



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

TÉCNICA DE COMUNICACIÓN “ESCUCHA ACTIVA” Y SU  
INFLUENCIA EN EL DESARROLLO DE LA HABILIDAD EMPÁTICA,  
EN ESTUDIANTES DEL VIII SEMESTRE DE LA ESCUELA  
ACADÉMICO DE EDUCACIÓN PRIMARIA DE LA UNIVERSIDAD  
NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA, AMAZONAS, 2014

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER**

**EN PSICOLOGIA EDUCATIVA**

**AUTORES**

Br. FREDY GEORGE OLIVOS ROMERO  
Br. PERCY WILLY VILLACORTA TELLO

**ASESORA**

MSc. MÓNICA AMAYA CUEVA

CHICLAYO – PERÚ

2014

## DEDICATORIA

A mi hermana Maritza Castro Romero por haberme brindado su apoyo incondicional en todo momento, y a mi familia: Esposa, Betty; hijas, kimberly y Arlene, por su paciencia y comprensión.

Fredy George

A mis padres Juan y Mery, y a todos los padres y madres del mundo que anhelan mejores condiciones de vida y amor para sus hijos. A la memoria de Inés Rodríguez Ríofrio y Wenceslao Villacorta Yopán, Rosa María Fernández Zapata, mis queridos abuelos, que me inculcaron valores, para ponerlos en práctica.

Percy Willy

## **AGRADECIMIENTO**

Al decano de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza por brindarnos en todo momento y su pre disposición de apoyo en las diferentes tareas y actividades relacionadas con la investigación.

Ponentes del taller, psicólogos, alumnos de la escuela profesional de educación primaria del VIII semestre, y a todos quienes nos apoyaron en este trabajo, que fueron determinantes como parte de nuestra investigación.

## PRESENTACIÓN

A los señores miembros del jurado:

La presente investigación pretende responder a la problemática en la que vive el estudiante universitario de estos últimos tiempos, con el fin de presentar una propuesta de solución basándonos en las diferentes teorías que a nuestro juicio, deben orientar al docente universitario encargado de tutoría de las diferentes universidades y plantearlo en las estructuras de la currícula pedagógica.

Además, este trabajo esboza una propuesta acerca de cómo encaminar a desarrollar la habilidad empática en el aula, en base a los fundamentos expuesto tratando de unir la teoría con la práctica en la cual se demuestra en la validación de la hipótesis.

La empatía en los jóvenes universitarios se presenta como un problema prosocial, que es parte de la personalidad en tanto en el individualismo, el egoísmo, la envidia, etc. esta investigación a este problema plantea una propuesta de solución, aplicando una técnica de comunicación escucha activa, realizado a los alumnos del VIII ciclo de la Escuela Profesional de Educación Primaria de la Universidad Nacional Toribio rodríguez de Mendoza.

Es así que al plantear la propuesta se desarrolló a través del programa, aprendamos a vivir juntos, con actividades psicopedagógicas aplicadas en el grupo vulnerable al problema, con el fin de desarrollar la propuesta de la técnica de comunicación escucha activa y se logró lo cometido en la investigación, que resulte de beneficio para la comunidad educativa, siendo este un problema complejo que requiere la atención inmediata en estos jóvenes universitarios, y, así formar una cultura de relaciones humanas y buen trato en la comunidad educativa.

Los autores

## ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| DEDICATORIA.....                                    | ii   |
| AGRADECIMIENTO.....                                 | iii  |
| PRESENTACIÓN.....                                   | iv   |
| RESUMEN.....  | vii  |
| ABSTRAC.....  | viii |
| INTRODUCCIÓN.....                                   | 9    |
| <b>CAPÍTULO I</b>                                   |      |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....                      | 14   |
| 1.1. Planteamiento del problema.....                | 15   |
| 1.2. Formulación del problema.....                  | 19   |
| 1.3. Justificación.....                             | 19   |
| 1.4. Limitaciones.....                              | 20   |
| 1.5. Antecedentes.....                              | 21   |
| <b>CAPÍTULO II</b>                                  |      |
| MARCO TEÓRICO.....                                  | 24   |
| 2.1. La Habilidad empática.....                     | 25   |
| 2.1.2. La empatía desde diferentes teorías.....     | 27   |
| A. Empatía desde la psicología conductista.....     | 27   |
| B. Empatía desde la psicología cognitiva.....       | 31   |
| C. Empatía desde la neurociencia.....               | 34   |
| 2.2. La Técnica de comunicación escucha activa..... | 36   |
| 2.2.1. Tipos de escucha activa y técnicas.....      | 35   |
| 2.3. Marco conceptual.....                          | 40   |

## **CAPÍTULO III**

|   |    |
|---|----|
| <b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....                           | 44 |
| 3.1. Hipótesis.....                                       | 45 |
| 3.2. Variables.....                                       | 45 |
| 3.2.1. Definición conceptual.....                         | 45 |
| 3.2.2. Definición operacional.....                        | 46 |
| 3.2.3. Operacionalización de variables.....               | 46 |
| 3.3. Metodología.....                                     | 47 |
| 3.4. Población y muestra.....                             | 48 |
| 3.5. Método de investigación.....                         | 48 |
| 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 49 |
| 3.7. Métodos de análisis de datos.....                    | 51 |

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**.....

52

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Descripción.....                     | 53 |
| 4.2. Discusión de los resultados.....     | 55 |
| 4.3. Contrastación de los resultados..... | 59 |

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RESULTADOS**.....

64

|                        |    |
|------------------------|----|
| 5.1. Conclusiones..... | 65 |
| 5.2. Sugerencias.....  | 66 |

## **CAPÍTULO VI**

|   |    |
|---|----|
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> ..... | 67 |
|---|----|

## **ANEXOS**

|  |     |
|--|-----|
| <b>ANEXO N° 1 (PRE TEST y POSY TEST)</b> .....     | 72  |
| <b>ANEXO N° 3 (PROGRAMA DE INTERVENCIÓN)</b> ..... | 75  |
| <b>ANEXO N° 4 (EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS)</b> .....  | 105 |

## RESUMEN

La presente tesis realiza el análisis y evaluación de la habilidad empática en los jóvenes universitarios teniendo en cuenta el objetivo general de determinar el nivel de influencia de comunicación escucha activa para desarrollar la habilidad empática. También se tiene en cuenta la realidad problemática.

El presente estudio, de naturaleza experimental, titulada: "Técnica de comunicación "escucha activa" y su influencia para desarrollar la habilidad empática, en estudiantes del VIII semestre de la escuela académico de educación primaria de la universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, Amazonas, 2014, en la cual se trabajó con una muestra de 30 alumnos del VIII semestre de la escuela profesional de educación primaria.

Con el objeto de determinar la Técnica de comunicación "escucha activa" para desarrollar la habilidad empática, se utilizó el instrumento de Test "EMPS" una escala de actitudes, en el pre test y post test; constituida por 25 ítems, distribuidos equitativamente en los tres componentes del comportamiento humano. Asimismo la Técnica de comunicación "escucha activa", tuvo una duración de dos meses, la cual consistió en un conjunto integrado, lógico y secuencial de 12 sesiones de psicopedagógicas.

Luego de realizar el proceso de la investigación se encontró que la habilidad empática se incrementó en los alumnos del grupo experimental, lo cual se corrobora al comparar las medias para muestras independientes en el pos test, donde el puntaje de las actitudes personales fue altamente significativo, teniendo resultado de relevante mejoría en el desarrollo de las actitudes hacia resolución de problemas de la habilidad empática.

**PALABRAS CLAVES:** La Técnica de comunicación "escucha activa", habilidad empática.

## ABSTRAC

This thesis makes the analysis and evaluation of empathic ability in university students considering the overall objective of determining the level of influence of active listening communication to develop empathic ability. It also takes into account the problematic reality.

The present studies, experimental in nature, entitled "Technical Communication" active listening "and influence to develop empathic ability in students of VIII semester academic primary school of the National University Toribio Rodriguez de Mendoza, Amazonas, 2014, where he worked with a sample of 30 students of the eighth semester of vocational primary school.

In order to determine the communication technique "active listening" to develop empathic ability, Test instrument "EMPS" an attitude scale in the pretest and post test was used; consisting of 25 items, evenly distributed on the three components of human behavior. Technical communication also "active listening", lasted two months, which consisted of an integrated, logical and sequential set of 12 psychoeducational sessions.

After performing the process of the research found that increased empathic ability students in the experimental group, which is corroborated by comparing the means for independent samples in the post test, where personal attitudes score was highly significant, result of having relevant improvement in the development of attitudes toward problem solving of empathic ability.

**KEYWORDS: The Technical Communication "active listening" empathic ability**