

**Identificación de habilidades blandas en estudiantes de prácticas profesionales del
programa de psicología de la UNAD**

María Alejandra Quintero Hernández

Andrea Stephania Bejarano Rodríguez

Asesora

Diana Milena Espinosa

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH

Psicología

2025

Agradecimientos

Dedicado a Apolo, mi fiel compañero en largas noches de estudio, mi primer público y mi mayor apoyo emocional, en la soledad de una estudiante foránea. A mi madre y hermano, mi más grande motivación e impulso en la vida. A Natha, mi compañera inseparable en este recorrido académico, por ser mi guía y apoyo constante. Por último, agradezco a Manu, cuya llegada ha sido un regalo inesperado, siendo mi faro en este último tramo del camino. A ustedes, que siempre creyeron en mí, en mis capacidades y en mis anhelos más profundos.

María Alejandra Quintero

A Dios, a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UDR Soacha que a través del semillero OIKOS me brindó la oportunidad de despertar mi espíritu investigador, a la asesora, docente Diana Milena Espinosa quién a través de su experiencia logró enfocar este proyecto de grado; a los estudiantes de psicología que nos dieron su apoyo participando activamente, gracias a familiares (hija, madre, esposo, hermanos, Milú) y compañeros del trabajo E.M.S porque de una u otra manera aportaron su granito motivando y dando fuerzas para culminar este proyecto.

Andrea Bejarano

Resumen

La empatía y la comunicación asertiva son competencias fundamentales en la formación de los profesionales de psicología, pues facilitan la interacción efectiva y la comprensión emocional en diversas situaciones terapéuticas y educativas. Este estudio tuvo como objetivo evaluar estas habilidades blandas anteriormente mencionadas en estudiantes de psicología, empleando un instrumento psicométrico validado para medir su nivel de desarrollo y efectividad. La investigación abordó la pregunta central: ¿Cuál es el nivel de desarrollo de empatía y comunicación asertiva en los estudiantes de psicología y cómo se relacionan estas habilidades blandas con su formación académica y profesional? Además, se propuso identificar si existe relación entre estas competencias y diversos factores demográficos y educativos. El diseño de la investigación es descriptivo, con un enfoque mixto ya que consistió en analizar, recopilar e integrar la información tanto a la investigación cuantitativa como la cualitativa además este enfoque permitió mayor comprensión y aproximación real al problema de investigación.

La muestra estuvo compuesta por 54 estudiantes del programa de psicología de la Universidad Nacional Abierta y A Distancia [UNAD]. Se utilizó un cuestionario estructurado y validado para medir los niveles de empatía, comunicación asertiva y un formulario de caracterización demográfica que permitió conocer datos como: género, estrato, edad, personas con las que viven, estado civil, de los estudiantes.

Los datos recolectados mediante encuestas en línea fueron analizados usando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Este estudio proporcionó una visión integral del nivel de empatía y comunicación asertiva en estudiantes de psicología, resaltando la importancia de estas competencias en su formación. Los resultados obtenidos podrían orientar futuras intervenciones educativas y programas de desarrollo profesional en el ámbito de la psicología.

Palabras claves: Empatía, habilidades socioemocionales, comunicación asertiva, estudiantes.

Abstract

Empathy and assertive communication are fundamental competencies in the training of psychology professionals, as they facilitate effective interaction and emotional understanding in various therapeutic and educational situations. The aim of this study was to evaluate these soft skills mentioned above in psychology students, using a validated psychometric instrument to measure their level of development and effectiveness. The research addressed the central question: What is the level of development of empathy and assertive communication in psychology students and how are these soft skills related to their academic and professional training? In addition, it was proposed to identify possible relationships between these competencies and various demographic and educational factors. The research design is descriptive, with a mixed approach since it consisted of analyzing, compiling and integrating the information to both quantitative and qualitative research, in addition, this approach allowed greater understanding and real approximation to the research problem.

The sample consisted of 54 students of the psychology program of the Universidad Nacional Abierta y A Distancia UNAD. A structured and validated questionnaire was used to measure the levels of empathy, assertive communication and a demographic characterization form that allowed to know data such as: gender, stratum, age, people with whom they live, marital status, of the students.

The data collected through online surveys were analyzed using descriptive and inferential statistical techniques. This study provided a comprehensive view of the level of empathy and assertive communication in psychology students, highlighting the importance of these competencies in their training. The results obtained could guide future educational interventions and professional development programs in the field of psychology.

Keywords: Empathy, social-emotional skills, assertive communication, students.

Tabla de Contenido

Introducción.....	11
Planteamiento del Problema	13
Justificación	15
Pregunta de Investigación.....	16
Objetivos.....	17
Objetivo General	17
Objetivos Específicos	17
Marco teórico.....	18
Habilidades para la Vida.....	18
Conceptualización.....	18
Categorías.....	19
Habilidades Socioemocionales.....	20
Comunicación Asertiva: Un Puente hacia la Conexión y Construcción social.....	21
La Empatía: Más Allá de la Comprensión	22
La Teoría Humanista	23
Marco legal	24
Metodología.....	25
Instrumentos.....	25
Variables	27
Protocolo de desarrollo	27
Procedimiento y plan de análisis de datos	28
Análisis de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA).....	30

Análisis del Índice de Reactividad Interpersonal (IRI)	33
Técnicas e instrumentos.....	39
Fase de Alistamiento	39
Primera, Segunda y Tercera Fase	39
Discusión y conclusiones	40
Referencias Bibliográficas.....	42

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Asertividad Indirecta</i>	30
Figura 2 <i>No Asertividad</i>	31
Figura 3 <i>Asertividad</i>	32
Figura 4 <i>Escala Multidimensional</i>	33
Figura 5 <i>Análisis de Toma de Perspectiva</i>	34
Figura 6 <i>Análisis de Fantasía</i>	35
Figura 7 <i>Análisis de Preocupación Empática</i>	36
Figura 8 <i>Análisis de Angustia Personal</i>	37
Figura 9 <i>Análisis de Empatía</i>	38

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Enlace Consentimiento Informado, Datos Sociodemográficos e Instrumento sobre Asertividad y Empatía</i>	46
Apéndice B <i>Instrumento Escala Multidimensional De Asertividad (EMA)</i>	47
Apéndice C <i>Indice De Reactividad Interpersonal (IRI)</i>	49
Apéndice D <i>EMA</i>	52
Apéndice E <i>Perfil EMA</i>	53

Introducción

La formación de psicólogos implica no solo la adquisición de conocimientos técnicos y teóricos, sino también el desarrollo de habilidades interpersonales fundamentales como la empatía y la comunicación asertiva. La empatía, definida como esa capacidad de entender y compartir los sentimientos de los demás, es una competencia crucial en la práctica psicológica, ya que facilita la creación de una relación terapéutica efectiva (Davis, 1983). Esta habilidad permite al psicólogo conectar emocionalmente con el paciente, promoviendo un ambiente de confianza y comprensión mutua.

La comunicación asertiva, por otro lado, se refiere a la capacidad de expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y directa, respetando los derechos propios y los de los demás (Alberti & Emmons, 2008), esta competencia es esencial para que los psicólogos puedan establecer límites adecuados, comunicar observaciones de manera efectiva y colaborar con otros profesionales de manera constructiva. En el contexto educativo, la formación en comunicación asertiva permite a los futuros psicólogos desarrollar un estilo de interacción que previene conflictos y promueve relaciones interpersonales saludables (Eisler, 1976).

Estudios previos han destacado la importancia de integrar el desarrollo de la empatía y la comunicación asertiva en los programas de formación en psicología (Eisenberg et al., 2006; Morton et al., 2019). La empatía ha sido asociada con mejores resultados terapéuticos y mayor satisfacción del paciente, mientras que la comunicación asertiva ha mostrado ser efectiva para reducir el estrés y mejorar la autoeficacia en los profesionales de la salud mental (Levant, 1995).

Con el fin de evaluar el nivel de desarrollo de la empatía y la comunicación asertiva en estudiantes de psicología, se llevó a cabo un estudio descriptivo mixto, se recolectaron datos de una muestra de estudiantes de psicología, utilizando instrumentos validados para medir estas

habilidades. Los resultados obtenidos permitieron identificar tanto las fortalezas como las deficiencias en la formación actual con relación a estas competencias fundamentales. En última instancia, los hallazgos de este estudio se esperan a que contribuyan a diseñar programas de formación más integrales y eficaces, que promuevan el desarrollo de profesionales de la psicología altamente competentes y capaces de establecer relaciones terapéuticas sólidas y significativas.

Planteamiento del Problema

La formación de psicólogos en una modalidad virtual, al promover la autonomía y el aprendizaje autodirigido, se alinea con los principios humanistas que enfatizan el crecimiento personal y la autorrealización. Sin embargo, la naturaleza virtual de esta modalidad educativa plantea interrogantes sobre el desarrollo de habilidades interpersonales fundamentales como la empatía y la comunicación asertiva, esenciales para la práctica psicológica.

Desde una perspectiva humanista, que destaca la experiencia subjetiva y el potencial de crecimiento del individuo, surge la siguiente pregunta: ¿Cuál es el nivel de desarrollo de la empatía y la comunicación asertiva en estudiantes de psicología y cómo se relacionan estas habilidades con su formación académica y profesional?

Autores como Carl Rogers, Abraham Maslow, Frankl y Goleman han enfatizado la importancia de la empatía, la aceptación incondicional y la búsqueda de la autorrealización en el desarrollo de una psicología centrada en la persona. Sin embargo, la educación mediada por competencias digitales puede aislarnos de las competencias interpersonales, lo cual puede influir en la adquisición y el desarrollo de estas habilidades. El presente estudio busca explorar cómo los estudiantes de psicología de la UNAD desarrollan estas competencias fundamentales desde una perspectiva humanista. Al analizar el nivel de desarrollo de la empatía y la comunicación asertiva y su relación con variables académicas y demográficas, se pretende comprender mejor cómo la educación virtual tanto facilita como dificulta el desarrollo de estas habilidades y cómo la teoría humanista puede ofrecer un marco conceptual para diseñar estrategias pedagógicas que promuevan el crecimiento personal y profesional de los futuros psicólogos. En este sentido, las tareas asignadas a los estudiantes desempeñan un papel crucial. Por ejemplo, las autoevaluaciones permiten a los estudiantes reflexionar sobre sus propios avances, mientras que

los ejercicios prácticos como simulaciones de situaciones reales y análisis de casos clínicos, facilitan la transferencia del conocimiento teórico a la práctica. Además, los proyectos individuales brindan a los estudiantes la oportunidad de aplicar sus conocimientos de manera creativa, y así, contribuir al desarrollo de la comunidad académica.

Es importante destacar que estas tareas no solo sirven para evaluar conocimientos, sino que también representan una oportunidad invaluable para el crecimiento personal y profesional de los estudiantes. Al participar activamente en estas actividades, los estudiantes se convierten en co-constructores de conocimiento, contribuyendo así a un mejor entendimiento de cómo se desarrollan las habilidades de empatía y comunicación asertiva en el contexto de la educación a distancia.

La teoría humanista ofrece una visión holística y optimista del ser humano, enfatizando su potencial para el crecimiento y la autorrealización, con sus diversos enfoques, ofrece un marco conceptual sólido para guiar esta formación. Autores como Carl Rogers, con su terapia centrada en el cliente, enfatizan la importancia de la relación terapéutica basada en la empatía, la aceptación incondicional y la congruencia (Rogers, 1951). Maslow, por su parte, propone una jerarquía de necesidades que culmina en la autoactualización, destacando el potencial de crecimiento inherente a cada individuo (Maslow, 1943).

La psicología humanista, al centrarse en la experiencia subjetiva y la búsqueda de significado, complementa las perspectivas más tradicionales en psicología. Al incorporar elementos de la teoría humanista en la formación, se fomenta el desarrollo de habilidades como la escucha activa, la empatía, la autenticidad y la capacidad de acompañar a los pacientes en su proceso de autodescubrimiento.

Justificación

La educación virtual ha presentado varios desafíos en la formación de futuros profesionales empezando por falta de motivación y disciplina para que el estudiante sea autónomo de su proceso, además el sistema educativo suele darle prioridad a los logros académicos por encima de la identificación y desarrollo de habilidades como la empatía y la comunicación asertiva en los estudiantes, por lo tanto, al decidir estudiar en esta modalidad se debe entender que se aíslan las competencias interpersonales por destacar en competencias comunicativas digitales, y es que de por sí el ser humano nace con un rasgo social que desarrolla y potencia a lo largo de la vida interactuando, lo cual es necesario para sobrevivir y convivir en la sociedad.

Los escenarios de prácticas del programa de psicología se ven como “un momento del aprendizaje en el que el estudiante articula sus saberes en las diversas realidades que se presentan, a la vez que permiten un aprendizaje significativo que le brinda mejores herramientas como futuro profesional” (Universidad Nacional Abierta y a Distancia, [UNAD], 2024) se podría decir que ayudan a dar el paso final para asumir el rol de psicólogos, por lo tanto, demandan de compromiso y habilidades en el estudiante que le permitan responder a las necesidades del entorno social enfrentándose a situaciones donde sea importante la gestión de habilidades blandas como la empatía, donde el hecho de comunicarse asertivamente pueda ayudar a resolver conflictos, a hacer y recibir adecuadamente críticas constructivas entendiendo que todo esto le hará crecer personal y profesionalmente, donde se destaque tanto por sus habilidades técnicas o competentes como por sus habilidades personales y sociales.

Teniendo en cuenta lo anterior, la importancia de investigar sobre habilidades blandas como la empatía y la comunicación asertiva con relación a la problemática planteada es entender

por qué las acciones del ser humano pueden impactar de manera positiva o negativa su vida, su desarrollo y el de su entorno educativo, y de esta manera concluir en los factores que influyen en la carencia de estas habilidades y las estrategias a emplear que las puedan fortalecer. Si bien es cierto que el ser humano puede adaptarse a diferentes entornos, se puede apreciar que el desarrollo de habilidades blandas se transforma a nuevas reglas y realidades a través de la virtualidad, pues de esta manera los estudiantes pierden interacción social y la oportunidad de establecer relaciones significativas lo cual puede afectar su desarrollo socioemocional.

La investigación va dirigida a los estudiantes del programa de psicología que se encuentran en su componente de prácticas escenario 1 y 2 de la UNAD, ya que su aporte será reconocer y fortalecer sus habilidades de empatía y comunicación asertiva lo cual ayudará en su crecimiento personal y profesional de manera integral, para que pueda afrontar los desafíos de su práctica con mayor confianza y eficacia, trabajar en equipo, tomar las mejores decisiones, brindar acciones efectivas a una comunidad, grupo, familia, porque cabe resaltar que estas habilidades se desarrollan en la vida y, por lo tanto, es posible mejorarlas con la práctica y el entrenamiento.

Todo esto se hará a través de un instrumento diagnóstico tipo likert sobre asertividad y empatía, que permitirá ahondar en la conceptualización e identificación de cada habilidad blanda involucrada. Los resultados de esta investigación podrán servir como base para el desarrollo de estrategias pedagógicas que garanticen la actualización constante de los conocimientos y habilidades blandas para los estudiantes de prácticas profesionales.

Pregunta de Investigación

¿Cuál es el nivel de desarrollo de la empatía y la comunicación asertiva en estudiantes de psicología y cómo se relacionan estas habilidades con su formación académica y profesional?

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el nivel de desarrollo de las habilidades de empatía y comunicación asertiva en estudiantes de prácticas profesionales del programa de psicología de la UNAD que inciden en su formación académica y profesional, mediante la aplicación de instrumentos psicométricos validados.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de empatía y comunicación asertiva en los estudiantes de prácticas profesionales, utilizando instrumentos psicométricos.

Analizar la relación entre el desarrollo de las habilidades de empatía y comunicación asertiva en el rendimiento académico de los estudiantes del programa de psicología.

Determinar la influencia de las habilidades de empatía y comunicación asertiva en el desempeño profesional de los estudiantes durante sus prácticas profesionales.

Marco teórico

Desde el enfoque humanista que enfatiza el estudio de los seres humanos como personas completas, se entiende que las emociones y sentimientos son una parte esencial de la experiencia humana y a su vez tienen un importante papel en la manera en que las personas evolucionan y se relacionan con su entorno (Farina, S. 2023); por su parte y desde la perspectiva universitaria que reconoce la importancia de las habilidades blandas, se concibe el proceso de aprendizaje como algo más que una preparación para afrontar la vida laboral, en donde el desarrollo profesional se relaciona a su vez con el desarrollo personal; por lo tanto el desarrollo de habilidades blandas para la vida desde este enfoque, pone su mira en la atención a la salud mental en general, en la importancia de ponerse en el lugar del otro y la calidad humana en pro del proceso de recuperación del individuo.

Habilidades para la Vida

Desde la época antigua la educación se edificó como una relación ideal entre la moral, el aprendizaje, lo intelectual y lo físico concurriendo así en el ser humano la razón, la ética y todo en respuesta a las prácticas cotidianas de vida; por ende, se ve la importancia de hablar sobre el concepto de habilidades para la vida o también llamadas “habilidades blandas” y lo que implica en el diario vivir del individuo.

Conceptualización

Las habilidades blandas se consideran como esas destrezas que una persona muestra relacionado con características intra e interpersonales (Díaz Posada, 2013, p. 7). En su vida, los seres humanos se enfrentan a diversos cambios que les permite enfrentar adversidades, el aprendizaje adquirido y cómo observan el mundo dependen de aquellas pautas de crianza o modelos proporcionados para su desarrollo como persona; esta etapa evolutiva en la que los

humanos requieren de adquirir estas habilidades es en la infancia, caracterizada por el espacio de tiempo entre el nacimiento y la adolescencia y es allí donde el individuo curioso por entender el mundo que le rodea lo descubre con observación, percepción y lenguaje.

Carrillo-Sierra et al. (2018) manifiesta que “la educación en habilidades blandas está diseñada para facilitar la práctica y el refuerzo de las habilidades psicosociales en un contexto cultural y social de manera apropiada para el desarrollo” (p. 2), lo cual contribuye a la promoción, prevención y protección social, de salud y de los derechos que como ser humano tiene y que se encuentran vinculados con la educación.

La Organización Mundial de la Salud citado en Fondo de las Naciones para la Infancia [UNICEF] (2017), define las habilidades para la vida o competencias psicosociales como “la habilidad de una persona para enfrentarse exitosamente a las exigencias y desafíos de la vida diaria” y a su vez en el (2008) manifiesta que el concepto de salud va más allá de la presencia de una enfermedad, definiéndola como un fenómeno con implicaciones sociales, económicas y políticas, lo cual evidencia que absolutamente todo el entorno en el que se desenvuelve el ser humano se presta para impactar positiva o negativamente su desarrollo como ser social; éstas habilidades se dividen en unas categorías abordadas a continuación.

Categorías

De las habilidades blandas se abarcan tres categorías importantes, estas son: habilidades cognitivas, habilidades sociales, y habilidades emocionales. Para este proyecto se enfatizará en esas habilidades que contengan los conceptos de empatía y comunicación asertiva, teniendo en cuenta que estos han evolucionado significativamente desde las primeras conceptualizaciones de la psicología humanista. Pioneros como Carl Rogers, Abraham Maslow y Viktor Frankl sentaron las bases para comprender la experiencia subjetiva y el crecimiento personal, enfatizando la

importancia de las relaciones interpersonales. Esta perspectiva, a su vez, influyó en el desarrollo del concepto de inteligencia emocional, tal como lo definió Goleman (1995), que engloba un conjunto de habilidades que incluyen la empatía y la gestión de las emociones.

La inteligencia emocional según Goleman (1995) se refiere a "la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos" (Palomo, 2019, párr.8), con ella vienen la autoconciencia que trata de la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones y pensamientos; la regulación emocional la cual controla y regula las propias emociones y respuestas; motivación, que se encarga de motivar y dirigir la conducta; empatía que es la capacidad de comprender y compartir las emociones de los demás, las habilidades sociales que se enfocan en utilizar la inteligencia emocional para así interactuar y comunicarse de manera efectiva con los demás y la asertividad que es la habilidad para expresar sentimientos y creencias sin que éstos le hagan daño a los demás y defender nuestras ideas constructivamente (García Fernández, M. & Giménez-Mas, 2010, p. 4).

Así, la teoría humanista y la inteligencia emocional se entrelazan en la exploración de cómo las personas por medio de sus habilidades socioemocionales tienen éxito ante los desafíos de la vida y se relacionan consigo mismas y con los demás.

Habilidades Socioemocionales

Para empezar, se tienen las habilidades sociales que son esas conductas específicas que usa una persona al interactuar con otros para un fin personal, de estas se destacan la comunicación asertiva, las relaciones interpersonales y el manejo de problemas y conflictos; el manejo de estas habilidades reduce niveles de estrés y ansiedad, y refuerzan los contextos de interacción con otras personas; frente a este concepto Montero M. (1989) infiere que "los

conceptos de comunicación, ideología, lenguaje, conciencia, interacción personal y análisis cultural se interrelacionan para la construcción social de la realidad” (p. 53).

Comunicación Asertiva: Un Puente hacia la Conexión y Construcción social

La comunicación asertiva, como herramienta para expresar nuestros pensamientos y sentimientos de manera honesta y respetuosa, es un pilar fundamental para construir relaciones interpersonales saludables. Al igual que la empatía, la comunicación asertiva está estrechamente ligada al concepto de autenticidad propuesto por Rogers (1959). Ser asertivo implica ser congruente entre lo que se siente, lo que se piensa y lo que se comunica, lo cual fomenta la confianza y la transparencia en las relaciones.

Desde una perspectiva sistémica, la comunicación asertiva puede verse como un proceso de negociación en el que se buscan soluciones mutuamente satisfactorias. Esta perspectiva, influenciada por autores como Watzlawick, Beavin y Jackson (1967), enfatizan la importancia de los patrones de interacción y los contextos comunicativos en la construcción de significados.

La Universidad de Tunas en Cuba contempla la carrera de psicología como ese modelo profesional que está diseñado para el crecimiento de sus estudiantes los cuales deben tener cualidades sociales competentes para generar un cambio significativo en los diferentes campos de acción de dicho programa; por lo tanto, realizan un estudio que permita describir la relación entre comunicación asertiva y las tecnologías de la información [TICS] y su importancia con el desarrollo de los profesionales en psicología y pedagogía (Miranda, et al., 2023)

De dicho estudio se considera que un profesional que tenga comunicación asertiva y un adecuado uso de las tecnologías de la información favorece el desarrollo de su aprendizaje, facilitan los procesos de comunicación entre estudiantes, docentes y otros mejorando así las relaciones interpersonales, ampliando sus horizontes culturales, estimulando también el

desarrollo de habilidades cognitivas, sociales y emocionales, manteniendo su motivación, fomentando el trabajo en equipo y otorgando un aprendizaje significativo al estudiante (Castro et al., 2023).

Por otro lado, se encuentran las habilidades emocionales donde Goleman (2008) citado en Santa Cruz et al. (2020) refiere que la inteligencia emocional “es la capacidad de reconocer, aceptar y canalizar nuestras emociones para dirigir nuestras conductas a objetivos deseados, lograrlo y compartirlos con los demás” (p. 5); de allí surgen la empatía, el manejo de emociones y sentimientos y el manejo de tensiones y estrés.

La Empatía: Más Allá de la Comprensión

La empatía, desde una perspectiva humanista, trasciende la mera comprensión cognitiva de las emociones de otro. Implica una conexión emocional profunda, una resonancia afectiva que permite al individuo "sentir con" el otro (Rogers, 1959). Esta capacidad no solo es fundamental para establecer relaciones terapéuticas significativas, sino que también es esencial para la convivencia social y el desarrollo personal. Desde una perspectiva neurocientífica, la empatía involucra redes neuronales específicas que permiten a las personas simular las experiencias de los demás en sus propios cerebros (Decety & Lamm, 2009). Esta capacidad innata puede ser cultivada y fortalecida a través de la experiencia y la práctica.

Un estudio realizado por la Universidad Privada del Norte en Lima manifiesta bastante preocupación por que identifican que los estudiantes universitarios del programa de psicología carecen de inteligencia emocional lo cual hace que exista falta de empatía, deficiencia de sus habilidades sociales y por lo tanto generan problemas en su salud mental (Flores, 2021).

Por su parte Carrera (2018) citado en este mismo estudio, establece que a mayor inteligencia emocional y asertividad, también existirán mejores niveles de bienestar psicológico

y viceversa, lo cual presenta una característica importante de las relaciones interpersonales ya que le da la posibilidad al estudiante de ser consciente de sus emociones, comprenderlas, gestionarlas y saber actuar frente a ellas consigo mismo y con los demás, resaltando allí la relación significativa que existe entre estas dos variables.

En conclusión, la comunicación asertiva y la empatía desde un enfoque humanista ofrece un amplio camino para comprender y mejorar la manera de relacionarnos, cuando enfatizamos en la empatía pensando positivamente, buscando autenticidad y autorrealización se permite fomentar espacios en los cuales las personas puedan avanzar en sus diferentes procesos y es que el humanismo brinda herramientas de apoyo que promueven el crecimiento personal y profesional en la persona, aportando también a su bienestar físico, mental y emocional.

La Teoría Humanista

La teoría humanista, con sus raíces en las ideas de Rogers, Maslow y Frankl, ofrece un marco conceptual integral para comprender el desarrollo de la empatía y la comunicación asertiva. Rogers (1959) enfatiza la importancia de crear un clima terapéutico de aceptación incondicional, empatía y autenticidad para facilitar el crecimiento personal. Maslow (1943) propone una jerarquía de necesidades en la que la necesidad de pertenencia y amor, así como la necesidad de estima y autorrealización, están estrechamente relacionadas con el desarrollo de habilidades sociales como la empatía y la comunicación asertiva. Frankl (1963), por su parte, destaca la importancia de encontrar un sentido a la vida como motor de crecimiento personal, lo cual implica, entre otras cosas, establecer relaciones significativas con los demás.

Marco legal

Ley 1616 de 2013: Esta ley, conocida como la Ley de Salud Mental, establece los lineamientos para garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental. Es fundamental para este programa, ya que busca fortalecer las habilidades de los futuros profesionales de la salud mental.

Ley 1090 de 2006: El Estatuto General de la Educación Superior establece los principios y normas para la educación superior en Colombia. Esta ley garantiza el derecho a una educación de calidad y pertinente, y establece los requisitos para la acreditación de programas académicos.

Código de Ética Profesional del Psicólogo Colombiano: Este código establece los principios y normas éticas que deben guiar la práctica profesional del psicólogo. Es esencial para garantizar que el programa se desarrolle de manera ética y respetuosa con los derechos de los participantes.

Metodología

La metodología es de tipo descriptiva ya que se está enfatizando en la población unas características específicas como lo son datos sociodemográficos con relación a la problemática.

Soportando lo anterior se tiene al autor Carlos Sabino (1992) quién refiere que:

"el tipo de investigación tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes". (Guevara. G, et al., 2020).

El enfoque de esta investigación es mixto ya que consistió en analizar, recopilar e integrar la información tanto a la investigación cuantitativa como la cualitativa además este enfoque permitió mayor comprensión y aproximación real al problema de investigación, aplicando instrumentos validados tipo Likert con cinco opciones de respuesta a estudiantes del programa de psicología de la UNAD en sus escenarios de práctica 1 y 2. Esta estrategia metodológica permitió evaluar de manera integral el nivel de desarrollo de las habilidades de empatía y comunicación asertiva en los participantes.

Tipo de estudio y diseño: Estudio descriptivo con un enfoque mixto.

Población y muestra: La población seleccionada para esta investigación trata de 54 estudiantes del programa de psicología en escenarios de práctica 1 y 2 de la UNAD.

Instrumentos

Cuestionario estructurado y validado: Se empleó la Escala multidimensional de asertividad [EMA] la cual consta de 45 afirmaciones tipo Likert con cinco opciones de respuesta: 1 Completamente en desacuerdo. 2 En desacuerdo. 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4 De acuerdo. 5 Completamente de acuerdo (Ver Apéndice B). Esta escala, aborda tres dimensiones: Asertividad indirecta, No asertividad y Asertividad, por medio de las cuales los autores

manifiestan que “expresan la habilidad o inhabilidad que tenga la persona para autoafirmarse en diversas situaciones en su entorno social” (Flores. M., Díaz. R., 2004, p.1).

En conjunto con El Índice de Reactividad Interpersonal [IRI] que es un instrumento utilizado para medir la empatía de una persona ya que “proporciona evaluaciones separadas de los procesos cognitivos y emocionales, al considerar la empatía como un conjunto de cuatro factores y no como un concepto unidimensional” (Arenas. et al, 2021. p. 3) abordando: toma de perspectiva (PT), fantasía (FS), preocupación empática (PE), angustia personal (AP). Para cada afirmación se encuentran 5 opciones de respuesta así: 0 No me describe bien, 1 Me describe un poco, 2 Me describe bien, 3 Me describe bastante bien, 4 Me describe muy bien. (Ver apéndice C)

Estos instrumentos con escala tipo Likert se unieron en un formulario en línea, los cuales fueron utilizados para medir los niveles de empatía y comunicación asertiva en los estudiantes y así mismo expresaran su grado de acuerdo o desacuerdo con ciertas afirmaciones relacionadas con la empatía y la comunicación asertiva. (Ver Apéndice A)

Formulario de caracterización demográfica: Este instrumento se utilizó para recopilar datos sociodemográficos de los participantes, como género, edad, estrato socioeconómico, estado civil, escenario 1 o 2. Esta información permitió analizar cómo estas variables se relacionaban con los niveles de empatía y comunicación asertiva.

Consentimiento Informado: Por medio del cual se indica el fin de la participación de cada estudiante en el ejercicio, que tiene como finalidad realizar una impresión diagnóstica que permita conocer el alcance de habilidades blandas como la empatía y comunicación asertiva en los estudiantes del programa de psicología de escenario de prácticas 1 y 2 de la UNAD.

Criterios de selección: A partir de la información proporcionada, podemos inferir los siguientes criterios de selección:

Ser estudiante del programa de psicología de la UNAD: Este fue el criterio principal de inclusión en el estudio.

Estar matriculado en el componente práctico del programa de psicología: Escenario de prácticas 1 y 2 de la UNAD.

Variables

Variables dependientes:

Nivel de empatía

Nivel de comunicación asertiva

Variables independientes:

Género

Edad

Estado civil

Tipo de escenario

Protocolo de desarrollo

Definición del problema de investigación: Identificar la necesidad de evaluar las habilidades de empatía y comunicación asertiva en estudiantes de psicología.

Revisión de la literatura: Se revisaron estudios previos y artículos sobre el tema para fundamentar la investigación.

Diseño de la investigación: Selección de un diseño descriptivo con enfoque mixto.

Selección de la muestra: Identificación de los estudiantes del programa de psicología de la UNAD como población objetivo y establecer los criterios de inclusión.

Elaboración de los instrumentos: Adaptación de un cuestionario para medir la empatía y la comunicación asertiva, así como un formulario sociodemográfico para recolectar datos demográficos.

Validación de los instrumentos: A través de la revisión de artículos científicos sobre comunicación asertiva y empatía donde describen la implementación de los instrumentos EMA e IRI, asegurándose de que éstos son confiables y válidos para medir las variables de interés.

Recolección de datos: Aplicación de los instrumentos a la muestra seleccionada, a través de consentimiento informado y formulario en línea.

Análisis de datos: Se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para analizar los datos cuantitativos y datos cualitativos.

Interpretación de resultados: Se analizaron los resultados obtenidos y se relacionaron con la teoría y estudios previos.

Redacción del informe final: Presentación de los resultados de la investigación de manera clara y concisa.

Procedimiento y plan de análisis de datos

Procedimiento:

Los participantes recibieron un enlace a través del cual accedieron al cuestionario en línea.

Los datos se recolectaron de forma anónima para garantizar la confidencialidad de los participantes.

Una vez recolectados los datos, se procedió a su organización y análisis.

Plan de análisis de datos

Análisis cuantitativo: Se utilizaron estadísticos descriptivos (promedios, moda y porcentajes) para evaluar el nivel de desarrollo de las habilidades de empatía y comunicación asertiva, posteriormente su análisis descriptivo.

Análisis cualitativo: Se recolectaron datos cualitativos, utilizando técnicas de análisis de contenido para identificar temas y categorías emergentes.

Identificación de necesidades: La necesidad identificada fue la de evaluar el nivel de desarrollo de la empatía y la comunicación asertiva en estudiantes de psicología ya que actualmente la educación virtual enfrenta desafíos en la formación de futuros profesionales como la falta de relaciones interpersonales, falta de motivación, empatía y disciplina; a su vez se observa como el sistema educativo suele darle prioridad a los logros académicos por encima de la identificación y desarrollo de habilidades como la empatía y la comunicación asertiva en ellos, siendo esto el punto de partida de la investigación pues, se entiende que al no contar con habilidades socioemocionales debidamente gestionadas el profesional puede llegar a tener dificultades a la hora de enseñar, diagnosticar, intervenir, influyendo esto en el servicio de calidad brindado a un individuo o comunidad.

Recolección de datos: La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario en línea. Se utilizaron instrumentos psicométricos estructurados y validados (EMA-IRI), para evaluar las dimensiones de la empatía y la comunicación asertiva. Además, se incluyó un formulario para recopilar datos demográficos de los participantes.

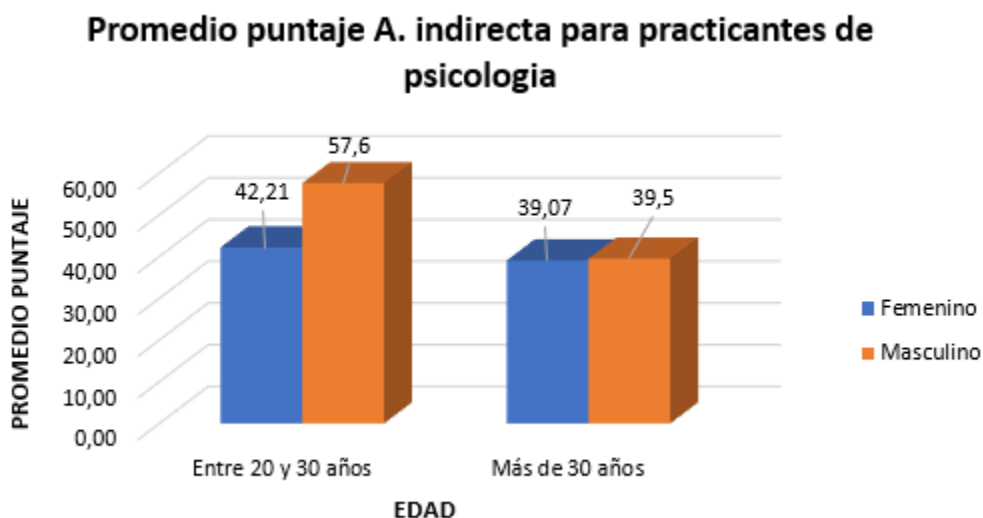
Análisis de la información: Se utilizaron técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales. Las técnicas descriptivas permitieron obtener un panorama general de los datos (por ejemplo,

promedios, moda y porcentaje), mientras que las técnicas inferenciales permitieron realizar comparaciones entre grupos tomando como base edad y género.

Análisis de la Escala Multidimensional de Asertividad (EMA)

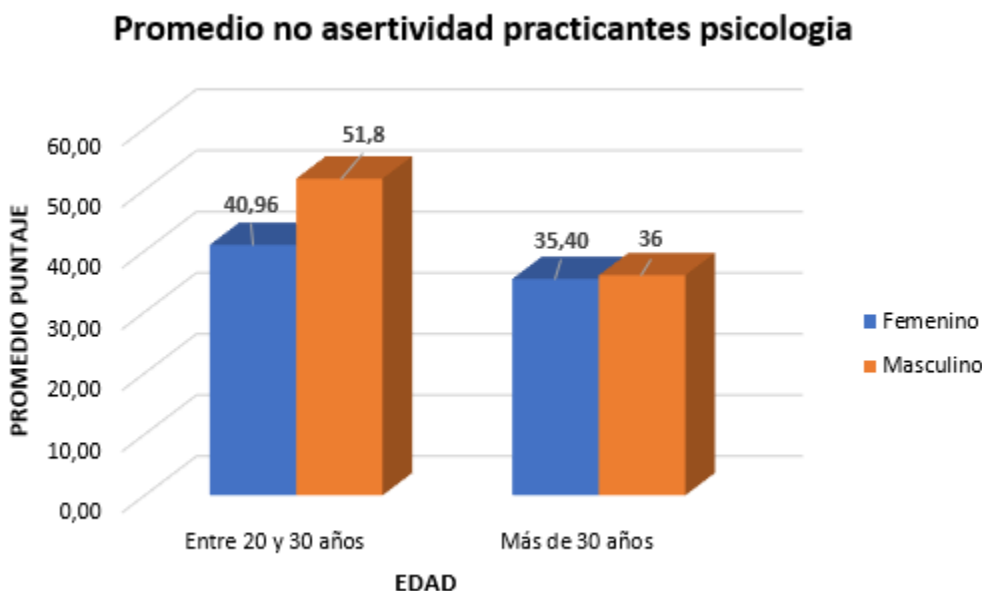
Figura 1

Asertividad Indirecta

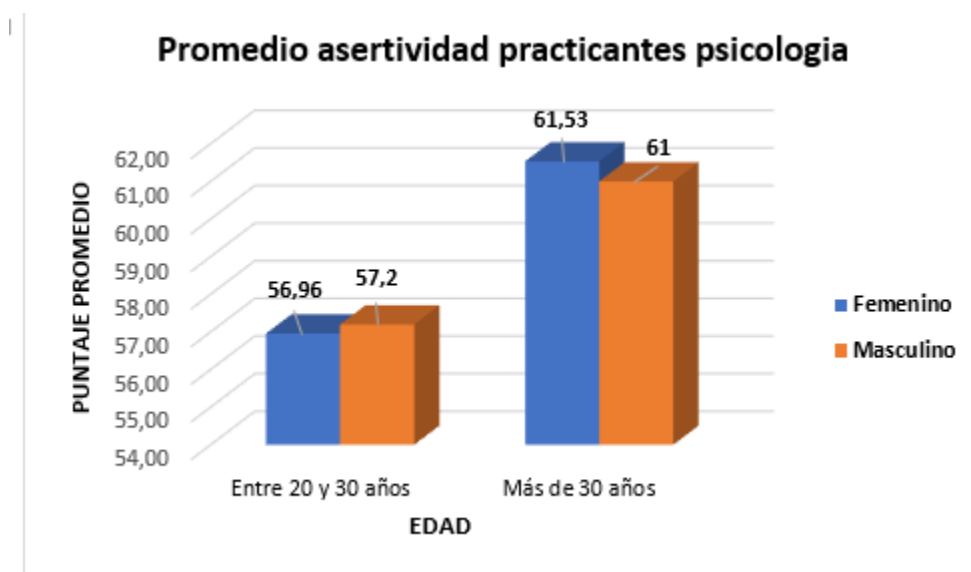


Nota. Autoría propia

En el grupo de edad de 20 a 30 años, las mujeres obtuvieron un promedio de 42.21 puntos en la escala de asertividad indirecta, mientras que los hombres obtuvieron 57.6 puntos. Ambos géneros se ubicaron en el nivel medio de asertividad, lo que indica un uso habitual de estrategias comunicativas directas y efectivas. Sin embargo, en el grupo de mayores de 30 años, tanto hombres (39.5) como mujeres (39.07) presentaron puntajes ligeramente inferiores, acercándose al rango de comunicación interpersonal directa, lo cual sugiere una mayor tendencia a expresar sus pensamientos y sentimientos de manera clara y sin ambigüedades.

Figura 2*No Asertividad**Nota.* Autoría propia

En el grupo de edad de 20 a 30 años, las mujeres obtuvieron un promedio de 40.96 puntos en la escala de asertividad indirecta, mientras que los hombres obtuvieron 51.8 puntos. Ambos géneros se ubicaron en el nivel medio de asertividad, lo que indica un uso habitual de estrategias comunicativas directas y efectivas. Sin embargo, en el grupo de mayores de 30 años, tanto hombres (36) como mujeres (35.40) presentaron puntajes significativamente más bajos, ubicándose en el nivel bajo de asertividad. Esto sugiere una menor tendencia a utilizar estrategias comunicativas directas y una mayor predisposición a la comunicación indirecta.

Figura 3*Asertividad*

Nota. Autoría propia

En el grupo de edad de 20 a 30 años, tanto hombres con un resultado promedio de (57.8) como mujeres (56.96) obtuvieron puntajes promedio en la escala de asertividad indirecta que los ubicaron en un nivel medio-alto. Esto sugiere un uso habitual de estrategias comunicativas directas y efectivas, aunque podrían experimentar momentos en los que priorizan la precisión y la claridad en sus mensajes. Sin embargo, en el grupo de mayores de 30 años, tanto hombres resultado promedio de (61) como mujeres (61.53) presentaron puntajes significativamente más altos, ubicándose en el nivel alto de asertividad. Estos resultados indican un mayor dominio de habilidades comunicativas directas y un manejo más sólido de sus emociones en situaciones sociales.

Figura 4*Escala Multidimensional***ESCALA MULTIDIMENSIONAL EMA***Nota.* Autoría propia

El análisis gráfico de la escala multidimensional de asertividad reveló que la asertividad fue el estilo de comunicación predominante en la muestra, representando un 42% del total. Sin embargo, los análisis detallados de cada tipo de asertividad evidenciaron que los porcentajes obtenidos en los otros estilos fueron cercanos al de la asertividad. Por lo tanto, se recomienda implementar programas de entrenamiento en habilidades sociales para aquellos individuos que presentaron dificultades en los estilos de comunicación no asertiva y agresiva, con el objetivo de promover un desarrollo más equilibrado de sus habilidades comunicativas.

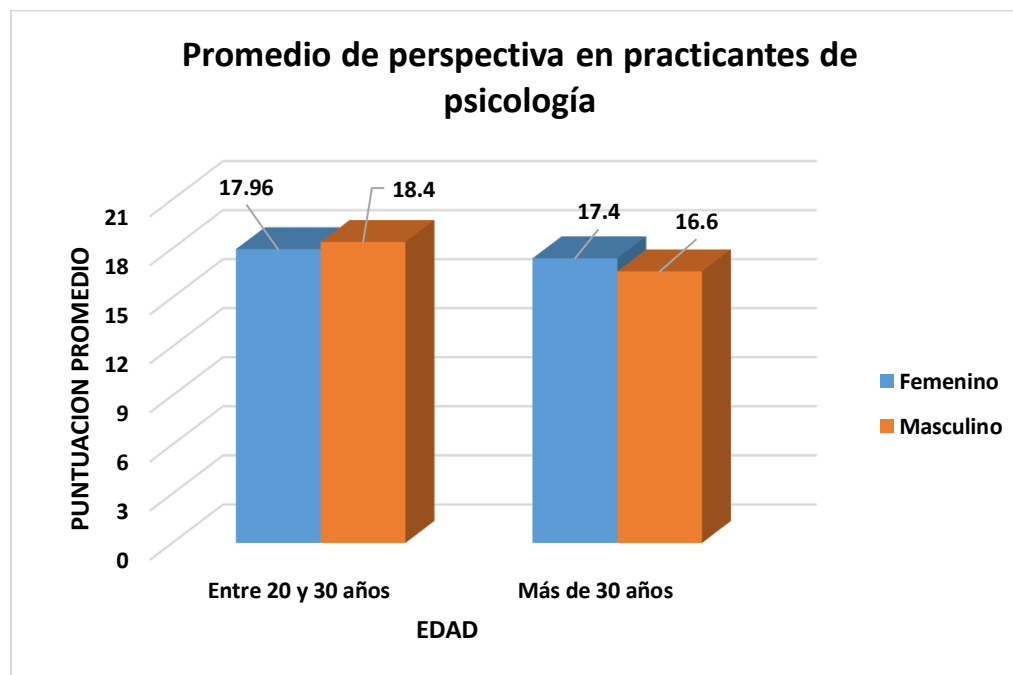
Análisis del Índice de Reactividad Interpersonal (IRI)

Para realizar el análisis cuantitativo de la empatía de los practicantes de psicología, se tomó una población de 54 personas entre personal femenino y masculino tomando dos tipos de rangos de edad (20 y 30 años) y (más de 30 años), en los cuales se tomaron 4 temas para medir

su nivel de empatía en una escala de puntaje de 0 a 30 ante las relaciones y hechos interpersonales, y se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 5

Análisis de Toma de Perspectiva



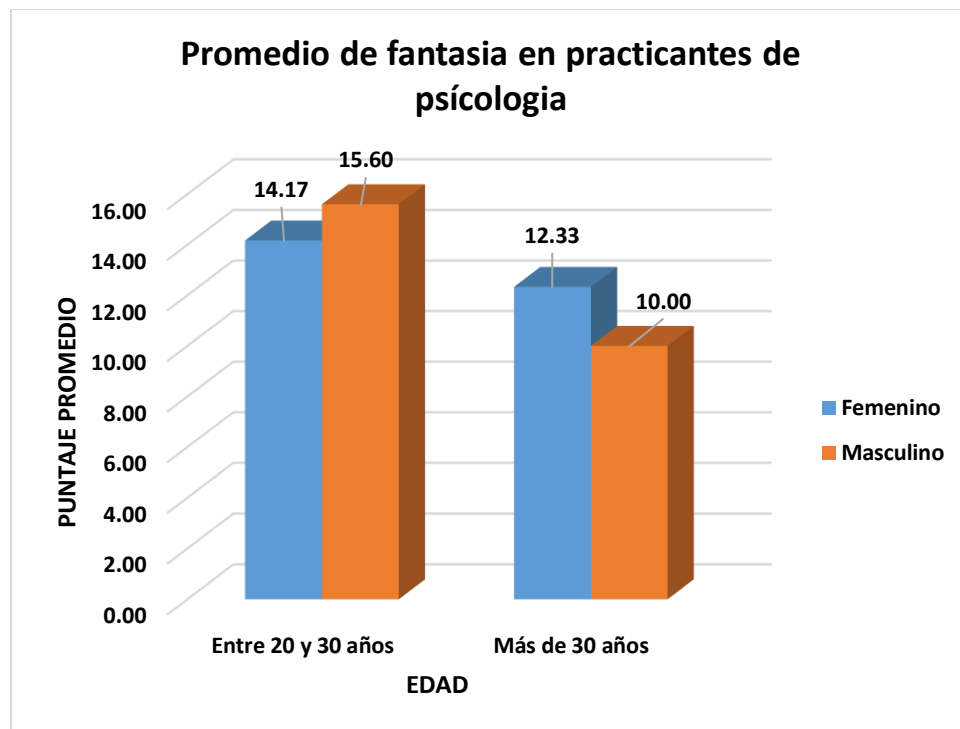
Nota. Autoría propia

En la toma de perspectiva se tomaron como estudio una serie de preguntas que se realizaron el cual su enfoque era ver las emociones ante la comprensión y respeto de las opiniones de los demás, de los cuales, en el rango de edad de 20 y 30 años se obtuvo un promedio de 17,96 para el género femenino y 18,4 para el masculino lo que significa que midiéndolo en una escala de puntaje de 0-30 dichos promedios superan el 50% de empatía, misma situación presentada en el rango de edad de las personas con más de 30 años en el cual se obtuvo un promedio para el género femenino de 17,4 y para el masculino de 16,6, lo que significa que comparando los dos rangos de edad se obtiene un puntaje medio en el análisis

empático de este tipo concluyendo que las personas presentan dificultades normales para asimilar y comprender a la sociedad, sus hechos y opiniones siendo así unos más individualistas y otros más empáticos en este sentido.

Figura 6

Análisis de Fantasía



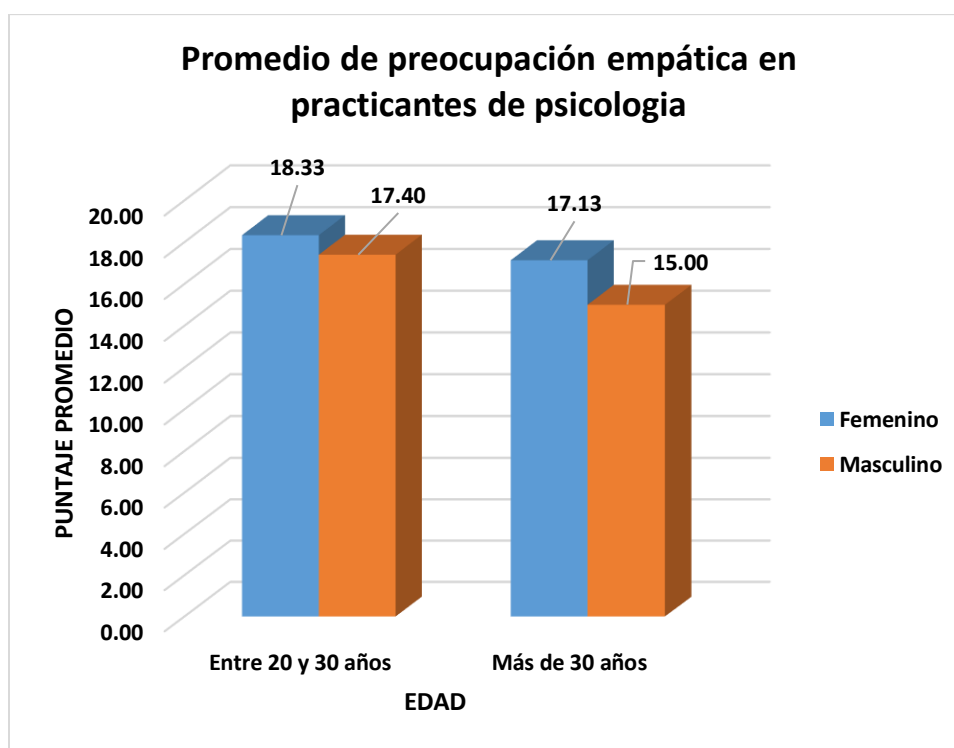
Nota. Autoría propia

En la fantasía emocional se tomaron como estudio una serie de preguntas que se realizaron el cual su enfoque era ver las emociones y manejo de la imaginación antes las situaciones de ficción relacionándola con hechos de la realidad, en los cuales se obtuvo en el rango de edad de 20 y 30 años se obtuvo un promedio de 14,17 para el género femenino y 15.60 para el masculino lo que significa que midiéndolo en una escala de puntaje de 0-30 dichos promedios no superan el 40 % de empatía, misma situación presentada en el rango de edad de las

personas con más de 30 años en el cual se obtuvo un promedio para el género femenino de 12,33 y para el masculino de 10, lo que significa que comparando los dos rangos de edad se obtiene un puntaje bajo en el análisis empático de esta clase, concluyendo que en dicho estudio la población no suele generar demasiada empatía ante las situaciones ficticias como por ejemplo novelas, obras de teatro y libros.

Figura 7

Análisis de Preocupación Empática



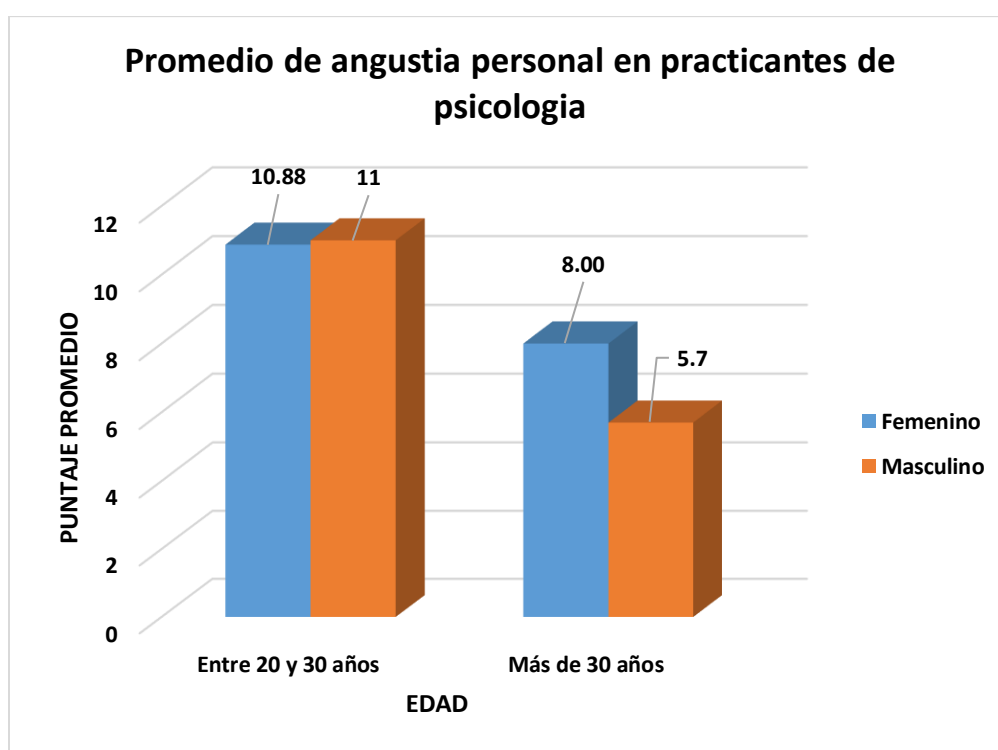
Nota. Autoría propia

En la preocupación empática se tomaron como estudio una serie de preguntas que se realizaron el cual su enfoque era ver y analizar las sensibilidad emocional ante los problemas propios y de los demás, en los cuales se obtuvo en el rango de edad de 20 y 30 años un promedio de 18,33 para el género femenino y 17,40 para el masculino lo que significa que midiéndolo en

una escala de puntaje de 0-30 dichos promedios superan el 50% de empatía, misma situación presentada en el rango de edad de las personas con más de 30 años en el cual se obtuvo un promedio para el género femenino de 17,13 y para el masculino de 15, lo que significa que los dos rangos de edad de la población presentan un nivel empático medio con tendencia a ser alto empáticamente ante este tipo de situaciones.

Figura 8

Análisis de Angustia Personal



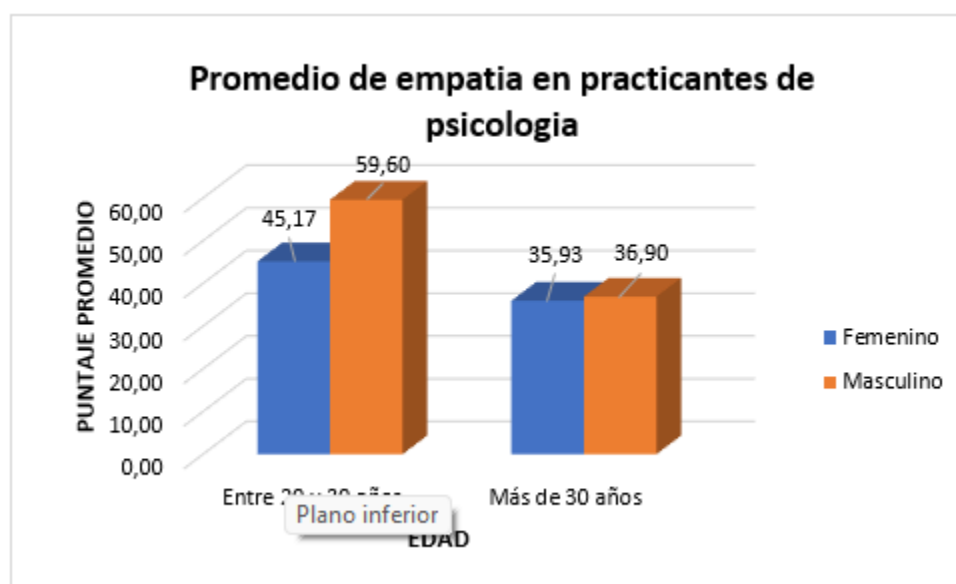
Nota. Autoría propia

En la angustia personal se tomaron como estudio una serie de preguntas que se realizaron el cual su enfoque era ver y analizar el autocontrol y la reacción ante los problemas y emergencias que se presenten en su momento, en los cuales se obtuvo en el rango de edad de 20 y 30 años se obtuvo un promedio de 10,88 para el género femenino y 11 para el masculino lo que

significa que midiéndolo en una escala de puntaje de 0-30 dichos promedios superan el 50% de empatía, misma situación presentada en el rango de edad de las personas con más de 30 años en el cual se obtuvo un promedio para el género femenino de 8 y para el masculino de 5,7 lo que significa y haciendo la comparación de los promedios se da como resultado que en los dos rangos de edad hay un puntaje bajo ya que no supera el 30% de la escala (0-40), concluyendo que este tipo de población no tiene aptitudes ni habilidades de reacción positiva ante estos hechos generando así un tipo empatía mínima y/o nula en este tipo de relación interpersonal

Figura 9

Análisis de Empatía



Nota. Autoría propia

Al comparar los resultados de los estudiantes de psicología en las escalas de empatía y asertividad, se observó una relación significativa entre ambas variables. Los promedios obtenidos en ambas escalas mostraron similitudes en los diferentes grupos de edad, indicando que el nivel medio de asertividad es predominante en esta población. Esto sugiere que los

estudiantes de psicología, en general, tienden a combinar su capacidad empática con habilidades comunicativas asertivas al establecer relaciones interpersonales.

Técnicas e instrumentos

Las técnicas e instrumentos son las herramientas utilizadas para recolectar y analizar los datos. En tu estudio, las principales técnicas e instrumentos fueron:

Cuestionario: El cuestionario fue el instrumento principal para medir la empatía y la comunicación asertiva.

Análisis estadístico: Se utilizó un software estadístico por medio de Excel para analizar los datos cuantitativos y cualitativos.

Fase de Alistamiento

Revisión bibliográfica: Investigación de estudios previos sobre el tema para contextualizar la investigación.

Diseño del instrumento: Adaptación de un cuestionario válido y confiable para medir las variables de interés.

Selección de la muestra: Definición de los criterios de inclusión y exclusión para seleccionar a los participantes.

Obtención de permisos: Solicitud para los permisos necesarios para llevar a cabo la investigación en este caso fue con nuestra docente de tesis.

Primera, Segunda y Tercera Fase

Primera fase: Planificación y diseño de la investigación (incluyendo la identificación de necesidades, selección de instrumentos, y diseño del protocolo).

Segunda fase: Recolección de datos (aplicación de cuestionario).

Tercera fase: Análisis de datos e interpretación de resultados.

Discusión y conclusiones

Los resultados del presente estudio revelaron una estrecha relación entre la empatía y la comunicación asertiva en una muestra de estudiantes de psicología. Indicando una correlación positiva y significativa encontrada entre ambas variables lo que sugiere que los individuos con mayor capacidad para comprender y compartir los sentimientos de los demás también tienden a exhibir un estilo comunicativo más directo, honesto y respetuoso. Estos hallazgos respaldan la noción de que la empatía es un componente fundamental de la comunicación asertiva, toda vez que permite una conexión más profunda con los demás y facilita la resolución de conflictos de manera constructiva.

Por lo anterior, la importancia de estas habilidades para los futuros psicólogos es evidente y permite combinar empatía y asertividad, para que los profesionales de la salud mental puedan establecer relaciones terapéuticas más sólidas y efectivas, facilitando el proceso de cambio y crecimiento en sus pacientes. Además, estas habilidades son transferibles a otros contextos sociales determinados, contribuyendo al desarrollo de relaciones interpersonales más satisfactorias en diversos ámbitos de la vida.

Sin embargo, es importante reconocer las limitaciones de este estudio debido a la muestra utilizada, que, aunque es representativa de la población de estudiantes de psicología, podría no ser generalizable a otros grupos poblacionales debido a las variables propias de cada contexto. Asimismo, los instrumentos utilizados para medir la empatía y la asertividad, aunque ampliamente utilizados, presentan ciertas limitaciones en términos de su validez y fiabilidad en virtud de lo amplio de su espectro de revisar.

Es así como, futuras investigaciones podrían abordar estas limitaciones mediante el uso de muestras más grandes y diversas, así como la inclusión de medidas adicionales para evaluar la

empatía y la asertividad por medio de la misma herramienta de recolección de información o la construcción de una nueva se adapte a las condiciones propias del grupo poblacional a atender. Además, sería interesante explorar el desarrollo de estas habilidades a lo largo del tiempo, mediante estudios longitudinales que permitan identificar factores que influyen en su adquisición y fortalecimiento.

En conclusión, los resultados de este estudio subrayan la importancia de fomentar el desarrollo de la empatía y la comunicación asertiva en la formación de psicólogos. Las instituciones de educación superior que oferten este tipo de programas están llamadas a combinar estas habilidades, para que los futuros profesionales estén mejores preparados para enfrentar los desafíos de la práctica y contribuir a mejorar el bienestar de sus pacientes y de la sociedad en general.

Esta investigación contribuye al campo de la psicología social al confirmar la relación entre la empatía y la comunicación asertiva. Los resultados obtenidos amplían nuestro conocimiento sobre los factores que influyen en la interacción social y proporcionan evidencia empírica para la importancia de desarrollar estas habilidades en diferentes contextos. En esta línea los hallazgos sugieren la necesidad de incluir programas de entrenamiento en habilidades sociales en los planes de estudio de psicología, con el objetivo de formar profesionales más competentes y empáticos que brinden a la sociedad en su quehacer profesional las herramientas, estrategias, planes y acciones que conlleven a desarrollar de óptima manera su profesión y la misionalidad de la misma.

Referencias Bibliográficas

- Alberti, R. E., & Emmons, M. L. (2008). *Your Perfect Right: Assertiveness and Equality in Your Life and Relationships*. Impact Publishers.
- Angarita, J. R. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow. Obtenido de Teoría de las necesidades de Maslow: http://doctorado.josequintero.Net/documentos/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf.
- Arenas, L., Rangel, H., Cortés, A., Palacio, L. (2021). Validación en español del Índice de Reactividad Interpersonal-IRI- en estudiantes universitarios colombianos. *Psicología, Sociedad y Educación*.
- Carrillo-Sierra, S. M., Rivera-Porras, D., Forgiony-Santos, J., Nuván-Hurtado, I. L., Bonilla-Cruz, N. J., & Arenas-Villamizar, V. V. (2018). Habilidades para la vida como elementos en la promoción y educación para la salud en los adolescentes y jóvenes.
- Castro, G. L. Díaz, J Volumen 14, Número 3, Año 2023. Julio-septiembre. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia>
- Davis, M. H. (1983). Measuring Individual Differences in Empathy: Evidence for a Multidimensional Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 113-126.
- Davis, M. H. (1980): A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 0.
- Decety, J., & Lamm, C. (2009). The neural basis of human social behavior. *Neuron*, 61(4), 425-439.
- Díaz Posada, L. E., Rosero Burban, R. F., Melo Sierra, M. P., & Aponte López, D. (2013). Habilidades para la vida: análisis de las propiedades psicométricas de un test creado para su medición. *revista colombiana de ciencias sociales*, 4(2), 181-200

- Eisenberg, N., Spinrad, T. L., & Sadovsky, A. (2006). Empathy-related Responding in Children. In M. Killen & J. G. Smetana (Eds.), *Handbook of Moral Development* (pp. 517-549). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Eisler, R. M. (1976). Development of a Self-Report Measure of Assertiveness. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 44(2), 255-260.
- Farina, S. (3 enero 2023), *Psicología Humanista: un enfoque centrado en el individuo y sus emociones*. *Psicología y mente*.
- Flores C. Karolay (2021). *Inteligencia emocional y comunicación asertiva en estudiantes de psicología de una universidad privada de Lima*. Facultad de Ciencias de la Salud. Lima-Perú.
- Flores Galaz, M. M., & Díaz-Loving, R. (2004). *Escala multidimensional de asertividad*. México: Manual Moderno.
- Frankl, V. E. (1963). *El hombre en busca de sentido*. Herder.
- García Fernández, M. & Giménez-Mas, S.I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado* [en línea], 3(6), 43-52. Disponible en: <http://www.cepcuevasolula.es/espinal>.
- Guevara Alban, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Levant, R. F. (1995). *A New Psychology of Men*. Basic Books. - Linehan, M. M. (1993). *Cognitive-Behavioral Treatment of Borderline Personality Disorder*. Guilford Press.

- Mantilla, L. (2001). Una propuesta educativa para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales. *Habilidades para la vida. Fe y Alegría*.
Recuperado de: <http://www.habilidadesparalavida.net/es/biblioteca.asp>
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- Miranda, G, Hernández, L, Díaz, J (2023). Comunicación asertiva y tecnologías de la información: herramientas para el crecimiento profesional del Licenciado en Educación
- Montero, M. (1989). *Psicología Social. Manual de lecturas obligatorias*. Caracas, Venezuela: Escuela de Psicología de la Universidad Central de Venezuela.
- Morton, M., van der Ham, L., & Albiston, L. (2019). Enhancing Empathy and Assertiveness in Clinical Psychology Students. *Psychology Learning and Teaching*, 18(3), 269-282.
- Palomo, Ana. (2019). Educar a la Inteligencia Emocional. *Revista Digital. Campus Educación*.
<https://www.campuseducacion.com/blog/revista-digital-docente/educar-la-inteligencia-emocional/#:~:text=La%20Inteligencia%20Emocional%20es%20la,dem%C3%A1s%20y%20con%20nosotros%20mismos.>
- Rogers, C. R. (1959). A theory of therapy, personality, and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework. Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R. (1957). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95-103.
- Santa Cruz, F. F., & D'Angelo, G. (2020). Disciplina positiva para el desarrollo de las habilidades emocionales. *Revista de Investigación Psicológica*, (24), 53-74.
- UNICEF, (mayo 2017). *Habilidades para la vida. Herramientas para el #BuenTrato y la prevención de la violencia*.

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (2024). Práctica Profesional Programa de Psicología

Antiguo.

Watzlawick, P., Beavin, J., & Jackson, D. D. (1967). Pragmática de la comunicación humana.

Paidós.

Apéndices

Apéndice A

Enlace Consentimiento Informado, Datos Sociodemográficos e Instrumento sobre Asertividad y Empatía

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdOTxBk3pZjmA2YTNzXerF1JpQY00k72dLmeyUrQun6OU6rfw/viewform?usp=sf_link

Nota. Autoría propia

Apéndice B

Instrumento Escala Multidimensional De Asertividad (EMA)

EMA

INSTRUCCIONES:

A continuación hay una lista de afirmaciones. Anote en la Hoja de respuestas el número correspondiente al grado en que está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas. Hay 5 respuestas posibles:

= Completamente en desacuerdo, = En desacuerdo, = Ni de acuerdo ni en desacuerdo,
= De acuerdo y = Completamente de acuerdo.

Por favor conteste sinceramente. Gracias.

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Puedo reconocer públicamente que cometí un error. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. No soy capaz de expresar abiertamente lo que realmente pienso. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Me cuesta trabajo expresar lo que pienso en presencia de otros. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Me es más fácil decirle a alguien que acepto su crítica a mi persona, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Me es difícil expresar mis deseos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Me es difícil expresar abiertamente mis sentimientos. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Puedo decirle a alguien directamente que actuó de manera injusta. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Cuando discuto con una persona acerca del lugar donde vamos a comer, yo expreso mi preferencia. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Me cuesta trabajo hacer nuevos(as) amigos(as). | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. No soy capaz de expresar abiertamente lo que deseo. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Puedo agradecer un halago hecho acerca de mi apariencia personal. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Si tengo alguna duda, pido que se me aclare. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Cuando conozco a una persona, usualmente tengo poco que decirle. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Solicito ayuda cuando la necesito. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Cuando me doy cuenta de que me están cobrando de más, no digo nada. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Me es más fácil pedir que me devuelvan las cosas que he prestado, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Me es fácil aceptar una crítica. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Me es más fácil pedir prestado algo, por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Puedo pedir favores. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. Expreso con mayor facilidad mi desagrado por teléfono que personalmente. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

NO MARQUE ESTE CUADERNILLO

21. Expreso amor y afecto a la gente que quiero.	1	2	3	4	5
22. Me molesta que me digan los errores que he cometido.	1	2	3	4	5
23. Puedo expresar mi amor más fácilmente por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
24. Puedo decirle a las personas que actuaron injustamente, más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
25. Prefiero decirle a alguien que deseo estar solo(a), por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
26. Platico abiertamente con una persona las críticas hechas a mi conducta.	1	2	3	4	5
27. Puedo pedir que me enseñen cómo hacer algo que no sé cómo realizar.	1	2	3	4	5
28. Puedo expresar mi cariño con mayor facilidad por medio de tarjetas o cartas que personalmente.	1	2	3	4	5
29. Me es más fácil hacer un cumplido, por medio de una tarjeta o carta que personalmente.	1	2	3	4	5
30. Es difícil para mí alabar a otros.	1	2	3	4	5
31. Me es difícil iniciar una conversación.	1	2	3	4	5
32. Es más fácil rehusarme ir a un lugar al que no deseo ir, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
33. Encuentro difícil admitir que estoy equivocado(a).	1	2	3	4	5
34. Me da pena participar en las pláticas por temor a la opinión de los demás.	1	2	3	4	5
35. Me es más fácil decir que no deseo ir a una fiesta, por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
36. Puedo expresar mis sentimientos más fácilmente por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
37. Puedo admitir que cometí un error, con mayor facilidad por teléfono que personalmente.	1	2	3	4	5
38. Acepto sin temor una crítica.	1	2	3	4	5
39. Me da pena hablar frente a un grupo por temor a la crítica.	1	2	3	4	5
40. Prefiero decirle a alguien sobre lo que deseo en la vida, por escrito que personalmente.	1	2	3	4	5
41. Me es difícil disculparme cuando tengo la culpa.	1	2	3	4	5
42. Me cuesta trabajo decirle a otros lo que me molesta.	1	2	3	4	5
43. Me da pena preguntar cuando tengo dudas.	1	2	3	4	5
44. Me es más fácil expresar mi opinión por medio de una carta que personalmente.	1	2	3	4	5
45. Me es difícil empezar una relación con personas que acabo de conocer.	1	2	3	4	5

Nota. Cuestionario Escala Multidimensional De Asertividad (EMA). Tomado de Flores. M., Díaz. R., (2004).

Apéndice C

Índice De Reactividad Interpersonal (IRI)

ÍNDICE DE REACTIVIDAD INTERPERSONAL

(Interpersonal Reactivity Index, IRI; Davis, 1980)

Traducido por V. Caballo e I. Salazar (2005)

Los siguientes ítems preguntan sobre tus pensamientos y sentimientos en una variedad de situaciones. Para cada ítem indica la exactitud con que te describe seleccionando el número apropiado en la escala que aparece al lado: 1, 2, 3, 4 o 5. Cuando hayas decidido cuál es tu respuesta, haz un círculo alrededor del número que selecciones. Lee cada ítem cuidadosamente antes de responder.

	No me describe muy bien					Me describe muy bien
1. Sueño despierto y fantaseo con cierta regularidad sobre las cosas que podrían sucederme.	1	2	3	4	5	
2. A menudo tengo sentimientos de ternura y de preocupación hacia aquellas personas menos afortunadas que yo.	1	2	3	4	5	
3. A veces me es difícil ver las cosas desde el punto de vista de otra persona.	1	2	3	4	5	
4. Algunas veces no siento mucha lástima por aquellas personas que están teniendo problemas.	1	2	3	4	5	
5. Me identifico con los sentimientos de los personajes de las novelas.	1	2	3	4	5	
6. En las situaciones de emergencia me siento incómodo y temeroso.	1	2	3	4	5	
7. Por lo regular, me mantengo objetivo cuando estoy viendo una película u obra de teatro y rara vez me involucro en la trama de éstas.	1	2	3	4	5	
8. Intento ver el punto de vista de todo el mundo cuando hay desacuerdo antes de tomar una decisión.	1	2	3	4	5	
9. Cuando veo que están abusando de la confianza de una persona, me siento con deseos de protegerla.	1	2	3	4	5	

	No me describe muy bien				Me describe muy bien
10. A veces me siento indefenso cuando estoy en medio de una situación muy emocional.	1	2	3	4	5
11. A veces trato de entender mejor a mis amigos imaginándome cómo ven ellos las cosas desde su perspectiva.	1	2	3	4	5
12. Imbuirme excesivamente en un buen libro o película es algo raro en mí.	1	2	3	4	5
13. Cuando veo que hacen daño a alguien, suelo permanecer tranquilo.	1	2	3	4	5
14. Las desgracias de otras personas no me perturban habitualmente gran cosa.	1	2	3	4	5
15. Si estoy seguro de que tengo razón sobre algo, no pierdo mucho tiempo escuchando los argumentos de las otras personas.	1	2	3	4	5
16. Después de haber visto una obra de teatro o una película, me siento como si hubiese sido uno de los personajes.	1	2	3	4	5
17. Me asusta estar en una situación de tensión emocional.	1	2	3	4	5
18. A veces, cuando veo que alguien es tratado injustamente, no siento mucha lástima por él.	1	2	3	4	5
19. Generalmente me desenvuelvo muy eficaz en situaciones de emergencia.	1	2	3	4	5
20. A menudo me siento bastante afectado por las cosas que suceden.	1	2	3	4	5
21. Creo que cada asunto tiene dos caras y trato de considerar ambas.	1	2	3	4	5
22. Me considero una persona de buen corazón.	1	2	3	4	5
23. Cuando veo una buena película me puedo poner fácilmente en el papel de uno de los protagonistas.	1	2	3	4	5
24. Suelo perder el control en situaciones de emergencia.	1	2	3	4	5

	No me describe muy bien					Me describe muy bien				
25. Cuando me siento molesto con alguien generalmente trato de ponerme en su lugar por un momento.	1	2	3	4	5					
26. Cuando leo un cuento o novela interesante me imagino cómo me sentiría si los sucesos de la historia me estuvieran ocurriendo a mí.	1	2	3	4	5					
27. Cuando alguien necesita ayuda desesperadamente en una emergencia, me desmorono emocionalmente.	1	2	3	4	5					
28. Antes de criticar a alguien, trato de imaginarme cómo me sentiría si estuviera en su lugar.	1	2	3	4	5					

Nota. Cuestionario del Índice De Reactividad Interpersonal (IRI). Tomado de Davis, M. H. (1980): Traducido por Caballo. I., Salazar (2005)

Apéndice D

EMA

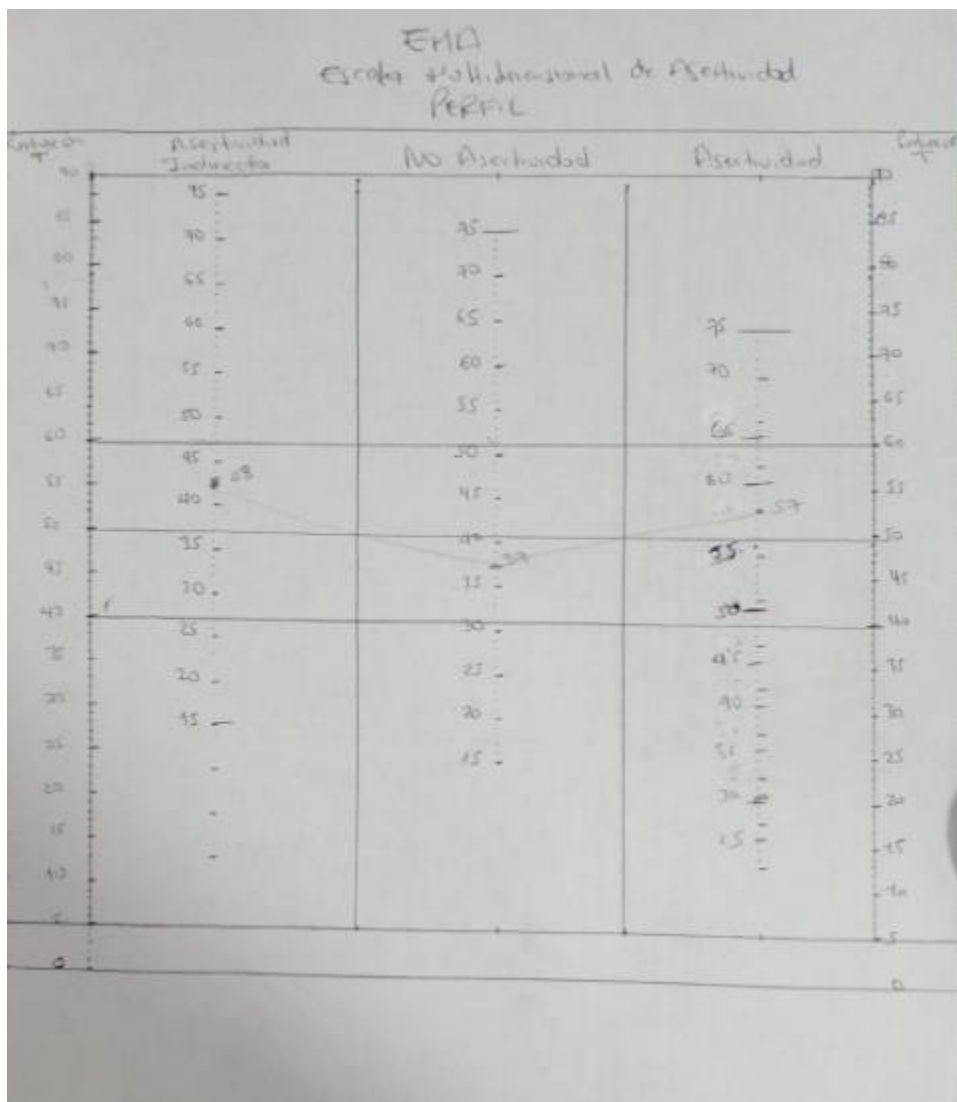
EMA
Escala Multidimensional de Asertividad
PERFIL

Puntuación T	Asertividad Indirecta	No Asertividad	Asertividad
90	75 -		
85	70 -	75 -	
80	65 -	70 -	
75	60 -	65 -	75 -
70	55 -	60 -	70 -
65	50 -	55 -	65 -
60	45 -	50 -	60 -
55	40 -	45 -	55 -
50	35 -	40 -	50 -
45	30 -	35 -	45 -
40	25 -	30 -	40 -
35	20 -	25 -	35 -
30	15 -	20 -	30 -
25		15 -	25 -
20			20 -
15			15 -
10			
5			
0			

Nota. Autoría propia

Apéndice E

Perfil EMA



Nota. Perfil Escala Multidimensional de Asertividad, elaboración propia. Tomada de <https://distribuidorapsique.com/tienda/escala-multidimensional-de-asertividad-ema>