la misma con el fin de establecer un análisis que permitió responder a la pregunta: ¿Cómo es la relación entre docentes y alumnos(as) y como influye la empatía en la calidad de la interacción entre ellos?.

Tal investigación fue de suma importancia no sólo porque aportó interesantes datos a la ciencia Psicológica y Pedagógica, sino también porque permitió conocer cuál es la dinámica de las relaciones entre los alumnos(as) y los docentes que experimentan un grado mayor de empatía y se infirió sobre los posibles factores o variables que influyen de una forma más directa en la calidad de las relaciones.

En ese sentido el objetivo general de la investigación giró en torno a identificar el grado de relación existente entre el nivel de empatía de los maestros y maestras y la calidad de las interacciones que establecen con los alumnos (as) a fin de retomar la importancia de la empatía como capacidad emocional en la labor docente.

El trabajo partió de una investigación bibliográfica la cual sustentó el trabajo de campo en el que se realizó un estudio sobre las variables en juego (nivel de empatía/interacción). Se visitó el Centro Escolar John F. Kennedy en el municipio de Ilopango y se aplicaron instrumentos para la recopilación de datos en base a un cuestionario dirigido a los docentes y un cuestionario diseñado para los alumnos (as). El primero se diseñó para evaluar el nivel de empatía en docentes y el segundo para conocer la calidad de las interacciones entre docentes y alumnos(as).

Posteriormente de cuantificar y correlacionar los datos se presenta finalmente al análisis e interpretación de resultados.

## JUSTIFICACIÓN

En el marco de la realidad escolar salvadoreña existen una gama de tipos de educadores y maestros, cada uno de los cuales manifiestan una actitud que definen las interacciones entre los alumnos como adecuadas o inadecuadas influenciados por las características de personalidad. En muchas ocasiones dichas características que definen las interacciones entre docente-alumno no son las más acertadas y las que permiten a los estudiantes un desarrollo óptimo a nivel académico, afectivo, social y de la personalidad en general.

Es por ello que la finalidad que se persiguió con el desarrollo de la presente investigación es brindar un aporte teórico-práctico, tanto a la ciencia psicológica como a la pedagógica sobre la importancia que tiene la calidad de las relaciones entre docente-alumnos(as) en el marco de una relación empática, es decir que los docentes tomen conciencia sobre la importancia de desarrollar la capacidad de reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los estudiantes y la incidencia de esta capacidad en el desarrollo académico y de personalidad de los mismos. Esto implica como lo plantea Góleman (1995), un proceso de reeducación de las emociones o “alfabetización emocional” Ambos aspectos explorados las interacciones adecuadas y la capacidad de empatía, caben dentro de un concepto más amplio: La inteligencia emocional.

Se pretende dar a conocer los resultados de la presente investigación con el propósito de que los docentes reconozcan el papel que desempeña la empatía en el aula, detectar casos de pobre desempeño en el área académica y principalmente en el área emocional, conocer cuáles son las emociones y reconocerlas en los estudiantes, diferenciar entre sentimientos y estados de ánimo, modular y gestionar la emocionalidad, desarrollar la tolerancia ante las frustraciones diarias y del aula, prevenir el consumo de drogas y otras conductas de riesgo en los estudiantes, desarrollar la resiliencia, adoptar una actitud positiva ante la vida, prevenir conflictos interpersonales y mejorar la calidad de vida escolar.

Para ello es necesario la figura de un nuevo tutor, con un perfil distinto al que se está acostumbrado a ver normalmente que aborde el proceso de manera eficaz para si y para sus alumnos. Ello implica que el docente se convierta en modelo de equilibrio de afrontamiento emocional de habilidades empáticas y de resolución serena, reflexiva y justa de los conflictos interpersonales como fuente de aprendizaje vicario para sus alumnos(as).

En ese sentido los principales beneficiados fueron los docentes y estudiantes ya que podrán poner en práctica dichos conocimientos en la praxis pedagógica producto de la presente investigación.

# I. OBJETIVOS

## 1.1. OBJETIVO GENERAL

- Identificar el grado de relación existente entre el nivel de empatía de los maestros y maestras y la calidad de las interacciones que establecen con los alumnos y alumnas del Centro Escolar John F. Kennedy en el municipio de Ilopango.
- Retomar la importancia de la empatía como capacidad emocional en la labor docente.

## 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Explorar el nivel de empatía de los maestros y maestras de Tercer Ciclo del Centro Escolar John F. Kennedy del municipio de Ilopango.
- Conocer la calidad de las interacciones entre los docentes y alumnos (as) del Tercer Ciclo del Centro Escolar John F. Kennedy en el sector de Ilopango.
- Comparar los resultados obtenidos a fin de identificar el grado de relación existente entre el nivel de empatía de los maestros y maestras y la calidad de interacción con los alumnos (as) del tercer ciclo del Centro Escolar John F. Kennedy en el municipio de Ilopango.
- Deducir algunas inferencias teóricas acerca de las consecuencias pedagógicas y psicológicas que tiene el grado de empatía sobre las interacciones que establecen los maestros (as) y alumnos (as).

## II. MARCO TEÓRICO

En esta época de grandes y constantes cambios en todas las esferas de nuestra existencia en la que se exige estar preparado para enfrentarlos, ya que estos cambios cada día son mayores, más rápidos, más violentos, mucho más traumáticos, más ligados a un ambiente de gran incertidumbre, de una competitividad que no se había tenido antes motivada a la globalización que le impone todo tipo de exigencias a las instituciones educativas públicas y privadas ocasionando riesgos a su personal docente y alumnos (as) a veces sin tomar conciencia de ello, la salud física y emocional se ve afectada buscando el desarrollo y tratándose de ubicar a la vanguardia con esos cambios, pudiendo llamarle el tema clave dentro de los centros educativos protagonistas de esos cambios.

Recordando que ante todo somos seres humanos, que tenemos necesidades y metas, las aceptemos o no racionalmente. Una de las necesidades principales es el vacío personal de emociones, sentimientos y caricias que deben ser llenadas, ya que esto determina y organiza todos los procesos mentales y comportamentales en total dirección de la motivación al logro. Desde luego esta no es una lista completa de las necesidades psicológicas y espirituales del ser humano, pero si representan factores que son comunes en los centros escolares.

Últimamente se le ha dado a los factores emocionales poca importancia en el tiempo y espacio incluyéndolos en el óptimo desempeño de las actividades académicas, donde las personas como individuos,, como docentes y como alumnos (as), donde cada uno de ellos tienen sus diferencias en muchos aspectos y areas, pero que como ser humano está dentro de los principios de la Inteligencia Emocional. Es a lo que en los siguientes capítulos se hablará con mayor detenimiento.

## INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional es un concepto que si bien es cierto ha tomado fuerza en los últimos años pero sus orígenes y los primeros intentos de definir el mismo se remontan a los filósofos de la antigua Grecia como lo son Aristóteles y Erasmo. Ellos plantearon la idea de que entre la razón y la emoción existía una pugna y que el hombre debería armonizar la razón con las pasiones emocionales.

En la actualidad, Daniel Góleman, propone en 1995 un nuevo enfoque sobre el concepto de inteligencia, la inteligencia emocional (IE) y la define como: “La habilidad de ser capaz de motivarse y persistir frente a las decepciones; controlar el impulso y demorar la gratificación; regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar; mostrar empatía y abrigar esperanza” (1). La aptitud emocional es una metahabilidad y determina lo bien que podemos utilizar cualquier otro talento, incluido el intelecto.

Las personas emocionalmente expertas cuentan con ventajas en cualquier aspecto de la vida, tienen más probabilidades de sentirse satisfechos (as) y ser eficaces, no libran batallas interiores. Góleman sostiene además que existen 5 aspectos que conforman el desarrollo de dicha capacidad y que se constituyen como pilares de la misma; del cual se hablará más a fondo en el siguiente capítulo.

Los hombres y mujeres con una inteligencia emocional desarrollada se comportan: sociales y alegres, con una notable capacidad de compromiso, asumiendo responsabilidades, siendo solidarios, expresando sentimientos abiertos y adecuadamente y comunicándose en forma fluida.

---

(1) Góleman D. (1995): “Inteligencia Emocional”.

En este capítulo se proporcionarán los aspectos más importantes que definen a la inteligencia emocional, en cuanto a los conceptos que la componen, en específico la integración de los aspectos biológicos a nivel neurofisiológico de la emoción, y el aspecto subjetivo que tienen la misma. Es decir el equilibrio que guarda la mente pensante o racional y la mente afectiva o emocional.

## **1.1. CEREBRO Y EMOCIONES**

El Sistema Nervioso consta de varias partes que funcionan juntas, son diversas y complejas y en algunos casos sus funciones todavía constituyen un misterio.

El cerebro cortical o neocortex se divide en 2 hemisferios, uno izquierdo y otro derecho, compuesto por 4 lóbulos distintos y conectados por una serie de fibras llamadas cuerpo calloso. Estos cuatro lóbulos son: lóbulo frontal, lóbulo temporal, lóbulo parietal y lóbulo occipital.

Las estructuras involucradas en la producción de las emociones son el sistema límbico que es un anillo de estructuras alrededor del tálamo que intervienen en el aprendizaje y la conducta emocional, la amígdala quien genera el recuerdo emocional de acuerdo a la percepción y los pensamientos, el hipotálamo región que gobierna las respuestas motivadas y emocionales y que también regula el hambre, la sed, el comportamiento sexual, el sueño y el control de la temperatura, el tálamo es un área que envía y traduce los mensajes que llegan a los receptores sensitivos a excepción de los del olfato. De esta forma el cerebro se constituye como el órgano material de lo psíquico conformando una unidad organizada y diferenciada involucrado en las emociones.

Es importante localizar las estructuras y las funciones que tiene el cerebro para poder tomar en cuenta la importancia del organismo en cuestión emocional.

## 1.2. EL MUNDO DE LAS EMOCIONES

Las emociones son fenómenos multidimensionales, es decir, como estados afectivos subjetivos, en donde culturalmente se establece el nombre de la emoción o sentimiento. Por ejemplo, si alguien muestra la conducta de huida, el estado subjetivo sería el miedo. También como respuestas biológicas, es decir, reacciones fisiológicas que preparan al cuerpo para la acción adaptativa. Por ejemplo ante el miedo hay un aumento del latido del corazón, los músculos se tensan, incremento en la respiración, etc. Como respuestas en donde cada emoción tiene una función que cumplir, por ejemplo el miedo funciona como mecanismo de defensa, es decir se huye del peligro. Y por último como fenómenos sociales, es decir, producen expresiones faciales y corporales que comunican nuestras experiencias emocionales a los demás.

Robert Plutchik (1980) hizo un intento por identificar y clasificar las emociones. El propuso que el ser humano experimenta ocho categorías básicas de emociones que nos ayudan a ajustarnos a las exigencias del ambiente. Las emociones que este autor describe son: alegría, aceptación, miedo, sorpresa, tristeza, repulsión, ira y anticipación.

La teoría de James-Large (2) concibe que los estímulos provocan cambios fisiológicos en el cuerpo y las emociones son el resultado de ello. La emoción no es más que la conciencia de tales cambios. Por ejemplo la emoción de miedo al ver un oso gris (percepción del estímulo) hace que experimentemos cambios en nuestro cuerpo: aumento de frecuencia cardiaca, respiración más profunda y ligera, dilatación de las pupilas, etc.

Cannon- Bard propuso que las emociones y las respuestas corporales ocurren simultáneamente, no en sucesión. Este modelo señala una cosa importante: lo que

---

(2) James, W., and Large, C. G., The Emotions, 1922.

Vemos, (oímos o percibimos con los sentidos) interviene de manera importante en la determinación de la experiencia emocional. En años recientes, los psicólogos cognitivos han desarrollado la hipótesis de que la percepción o juicio de las situaciones (cognición) es indispensable para la experiencia emocional (3).

Todos los estados emocionales consisten en una excitación difusa y general del sistema nervioso.

### **1.3. FUNCIONAMIENTO DE LAS EMOCIONES**

Las emociones funcionan (1) para adaptarnos al medio ambiente, para sobrevivir es necesario que las emociones provoquen ciertas conductas que facilitan la adaptación del individuo a los cambios del entorno. Y (2) para socializar, ya que facilitan la comunicación de los estados afectivos por lo tanto facilitan las interacciones sociales.

## **APARICIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

En 1990, dos psicólogos norteamericanos, el Dr. Peter Salovey y el Dr. John Mayer, acuñaron un término cuya fama futura era difícil de imaginar. Este término es “Inteligencia Emocional”.

Hoy a casi quince años de esa “Presentación en sociedad”, pocas personas de los ambientes culturales, académicos o empresariales ignoran el término o su significado. Esto se debe, fundamentalmente al trabajo de Daniel Góleman, investigador y periodista del New York Times, quien llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo, a través de su obra “La Inteligencia Emocional”(1995).

---

(3) Cannon, W., B., Bodily changes in pain, hunger, fear and rage, 1915.

El nuevo concepto, investigado a fondo en esta obra y en otras que se sucedieron con mucha rapidez, abre un nuevo enfoque con mucho vigor y hace tambalear las categorías establecidas en cuanto a la interpretación de la conducta humana que durante siglos se ha dedicado a escudriñarla.

En este capítulo se profundizará en este concepto y sus aspectos que la componen con énfasis en uno de ellos como lo es la empatía ya que es a lo que hace alusión la presente investigación.

## **2.1. ORIGEN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

El término Inteligencia Emocional se refiere a la “capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás (4)

Inteligencia Emocional no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas. El concepto de IE, aunque esté de actualidad tiene un claro precursor en el concepto de inteligencia social del psicólogo Edgard Thorndike (1920) quien la definió como “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas y actuar sabiamente en las relaciones humanas” (5)

Para Thorndike, además de la inteligencia social, existe también otros dos tipos de inteligencia: -la abstracta; habilidad para manejar ideas y -la mecánica; habilidad para entender y manejar objetos.

Un enfoque sobre la inteligencia es el planteado por Spearman en su “Teoría de los dos factores”, que propone que toda actividad intelectual incluye tanto un factor general (que él llamó “g” o inteligencia general) y factor específico “s”. Agregó,

---

(4) Góleman D. (1995) “Inteligencia Emocional”.

(5) Edgard Thorndike (1920)

Además que todas las ramas de la actividad intelectual tienen en común una función intelectual (factor g), que permite que las personas se manejen con la misma habilidad en diferentes áreas (6).

Un antecedente cercano de la IE lo constituye la teoría de “las inteligencias múltiples” del Dr. Howard Gardner, de la Universidad de Harvard. El expone que no existe una inteligencia global y totalizadora, como lo planteó Spearman, sino que coexisten múltiples inteligencias. Gardner conceptualiza a la inteligencia como “una capacidad o un conjunto de capacidades que permiten que un individuo resuelva problemas o forme productos que son de importancia en su entorno cultural particular” (7). El plantea que las personas tienen 7 tipos de inteligencia que nos relacionan con el mundo. A grandes rasgos, estas inteligencias son:

√ Inteligencia Lingüística: Es la inteligencia relacionada con las habilidades necesarias para leer, escribir, escuchar y hablar.

√ Inteligencia Lógica: Tiene que ver con el desarrollo del pensamiento abstracto, con la precisión y la organización a través de pautas o secuencias.

√ Inteligencia Musical: Se relaciona directamente con las habilidades musicales y ritmos.

√ Inteligencia Visual-Espacial: La capacidad para integrar elementos percibidos y ordenarlos en el espacio, y poder establecer relaciones de tipo metafórico entre ellos.

√ Inteligencia Kinestésica: Abarca todo lo relacionado con el movimiento tanto corporal como el de los objetos y los reflejos.

---

(6) Spearman. “Teoría de los dos Factores”

(7) Howard Gardner. “Frames of Mind”, 1983.

√ Inteligencia Interpersonal: Implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas.

√ Inteligencia Intrapersonal: Se refiere al conocimiento de uno mismo y todos los procesos relacionados como autoconfianza y automotivación.

A partir de estas teorías sobre la inteligencia surge el concepto de inteligencia emocional, el cual se estudiará con mayor profundidad en el siguiente sub.-capítulo.

## **2.2. LOS CINCO ELEMENTOS FUNDAMENTALES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.**

Se ha evidenciado que no sólo la inteligencia académica es lo esencial para tener éxito, sino que es imprescindible utilizar la “Inteligencia Social” la cual permite a las personas afrontar adecuadamente los imperativos prácticos de la vida. Así para Peter Salovey (1990) definió 5 elementos fundamentales para la IE. Dichos elementos tienen una base biológica sin dejar de mencionar que también se encuentran sometidos a un continuo proceso de aprendizaje. Estos elementos son:

### **2.2.1. El Conocimiento de las Propias Emociones:**

Lo que significa saber exactamente que emoción corresponde a cada sentimiento. Es decir, reconocer el sentimiento en el mismo momento que aparece, o mientras ocurre.

### **2.2.2. La Capacidad de Controlar las Emociones:**

Lo cual se refiere a la búsqueda de técnicas para ganar una batalla contra las tensiones desagradables que producen respuestas en ocasiones fuera del contexto. Manejar los sentimientos para que sean adecuados es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo.

### **2.2.3. La Capacidad de Motivarse a uno Mismo.**

Es decir, estar en constante labor para mantener nuevos objetivos y nuevas metas por cumplir que sean claras, y que fortalezcan el autocontrol emocional. Ordenar las emociones al servicio de un objetivo es esencial para prestar atención, para la automotivación y el dominio y para la creatividad.

### **2.2.4. El Reconocimiento de las Emociones Ajenas:**

En donde se profundizará en el tema de la empatía, el cual es un concepto que tiene como mira el reconocimiento de lo que el otro quiere, necesita y desea. Las personas que tienen empatía están mucho más adaptadas a las sutiles señales sociales que indican lo que otros necesitan o quieren.

### **2.2.5. El Control de las Relaciones:**

En cuanto a la habilidad que tenemos que tener para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas.

Se hablará más ampliamente sobre uno de estos elementos como lo es la empatía, ya que se ha considerado de suma importancia analizar su aplicabilidad al campo escolar y de qué manera este aspecto posibilita o imposibilita el desarrollo académico y de personalidad de los estudiantes de educación básica a partir de la presencia o ausencia de empatía en docentes de este nivel y como éste influye en la calidad de las relaciones entre estos y sus alumnos, sobre la base de ésta premisa gira en torno la presente investigación.

### 2.3. LA EMPATIA

Es importante retomar y analizar el valor que tiene la empatía, especialmente en la labor docente, ya que esto permite recuperar el interés por los alumnos y ayuda a consolidar la relación que con cada uno de ellos se tiene.

Cada vez que los alumnos se acercan a sus profesores esperan atención y comprensión, dando por hecho que serán tratados con delicadeza y respeto. Pero, ¿cuántas veces los profesores procuran tratarlos de esa forma?

Se debe reconocer que en medio de las prisas y preocupaciones las personas (en este caso los profesores), en ocasiones se vuelven egoístas y se olvidan de los alumnos(as) ignorando que también tienen algo importante que comunicar. El valor de la empatía ayuda a recuperar el interés por las personas que nos rodean.

La empatía es el “esfuerzo que realizan las personas para reconocer y comprender los sentimientos y actitudes de las personas, así como las circunstancias que los afectan en un momento determinado. Es la habilidad que posee un individuo de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, lo que genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura”. (8)

Es muy común escuchar que la empatía es la tendencia o actitud que tiene las personas para ponerse en el lugar de los demás e identificarse plenamente con sus sentimientos. Sin embargo, esto tiene el riesgo de dejar a la empatía en un nivel meramente emocional. La realidad es que la empatía no es el producto del buen humor con que despertamos, como tampoco del afecto que nos une a las personas. Si esta combinación fuera común, siempre estaríamos disponibles para escuchar a los demás y dejaríamos momentáneamente nuestras ocupaciones, pensamientos y preocupaciones para atender a quienes nos rodean.

---

(8) Góleman, D. (1995): “Inteligencia Emocional”.

Desgraciadamente las circunstancias pocas veces son tan favorables, por eso la empatía es un valor que se vive habitualmente, totalmente independiente de nuestro estado de ánimo y disposición interior, así como también independiente de la inteligencia académica. La empatía se facilita en la medida que conocemos a las personas, la relación frecuente (como ocurre en las escuelas entre docentes y alumnos) facilita descubrir los motivos de enojo, alegría o desánimo de los alumnos (as) y su consecuente modo de actuar. Esto se manifiesta claramente entre docentes y alumnos en donde la relación es muy constante quienes parecen haber adquirido el “poder de adivinar” que sucede antes de haber escuchado una palabra, teniendo siempre a la mano la respuesta y el consejo adecuado para la ocasión.

Aún así, este valor debe superar ciertos obstáculos: el cansancio, el mal humor, el dolor de cabeza y las preocupaciones propias del trabajo y el estudio. El problema es cuando los docentes se dejan llevar por su estado de ánimo y se encierran en su propio mundo, comportándose indiferentes y poco amables con sus alumnos (as); quieren ser entendidos sin antes intentar comprender a los demás, incluso con sus propios compañeros de trabajo. Por lo tanto, la empatía implica generosidad y genuina comprensión para olvidarnos de nosotros mismos y esforzarnos por considerar los asuntos y sentimientos de los alumnos (as).

La empatía permite un sinnúmero de posibilidades, primero hacia las personas que nos rodean (en el ámbito escolar; los alumnos (as) quienes buscan con quien compartir y confiar sus problemas, alegrías, triunfos y fracasos, ser escuchados y comprendidos. De esta forma se tiene la oportunidad de procurar el bienestar, desarrollo y perfeccionamiento de los alumnos, lo cual manifiesta el profundo respeto que le deben los docentes.

La empatía permite conocer y comprender mejor a los alumnos, a través del trato cotidiano se está en condiciones de mejorar el entorno escolar, obteniendo una mayor colaboración y entendimiento entre todos, se obtiene un mejor rendimiento por la relación que se tiene con los alumnos y entre los docentes. El valor de la

empatía desarrolla en los docentes la capacidad de motivar y encauzar positivamente a los alumnos; enseña a tener ese interés por ellos y vivirlo habitualmente. Es la mejor forma de transmitir empatía e identificarse plenamente con los alumnos (as) cambiando radicalmente el entorno escolar en el que se desenvuelven.

### **2.3.1. Las Raíces de la Empatía**

La empatía se construye sobre la conciencia de uno mismo; cuanto más abiertos estamos a nuestras propias emociones, más hábiles seremos para interpretar los sentimientos. (9)

Góleman sostiene que la empatía surge de un profundo conocimiento de si mismo (autoconciencia) que incluye la detección y reconocimiento de sus propias emociones. Esto es la premisa básica para la identificación de las emociones y sentimientos de los demás. Concibe además que lo contrario de la empatía es la alexitimia en el que la persona no tiene idea de sus propios sentimientos, se siente totalmente perdido cuando se trata de saber lo que siente alguien que está con ellos. Son emocionalmente sordos.

Esta imposibilidad de registrar los sentimientos de otros es un déficit importante de la inteligencia emocional. Toda compenetración, la raíz del interés por alguien, surge de la sintonía emocional, de la capacidad de empatía.

Esa capacidad- la habilidad de saber lo que siente otro – entra en juego en una amplia gama de situaciones de la vida y el ámbito escolar no es la excepción. Sin embargo; la ausencia de empatía también es reveladora; en los casos extremos se observa en psicópatas criminales, raptos y abusadores de niños.

---

(9) Góleman D. (1995) "Inteligencia Emocional".

Las emociones de la gente rara vez se expresan en palabras; con mucha frecuencia se manifiestan a través de otras señales. La clave para intuir los sentimientos de otros está en la habilidad para interpretar los canales no verbales; el tono de voz, los ademanes, la expresión facial, etc.

Los beneficios de ser capaz de interpretar los sentimientos a partir de pistas no verbales incluye el estar mejor adaptado emocionalmente, ser más popular, más sociable y más sensible. En general, las mujeres son mejores que los hombres para esta clase de empatía (10).

Así como la mente racional se expresa a través de la palabra, la expresión de las emociones es no verbal. En efecto, cuando las palabras de una persona discrepan con lo que se manifiesta a través del tono de voz, los ademanes u otros canales no verbales, la verdad emocional está en la forma en que la persona dice algo en lugar de aquello que dice. Las habilidades que nos permiten hacer esto bien o mal también son, en su mayor parte, aprendidas. Esto se puede observar claramente en la cotidianidad del entorno escolar.

### **2.3.2. Cómo se Desarrolla la Empatía.**

La empatía se enlaza con otras habilidades o capacidades de comportamiento importante, dentro de las cuales se incluye calidad de interrelación, desarrollo moral, altruismo, simpatía, compasión y ternura. También incluye una respuesta emocional orientada hacia otras personas de acuerdo con la percepción y valoración de éstas. La relación entre empatía y calidad de relaciones son mayormente positivas, si los asuntos confrontados son más triviales, menos conflictivos y menos amenazadores para la relación; y la relación podría ser negativa si el contenido de la confrontación es más importante, más conflictivo y más amenazador.

---

(10) Góleman D., (1995) "Inteligencia Emocional".

Es por ello que las raíces de la empatía se encuentran en la infancia. Los psicólogos del desarrollo han descubierto que los bebés sienten una preocupación solidaria incluso antes de darse cuenta plenamente de que existen como seres separados de los demás. Los bebés reaccionan ante la perturbación de quienes los rodean como si esa perturbación fuera algo propio. Cuando llegan al año empiezan a darse cuenta de que la congoja no es la de ellos sino la de otras personas, aunque parecen confundidos y no saben que hacer al respecto. Al ver llorar a su madre, un bebé se secó los ojos, aunque él no había llorado. (11)

Esta mimetización motriz contrasta con la teoría de Tichener el cual afirma que la empatía surge de una especie de imitación física de la aflicción del otro, que evoca entonces los mismos sentimientos en uno mismo. El mimetismo motriz desaparece aproximadamente a los dos años y medio.

A partir de esto influye en gran medida la disciplina que los padres imponen a sus hijos. En un estudio se descubrió que los chicos eran más empáticos cuando la disciplina incluía llamadas de atención sobre la aflicción que su mala conducta provocaba en alguna otra persona. También descubrieron que la empatía de los niños se modela al ver cómo reaccionan los demás cuando alguien está afligido; al imitar lo que ven, los niños desarrollan un repertorio de respuestas empáticas, sobre todo ayudando a otras personas que están afligidas. (12).

### **2.3.3. La Neurología de la Empatía.**

Como suele ocurrir en neurología, informes de caos extraños son pistas de la base cerebral de la empatía. En 1975 un informe reveló varios casos en los que los pacientes con determinadas lesiones en la zona derecha de los lóbulos frontales presentaban un curioso déficit: Eran incapaces de comprender el mensaje emocional

---

(11) Martin L. Hoffman. Universidad de New York.

(12) Marian Radke- Carolyn Zahn National Instituto of Mental Health

en el tono de voz de la persona, aunque eran capaces de comprender sus palabras. Un “Gracias” expresado con sarcasmo, otro con gratitud y tercero con ira tenían para ellos el mismo significado neutro.

En contraste, un informe de 1979 hablaba de pacientes con lesiones en zonas distintas al hemisferio derecho, que tenían una brecha muy distinta en su percepción emocional. Estos pacientes eran incapaces de expresar sus propias emociones a través de su tono de voz o de sus gestos. Sabían lo que sentían, pero no podían expresarlo. Todas estas regiones cerebrales corticales tenían fuertes conexiones con el sistema límbico, afirman los autores.

Estos estudios fueron realizados como introducción para otros trabajos y al revisar tanto los descubrimientos neurológicos como los comparativos con animales, Brothers señala la amígdala y sus conexiones con la zona de asociación de la corteza visual como parte del circuito cerebral clave en el que subyace la empatía (13).

#### **2.3.4. Consejos Prácticos Para Desarrollar Empatía en Docentes.**

Vivir el valor de la empatía en el ámbito escolar entre docentes y los alumnos es algo sencillo si se detiene a pensar un poco en los alumnos(as) y en consecuencia, aprenderemos a actuar favorablemente en todas las circunstancias. Por eso se debe estar pendiente y cuidar los pequeños detalles que reafirmaran esta capacidad en la labor docente.

Los siguientes consejos prácticos le ayudarán a ser más empático y contribuirá a mejorar el desarrollo académico y de personalidad y la calidad de las relaciones de sus alumnos(as).

---

13. Leslie Brothers. (1979). Institute of Technology Sobre la biología de la empatía. California

- ⇒ Procure sonreír siempre a sus alumnos. Esto genera un ambiente de confianza y cordialidad. La serenidad que se manifiesta desarma hasta el más exaltado.
- ⇒ Primeramente considere como importante los asuntos de sus alumno(as) y después los propios. Después de haber escuchado a los alumnos(as) que se han acercado a usted seguramente entenderán y estarán más dispuestos a aceptar lo que usted quiere de ellos.
- ⇒ No haga un juicio prematuro de sus alumnos(as). Eso hará cambiar su disposición interior con respecto a ellos (no piense): “Ya llegó este molesto”, “Otra vez con lo mismo”, “Otra interrupción”) si algún alumno se acerca a usted, es porque necesita con quién hablar...no lo defraude.
- ⇒ Si no tiene tiempo o es un mal momento, expréselo con cortesía y delicadeza -que también es empatía - y los alumnos se sentirán igualmente atendidos. Importante: No deje pasar mucho tiempo para charlar con la persona.
- ⇒ Al atender a sus alumnos(as) evite demostrar prisa, aburrimiento, cansancio, dar respuestas tajantes o distraerse en otras cosas; además de ser una falta de respeto. Con ello logrará autodominio y demostrará interés por ellos. Aprenda a escuchar.
- ⇒ No olvide infundar ánimo con palabras y un tono suave y motivante, una palmada en el hombro o un gesto amable, sobre todo si la persona tiene problemas, logrará ayudar a superar las dificultades.

De esta forma se puede concluir que la empatía es una capacidad indispensable en todos los aspectos de nuestra vida. Sin ella, sería muy difícil enriquecer las relaciones interpersonales; quien se preocupa por vivir este valor, cultiva simultáneamente entre otros: Confianza, amistad, comprensión, generosidad, respeto y comunicación. No es otra cosa sino la habilidad para estar consciente y reconocer, comprender y apreciar los sentimientos de los demás. En otras palabras, el ser empático es el ser capaz de “leer” emocionalmente a las personas.

## 2.4. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA ESCUELA

En épocas antañas se podía observar como los profesores preferían a los alumnos conformistas, que conseguían buenas notas y exigían poco (de esta forma se estaba valorando más a los aprendices receptivos y los discípulos más que a los aprendices activos).

De este modo no era raro encontrarse con casos en los que el profesor espera que el alumno saque buenas notas y éste las consigue, quizá no tanto por el mérito del alumno en sí sino por el trato que el profesor le da.

Es necesario asumir que en la actualidad la escuela es uno de los medios más importantes a través del cual el niño “aprenderá” y se verá influenciado en todos los factores que conforman su personalidad.

Góleman (1995) hablaba de la “Alfabetización Emocional” y no es más que la educación de las emociones (también escolarización emocional), y según él, lo que se pretende con esto es enseñar a los alumnos a modular su emocionalidad desarrollando su inteligencia emocional.

Para conseguir esto se hace necesaria la figura de un nuevo tutor con un perfil distinto al que se está acostumbrado a ver normalmente, que aborde el proceso de manera eficaz para sí y para sus alumnos.

Para ello es necesario que él mismo se convierta en modelo de equilibrio de afrontamiento emocional, de habilidades empáticas y de solución serena, reflexiva y justa de los conflictos interpersonales como fuente de aprendizaje vicario para sus alumnos.

En otras palabras el docente del nuevo milenio tiene que tener un alto nivel de capacidad empática hacia sus alumnos(as).

Este nuevo tutor debe saber transmitir modelos de afrontamiento emocional adecuados a las diferentes interacciones que los alumnos/as tienen entre sí y con sus profesores (siendo fruto de modelos de imitación, por aprendizaje vicario). Por tanto, no se busca sólo a un profesor que tenga unos conocimientos óptimos de la materia a impartir, sino que además sea capaz de transmitir una serie de valores a sus alumnos, desarrollando una nueva competencia profesional. Estos son algunas de las funciones que tendrá que desarrollar el nuevo tutor:

- Percepción de necesidades, motivaciones, intereses y objetivos de los alumnos (actitudes empáticas).
- La ayuda a los alumnos a establecerse objetivos personales.
- La facilitación de los procesos de toma de decisiones y responsabilidad personal.
- La orientación personal al alumno.
- El establecimiento de un clima emocional positivo, ofreciendo apoyo personal y social para aumentar la autoconfianza de los alumnos.

La escolarización de las emociones se llevará a cabo analizando las situaciones conflictivas y problemas cotidianos que acontecen en el contexto escolar que genera tensión (como marco de referencia para el profesor, y en base a las cuales puede trabajar las distintas competencias de la inteligencia emocional).

Es importante puntualizar que para que se produzca un “elevado rendimiento escolar” el alumno debe contar con 7 factores importantes:

- ❖ Confianza en si mismo y en sus capacidades.
- ❖ Curiosidad por descubrir
- ❖ Intencionalidad, ligado a la sensación de sentirse capaz y eficaz
- ❖ Autocontrol
- ❖ Relación con el grupo de iguales
- ❖ Capacidad de comunicar

❖ Cooperar con los demás

Y para que los alumnos se beneficien de estas capacidades, no hay que poner en duda que dependerá mucho de la interacción que ellos tengan con sus maestros.

De este modo, debemos resaltar que para una educación emocionalmente inteligente, lo primero será que los maestros/as proporcionen ese ejemplo de inteligencia emocional a sus alumnos/as.

### **2.4.1 Cómo Influyen las Emociones en el Estudio y el Aprendizaje.**

Góleman, sostiene que un coeficiente intelectual elevado tiene poco que ver con la posibilidad de éxito en la vida diaria. Así muchas personas son con elevados rendimientos académicos no logran un buen desempeño en su vida profesional y social. Explica también que el coeficiente intelectual contribuye solo en un 20% a los factores que determinan el éxito en la vida.

Las emociones juegan un papel muy importante en el estudio y aprendizaje, en todas las etapas de la vida escolar, universitaria y la del aprendizaje permanente a que hoy nos obligan las responsabilidades profesionales y ejecutivas.

Como es natural, hay emociones que favorecen el aprendizaje, y hay otras que lo perjudican o lo obstaculizan. Se puede decir que estados de ánimo como la alegría, el entusiasmo o el coraje nos impulsan con la energía emocional adecuada para llevar adelante con eficiencia cualquier proceso de aprendizaje. Y estados anímicos como la tristeza, el miedo o la cólera perturban, obstaculizan o incluso pueden llegar a invalidar el proceso de aprendizaje.

Se puede advertir que la intensidad de una misma emoción puede convertirla en positiva o negativa para distintas actividades. Por ejemplo: Un atleta puede tener un determinado nivel de ansiedad que puede mejorar su performance. Pero si tiene

mucha ansiedad, no alcanzará su máximo nivel. Un actor puede ser estimulado por la ansiedad, y así mejorar su actuación, pero si esa ansiedad se convierte en miedo, al salir al escenario saldrá disminuido, lo mismo puede ocurrir ante un examen, o ante una presentación en público, o ante la elaboración de un informe, etc.

Hay cuatro niveles en los que nuestros estados emocionales pueden afectar nuestro aprendizaje:

1. En una etapa Inicial (predisposición, motivación, interés)
2. En una etapa Intermedia (perseverancia, persistencia, regularidad del estudio).
3. En una etapa de Obstáculos (manejo de las dificultades, de las frustraciones o de la adversidad).
4. En una etapa Final (equilibrio emocional en el examen de nuestros conocimientos o en la aplicación de los mismos) (14).

Los docentes deben tomar en cuenta esta influencia de las emociones en sus alumnos sobre la base de una actitud empática para favorecer el rendimiento académico y de la inteligencia emocional de sus alumnos; base para el éxito en la vida personal y profesional.

#### **2.4.2. Consecuencias de los Estudiantes por la Falta de Empatía en los Docentes.**

Se ha mencionado anteriormente que, las relaciones interpersonales entre docente-alumno son fundamentales para estimular y favorecer el desarrollo de los estudiantes no sólo en el aspecto académico, sino en el de la inteligencia emocional y de la personalidad en general; y que los docentes deben dotar a los estudiantes de las condiciones psicológicas que les permitan obtener las herramientas cognitivas para enfrentar las diversidades de la vida.

---

14. Elba L. Menecier. "Diplomado en IE Aplicada a la Educación". 2005

De no ser así los estudiantes corren el riesgo de verse desfavorecidos en su rendimiento académico, en el desarrollo de la inteligencia emocional, las relaciones interpersonales, la autoestima y la personalidad en general. Además de esto, los estudiantes pueden verse afectados en las siguientes áreas.

- ❖ Falta de capacidad de introspección
- ❖ Falta de percepción de sus necesidades
- ❖ Falta de motivación e interés hacia la actividad académica.
- ❖ Falta de objetivos personales
- ❖ Dificultad en la resolución de problemas y toma de decisiones
- ❖ Falta de responsabilidad personal
- ❖ Ausencia de un clima emocional positivo
- ❖ Falta de autoconfianza en sí mismo y en sus capacidades
- ❖ Baja autoestima
- ❖ Depresión
- ❖ Falta de autocontrol emocional
- ❖ Problemas de relaciones interpersonales y con el grupo de iguales
- ❖ Dificultades en su adaptación
- ❖ Falta de capacidad para comunicarse
- ❖ Falta de cooperación y trabajo en equipo
- ❖ Falta de actitudes empáticas hacia los que le rodean
- ❖ Conductas de riesgos (consumo de drogas, alcohol, tabaco, etc.)
- ❖ Precocidad sexual
- ❖ Problemas familiares
- ❖ Ansiedad
- ❖ Etc.

# **RELACIONES INTERPERSONALES E INFLUENCIA DEL MAESTRO EN EL AULA**

Además de la interacción del maestro con los grupos de la clase en diversas etapas del desarrollo, existen cinco áreas importantes en las que la conducta del maestro influye fuertemente en la dinámica del grupo de alumnos y en la calidad de la misma.

Sobre la base de este planteamiento surge una pregunta el cual gira en torno la presente investigación: ¿Cómo es la relación entre docentes y alumnos/as y cómo influye el nivel de empatía de los maestros (as) en la calidad de las interacciones entre ellos y sus alumnos/as?. Tal vez la respuesta sea relativa; pero la teoría de las “Relaciones Interpersonales y la Influencia del Maestro en el Aula” plantea el impacto que los maestros tienen en la interacción con el grupo de alumnos/as. A grandes rasgos estas áreas son:

- 1- Estructura del Grupo en el Salón de Clases (Cooperativa o Competitiva)
- 2- La Naturaleza del Liderazgo (Participativa, Directiva o Permisiva)
- 3- Compatibilidad de Normas (Las Metas del Alumno y el Maestro)
- 4- Relaciones Intergrupales (Patrones de Comunicación y Atracción Dentro del Grupo)
- 5- Subgrupo en el Salón de Clases (Tamaño y Composición).

Las cinco áreas son interdependientes. La forma en que el maestro (a) maneje cada una afecta a las demás.

La comprensión de la dinámica grupal ayuda a los maestros/as a desarrollar relaciones adecuadas entre los alumnos para mejorar actitudes hacia la escuela y el aprendizaje, tratar conflictos entre los alumnos y a desarrollar un clima de apoyo en el cual pueda trabajar un grupo educacional afectivo hacia metas comunes.

Se considera eficiente y efectivo un grupo educacional cuando el aprendizaje es rápido, cuando tanto el maestro como los alumnos tienen actitudes positivas basadas

en la empatía hacia la experiencia y existen buenas relaciones intergrupales. Entonces se hablará de una calidad relacional entre docentes y alumnos. En este capítulo se revisarán más a fondo las áreas antes mencionadas sobre cómo el maestro influye en la calidad de las relaciones entre éstos y sus alumnos/as.

### **3.1. ESTRUCTURA DEL GRUPO DEL SALON DE CLASE: COOPERACIÓN Y COMPETENCIA.**

Uno de los factores más importantes en las relaciones interpersonales dentro del salón de clase es el grado de competencia entre alumnos o la cooperación entre ellos. Sin embargo, estos elementos importantes rara vez prestan atención suficiente los maestros.

Con frecuencia los maestros alientan conscientemente la competencia, pues creen que motiva a los alumnos pero ¿Cuál es la actitud de los perdedores?, algunos se apartan, se retiran mentalmente de la escuela; otros frustrados, se vuelven agresivos; otros hacen trampas porque si sobresalir es lo importante, los medios son menos importantes que el fin. Asimismo, existen evidencias considerables de que la mayoría de los alumnos perciben a la escuela como competitiva; pero la tendencia de los niños de competir frecuentemente interfiere con su capacidad de cooperación para la solución de problemas (15).

Muchos investigadores coinciden en que poner demasiado énfasis a la competencia es destructivo. Los maestros en las aulas tradicionales deberían considerar los efectos a largo plazo de la competencia. Los alumnos que no alcanzan la cima con frecuencia se frustran a tal grado que deciden retirarse de la competencia; aquellos que si lo logran no son siempre ganadores, los alumnos “pueden desarrollar

---

(15) Jonson y Jonson, 1975, pág. 10

Ansiedad relacionada con la forma en que su estatus competitivo afecta sus relaciones interpersonales”(16).

Una de las consecuencias probables es que la motivación intrínseca del aprendizaje y el razonamiento serán trastornados. Una persona altamente competitiva no aprenderá por razones intrínsecas; su aprendizaje es un medio para un fin, y el fin es “ganar”.

La comunicación de ideas, la coordinación de esfuerzos, la amistad y el orgullo propio, que son básicos para la armonía y efectividad de grupo se ven interrumpidos cuando los miembros se ven a si mismos compitiendo; ya que esta produce mayor inseguridad personal por las expectativas de hostilidad de los demás que con la cooperación. La competencia afecta tanto las relaciones sociales como los logros académicos.

Aunque la cooperación no necesariamente ayuda al aprendizaje cognitivo (17), se ha comprobado que enfatiza la conducta cooperativa del alumno. Las actitudes hacia los demás y hacia la escuela pueden mejorar cuando la cooperación es la base de la estructura del salón de clases; ya que ésta procura motivación intrínseca y las actitudes adecuadas hacia el estudio; además de generar buenas relaciones interpersonales.

En ciertas situaciones específicas la competencia es útil y produce resultados positivos, de hecho es más conveniente generar la competencia entre grupos que dentro de los grupos. Pero... ¿cómo fomentar la cooperación?.

La cooperación puede lograrse al establecer situaciones en las cuales los alumnos tienen que trabajar juntos. Cada alumno debe ser responsable de un segmento determinado del trabajo para hacer que el esfuerzo del grupo tenga éxito. Cuando

---

(16) Bany y Jonson, 1975, pág. 225.

(17)Dowell, 1975

Hay subgrupos en la clase que no se llevan bien, puede inducirse la cooperación al plantear una meta que requiera la participación de toda la clase.

Existen varias formas para que los maestros refuercen a los alumnos para la cooperación, por ejemplo, elogiar la conducta cooperativa y estructurar los trabajos de aprendizaje para fomentar la cooperación.

En síntesis se puede decir que, por lo general la cooperación es mejor para la moral del grupo que la competencia. La competencia es una experiencia más positiva entre grupos que entre individuos. La cooperación puede ser fomentada al estructurar grupos interdependientes en los cuales la meta de aprendizaje sólo puede ser lograda con la participación de todos los alumnos y al reforzar a estos para que cooperen.

### **3.2. NATURALEZA DEL LIDERAZGO: PARTICIPATIVO, DIRECTIVO, PERMISIVO.**

Otro aspecto importante que afecta las relaciones interpersonales en el aula, es la toma de decisiones, las formas en que se seleccionan las tareas. ¿Impone el maestro su voluntad? ¿Escucha los deseos de los alumnos y los orienta en la toma de decisiones? ¿Abdica a toda autoridad y deja que los alumnos se encarguen del escenario?.

Estos estilos de liderazgo, directivo, participativo y permisivo, respectivamente, afectan la dinámica del grupo en la clase y el crecimiento interpersonal de los alumnos.

A través de investigaciones se ha comprobado que cuando los líderes eran autocráticos o directivos, los muchachos producían en gran cantidad, aunque la calidad, no era tan grande como la cantidad. Cuando los líderes eran democráticos o participativos, la moral y el espíritu de grupo eran considerablemente superiores, y

los muchachos funcionaban como grupo efectivo. Cuando los líderes adoptaban una actitud de desinterés (dejar hacer) o permisiva, con la cual abandonaban el liderazgo, los muchachos estaban desorganizados, se sentían frustrados y eran improductivos (18)

Esta investigación resalta la diferencia notable entre los grupos en cuanto a las relaciones interpersonales, de la moral de grupo; ya que los jóvenes en el grupo dirigido por un líder eran sumamente competitivos, hostiles y dependientes del líder; mientras que los del grupo participativo eran abiertos, amistosos e independientes. A partir de ello pues, parece ser que los grupos dirigidos por el maestro son más productivos, pero los grupos participativos tienen la moral más alta y obtienen más satisfacción de los trabajos del aprendizaje y poseen un mayor autocontrol emocional.

El maestro que domina las discusiones desarrolla estudiantes que no tienen iniciativa. El alumno ignorado en discusiones durante una semana puede dejar de hablar la semana siguiente, y puede ser ignorado gran parte del resto del año (19).

El clima social y las relaciones interpersonales en la clase están significativamente influenciados por el método de toma de decisiones que el maestro adopte, directivo o participativo. N. A. Flanders desarrolló las categorías de análisis de interacción de Flanders. Este autor creó un sistema para observar la conducta del maestro, usó los términos influencia directa e influencia indirecta:

“La influencia directa consiste en expresar la opinión o las ideas propias del maestro, dirigiendo la acción del alumno, criticando su conducta o justificando la autoridad del maestro o el uso de tal autoridad”.

---

(18) Lewin, Lippit y White, 1939

(19) Schmuck y Schmuck, 1971, pág. 90

“La influencia indirecta consiste en solicitar las opiniones o ideas de los alumnos y aplicar o amplificar esas opiniones o ideas, elogiando o animando la participación de los alumnos o clarificando y aceptando su sentir” (20).

En ciertas situaciones, un estilo directo de enseñanza puede ser más efectivo y en otros puede ser preferible uno indirecto. El estilo directo es útil cuando un trabajo específico de aprendizaje se tiene que realizar de forma específica. Las técnicas indirectas son recomendables cuando hay diversos medios para alcanzar los objetivos del aprendizaje.

En ese sentido, la interacción será mejor aceptada al introducir progresivamente a los alumnos en la toma de decisiones y aumentar, también paulatinamente, el grado de participación de los alumnos. Es recomendable pedirles a los alumnos que se esfuercen constantemente, ya que la moral de los alumnos parece ser mayor cuando ayudan a fijar las metas del grupo.

El liderazgo de los maestros aumenta si estos delegan funciones grupales a los alumnos, fomentan la independencia, estimulan la comunicación abierta y tratan de ser atractivos para los alumnos. Aferrarse firmemente a la autoridad y permitir sólo ocasionalmente que los alumnos influyan en la clase, con frecuencia produce una alta dependencia, resistencia, tensión y fricción interpersonal. (21)

### **3.3. COMPATIBILIDAD DE NORMAS:**

#### **LAS METAS DEL ALUMNO Y EL MAESTRO.**

La naturaleza del liderazgo; independientemente de si éste sea directivo, participativo o permisivo conlleva a un tercer aspecto influyente en las relaciones interpersonales entre maestro y alumnos y que es importante resaltar. Este aspecto se refiere a la

---

20. Flanders Interaction Analysis Categories (FIAC), 1967, Pág. 109.

21. Schmuck y Schmuck, 1975, pág. 69

Compatibilidad de normas del maestro y de los mismos alumnos.

Un grupo no funcionará eficazmente a no ser que se compartan las normas. De lo contrario existirán diferencias cuando los alumnos y el maestro entran en contradicción y existen diferencias con respecto a las normas, es probable que haya poco aprendizaje y mucha confrontación generando así relaciones interpersonales inadecuadas. Si las normas y los valores de los alumnos están en oposición a los de la escuela, es probable que estos, al buscar seguridad, adapten los valores de sus compañeros. Pero ¿Qué pueden hacer los maestros para influenciar la adopción de normas compatibles?.

Una de las formas más efectivas para fomentar normas compartidas y cohesión es identificar metas comunes que sólo pueden lograrse mediante la acción cooperativa. Los maestros pueden estructurar situaciones de aprendizaje en las cuales el éxito sólo sea posible mediante la cooperación. Simplemente con cooperar, con trabajar hacia una meta común, la gente empieza a adoptar las mismas normas.

Si se quiere que los alumnos acepten una norma, también es conveniente estar seguro de que conocen las expectativas del profesor y que comprenden el significado de las normas. Es importante explicar muy claramente las reglas de la clase e involucrar a los alumnos en la elaboración de las mismas. Si el grupo ha participado en la toma de decisiones (liderazgo participativo) y la mayoría de los alumnos están de acuerdo con la decisión, hay probabilidades de que el resto del grupo las acepte. Esto ayudará a mejorar la calidad de las relaciones entre maestros y alumnos.

En este caso, el modelamiento es un recurso técnico útil; es decir, los alumnos deben imitar la conducta de sus profesores y de sus propios compañeros para concordar con la conducta generalizada en el grupo y ser aceptados.

Como las normas existen sólo para ayudar al grupo a funcionar eficientemente, deben ser flexibles. El grupo debe estar siempre dispuesto a adoptar nuevas normas para enfrentar una situación nueva.

### **3.4. RELACIONES INTERPERSONALES: PATRONES DE COMUNICACIÓN.**

La forma en que los alumnos se comunican entre sí y con el maestro, tiene un impacto significativo en la dinámica de grupo. De hecho, el instrumento principal de las relaciones interpersonales es la comunicación. Por tanto, los maestros deben aceptar y fomentar las ideas de sus alumnos, de no ser así el razonamiento creativo y la comunicación se inhiben. De acuerdo con la teoría de Jean Piaget, debe fomentarse la interacción social ya que esto estimula el crecimiento cognoscitivo.

También es importante la claridad de la comunicación. Asegurarse que los alumnos han entendido el mensaje emitido. Esto puede lograrse pidiendo a los alumnos que repitan con sus propias palabras las instrucciones dadas.

Sin embargo, los patrones de comunicación pueden ser determinados por gustos mutuos más que por cohesión en el grupo mayor o por trabajar hacia una meta común. Por ejemplo los alumnos que se caen bien entre sí y con sus maestros, ya que la gente estimada y que se siente contenta consigo misma tiende a sentirse competente y a funcionar bien.

En ocasiones, los sentimientos iniciales de gusto y disgusto están fuertemente afectados por la apariencia física. Los prejuicios con base en la apariencia física no son exclusivos de los maestros, los alumnos también se juzgan unos a otros por la apariencia. La apariencia física, aunque se considera una variable superficial, es un factor inicial para hacer amigos e interactuar.

Los jóvenes que son populares y tienen buenas relaciones sociales también tienden a ser mentalmente sanos. Los alumnos hacen evaluaciones rápidas de sus nuevos compañeros al inicio del año escolar, con base en la apariencia física. Después, la relación que se establece entre ellos está determinada por esa evaluación inicial, los niños que no se agradan desde entonces, se comportan como si esperaran no agradar, reforzando y perpetuando la conducta de sus compañeros.

Pero de manera directa o indirecta los maestros sí influyen en el clima social y éste puede influir en el logro académico. En pocas palabras, el rendimiento académico de un alumno está condicionado por el contenido emocional asociado con la forma en que se conceptualice en sí mismo como compañero y como alumno.

Otro aspecto que afecta la comunicación en el grupo es la organización espacial del salón de clase, se considera una comunicación difícil cuando los pupitres están ubicados en filas hacia el frente, ya que las líneas de comunicación están dirigidas del maestro hacia los alumnos y ocasionalmente, de ciertos alumnos al maestro. Los alumnos tampoco pueden trabajar en grupo, ya que no se pueden ver cómodamente unos a otros.

Ciertos patrones de comunicación producen que el alumno se sienta ajeno al grupo o sin importancia. Por lo tanto, los alumnos ubicados en la periferia del salón serán más bien espectadores y no actores de la clase. Si el maestro quiere fomentar la participación del alumno callado u obtener silencio por parte de algún ruidoso, sencillamente necesita cambiar de lugar a dichos alumnos. Cuando la gente se comunica cara a cara se produce más interacción directa, por lo tanto, cuando se desea la discusión de grupo y la comunicación activa entre alumnos, lo más recomendable es organizar los asientos en círculo. Cuando la meta deseada es la cooperación, el salón debe organizarse de modo que los alumnos estén reunidos en grupo. Cuando se desea la competencia, los pupitres deben colocarse también en grupo. Esto aumentará los patrones de comunicación y las relaciones interpersonales.

### **3.5. SUBGRUPOS EN EL SALON DE CLASES: TAMAÑO Y COMPOSICIÓN DE LOS GRUPOS.**

Otro aspecto influyente en las relaciones entre alumnos y docentes es el tamaño y composición en las que se conforman los grupos de clase. En realidad no existe un tamaño de grupo que funcione mejor en todas las situaciones en el salón de clases. Es eficaz dirigir una serie de instrucciones o conferencia a todo el grupo en vez de repetirla varias veces.

Cuando el maestro pretende que los alumnos resuelvan un problema y lleguen a un consenso, es recomendable pedirle que lo hagan en grupos menores.

Debido al tamaño del grupo, la discusión tiene que ser dirigida en cierto grado, lo cual reduce la participación de los participantes. Desde luego, tampoco es conveniente disminuir demasiado el tamaño del grupo. El tamaño ideal para la mayoría de los proyectos de grupo es de cinco a seis alumnos. Entre más grande sea el grupo habrá mayor productividad, pero conforme aumenta el grupo, disminuye la productividad individual. Por lo tanto, es conveniente brindar a sus alumnos una variedad de experiencias en grupos de distinto tamaño.

La situación ideal no es ni de alumnos en aislamiento ni del grupo como un todo, sino más bien de pequeños grupos supervisados. Se sospecha también que la variedad es la pimienta de la vida del salón feliz y que mientras todas las actividades de la clase son aburridas; también son indeseables las experiencias depuradas en que los alumnos estudian en aislamiento (22).

Se ha hablado ya sobre el tamaño del grupo y su importancia en las interacciones entre alumnos pero ¿cómo podrían ser formados estos grupos?. Durante años se ha discutido los agrupamientos homogéneos, y heterogéneos. El agrupamiento

---

22. Durkin y Biddle, 1974,m pág. 213.

homogéneo se refiere a la organización de la clase basadas en las similitudes de los alumnos en una o más características específicas. El criterio puede ser edad, sexo, madurez, inteligencia, logro, estilo de aprendizaje o una combinación de estas u otras variables. Se refiere a la habilidad grupal, al agrupamiento de alumnos/as con base en la inteligencia, la aptitud o el logro.

El agrupamiento heterogéneo ocurre cuando los grupos están compuestos por niños de distintos niveles de habilidad, inteligencia y logro. Se forman mediante el simple proceso de selección al azar. Un grupo heterogéneo puede estar formado por subgrupos tanto heterogéneos como homogéneos para trabajar en materias específicas

Todos estos aspectos pueda que estén influyendo en la dinámica y calidad de las relaciones entre maestros y alumnos aunado con niveles altos de empatía. Este planteamiento es la razón de ser de dicha investigación y el objetivo que se persigue. En los siguientes capítulos se darán a conocer los resultados obtenidos en dicho trabajo y se corrobora o se descartará dicho planteamiento del problema.

### III. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Actualmente, en la práctica docente se pueden observar diferentes tipos de educandos y maestros, cada uno de los cuales manifiestan ciertas características de personalidad que los alumnos clasifican como malos o buenos docentes, unos son desinteresados, dominantes, ansiosos, estresados y otros son laboriosos, sociales, humanistas, autocontrolados, empáticos, etc.

Sin embargo, la mayoría de los docentes consideran que la inteligencia académica es determinante para el éxito y desarrollo integral de los alumnos. Pero investigaciones realizadas apuntan a que eso no es suficiente y producto de ello es que ha surgido y tomado fuerza un concepto que era mencionado ya en épocas pasadas. Esto es el de la inteligencia emocional en el que Peter Salovey (1990)) habló de cinco elementos fundamentales para la inteligencia emocional, estos son: - el conocimiento de las propias emociones, -la capacidad de controlar las emociones, -la capacidad de motivarse uno mismo, -el reconocimiento de las emociones ajenas (empatía) y -el control de las relaciones.

Partiendo de las áreas antes mencionadas se consideró importante investigar la empatía conocida ésta como la “capacidad de sentir y comprender las emociones ajenas como propias mediante un proceso de identificación con el otro y cómo esto influye en la interacción entre docentes y los alumnos”.

Un maestro que no es empático puede afectar la calidad de la dinámica de la relación maestro-alumno obstaculizando el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por tanto, los docentes se deben plantear la idea de enseñar a los alumnos a ser emocionalmente más inteligentes, dotándole de las estrategias y habilidades emocionales básicas que les protejan de los factores de riesgo. Esto demanda un alto sentido de empatía y sensibilidad hacia los alumnos.

Por tal razón se consideró realizar la presente investigación que estuvo enfocada a identificar el grado de relación existente entre el nivel de empatía de los maestros y maestras y la calidad de las interacciones que establecen con los alumnos y alumnas del Centro Escolar John F. Kennedy del municipio de Ilopango y retomar la importancia de la empatía como capacidad emocional en la labor docente.

Dicha investigación fue de suma importancia, ya que por la carencia o pocos estudios del fenómeno en el área escolar aportó interesantes datos para la ciencia psicológica y pedagógica sentando las bases para la realización de otras investigaciones más exhaustivas y partiendo de ello se realizaron algunas inferencias teóricas acerca de los factores o variables que posiblemente estén incidiendo en la calidad de las relaciones entre maestros y alumnos como condición importante para el éxito académico y desarrollo de la personalidad en general. Asimismo fue importante puesto que de ahí se obtuvieron elementos de base para tomar conciencia sobre la importancia de la empatía en la práctica docente, ya que son estos los protagonistas para el desarrollo integral de los alumnos (as).

La investigación fue necesaria puesto que, se sabe que las relaciones entre docentes-alumnos(as) son básicas ya que son los maestros(as) los principales gestores de crear las condiciones psicológicas que le permitan al alumno desarrollarse íntegramente y dar respuesta a las diversidades que se presentan en el aula. Los maestros que no toman en cuenta el punto de vista de los alumnos, que no toman en cuenta sus necesidades, que por el contrario son autoritarios, coléricos y ansiosos afectará el desarrollo y el rendimiento académico de los estudiantes creándoles conflictos en su personalidad, su comportamiento y alteraciones emocionales.

#### IV. SISTEMA DE HIPOTESIS Y DEFINICIÓN DE VARIABLES

##### -HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN:

“El grado de empatía de los docentes influye positivamente la calidad de las relaciones entre éstos y sus alumnos”.

##### -DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL DE VARIABLES INVESTIGADAS:

###### ❖ Definición Conceptual de Empatía:

La empatía es el esfuerzo que realizan las personas para reconocer y comprender los sentimientos y actitudes de las personas, así como las circunstancias que los afectan en un momento determinado. Es la habilidad que posee un individuo de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, lo que generan sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. Daniel Góleman (1995).-

###### ❖ Definición Operacional de Empatía:

Las siguientes conductas objetivamente observables son indicadores que reflejan en la práctica un nivel alto de empatía:

- Actitud afectuosa y sonriente genuina y sin exagerar
- Atiende y escucha a las personas como prioridad número uno antes de atender los asuntos personales.
- No hace juicios prematuros de las personas.
- Muestra interés genuino y mantiene contacto visual con el interlocutor, sin demostrar prisa, aburrimiento, cansancio o dando respuestas tajantes de lo dialogado.
- Expresa palabras de ánimo.

- Su tono de voz es suave y motivante y muestra gestos amables.
- Es respetuoso con los demás.
- Le resulta fácil comunicarse con las personas utilizando gestos y mímicas.
- Por su humor y estado de ánimo favorable es accesible con las personas.

❖ Definición Conceptual de la Calidad de las Relaciones Interpersonales en el Aula:

Según algunos autores las relaciones adecuadas se definen como aquellas actitudes positivas hacia la escuela, las personas y el aprendizaje, tratar de resolver conflictos constructivamente desarrollando un clima de apoyo, confianza y seguridad en el cual pueda trabajar un grupo educacional efectivo hacia metas comunes, se da el aprendizaje en forma rápida, existen actitudes positivas hacia la experiencia que se vive y existen buenas relaciones intergrupales.

Stephen L. Yelon Grace W. Weinstein. (1988).

❖ Definición Operacional de la Calidad de las Relaciones Intergrupales en el Aula.

Las siguientes conductas objetivamente observables son indicadores que reflejan en la práctica excelentes relaciones interpersonales entre maestros y alumnos:

- Se promueve y se desarrolla un ambiente de cooperación mutua, en el que cada uno ayuda al otro a alcanzar las metas comunes.
- Se promueve la competencia más entre grupos que entre individuos.
- Se fomentan y estructuran grupos interdependientes y las metas sólo se logran mediante la participación de todos.
- Se comparten la toma de decisiones en forma participativa (democracia educativa)
- Se identifican metas comunes y sólo son logradas mediante la acción conjunta.

- Se involucran a los alumnos en la toma de decisiones y se aclaran expectativas.
- Se da un modelamiento de las conductas apropiadas.
- Los docentes ponen mayor atención a sus alumnos a fin de identificar e influir positivamente en sus preferencias, gustos y motivaciones.
- Los docentes aceptan con tolerancia la distinta manera de ser de sus alumnos.
- La organización del aula está formada de manera tal que todos los alumnos se vean de frente para interactuar entre si y con su profesor (ubicación en semicírculo ).
- Se conforman grupos de trabajo con base al interés, la habilidad, la amistad o al azar. Esto le da vida al salón de clases.
- Los alumnos tienen la oportunidad, en distintas ocasiones, de trabajar solos, en grupos pequeños y con todo el grupo.

## **V. METODOLOGÍA.**

La investigación que se llevo a cabo tuvo como propósito identificar si existe relación entre el grado de empatía de los docentes y la calidad de las interacciones que establecen con los alumnos/as del Centro Escolar John F. Kennedy en el municipio de Ilopango, y retomar la importancia de la empatía como capacidad emocional en la labor docente.

El estudio consistió en un trabajo de campo ya que se visitó el Centro Escolar John F. Kennedy del sector público en el municipio de Ilopango.

La selección de dicha institución se hizo con base a un permiso dirigido al director del Centro Escolar para que otorgara la oportunidad de realizar la investigación. La característica que tuvo la institución para efectuar el estudio fue contar con tres grados en el nivel de tercer ciclo (7°, 8° y 9° grado), ya que se trabajó con los maestros de aula de cada grado y sección. Se aplicaron 6 cuestionarios por cada maestro de aula y 10 cuestionarios a 10 alumnos de cada grado y sección para obtener un total de 60 cuestionarios aplicados ya que en la institución hubieron dos secciones por cada grado de tercer ciclo (7° A, 7° B, 8° A, 8° B, 9° A y 9° B), considerando que dicha muestra es representativa de la población estudiantil de dicho nivel académico y para efectos de un proceso más valido de análisis e interpretación de resultados.

Previo a la aplicación de instrumentos se realizó una investigación bibliográfica que sustento el trabajo de campo.

En cuanto al nivel de profundidad no sólo se realizó una correlación de las variables en estudio (nivel de empatía/interacción) y su respectivo análisis e interpretación de resultados, sino que además se elaboraron algunas inferencias teóricas a cerca de los factores o variables que posiblemente estén incidiendo en la calidad de las

relaciones entre maestros y alumnos. Esto es la médula y el aporte científico que la investigación proporcionó tanto a la ciencia psicológica como pedagógica.

La modalidad del estudio fue de tipo transversal ya que se realizó en no más de seis meses, es decir, se realizó entre el segundo y tercer trimestre del presente año lectivo.

#### **- MUESTRAS Y DESCRIPCIÓN DE SUJETOS:**

El Centro Educativo en el que se realizó el estudio se seleccionó con base a la factibilidad y accesibilidad que mostró el director para la ejecución de dicha investigación, el cual fue el Centro Escolar John F. Kennedy del municipio de Ilopango.

En el caso de los maestros(as) el método fue el no probabilístico y la técnica intencional ya que se trabajó con los docentes de tercer ciclo del Centro Escolar John F. Kennedy en el municipio de Ilopango.

La muestra estuvo constituida por 6 maestros(as) de aula, en el que se aplicó un instrumento por cada docente de cada grado y sección. La muestra de los alumnos(as) estuvo constituida por estudiantes de tercer ciclo de la misma institución y de los grados al que pertenecieron los maestros que se tomaron como muestra para correlacionar los resultados de ambos instrumentos, se seleccionaron de manera aleatoria a diez alumnos(as) por grado y sección obteniendo un total de sesenta alumnos(as) de tal manera que cada alumno de la muestra no evaluara a más de un docente.

Las características de los sujetos de estudio lo constituyo como ya se menciona anteriormente, los maestros(as) y alumnos(as) de tercer ciclo del Centro Escolar John F. Kennedy del municipio de Ilopango, indistintamente de su edad, desarrollo, peso, sexo, estado civil, especialidad, condición económica y social. La variable fundamental de los sujetos para el caso de los docentes y alumnos(as) fue que

ambos pertenecen al nivel de tercer ciclo, considerando la muestra como una buena fuente de información susceptible de ser investigada.

## **- INSTRUMENTOS.**

Los instrumentos utilizados para la recopilación de información fueron dos cuestionarios; uno dirigido a docentes y el otro dirigido a los alumnos(as). El primer instrumento pretendió medir el nivel de empatía de los maestros y maestras a partir de una escala en la que respondieron de manera individual a las preguntas con previa indicaciones dadas por el investigador.

El cuestionario que se elaboro contuvo únicamente 20 ítems ya que se pretendió evitar que los docentes contestaran con tedio o por compromiso de lo contrario los resultados no fueron muy fiables.

Dicho cuestionario se sometió a un proceso de validación a través de criterio de jueces con el fin de que personas con experiencia los validaran realizando ajuste en cuanto a la comprensión y claridad de las preguntas.

El cuestionario que se elaboró para los docentes fue el mismo para toda la muestra, estuvo cuidadosamente diseñado y contuvo tres partes: la primera parte, se diseño para recabar información general de los docentes y de la institución, la segunda parte referida a los ítems tuvo como propósito recopilar información sobre la empatía en diferentes ámbitos. La tercera parte contuvo la escala de valoración del nivel de empatía, la cual fue para uso exclusivo del investigador. (ver anexo N° 1, pagina )

El segundo instrumento tuvo como fin obtener información de los estudiantes acerca de cómo ellos perciben la relación de sus maestros y maestras a partir del nivel de empatía que hay entre ellos hacia los alumnos(as). Con ello se pretendió correlacionar la información obtenida por los maestros(as) (nivel de empatía) y la

interacción que se da entre docentes y alumnos(as) (calidad de interacción) a través de un cuestionario.(ver anexo N° 2, pagina )

Dicho cuestionario contuvo 16 preguntas y consta de tres partes: la primera parte se diseño para recabar información general de los alumnos(as) tales como sexo, edad, grado, sección, etc. la segunda parte, referida a los ítems tuvo como propósito recopilar información sobre la calidad de interacciones entre docentes y alumnos(as). La tercera parte contuvo la escala de valoración de la interacción, la cual fue para uso exclusivo del investigador. El instrumento estuvo sometido también a criterio de jueces.

Ambos cuestionarios contuvieron preguntas cerradas y cuatro alternativas de respuesta: A, B, C y D en la que docentes y alumnos contestaron de acuerdo a los siguientes criterios: A= siempre, B= casi siempre, C= a veces y D= nunca. Para que fuera más factible la interpretación de resultados se codificaron las respuestas asignando un valor numérico a cada alternativa de respuesta así: A= 3, B= 2, C= 1 y D= 0 y luego el puntaje total extraído a través de la sumatoria se ubicaron en las escalas respectivamente de acuerdo al puntaje obtenido en cada cuestionario.

Es importante pues destacar que dichos instrumentos se diseñaron en razón de que pese a la investigación bibliográfica realizada y por la carencia de estudios en torno a las variables de investigación, no se encontraron pruebas o instrumentos estandarizados que permitieran medir dichas variables; razón por la cual se procedió a la elaboración de dichos instrumentos sobre la base de los indicadores que proporcionarían los planteamientos teóricos de la empatía y la interacción entre docentes y alumnos(as).

## **- PROCEDIMIENTO.**

La investigación inició con la búsqueda de información bibliográfica que permitió obtener planteamientos teóricos sobre las variables a investigar (nivel de empatía/

interacción). Sobre la base de esto se procedió a elaborar los instrumentos para la recopilación de información. Posteriormente dichos instrumentos se sometieron a un proceso de evaluación para validarlos y que los datos que se obtuvieron a través de ellos fueran confiables.

Una vez hechas las modificaciones necesarias a los instrumentos se procedió a la aplicación de los mismos con la muestra establecida.

Para ello, el investigador visitó el Centro Escolar John F. Kennedy para solicitar el respectivo permiso para aplicar los instrumentos tanto a maestros(as) como a alumnos(as) en cada una de las secciones de tercer ciclo. Se realizó el estudio en la institución antes mencionada ya que fue la que mostró mayor apertura para el desarrollo de la investigación y la de mayor accesibilidad al lugar.

Una vez obtenido el permiso de parte del director de la escuela el investigador se presentó ante cada uno de los docentes y se procedió a entregar a cada uno de ellos un cuestionario el cual cada maestro (a) contestó según indicaciones dadas por el investigador. Se aplicó un cuestionario por cada maestro de aula que están a cargo de cada una de las secciones de III ciclo (7°, 8° y 9°) de tal manera que se obtuvieron un total de 6 cuestionarios aplicados de empatía ya que se aplicaron 1 por cada sección y grado. (7° A, 7° B, 8° A, 8° B, 9° A Y 9° B).

Posteriormente el investigador se presentó ante los alumnos(as) y explicó el objetivo de su visita. Luego se escogieron aleatoriamente a 10 alumnos(as) por grado y sección y se entregó a cada uno de ellos un cuestionario para que evaluaran la interacción entre docentes y alumnos(as). En total se aplicaron 10 cuestionarios por cada maestro(a) de cada sección y grado el cual se obtuvo una muestra de 60 cuestionarios aplicados. Esto facilitó la sistematización de los datos.

Posterior a la aplicación de los instrumentos se procedió a sistematizar la información obtenida ordenando y tabulando la misma en cuadros de doble entrada para su respectivo análisis e interpretación y presentación de resultados.

Para la realización del análisis e interpretación de resultados se realizó cuantitativamente, es decir, los datos obtenidos se presentaron mediante cuadros de vaciado y en tablas de doble entrada y se reflejaron gráficamente.

Para un proceso más factible de interpretación de resultados se procedió a codificar el cuestionario que consistió en asignar un valor numérico a cada alternativa de respuesta de cada pregunta así: A-3, B-2, C-1 y D-0. Tanto al instrumento dirigido a docentes como al de los alumnos(as).

Luego se procedió a elaborar una tabla de distribución de frecuencia para agrupar los datos, clasificarlos y correlacionarlos con la variable empatía y la variable interacción a fin de obtener el número de veces que se repite un dato. Posteriormente dicha frecuencia se trasladó a porcentaje en función del número de cuestionarios administrados, obteniendo la media aritmética. Finalmente se elaboraron gráficas de pastel para reflejar los datos y se procedió a realizar la interpretación de los resultados en función de la teoría, sustentando la investigación empírica con la investigación bibliográfica realizada.

## VI. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

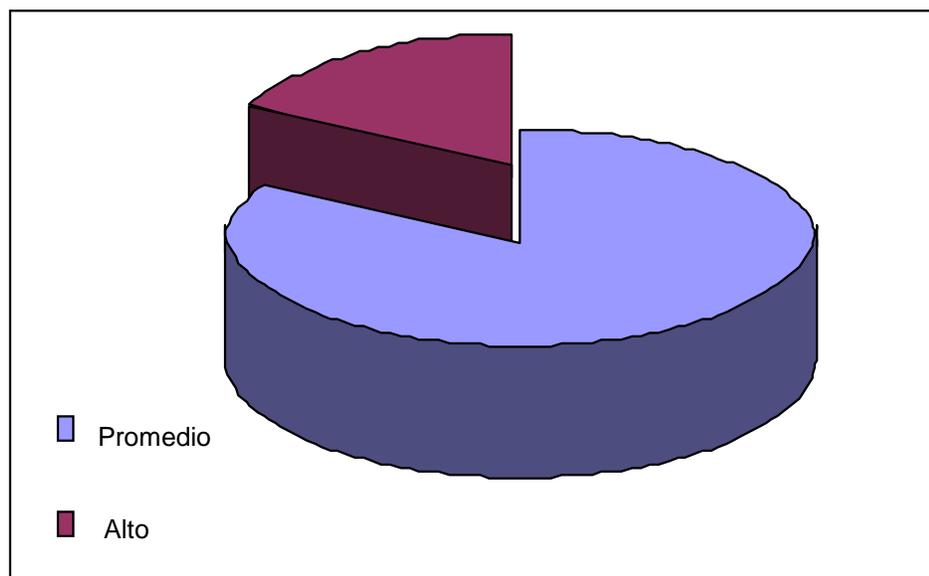
-NIVEL DE EMPATÍA EN DOCENTES Y CALIDAD DE INTERACCIÓN MAESTRO-ALUMNO.

Uno de los objetivos de la presente investigación giró en torno a conocer el nivel de empatía de los docentes y la calidad de las relaciones que establecen con los alumnos/as. De acuerdo con dicha investigación se tienen los siguientes resultados. (véase tabla y gráfico N° 1)

TABLA 1: Nivel de Empatía en Docentes.

(datos obtenidos a través de cuestionario autoadministrado).

Docente	Sexo	Edad	Grado que atiende	Materia que imparte	Puntaje de Empatía	Nivel de empatía
1	M	59 <sup>a</sup>	7° A	Matemáticas	37	Promedio
2	F	67 <sup>a</sup>	7° B	Sociales	54	Alto
3	M	43 <sup>a</sup>	8° A	Lenguaje	36	Promedio
4	F	40 <sup>a</sup>	8° B	Sociales	48	Promedio
5	F	60 <sup>a</sup>	9° A	Lenguaje	37	Promedio
6	M	58 <sup>a</sup>	9° B	Ciencias	45	Promedio



Dichos resultados indican que la frecuencia se ubica en el nivel promedio de empatía lo que representa el 83.33% de la población total evaluada (equivalente a 5 maestros). Mientras que sólo el 16.67% se ubico en el nivel alto de empatía (equivalente a 1 maestro). Es importante señalar que dichos resultados obedecen a una autopercepción del docente, es decir, a cómo se perciben a sí mismo con respecto a la empatía con base al cuestionario autoadministrado.

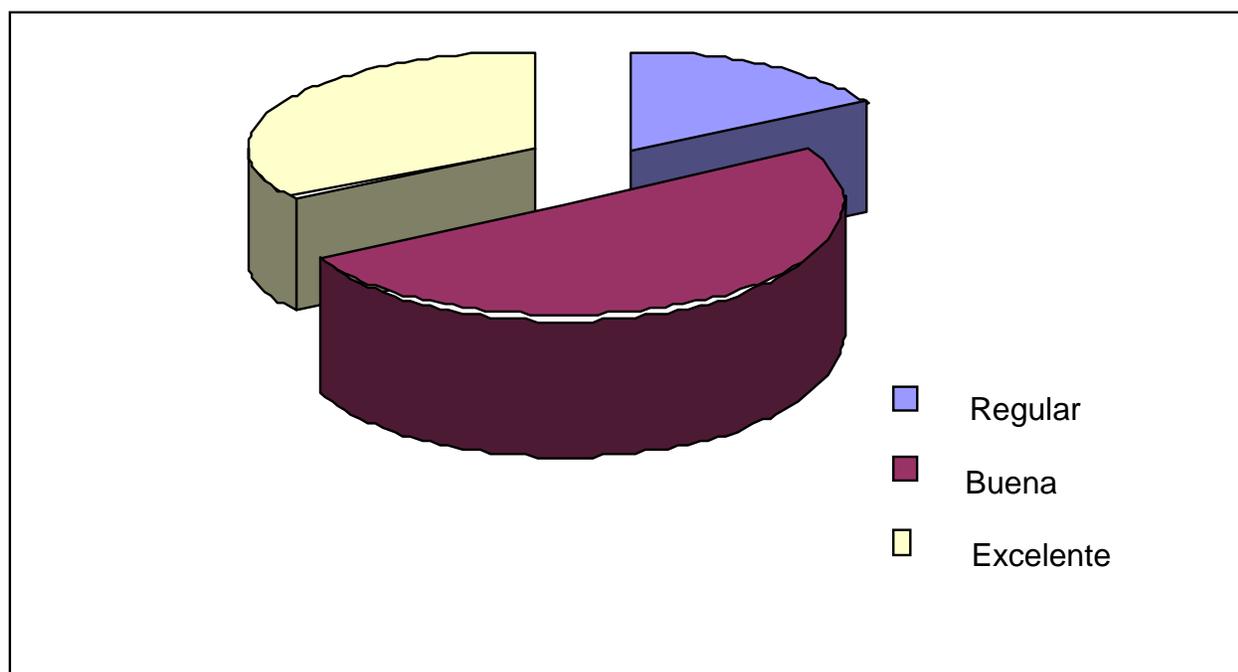
La población total de la muestra estuvo constituida por todos los maestros de tercer ciclo (comprendidos entre 7° a 9° grado), del cual se tomó el 100% de la población, constituida por 6 docentes, ya que en tercer ciclo hay dos secciones por cada grado, tomando como muestra a cada docente de cada grado y sección sin exclusión de ninguno.

Estos resultados indican que los docentes encuestados se perciben a sí mismo con un nivel promedio de empatía. Es decir, tienen cierta facilidad para ver el punto de vista de sus alumnos, de comprender lo que puedan estar sintiendo cuando acuden a contarle sus problemas, se les facilita saber como se sienten sus alumnos sin necesidad de que ellos lo expresen, intentan escuchar activamente lo que dicen, generalmente suelen ser respetuosos, intentan ponerse en lugar de ellos, se interesan por lo que dicen y sienten sus alumnos y por el bienestar de ellos. Lo que refleja que existe un nivel aceptable de empatía entre los maestros de tercer ciclo, turno Matutino del Centro Escolar John F. Kennedy del municipio de Ilopango.

Los siguientes resultados reflejan la percepción que los alumnos tienen de los docentes acerca de cómo ellos (los alumnos) consideran las relaciones entre sus profesores orientadores con base al cuestionario autoadministrado.(véase tabla y gráfico N° 2)

TABLA 2: Calidad de las Interacciones que el Maestro Establece con los Alumnos (cuestionario aplicado a los alumnos).

Alumno Grado Y sección	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Docente evaluado	Materia que imparte	— X	Calidad de interacción
7° A	15	15	16	16	20	21	21	28	30	31	1	Matemáticas	21.3	Regular
7° B	24	29	29	33	35	35	36	36	37	38	2	Sociales	33.2	Buena
8° A	14	22	23	31	33	34	35	37	39	40	3	Lenguaje	30.8	Buena
8° B	39	40	40	40	40	41	41	42	42	46	4	Sociales	41.1	Excelente
9° A	33	37	40	41	41	42	44	45	46	46	5	Lenguaje	41.5	Excelente
9° B	29	32	33	33	34	34	35	37	42	44	6	Ciencias	35.5	Buena



La población total de alumnos fue de 150 estudiantes aproximadamente, comprendidos entre 7° a 9° grado del cual se tomó una muestra de 60 alumnos aleatoriamente (10 de cada grado y sección), el cual equivale al 40% de la población total.

De acuerdo con dichos resultados se puede decir que el 16.67% de la población total de alumnos evaluados (equivale a 10 alumnos) perciben las relaciones con su

profesor orientador (entiéndase orientador como aquel docente encargado de dicha sección, responsable de velar por la disciplina, consejería, atención al estudiante y encargado de llevar todo el proceso de evaluación de cada alumno), como regular, el 50% de los alumnos de la muestra (30 estudiantes) perciben las relaciones con su profesor como buena respectivamente y un 33.33% de la población total de alumnos evaluados (equivalente a 20 estudiantes) perciben las relaciones con su profesor como excelentes respectivamente.

Dichos resultados reflejan que no existe una correspondencia equivalente en cuanto a la percepción que los alumnos tienen de la calidad de las relaciones que establecen con los docentes, ya que los datos reflejan una variabilidad en este aspecto. Unos perciben las relaciones como buenas, otras como regulares y otras como excelentes.

#### RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE EMPATÍA EN DOCENTES Y CALIDAD DE INTERRACCIÓN MAESTRO-ALUMNO

Además de identificar el nivel de empatía en docentes y la calidad de las relaciones maestro-alumno, uno de los objetivos de esta investigación fue encontrar el grado de relación existente entre el nivel de empatía de los docentes y la calidad de las relaciones que establecen con los alumnos.

Sin embargo, es importante señalar antes de presentar dichos resultados, la correlación esperada entre la variable empatía y la variable calidad de interrelación el cual se refleja en la siguiente tabla:

TABLA 3: Correlación esperada entre el nivel de empatía en Docentes y calidad de Interacción Maestro-Alumno.

NIVEL DE EMPATÍA	CALIDAD DE INTERACCIÓN
Alto	Excelente
Promedio	Buena
Bajo	Regular
Deficiente	Deficiente

En este sentido, se espera que para exista una relación o correspondencia positiva entre ambas variables el nivel alto de empatía tiene que corresponder a una calidad de interacción excelente, el nivel promedio de empatía corresponde a una calidad de interacción buena, en nivel bajo de empatía es equivalente a una calidad de interacción regular y el último nivel corresponde a deficiente para ambas variables.

Bajo ésta perspectiva se presentan los resultados de la comparación entre el nivel de empatía en docentes y la calidad las interacciones maestro-alumno. (véase tabla 4)

TABLA 4: Comparación del Nivel de Empatía en Docentes y Calidad de las Interacciones.

Docente	Alumnos que evaluaron	Puntaje de empatía	Nivel de empatía	Puntaje promedio calidad de interacción	Calidad de interacción
1	7° A	37	Promedio	21.3	Regular
2	7° B	54	Alto	33.2	Buena
3	8° A	36	Promedio	30.8	Buena
4	8° B	48	Promedio	41.1	Excelente
5	9° A	37	Promedio	41.5	Excelente
6	9° B	45	Promedio	35.3	Buena

Sobre la base de los resultados obtenidos en esta investigación se encontró que, al menos en el ámbito educativo, no existe una estrecha relación entre el nivel de

empatía de los docentes y la calidad de las relaciones que ellos establecen con sus alumnos, es decir, el nivel de empatía en docentes por sí sólo no determina la calidad de las interacciones que establecen en el aula. En tanto que los docentes evaluados mostraron una predominancia en el nivel promedio de empatía; por el contrario en los alumnos existe una no correspondencia en cuanto a la percepción que tienen de las relaciones con sus maestros:

A la luz de dichos resultados se infiere que probablemente existen otras variables que en combinación con el nivel de empatía determinan la calidad de las relaciones entre docentes y alumnos, entre estos se pueden mencionar: el tipo de temperamento predominante de cada docente y alumno como algo constante, los estilos cognitivos, las actitudes, los intereses, las motivaciones, la estructura laboral de la escuela, el clima organizacional (tanto al interior como al exterior del aula), las condiciones ambientales en la que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje, la complejidad y la naturaleza de la asignatura que se imparte, los sistemas de evaluación, los estilos de enseñanza (tradicional, liberal, mixto) y la personalidad en general. Todas estas variables determinan una dinámica que incide en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Por lo tanto se infiere que la combinación o interacción de las variables anteriores estarían determinando también la calidad de las relaciones entre docentes y alumnos.

Bajo esta perspectiva, surge como inquietud el profundizar en el tema realizando una investigación mas exhaustiva, explorando las variables anteriormente mencionadas, ya que en esté estudio las variables que se investigaron no presentaron una correlación positiva.

Es importante además analizar algunos aspectos propios de la investigación que pudieron haber incidido en los resultados: en primer lugar, en la investigación bibliográfica realizada no se encontraron estudios preliminares que investigasen las dos variables relacionadas en el ámbito educativo; sin embargo si se encontró información de las variables de forma separada, por lo que se tuvo que adaptar la

teoría al problema de investigación. Ello tuvo como consecuencia un cierto grado de dificultad al interpretar los resultados a la luz de la teoría por ser muy específica la investigación. En ese sentido no se puede hablar de una calidad de relación entre maestros y alumnos a partir del nivel de empatía en docentes ya que la investigación abarca solamente un aspecto de las relaciones interpersonales dejando de fuera otros aspectos o variables que determinan la calidad de las relaciones que, como se sabe, son amplias y complejas, y que ya se ha inferido sobre ello.

Por otra parte, la investigación se realizó con base a dos elementos que conforman los pilares de la inteligencia emocional: Se trabajó solamente con la variable empatía y la calidad de las relaciones. Por tanto, esto no es equivalente a decir que los maestros evaluados poseen un bajo o un alto coeficiente emocional y que por consiguiente los alumnos perciben las relaciones con ellos como deficientes o excelentes, ya que como sostiene Daniel Góleman en su libro: “La inteligencia emocional” (1995) existen cinco pilares que determinan o conforman dicha inteligencia por una parte y por otra las relaciones interpersonales y la calidad de la misma no están fundamentalmente determinadas solamente por una variable.

Esto conlleva al segundo aspecto, que tiene que ver con los instrumentos, ya que no existen cuestionarios o pruebas psicológicas estandarizadas que permitan medir y correlacionar dichas variables por lo que se debió diseñar instrumentos pertinentes los cuales fueron sometidos a un proceso de revisión a través de criterio de jueces, por otro lado, no se descarta la posibilidad de un sesgo en los resultados por subjetividad de las respuestas.

Sin embargo, el factor que se considera pudiese haber incidido en mayor medida en los resultados es el tamaño de la muestra, ya que sólo se investigó en un centro educativo y la muestra de los alumnos sólo representó el 40% de la población total por lo que los resultados no se pueden generalizar o extender a otros contextos.

En conclusión, la hipótesis de investigación del presente estudio no fue comprobada. Más sin embargo, si bien es cierto los resultados del presente estudio no permitieron comprobar dicha hipótesis, el investigador considera que el nivel de empatía sí influye en la calidad de las relaciones maestro-alumnos, más no la determinan por si sola.

## VII. CONCLUSIONES

Con base a los resultados obtenidos en la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Los docentes de la muestra se perciben a si mismos con un nivel aceptable de empatía ya que el 83.33% de la población total evaluada se ubican en el nivel promedio de empatía.
2. Existe variabilidad en cuanto a la percepción que los alumnos tienen acerca de la calidad de las interacciones que establecen con sus maestros, ya que el 16.66% los perciben como regulares, el 50% como buenas y el 33.33% como excelentes.
3. No existe una correspondencia equivalente en cuanto a la percepción que los alumnos tienen de la calidad de las interacciones y el nivel de empatía que los maestros reportan de si mismos.
4. El nivel de empatía en docentes, por si sólo, no determina la calidad de las interacciones que establecen con los alumnos.
5. En la dinámica de las relaciones interpersonales, existen otras variables, que en combinación con el nivel de empatía, determinan la calidad de las interacciones en el aula.

## VIII. RECOMENDACIONES

Con base a los resultados obtenidos en la presente investigación se ha llegado a las siguientes recomendaciones:

► Al Ministerio de Educación:

1) Realizar en las escuelas autoevaluaciones sobre el desempeño laboral del personal docente en el que incluyan áreas relacionadas con las habilidades propias de la inteligencia emocional, a fin de mejorar la práctica docente.

2) Gestionar en las escuelas plazas que cubran el área de atención psicopedagógica a fin que los psicólogos escolares incluyan entre sus prioridades jornadas de desarrollo personal y profesional en el que tomen en cuenta temas relacionados con la mejora de la calidad de las relaciones entre docentes y alumnos y de la educación en general.

► A la Universidad:

3) Promover que se sigan realizando mas investigaciones relacionadas con esta temática y que estas contribuyan a concientizar a los docentes de las escuelas sobre la importancia que tienen las relaciones interpersonales entre estos y sus alumnos, todo esto tendiente hacia la mejora del proceso enseñanza-aprendizaje.

► A los Maestros:

4) Incluir en los círculos de estudio el tema de la empatía y las relaciones interpersonales a fin de retomar la importancia que tiene la misma en el aula, conocer sus implicaciones pedagógicas y psicológicas para que de manera más conciente desarrollen dicha capacidad y respondan a las necesidades de la educación y de los estudiantes.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ❖ Elías, M. J. Tobías, S. E., y Friedlander, B. S.  
Educar con Inteligencia Emocional  
Barcelona: Plaza & Janes  
2000
- ❖ Góleman, Daniel  
Inteligencia Emocional  
Barcelona: Cairos  
1996.
- ❖ Vallés, A. y Vallés, C.  
Psicopedagogía de la Inteligencia Emocional  
Valencia: Promolibros  
2003
- ❖ Martín Doris, Boeck Karin  
Qué es la Inteligencia Emocional  
Editorial EDAF, S. A.  
Madrid, 1997.
- ❖ Shapiro Lawrence  
La Inteligencia Emocional de los Niños
- ❖ Marión Haden  
Diplomado en Inteligencia Emocional Aplicada  
A la Educación en El Salvador.  
II Módulo  
Colégio Augusto Walte  
2005.
- ❖ Buzan T. y Buzan B.  
El libro de los Mapas Mentales  
Barcelona Ediciones Urano  
1996.
- ❖ Ignacio Martín-Baro  
Psicología Ciencia y conciencia  
UCA Editores  
Universidad Centroamericana  
1986.

- ❖ Ricardo Nassif  
Pedagogía General  
Editorial Kapelusz
  
- ❖ A. A. Smirnov, S. L. Rubinstein, A. N. Leontiev y B. M. Tieplov  
Psicología  
Editoriales Grijalbo, S. A,  
1960.
  
- ❖ Stephen L. Yelon  
Grace W. Weinstein  
La Psicología en el Aula  
Editorial Trillas  
1º Edición  
Mayo 1988
  
- ❖ José Ricardo Gutiérrez y José Miguel Amaya  
La Educación y sus Dimensiones Psicológicas  
Práctica Académica a Nivel Medio y Superior  
Publitex, Publicaciones de Textos.  
2004.
  
- ❖ Internet  
w. w. w. Yajooo.Com
  
- ❖ Internet  
w. w. w. Google.Com.
  
- ❖ Separata sobre Personalidad y  
Relaciones Humanas.

# ANEXO 1

## CUESTIONARIO DIRIGIDO A DOCENTES

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A DOCENTES**

**OBJETIVO:** Recopilar información a fin de conocer la relación entre los docentes y los alumnos(as) del tercer ciclo del Centro Escolar John F. Kennedy del municipio de Ilopango.

**I. DATOS PERSONALES Y DE LA INSTITUCIÓN**

-Sexo: Masculino  Femenino

-Edad: \_\_\_\_\_ Años

-Grado Académico: \_\_\_\_\_

-Especialidad: Si ( ) No ( ) Especifique: \_\_\_\_\_

-Experiencia docente: \_\_\_\_\_ Años: \_\_\_\_\_ Meses: \_\_\_\_\_

-Materia que imparte: \_\_\_\_\_

-Nivel al que atiende: \_\_\_\_\_

-Grado que imparte: \_\_\_\_\_

-Turno en el que trabaja: Matutino ( ), Vespertino ( ), Nocturno ( )

**II. INDICACIONES**

-Lea cuidadosamente cada pregunta que se le presenta a continuación.

-Cada pregunta cuenta con cuatro opciones de respuesta.

-Encierre en un círculo la letra que corresponda a su respuesta para cada pregunta.

-Conteste todas las preguntas con sinceridad de acuerdo a los siguientes criterios.

A= Siempre

B= Casi siempre

C= A veces

D= Nunca

-Al contestar cada pregunta no piense si debería ser así, sólo conteste como es usted en cada situación. Su sinceridad es muy importante.

-Recuerde que sólo es una letra para cada pregunta.

-Este instrumento ha sido diseñado con fines académicos por lo que se garantiza la confidencialidad de sus respuestas.

## II. PREGUNTAS

1. ¿Tiene facilidad para ver las cosas desde el punto de vista de sus alumnos(as)?  
**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**
2. Cuando sus alumnos y alumnas tienen problema ¿Se preocupa y hace lo posible por ayudarles?  
**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**
3. ¿Sus alumnos y alumnas acuden a usted para contarle sus problemas?  
**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**
4. Cuando sus alumnos y alumnas le cuentan algo personal ¿Es capaz de comprender lo que pueden estar sintiendo ellos en ese momento?  
**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**
5. Si sus alumnos y alumnas hacen algo que según usted es criticable, ¿Espera el momento oportuno para hacerles ver la falta cometida?  
**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**
6. ¿Le es fácil percibir si su comportamiento como docente resulta molesto o agradable a otros?  
**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**
7. ¿Puede saber como se siente un alumno y alumna sin necesidad de que él o ella lo exprese?  
**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**
8. ¿Si termina su jornada de trabajo y un alumno o alumna le llama para contarle algo importante se toma un tiempo para escucharle?  
**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**
9. Si su alumno o alumna le está contando entusiasmado(a), un asunto que le parece irrelevante ¿Le escucha atentamente?  
**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**
10. ¿Siempre intenta escuchar activamente lo que dicen sus alumnos(as)?  
**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

11. Cuando un estudiante le cuenta muy emocionado(a) una experiencia personal ¿Suele ser respetuoso e intenta ponerse en su lugar?

**A.** **B.** **C.** **D.**

12. ¿Suele ayudar a sus alumnos(as) a que entiendan e interpreten los sentimientos de los demás?

**A.** **B.** **C.** **D.**

13. ¿Cuándo un alumno(a) le cuenta alguna confidencia lo escucha muy atento(a), procurando conectarse con sus sentimientos?

**A.** **B.** **C.** **D.**

14. ¿Cuándo escucha a algún alumno o alumna le resulta fácil involucrarse en el relato?

**A.** **B.** **C.** **D.**

15. ¿Cuándo un alumno o alumna llega enfermo(a) a estudiar le concede permiso para faltar a clases si se lo pide?

**A.** **B.** **C.** **D.**

16. ¿En general, se interesa por el bienestar de sus alumnos(as)?

**A.** **B.** **C.** **D.**

17. ¿Se interesa por lo que dicen y sienten sus alumnos y alumnas más que por lo que piensa y siente usted?

**A.** **B.** **C.** **D.**

18. ¿Le resulta fácil comunicarse con sus alumnos y alumnas utilizando gestos y mímicas?

**A.** **B.** **C.** **D.**

19. ¿Su estado de ánimo y humor es favorable para tener cercanía con sus alumnos(as)?

**A.** **B.** **C.** **D.**

20. Si sus alumnos(as) le hacen alguna observación sobre su metodología de trabajo ¿Se esfuerza y hace lo posible por mejorarla?

**A.** **B.** **C.** **D.**

### III. CALIFICACIÓN

Utilice la siguiente tabla para determinar el puntaje que se le asignó a cada una de las respuestas. Para determinar el puntaje total, sume los valores que se le han asignado a cada letra según las respuestas dentro de cada círculo.

Alternativas de Respuesta Preguntas	A	B	C	D
1	3	2	1	0
2	3	2	1	0
3	3	2	1	0
4	3	2	1	0
5	3	2	1	0
6	3	2	1	0
7	3	2	1	0
8	3	2	1	0
9	3	2	1	0
10	3	2	1	0
11	3	2	1	0
12	3	2	1	0
13	3	2	1	0
14	3	2	1	0
15	3	2	1	0
16	3	2	1	0
17	3	2	1	0
18	3	2	1	0
19	3	2	1	0
20	3	2	1	0

TOTAL: \_\_\_\_\_ Este es el puntaje de empatía.

CLASIFICAR EL PUNTAJE EN EL NIVEL APROPIADO.

- 50-60= Alto nivel de empatía
- 30-49= Nivel promedio de empatía
- 10-29= Bajo nivel de empatía
- 0- 9= Deficiente

# ANEXO 2

# CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ALUMNOS

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA.**

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ALUMNOS(AS)**

**OBJETIVO:** Recopilar información a fin de conocer algunos aspectos relacionados con las interacciones que se dan entre maestros(as) y alumnos(as) del tercer ciclo del Centro Escolar John F. Kennedy del municipio de Ilopango.

**I. DATOS PERSONALES Y DE LA INSTITUCIÓN.**

- Nombre de la Institución: \_\_\_\_\_
- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- Edad: \_\_\_\_\_ Años.
- Nivel: \_\_\_\_\_
- Grado: \_\_\_\_\_ Sección: \_\_\_\_\_
- Turno: Matutino ( ), Vespertino ( ), Nocturno ( )

**II. INDICACIONES:**

- Lea cuidadosamente cada pregunta que se le presenta a continuación.
  - Cada pregunta cuenta con cuatro opciones de respuesta.
  - Encierre en un círculo la letra que corresponda a su respuesta para cada pregunta.
  - Conteste todas las preguntas con sinceridad de acuerdo a los siguientes criterios.
- A= Siempre.  
B= Casi siempre.  
C= A veces.  
D= Nunca.
- Al contestar cada pregunta no piense si debería ser así, sólo conteste como describe mejor la relación entre usted y sus profesores en cada situación.
  - Recuerde que sólo es una letra para cada pregunta.

-Este instrumento ha sido diseñado con fines académicos por lo que se garantiza la confidencialidad de sus respuestas.

### III. PREGUNTAS

1. ¿Su profesor(a) cuenta chistes y hace bromas sanas e inofensivas en ocasiones o cuando es necesario?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

2. ¿El tono de voz de su profesor(a) cuando se dirige a usted es suave, respetuoso y amigable?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

3. ¿Considera que su profesor(a) toma en cuenta sus ideas y opiniones?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

4. ¿Cuándo ha cumplido con su tarea o responsabilidad de grupo, su profesor(a) lo nota y le felicita por ello?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

5. Cuando el profesor(a) esta hablando sobre algo interesante y usted levanta la mano para opinar al respecto ¿Le cede la palabra y le da la oportunidad para que opine?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

6. ¿Solicita su profesor(a) ideas y opiniones para realizar un proyecto de la clase o resolver un problema del aula?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

7. ¿Agradece y motiva su profesor(a) la participación de los alumnos(as)?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

8. ¿Le ayuda su profesor(a) a identificar y aceptar sus sentimientos?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

9. Cuando tiene actividades que requieren la colaboración de todo el grupo, ¿su profesor(a) ayuda a fijar metas del grupo y asigna responsabilidades?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

10.¿Fomenta su profesor(a) la cooperación y el trabajo en equipo entre sus compañeros de aula?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

11.¿Considera que su profesor(a) es un modelo a imitar de las reglas o normas que usted tiene que seguir?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

12.Si usted hace alguna observación a su profesor(a) sobre la forma de impartir la clase ¿Analiza el problema y pide sugerencias para mejorarlas?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

13.¿Le presta atención y confianza su profesor(a) para acercarse a él y expresarle las inquietudes de una tarea o una experiencia que ha vivido?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

14.Su profesor(a) ¿Controla su enojo y procura regañarlo sin gritos y en privado cuando usted quebranta normas o reglas que a él (ella) le molestan?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

15.Cuándo no puedes entregar a tiempo una tarea evaluada porque estuvo enfermo(a) o por otra razón justificada, ¿Su profesor es razonable y le da oportunidad para entregarla en otra fecha?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

16.¿Considera que la apariencia física y aseo personal de su profesor(a) es adecuado para su trabajo?

**A.**                      **B.**                      **C.**                      **D.**

### III. CALIFICACIÓN

Utilice la siguiente tabla para determinar el puntaje que se le asignó a cada una de las respuestas. Para determinar el puntaje total, sume los valores que se le han asignado a cada letra, según las respuestas dentro de cada círculo.

Alternativas de Respuesta Preguntas	A	B	C	D
1	3	2	1	0
2	3	2	1	0
3	3	2	1	0
4	3	2	1	0
5	3	2	1	0
6	3	2	1	0
7	3	2	1	0
8	3	2	1	0
9	3	2	1	0
10	3	2	1	0
11	3	2	1	0
12	3	2	1	0
13	3	2	1	0
14	3	2	1	0
15	3	2	1	0
16	3	2	1	0

TOTAL: \_\_\_\_\_ Este es el puntaje de interacción.

CLASIFICAR EL PUNTAJE EN EL NIVEL APROPIADO.

40\_\_\_\_ 48= Excelente interacción

24\_\_\_\_ 39= Buena interacción

8\_\_\_\_ 23= Interacción regular

0\_\_\_\_ 7= Interacción deficiente

## AGRADECIMIENTOS

“No lucho al azar como dando puñetazos al viento, tengo una meta donde me espera el gran premio que Dios tiene destinado a los que se esfuerzan...” (San Pablo).

**A DIOS TODOPODEROSO:** Padre amado te alabo y te doy gracias infinitamente por darme la vida y permitirme finalizar mi carrera, gracias por brindarme la sabiduría, la fortaleza y la perseverancia necesaria para enfrentar este reto que hoy muy orgullosamente he culminado y no desmayar en los momentos más difíciles que se presentan en el arduo camino por alcanzar una meta. Te pido me permitas poner en práctica los conocimientos adquiridos para engrandecer tu Reino.

**A MIS PADRES:** Por enseñarme el camino de la rectitud, de la honradez y la responsabilidad y de manera muy especial a mi madrecita querida por brindarme todo su apoyo moral y animarme aun en los momentos más difíciles del camino, fuiste la razón de mi fortaleza y por eso eres parte fundamental de este logro, ¡gracias madrecita!

**A MIS HERMANAS:** Por sus palabras de aliento y motivación que fueron determinantes para mi, y a tí hermanita querida que hoy gozas de la gloria y misericordia de Dios, gracias por enseñarme el valor de la vida y de la familia, me enseñaste a no desistir a ser fuerte y perseverante a pesar de las tempestades de la vida, sin ustedes no hubiera sido posible alcanzar este logro, ¡muchas gracias!

**A MI PROMETIDA:** Gracias por creer en mi, eres mi fuente de inspiración, mi fuerza y voluntad, eres la razón de ser de mis esfuerzos, la esencia de mi triunfo, gracias por brindarme tu apoyo incondicional, tus palabras de aliento y motivación cuando más los necesitaba, sin ti no hubiera sido posible este logro, ¡te amo!.

**A MI HIJITA:** Muñequita linda aunque todavía no tienes conciencia del mundo te doy gracias a ti también porque eres la esencia de mi existencia, la razón de mi motivación de mi alegría y la fuente de mis sueños. Me enseñaste a trabajar duro y a no perder de vista mi meta. El triunfo es tuyo también, te adoro.

**A MI FAMILIA:** Un agradecimiento por brindarme su apoyo, sus palabras de aliento para seguir adelante. Ustedes también forman parte de esta meta alcanzada.

**A MIS PROFESORES:** Y de manera muy especial a mi asesora de tesis por confiar en mi capacidad y compartir su experiencia y conocimiento, a través de su enseñanza me ha fortalecido e inculcado el deseo de servir y contribuir a la transformación de la sociedad.

**A MIS AMIGOS:** Que de una u otra forma siempre han estado conmigo, me enseñaron a reír cuando había que llorar y porque también me han enseñado el camino de la superación. Con ustedes también he aprendido a vivir, ¡gracias Jensels seven!

Gracias a todos por brindarme su apoyo, cariño y comprensión y a los que me desearon lo mejor para triunfar y llegar hasta este momento!.

Daniel Orlando Pérez Guevara.

