

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**

**FACULTAD DE MEDICINA**

**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**



**EMPATÍA COGNITIVA Y AFECTIVA EN COLABORADORES DE UNA  
EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ABARROTES, CHICLAYO, DURANTE  
AGOSTO A DICIEMBRE, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**ALVARADO GOICOCHEA, MILUSKA SOLANGE**

**RAMOS DIEZ, GIANELLA KARLA**

**Chiclayo, 08 de noviembre de 2018**

**EMPATÍA COGNITIVA Y AFECTIVA EN COLABORADORES DE  
UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE ABARROTÉS, CHICLAYO,  
DURANTE AGOSTO A DICIEMBRE, 2017**

PRESENTADA POR:

**ALVARADO GOICOCHEA, MILUSKA SOLANGE  
RAMOS DIEZ, GIANELLA KARLA**

A la Facultad de Medicina de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de:

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

APROBADA POR:

---

Dra. Ortega Pauta, Beatriz Isabel

PRESIDENTE

---

Mgtr. Suarez Santa Cruz, Fernando

SECRETARIO

---

Dra. Cortez Vidal, Marilia Sibeles

ASESOR

## Índice

<b>Resumen</b> .....	4
<b>Introducción</b> .....	5
<b>Marco de Referencia</b> .....	8
<b>Antecedentes</b> .....	8
<b>Marco teórico</b> .....	9
<i>Enfoque de Davis acerca de la empatía cognitiva y afectiva</i> .....	9
<i>La empatía cognitiva y afectiva enfocada en las dimensiones y subdimensiones del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva</i> .....	10
<i>Interpretación de perfiles del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva</i> .....	12
<i>Interpretación de los perfiles de las subdimensiones del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva</i> .....	13
<i>Empatía cognitiva y afectiva en las empresas</i> .....	16
<i>La empatía en relación al servicio al cliente</i> .....	18
<i>La empatía en relación al sexo</i> .....	18
<b>Definición operacional</b> .....	20
<b>Método</b> .....	21
<b>Diseño y Tipo de Investigación</b> .....	21
<b>Población</b> .....	21
<b>Procedimiento</b> .....	21
<b>Instrumento</b> .....	21
<b>Aspectos éticos</b> .....	22
<b>Procedimiento y análisis de datos</b> .....	23
<b>Resultados</b> .....	24
<b>Discusión</b> .....	27
<b>Conclusiones</b> .....	31
<b>Recomendaciones</b> .....	32
<b>Referencias</b> .....	33
<b>Apéndice</b> .....	36

## **Resumen**

La empatía en el ámbito organizacional resulta importante dado que fomenta el desarrollo adecuado de las relaciones interpersonales, propiciando una atmósfera laboral cálida y saludable. En la investigación, se buscó determinar los niveles de empatía cognitiva y afectiva en 115 colaboradores pertenecientes al área administrativa y comercial de una empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante el periodo agosto a diciembre del 2017, teniendo en cuenta las subdimensiones, el sexo y el área de trabajo. El diseño de la investigación es no experimental de tipo descriptivo. Se utilizó el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva de López, Fernández y Abad. En los resultados obtenidos, el total de la población presentó un nivel medio, además de ello se identificó que la empatía cognitiva y afectiva predominaba en los varones. En cuanto a las áreas de trabajo, obtuvieron niveles medios, y en las subdimensiones adopción de perspectivas, comprensión emocional y alegría empática alcanzaron niveles medios, mientras que en la subdimensión de estrés empático resaltó el nivel bajo.

Palabras clave: Empatía cognitiva y afectiva, colaboradores, administrativa, comercial, empresa, distribuidora de abarrotes.

## **Abstract**

On the organizational field, empathy turns out to be a big issue due to its influence on the development of good social relationships, allowing a healthy and warm working environment. On the following research, it aimed to determine the levels of cognitive and affective empathy of 115 workers of belonging to the administrative and sales area of an enterprise dedicated to the distribution of groceries of the city of Chiclayo, during the period of August and December of 2017, grouped by subdimensions of sex and field of work. The design on this research is non-experimental of the descriptive type. The test used was the Test of Cognitive and Affective empathy of Lopez, Fernandez and Abad. The results turn out that, all the population had a medium level, also, it was identified that cognitive and affective empathy predominated on the males. On regard to the working field, both had medium levels, and on the subdimension of Acquisition of new perspectives, Emotional Comprehension, and Empathic Joy, reached medium levels, as on regard to the subdimension of Empathic Stress turned out to be a low level.

Keywords: Cognitive and affective empathy, workers, administrative, sales, enterprise, groceries distributor.

### **Empatía cognitiva y afectiva en colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo, durante agosto a diciembre, 2017**

En la actualidad las organizaciones perciben y se adaptan a nuevos cambios empresariales caracterizados por la competencia y por el avance de la tecnología, lo cual ocasiona mayor preocupación por la imagen personal y por las ganancias que se desean adquirir. Esto genera que no se tome en cuenta la verdadera importancia del capital humano; conformado por cada uno de los miembros de la organización y que se desplacen las acciones abocadas a promover la integración, mejorar la comunicación y a desarrollar la capacidad de ponerse en el lugar de otro, lo cual se logra a través de la comprensión de las emociones y los sentimientos de las personas que se encuentran alrededor.

El estudio de la empatía dentro del ámbito organizacional cobra mayor relevancia al considerar que la capacidad de escuchar, captar y de responder adecuadamente a las necesidades afectivas del entorno, son determinantes fundamentales para mejorar las relaciones interpersonales y para crear a partir de ello una atmosfera laboral saludable y segura. Además de ser una variable cuyo estudio ha sido enfocado mayormente en el ámbito clínico y educativo, obviando que la mayor parte del tiempo, las personas suelen desarrollarse en el ámbito laboral.

Bustamante, Llorens y Acosta (2014) realizaron un estudio en empresas españolas y referían que los colaboradores empáticos, generaban emociones positivas en su entorno y propiciaban conductas de ayuda al entender y percibir de mejor forma las situaciones que estaban experimentando. Además de considerarse a la empatía como un elemento indispensable para desarrollar la inteligencia emocional.

Por otro lado, el desarrollo de la empatía y la manera en cómo influye en el clima organizacional, estaría relacionada con las diferentes características que poseen los varones y las mujeres, por ello Garaigordobil y Maganto; Garaigordobil y García de Galdeano; Sánchez-Queija, Oliva y Parra; Litvack, Mcdougall y Romney; Mirón, Otero y Luengo (como se citó en Navarro, Maluenda & Varas, 2016) refieren que diversos estudios han encontrado desempeños superiores de las mujeres frente a los varones, sin embargo desde las investigaciones que realizó Hoffman, se halló diferencias de sexo solo en la dimensión emocional, mientras que en la dimensión cognitiva no se encontró diferencia alguna, determinando de esta forma, el rol de las emociones en el proceso de ponerse en el lugar de otro.

En los colaboradores de la empresa distribuidora en donde se realizó la investigación, la Jefa de Recursos Humanos (comunicación personal, 28 de marzo del

2017) señaló que existe malestar por la falta de empatía en ambos sexos y por las inadecuadas relaciones interpersonales reflejadas en las distintas áreas, teniendo comentarios desfavorables, interacción distante, chismes y falta de respeto dentro y fuera de la organización; lo que generaba actitudes negativas hacia el trabajo, cumplimientos por obligación, falta de compromiso, desintegración y como consecuencia un clima laboral poco agradable. No obstante, hizo referencia de que los varones manifestaban mayor empatía a diferencia de las mujeres, explicando que el sexo femenino mostraba una postura con mayor seriedad y menor apertura, debido a que el número de colaboradores resalta en comparación a ellas y por ende al mostrarse así pueden ser percibidas como personas de autoridad, competentes laboralmente y respetadas en su puesto de trabajo.

Al mismo tiempo señaló que las jefaturas no utilizaban estrategias motivacionales que incentiven un ambiente de trabajo agradable y un trato adecuado, entre las diferentes áreas, lo cual influía de manera negativa en sus actividades laborales, realizando un trabajo monótono y con poca apertura, en donde la falta de motivación influía directamente en el trato brindado hacia los clientes y hacia su entorno laboral en general.

Por consiguiente enfatizó que en dicha empresa de consumo masivo de distribución de abarrotes, el trato que se tiene con gerentes, supervisores, administrativos, asistentes, vendedores y clientes es directo, por lo cual es fundamental propiciar un ambiente de trabajo en donde el clima laboral se vea fortalecido y que de esta manera cada uno de los colaboradores sean capaces de identificar y de responder de forma adecuada ante los sentimientos y las emociones de los demás, aún y cuando las actividades laborales diarias se tornen complicadas o tensas.

Con lo mencionado anteriormente, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuáles son los niveles de empatía cognitiva y afectiva en los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante los meses de agosto a diciembre del 2017?

Se estableció como objetivo general el determinar los niveles de empatía cognitiva y afectiva en los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante los meses de agosto a diciembre 2017 y de manera específica, el identificar los niveles de empatía cognitiva y afectiva, según subdimensiones, sexo y área de trabajo en dicha población mencionada.

Esta investigación, es relevante socialmente, ya que la empatía constituye un aspecto fundamental en el desarrollo saludable de las relaciones laborales y personales,

en donde los colaboradores son capaces de hacer frente a las demandas y situaciones que el trabajo les exige, permitiendo identificar sus propios sentimientos y emociones y a partir de ello expresarlos de manera adecuada, del mismo modo que propicia capacidades de escucha activa y de comprensión de los diferentes puntos de vista que en un mismo grupo de trabajo pueden encontrarse.

Por otro lado, los resultados permitirán la planificación de estrategias, con la finalidad de fortalecer e incrementar las capacidades empáticas de los colaboradores, lo cual es sumamente beneficioso para la empresa, dado que los vínculos personales y laborales se verán fortificados, de tal forma que el logro de las metas empresariales se establezca con mayor facilidad. Además de permitir que las personas responsables del manejo de la empresa, conozcan sobre los niveles de empatía cognitiva y afectiva que presentan sus colaboradores y la manera en cómo esto influye en la organización.

## Marco de Referencia

### Antecedentes

En la ciudad de Lima, se realizó una investigación con la finalidad de determinar la relación entre la empatía y el síndrome de burnout en 90 internos de ciencia de la salud, de ambos sexos, que se encontraban laborando en el Hospital Vitarte. La variable empatía fue medida a través de la Escala de Empatía de Jefferson y se encontró como resultado que a mayor edad existía mayor empatía y que ésta solía manifestarse con mayor intensidad en las mujeres, esto se debe a que las mujeres son más receptivas a las señales emocionales que los varones y que las mujeres lo hacen más hacia las medidas de apoyo emocional y el entendimiento que ayudan a reforzar sus relaciones empáticas por el contrario, los varones se inclinan más a menudo a ofrecer soluciones racionales. De igual forma, hallaron que la empatía guardaba relación con las horas de trabajo (Ñahui, 2016).

Del mismo modo, se realizó un estudio utilizando el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva aplicado a una muestra de 416 colaboradores administrativos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, de ambos sexos, con edades a partir de los 19 años hasta los 66 años. Los resultados evidenciaron diferencias altamente significativas en las escalas de adopción de perspectiva, comprensión emocional, alegría empática y el total del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva, asimismo se encontró una diferencia significativa en la escala de estrés empático entre varones y mujeres (Torres, 2014).

Briones (2017) en la ciudad de Guatemala, realizó una investigación con la finalidad de identificar los niveles de empatía cognitiva y afectiva en un grupo de 50 empleados de una cuenta en español y un grupo de empleados de una cuenta en inglés, de ambos sexos, con edades a partir de los 18 años hasta los 50 años; que se encontraban laborando en un centro de llamado. La variable empatía fue medida a través del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva y se encontró como resultado que ambas cuentas del centro de llamado tienen una puntuación menor al 50% con un nivel de significancia “media”.

En Chile, se realizó una investigación a través del instrumento Interpersonal Reactivity Index con la finalidad de determinar las diferencias en empatía según sexo. La muestra estuvo compuesta por 680 estudiantes universitarios pertenecientes a una universidad de la provincia de Concepción, con edades entre los 18 a 46 años de edad. Los resultados obtenidos atribuyen a una capacidad cognitiva similar entre hombres y mujeres, pero diferencial en relación a la respuesta afectiva, siendo superior para las mujeres. Esta característica ha sido observada previamente en los estudios antes mencionados que sugieren mayor sensibilidad emocional de las mujeres, y en particular,

en relación a la afectación emocional frente a las experiencias negativas de otros. (Navarro, Maluenda & Varas, 2016).

En la ciudad de Guatemala, Álvarez, Portillo, Reynoso y Salazar (2015) evaluaron a 200 colaboradores de ambos sexos, residentes de las especialidades médicas del Hospital Roosevelt, utilizando el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva, donde se obtuvo que al analizar las horas laborales semanales y los niveles de empatía se encontró que la empatía es el único enfoque de salud mental que se vio afectado por un mayor número de horas laborales semanales, presentando una empatía extremadamente baja en un 21%. Esto debido a que el cansancio favorece la despersonalización, a su vez afectando la capacidad empática.

Además de ello, se ejecutó un estudio en empresas españolas sobre empatía y calidad de servicio en 1431 colaboradores. Se utilizó el Cuestionario de Organizaciones Saludables y Resilientes (HERO) para la recolección de datos y se obtuvo como resultado que los colaboradores empáticos, generaban emociones positivas en su entorno y propiciaban conductas de ayuda al entender y percibir de mejor forma las situaciones que estaban experimentando (Bustamante, Llores & Acosta, 2014).

Del mismo modo, se desarrolló una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la empatía, la moralidad, la inteligencia emocional y el liderazgo transformacional. La población estuvo compuesta por 162 estudiantes de ambos sexos, que oscilaban entre los 23 a los 45 años de edad y se encontraban realizando cursos de posgrado en gerencia de Desarrollo Organizacional en una universidad pública venezolana. La totalidad de la muestra se hallaba laborando en empresas privadas, ocupando el cargo a nivel de empleado o funcionario. La variable empatía se midió a través de la subescala de Comprensión Empática. Los resultados obtenidos fueron que la empatía se constituye como un factor condicionante para el desarrollo de mayores competencias morales y mayores habilidades para el reconocimiento de las propias emociones y la capacidad para regular a estas (Zerpa & Ramírez, 2012).

### **Marco teórico**

#### ***Enfoque de Davis acerca de la empatía cognitiva y afectiva***

“La empatía es un concepto multidimensional, en el cual se hace necesario evaluar tanto lo instintivo, como los procesos de construcción cognitiva que permiten reconocer la experiencia emocional del otro a partir de los propios aprendizajes” (Davis, como se citó en Muñoz & Chaves, 2013, p.127).

Posteriormente en 1996, ofrece una definición consensuada e integradora señalando que la empatía es “un conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar de otro y respuestas afectivas y no afectivas” (Davis, como se citó en López, Fernández & Abad, 2008, p. 6). Precisamente, dicha definición es adoptada por tales autores al elaborar el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva, considerando a la empatía como una habilidad que permite saber cómo se sienten las otras personas o que es lo que están pensando, comprender las intenciones de los otros, predecir sus comportamientos y entender sus emociones.

Davis (como se citó en Muñoz & Chaves, 2013) propone los siguientes componentes para explicar los procesos cognitivos y afectivos en la empatía:

### ***Componentes cognitivos***

El componente cognitivo busca interpretar y comprender la emoción de otros.

Sus elementos son:

Toma de Perspectiva: que implica buscar una lógica comprensiva a la situación emocional de los otros (comprender la causa, intensidad y posibles alternativas de solución a lo que les sucede).

Fantasía: como una apuesta cognitiva de representarse en la situación de otros, por ejemplo, con personajes de cine.

### ***Componentes Afectivos***

El componente emocional es comprendido como:

Preocupación empática: Son los sentimientos de compasión, preocupación y cariño ante el malestar de otros. Son sentimientos orientados al otro, que pueden derivar en comportamientos de ayuda.

Malestar personal o Distrés: Son las reacciones emocionales de ansiedad y malestar que la persona experimenta al observar las vivencias negativas de los demás. Son sentimientos orientados hacia la propia persona, que generalmente producen una reacción de huida e ineficacia en la acción hacia el otro.

### ***La empatía cognitiva y afectiva enfocada en las dimensiones y subdimensiones del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva***

Davis (como se citó en López, et al., 2008) define a la empatía como el “conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar del otro y de respuestas afectivas y no afectivas” (p.6) y de manera específica, Hogan (como se citó en López, et al., 2008) define a la empatía cognitiva como “capacidad cognitiva para comprender e

interpretar lo que una persona puede estar pensando” (p.6). La empatía afectiva es definida como la “aptitud para distinguir una emoción ajena a la propia y para dar una respuesta afectiva ante ella” (López, et al., 2008, p.6).

El Test de Empatía Cognitiva y Afectiva es un instrumento que mide de manera global a la empatía, pero a su vez cuenta con cuatro subdimensiones que miden capacidades de forma específica. En la dimensión cognitiva se encuentran las subdimensiones de adopción de perspectivas y comprensión emocional y en la dimensión afectiva se encuentran las subdimensiones de estrés empático y alegría empática. A continuación, serán detalladas.

### ***Adopción de perspectivas***

López, et al. (2008) refieren que esta escala se ha denominado en la literatura anglosajona *Cognitive Roles Taking* y hace referencia a la capacidad intelectual o imaginativa de ponerse uno mismo en el lugar de otra persona (por ejemplo: intento comprender mejor a mis amigos mirando las situaciones desde su perspectiva).

De igual forma Mead (como se citó en Carrasco, 2016) aporta en primera instancia el término de adopción de perspectivas, visualizando a la empatía como la mejor manifestación de entender las emociones de las demás personas, siendo trascendental para la comprensión de sentimientos ajenos.

Sin embargo, Davis con su teoría integradora de la empatía, ofrece una definición multidimensional y establece la distinción formal entre la adopción de perspectiva perceptual, cognitiva, y afectiva (como se citó en Fernández, López & Márquez, 2008).

La adopción de perspectiva perceptual se ha entendido como la capacidad de representarse la visión que tiene el otro en función de su localización, y su evaluación se realiza a través de la tarea de las tres montañas de Piaget. La capacidad de representarse los pensamientos y motivos del otro ha sido recogida en la noción de adopción de perspectiva cognitiva. Por último, la adopción de perspectiva afectiva se refiere a la inferencia de los estados emocionales ajenos (Davis, como se citó en Fernández, et al., 2008, p.286).

### ***Comprensión emocional***

Referida a la capacidad de reconocer y comprender los estados emocionales, las intenciones y las impresiones de los otros (por ejemplo: me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos). Aunque la referencia emocional puede llevar a equívocos, esta escala se incluye dentro de la dimensión cognitiva, ya que la

comprensión es una capacidad cognitiva de la persona que tiene empatía (López, et al., 2008).

Asimismo, Denzin (como se citó en Ferreira, 2006) sostiene:

La comprensión emocional es un proceso intersubjetivo. Requiere que una persona se acerque al campo de la experiencia emocional de otra persona, es decir que experimente las mismas experiencias emocionales o similares, para comprender el proceso interno del otro. Experimentar en el sentido de vivenciar o imaginar situaciones semejantes. Este hecho permite que uno transfiera su experiencia vivida a la situación de otra persona que pasa por una cuestión similar.

### ***Estrés empático***

Fernández, et al. (2008) señalan que “es la capacidad de compartir las emociones negativas de otra persona, es decir, de sintonizar emocionalmente con ésta; por ejemplo: no puedo evitar llorar con los testimonios de personas desconocidas (p. 9).

De igual forma, Fernández, et al. (2008) mencionan que el estrés empático es una emoción vicaria orientada a uno mismo, es decir, es el sufrimiento propio que se genera ante una experiencia emocional ajena. En este caso su motivación es egoísta, ya que si se ayuda se hace para mejorar el propio bienestar.

### ***Alegría empática***

“Se refiere a la capacidad de compartir las emociones positivas de otra persona. Este término hace referencia a la vertiente positiva de la escala anterior, por ejemplo: Cuando a alguien le sucede algo bueno, siento alegría” (López, et al., 2008, p.10). Referida a la facilidad para alegrarse con los éxitos o acontecimientos positivos que les suceden a los demás, lo que se relaciona con una red social de buena calidad. Por el contrario, una puntuación baja, denota una menor tendencia a compartir las emociones positivas de los demás y una puntuación extremadamente baja, se caracteriza por mostrar indiferencia ante los acontecimientos positivos que les sucede a los demás.

### ***Interpretación de perfiles del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva***

López, et al. (2008) en relación a la interpretación del perfil del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva refieren que un perfil óptimo será aquel en el que todas las puntuaciones tanto a nivel global como a nivel de escalas se encuentren entre los percentiles 7 y 93.

En los puestos referidos a atención al público, el perfil óptimo se compone de puntuaciones entre los percentiles 7 y 93. Sin embargo, en la escala EE no es conveniente superar el percentil 69, ya que una puntuación alta en esta escala indica mayor propensión a padecer problemas relacionados con la ansiedad y por tanto facilita la aparición de burnout (Miner, como se citó en López, et al., 2008).

En el caso de directivos y supervisores, el perfil óptimo se halla en las puntuaciones correspondientes a los percentiles 69 y 93 en el caso de las escalas cognitivas, ya que es importante que las personas que desempeñen este tipo de trabajo sean capaces de ponerse en el lugar de sus empleados y comprenderlos para facilitar la comunicación con éstos y para ser capaces de realizar una adecuada toma de decisiones. Por el contrario, en la escala afectiva es más conveniente obtener puntuaciones entre los percentiles 7 y 31, ya que puntuaciones más altas indicarán una gran tendencia a implicarse en las emociones de los demás y esto no resultaría muy adecuado en muchos casos en los que hay que tomar decisiones que afectan negativamente a otras personas, como los despidos o la selección de unos candidatos en lugar de otros.

### ***Interpretaciones de los perfiles de las subdimensiones del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva***

López, et al. (2008), muestran en su manual, la interpretación de los perfiles de cada una de las subdimensiones, tomando en cuenta los niveles obtenidos y ofreciendo de esta manera, la visión global del significado de cada uno de ellos. A continuación, se describen.

#### ***Adopción de perspectivas***

Las puntuaciones altas en esta escala indican facilidad para la comunicación, la tolerancia y las relaciones interpersonales. Destaca su pensamiento flexible, de tal forma que pueden adaptar su modo de pensar a diferentes situaciones.

Una puntuación extremadamente alta puede interferir en la capacidad de tomar decisiones, ya que tener en cuenta todos los puntos de vista supone una mayor carga cognitiva.

Mientras que aquellos sujetos con puntuaciones bajas suelen tener un pensamiento menos flexible y puede tener menor facilidad para comprender los estados

mentales de los demás, lo que puede suponer un cierto obstáculo en la comunicación y las relaciones con otras personas.

Una puntuación extremadamente baja puede estar asociada con importantes déficits en las habilidades de relación y comunicación con otras personas debidas a un estilo de pensamiento bastante rígido.

### ***Comprensión emocional***

Por un lado, los sujetos con puntuaciones altas en esta escala se caracterizan por tener una gran facilidad para la lectura emocional ante el comportamiento verbal y no verbal del otro. En general esto es positivo ya que facilita las relaciones interpersonales, mejora la calidad de la comunicación entre las personas y permite detectar cuando los demás experimentan emociones tanto negativas como positivas. Además, a nivel intrapersonal, las personas con altas puntuaciones tienden a mostrar una mayor regulación emocional (López & Fernández, como se citó en López, et al., 2008).

Una puntuación extremadamente alta puede implicar una atención excesiva a los estados emocionales ajenos en detrimento de los propios.

Por otro lado, aquellos sujetos con puntuaciones bajas se caracterizan por mostrar dificultades en esta capacidad, lo cual podría redundar en una peor calidad de sus relaciones interpersonales, así como menores habilidades sociales.

Una puntuación extremadamente baja, podría estar reflejando la existencia de importantes problemas en la habilidad de relación con los demás y probablemente estará asociada a una red social deficiente, así como a dificultades emocionales a nivel intrapersonal.

### ***Estrés empático***

Los sujetos con puntuaciones altas tenderán a tener redes sociales de calidad y serán personas más bien emotivas y cálidas en sus relaciones interpersonales, quizás con una cierta tendencia a sobreimplicarse en los problemas de los demás.

Las personas con puntuaciones extremadamente altas se caracterizan por autoinformar de elevados niveles de neuroticismo (Fernández et al., 2008). Esto con una alta probabilidad, puede interferir negativamente en la vida de la persona, llegando

incluso a distorsionar el sufrimiento del otro hasta percibirlo como mayor de lo que en realidad es (Batson, et al. como se citó en López, et al., 2008).

No obstante, las personas con puntuaciones bajas no se conmueven fácilmente, son poco emotivas y emocionalmente distantes y no encuentran grandes dificultades en distinguir sus necesidades y emociones de las de los demás. Su red social suele ser de menor calidad que la de las personas con puntuaciones altas.

Una persona que puntúe extremadamente bajo se caracterizará por una frialdad emocional excesiva, es decir, grandes dificultades para sentirse conmovida por lo que sucede a otra persona. Esta amplia distancia emocional tendrá con bastante probabilidad repercusiones negativas en la red social del individuo (Fernández et al., como se citó en López, et al., 2008).

### *Alegría empática*

Las personas con una puntuación alta en alegría empática tienen facilidad para alegrarse con los éxitos o acontecimientos positivos que les suceden a los demás, lo que se relaciona con una red social de buena calidad.

Una puntuación extremadamente alta puede implicar que la propia felicidad depende de la felicidad de los demás y que la persona se olvida de alcanzar las propias metas e incluso, en ocasiones, podría llegar a dejar en un segundo plano la propia realización personal.

Por el contrario, sucede cuando la puntuación en esta escala es baja, lo cual denota una menor tendencia a compartir las emociones positivas de los demás. No obstante, al igual que sucedía en la escala de estrés empático, el considerar más adecuada una puntuación alta, media o baja dependerá del objetivo específico del evaluador ya que distintos perfiles podrán ser más o menos adaptativos en función del contexto en el que se desenvuelva la persona.

Los sujetos con puntuaciones extremadamente bajas se caracterizan por mostrar indiferencia ante los acontecimientos positivos que les suceden a los demás. El no sintonizar emocionalmente se relaciona con tener acceso a una red social de baja calidad en mayor medida incluso que lo anteriormente descrito en relación con el estrés empático (Fernández et al., como se citó en López, et al., 2008).

### ***Empatía cognitiva y afectiva en las empresas***

La empatía promueve la conexión de las personas en las diferentes áreas en donde se desarrollen, puesto que las relaciones interpersonales se ven directamente influenciadas por la identificación de las emociones. Todo parte de ello y de la capacidad para prestar atención y escuchar detenidamente lo que los demás desean mostrar.

Shaw (1991) refiere que:

La empatía es algo especialmente importante para lograr el trabajo en equipo y el compromiso necesario para formular y llevar a efecto las estrategias seleccionadas por las empresas de servicios consiste en que todos los que trabajan en las mismas sean capaces de ponerse en el caso de los demás (p. 102).

Asimismo, Cooper y Sawaf (1998) señala que:

Las personas sienten que se les aprecia y se les valora cuando tienen contacto con superiores a quienes admiran y respetan. Por desgracia, los investigadores informan que el 90 por ciento de los comentarios de los empleados son negativos (Pónganme atención – parece que nos gritan-. Yo también soy un ser humano. Valórenme e inclúyanme. Crean en mi) (p. 56).

Por otro lado, Balart (2013) afirma que las personas empáticas suelen tener mayor éxito social, ya que facilita las relaciones interpersonales, la negociación, la capacidad de persuadir y el carisma. Asimismo, plantea dos aspectos fundamentales sobre la forma en cómo se desarrolla la empatía en las relaciones de equipo.

#### ***La escucha activa***

Referida a prestar atención a lo que el otro dice con su comunicación verbal y no verbal, con la mirada, tono de voz, postura, etc. La atención consciente se trata de que quien escucha se centre de manera exclusiva en la otra persona durante un tiempo determinado, es decir “detener la mente”, no pensar en nada, solo estar concentrado en lo que el otro está diciendo, teniendo interés por todo lo que se escucha y se observa sin juzgarlo.

#### ***Comprensión***

Balart (2013) señala que “la comprensión es la actitud que surge de prestar atención plena e implica estar abiertos a explorar el mundo del otro para entender sus sentimientos y necesidades fundamentales” (p. 87). De igual forma la misma autora señala que tener comprensión es aplicar la compasión más la acción, lo que nos lleva a

proponer, sugerir o establecer los medios que ayuden a los demás a superar el estado por el que actualmente pasan.

Asimismo, Gonzales (2011) señala los beneficios que genera la competencia de saber escuchar en las personas y en las empresas y hace mención a lo siguiente:

**Propicia el trabajo en equipo:** Porque el líder que sabe escuchar puede lograr que todos los miembros del equipo se comuniquen unos a otros de manera sólida y solidara.

**Excelentes resultados en el negocio:** Porque si el ambiente es sano, en medio de un clima de escucha, se notará en los resultados del negocio, cualquiera que sea.

**Mayor productividad:** En medio de ese ambiente grato y cálido de la escucha, las personas lograrán mucha más productividad. Podrán llegar a obtener altos puntajes en la lista de las mejores compañías desde la perspectiva de los empleados en Great Place to Work. Porque entre otras cosas, uno de los factores que se miden en las pruebas de clima organizacional, es la capacidad de escucha de la entidad.

**Capacidad de proyección a futuro:** Está comprobado que un gerente, un vendedor o una madre que saben escuchar son personas que cuentan con una mayor capacidad de proyección hacia el futuro. Escuchar a su alrededor permite una capacidad mayor de mirar hacia el futuro a corto, mediano y largo plazo con mucha mayor agudeza y tino. Las personas que escuchan pueden interpretar mejor las posibilidades que se presentan hacia adelante en su empresa o en una familia.

**Mayor cohesión:** también el arte de saber escuchar permite que los grupos de trabajo, de estudio, de amistad o de familia, cuenten con una mayor cohesión y unidad. Porque escuchar las ideas, inquietudes, intereses y sueños de las personas que genera un mayor sentido de integración y unidad, que llevará al éxito a cualquier grupo.

**Análisis más acertado:** la capacidad de escuchar está ligada a la del análisis. Porque al interesarse por los detalles y abrir los oídos a escucharlos, la persona cuenta con mayores elementos, suficientes para un análisis más juicio y a conciencia. Esa capacidad de escucha, permite que los detalles del análisis sean mucho más acertados para informes más seguros, claros y profundos que llevaran a mejores conclusiones y recomendaciones.

**Sinergia afectiva:** La escucha conlleva a la sinergia efectiva de todas las personas e las empresas o familias. Porque un ambiente de atención hacia las personas genera una energía positiva entre los equipos de trabajo.

**Mejores resultados comerciales:** La escucha produce también resultados en las vetas y en la comercialización de los productos de un negocio. Porque al escuchar las

necesidades e intereses del cliente, es mucho más seguro que se pueda lograr el cierre de la venta.

Liderazgo sólido y admirado: Dentro del liderazgo es definitiva la habilidad de escuchar. Un líder que escucha es un excelente líder. El liderazgo se fundamenta, antes que nada, en escuchar a las personas. Al sentirse escuchadas, las personas quieren seguir más y más a ese líder que está atento a sus inquietudes y necesidades.

### ***La empatía en relación al servicio al cliente***

Costa (2013) refiere que ser hábil para servir a los clientes, escucharlos, saber qué necesitan, desean, cuáles son sus preocupaciones, preferencias y limitaciones, son todas aptitudes basadas en la empatía. La gestión de ventas debe estar orientada hacia el cliente y no hacia el producto. Es dejar de mirar su ombligo y comenzar a ver qué le pasa al cliente, qué quiere, por qué no quiere el producto, qué servicio le puedo brindar para facilitar su vida, cuáles son sus expectativas, sus deseos, sus problemas a resolver, etc. Y a partir de todo este gran cúmulo de información el vendedor no solamente venderá más, también estrechará lazos emocionales más duraderos con los clientes, que pueden redundar en la lealtad de los mismos hacia la marca.

Asimismo, Crespo (2007) menciona que:

La empatía cambia la disposición de nuestro interlocutor, pues al sentirse comprendido, nos revelará más información sobre sus pensamientos y sentimientos. Permite el conocimiento profundo de los demás. Escuchar con empatía conlleva a salir del propio yo para sumergirse en el otro. Debemos aceptar y respetar sus ideas y emociones, comprender y tomar interés por sus problemas y puntos de vista (p.12).

Se trata también de que se maneje una fácil comunicación de lo que buscan los clientes para adquirir los productos, que el vendedor esté disponible a prestar un buen servicio sea por teléfono, personal, e-mail, etc., dado que el cliente busca ser tratado como único (Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial, 2012).

### ***La empatía en relación al sexo***

Hoffman (como se citó en Retuerto, 2004, p.326) tras revisar nueve artículos, concluyó que: “la empatía definida como la respuesta afectiva vicaria a los sentimientos de otra persona, es más relevante en las mujeres que en los varones”. Asimismo, manifiesta que las mujeres tienen mayor tendencia a imaginarse en el lugar del otro, contrario a los varones, los cuales tienden más a acciones instrumentales.

Así también, Bryant (como se citó en Retuerto, 2004, p. 326) refiere que: “las mujeres incrementan significativamente las respuestas afectivas vicarias que los hombres” y como manifiesta Eisenberg y Lennon (como se citó en Retuerto, 2004, p. 326) “tras la aplicación de diferentes técnicas para evaluar la empatía, son las que responden de manera más empática en procedimientos de autoinforme, situaciones simuladas e interpretación de historias o escenas”.

Por su parte, Batson, Fultz y Schoenrade (como se citó en Retuerto, 2004) señalan que, es un hecho generalmente hallado por los investigadores que la tendencia a empatizar, figura entre las características que las personas atribuyen más frecuentemente a las mujeres que a los hombres. Esta percepción guarda relación con los estereotipos sociales que atribuyen a la mujer una mayor sensibilidad emocional, una mayor tendencia al cuidado y apoyo a los más débiles, una mayor capacidad para detectar sentimientos y señales no verbales y una mayor preocupación por los aspectos sociales de la interacción y los sentimientos de otros/as. Las diferencias en la normativa social sobre los roles sexuales, hace más adecuado para las mujeres manifestar tanto sentimientos de enfado y ansiedad como sentimientos de ternura y compasión.

### Definición operacional

La variable empatía cognitiva y afectiva es medida por el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva - TECA construida por López-Pérez, Fernández-Pinto y Abad en el 2008. Consta de 2 dimensiones: Empatía Cognitiva y Empatía Afectiva y de 4 subdimensiones: adopción de perspectiva, comprensión emocional, estrés empático y alegría empática (Ver Tabla 1).

Tabla 1

*Operacionalización de la variable Empatía Cognitiva y Afectiva medido por el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva – TECA*

Definición teórica	Definición operacional				
	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Niveles	
				Por dimensiones	General
“Conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar del otro y respuestas afectivas y no afectivas” (Davis, como se citó en López, Fernández y Abad, 2008, p.6).	Empatía Cognitiva	Adopción de perspectivas (AD)	6,11,15,17,20,26,29,32	Extremadamente alta (36-40) Alta (31-35) Media (27-30) Baja (22-26) Extremadamente baja (0-21)	Extremadamente alta (137-165)
		Comprensión emocional (CE)	1,7,10,13,14,24,27,31,33	Extremadamente alta (37-45) Alta (33-36) Media (28-32) Baja (22-27) Extremadamente baja (0-21)	Alta (122-136)
	Empatía Afectiva	Estrés empático (EE)	3,5,8,12,18,23,28,30	Extremadamente alta (33-40) Alta (28-32) Media (22-27) Baja (15-21) Extremadamente baja (0-14)	Media (108-121)
		Alegría empática (AE)	2,4,9,16,19,21,22,25	Extremadamente alta (38-40) Alta (34-37) Media (30-33) Baja (25-29) Extremadamente baja (0-24)	Baja (93-107) Extremadamente baja (79-92)

## **Método**

### **Diseño y Tipo de Investigación**

No experimental, descriptiva.

### **Población**

La población estuvo conformada por los colaboradores del área administrativa y comercial, de ambos sexos, con diferente nivel socioeconómico y grado académico. El número total es de 115 colaboradores, pertenecientes a una empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante los periodos de agosto a diciembre del 2017.

### **Criterios de Selección**

Inclusión: colaboradores del área administrativa y comercial de una empresa distribuidora de abarrotes.

Exclusión; colaboradores que actualmente no se encuentren en planilla.

Colaboradores que participen en la prueba piloto.

Eliminación: colaboradores que marquen los instrumentos con respuestas dobles.

### **Procedimiento**

Para realizar la investigación, se presentó una solicitud a la jefa de recursos humanos y a los encargados de cada una de las áreas de la empresa. Se realizaron las coordinaciones necesarias con dichas autoridades para la autorización de la aplicación del instrumento psicológico y se concretaron los horarios disponibles para acceder a la población. La aplicación del instrumento se realizó por áreas de trabajo en las respectivas oficinas, en donde las evaluadoras indicaron a los participantes, los objetivos de la investigación y la manera de responder el instrumento. Se verificó que los ambientes cuenten con la adecuada iluminación, ventilación y sin distractores. Además de habersele explicado a cada colaborador que el instrumento debió ser desarrollado de manera individual y en un tiempo de 10 minutos aproximadamente.

### **Instrumento**

La técnica que se utilizó para la obtención de datos es la encuesta, a través de la aplicación del instrumento: Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (Ver apéndice A) de procedencia española, construido por López, Fernández y Abad en 2008. Consta de 33 reactivos con cinco alternativas de respuesta tipo Likert, las cuales van desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo” con puntajes de 1 al 5, respectivamente,

ubicados en una de las categorías diagnósticas: extremadamente alta, alta, media, baja y extremadamente baja, por cada escala.

La aplicación varía entre 5 a 10 minutos, tanto en la modalidad individual como grupal. La finalidad se dirige a valorar la capacidad empática global y en sus cuatro subescalas: adopción de perspectivas, comprensión emocional, estrés empático y alegría empática, puede ser administrada a personas de 16 años en adelante, con al menos una formación escolar básica y su aplicación se amplía al campo clínico, educativo y organizacional.

Para fines de la investigación, se realizó la validez y confiabilidad utilizando el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva en 30 personas pertenecientes a la ciudad de Trujillo de una empresa distribuidora de abarrotes, que contó con similares características de la población estudiada. Para ello, se realizó la validez de constructo a través del análisis ítem – test utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, donde los valores oscilaron entre 0,57 y 0,60, siendo significativa a un nivel de significancia de 0,05.

Para la confiabilidad de consistencia interna, se obtuvo un valor de alfa de Cronbach de 0,70 lo cual indicó que el instrumento es confiable.

### **Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la investigación, se contó con la aprobación del comité de ética de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Ver Apéndice B).

Se cumplió con los principios éticos de respeto, beneficencia y justicia. Para ello, se informó que la participación era voluntaria y asimismo se les ofreció la posibilidad de abandonar la evaluación cuando se crea conveniente, sin consecuencia alguna. Además, a los participantes se les hizo conocedores de los objetivos de la investigación y se les indicó en que consiste su participación, señalando que los datos obtenidos se manejarán de manera confidencial, asignando un código de identificación para que puedan acceder a los resultados de manera personal si es que así lo requieren, a través del correo electrónico o acercándose a la oficina de psicología solicitando una entrevista con las evaluadoras. Los resultados fueron enviados a la jefa de recursos humanos y a los jefes de cada área de dicha institución de manera general, para los fines que ellos crean conveniente.

Luego de ello, se les hizo entrega del consentimiento informado (Ver apéndice C) donde se les indicó que debió ser firmado para poder acceder a la investigación. Así también, se les explicó la forma correcta de llenar el instrumento de evaluación.

### **Procedimientos y análisis de datos**

Para realizar el procedimiento de validación y confiabilidad del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva, los datos obtenidos fueron organizados en el programa SPSS. Se eligieron a 30 personas al azar representativas de cada una de las áreas de trabajo. Para la obtención de la validez y confiabilidad, los datos fueron sometidos a la prueba estadística de Kolmogorov – Smirnov en donde se determinó que seguían una distribución normal. A partir de ello se tomó la decisión de utilizar pruebas paramétricas, el coeficiente de correlación de Pearson para la validez y el coeficiente de alfa de Cronbach para la confiabilidad ( $p= 0.70$ ) (Ver Apéndice D).

Empleando el programa de Microsoft Excel 2016, la información registrada a través del instrumento se trasladó a una hoja electrónica de datos, la cual constituyó la base de datos. Una vez realizada la codificación, se estimaron porcentajes generales para identificar los niveles de empatía cognitiva y afectiva de los colaboradores, a través de los baremos establecidos, los cuales clasifican los puntajes en cinco niveles: extremadamente bajo, bajo, medio, alto, extremadamente alto. Además, los datos obtenidos fueron analizados por subdimensiones, sexo y área de trabajo, para identificar los niveles de empatía cognitiva y afectiva en el área comercial y en el área administrativa.

Se hizo uso de las funciones de frecuencia relativa y porcentajes con el propósito de organizar los datos. Los resultados fueron presentados mediante tablas y figuras.

## Resultados

### Niveles de empatía cognitiva y afectiva

La mayoría de la población alcanzó el nivel medio con un 52.2%, el nivel bajo estuvo representado por un 33.9% mientras que sólo un 11.3% reveló un nivel alto (Ver Tabla 2).

Tabla 2

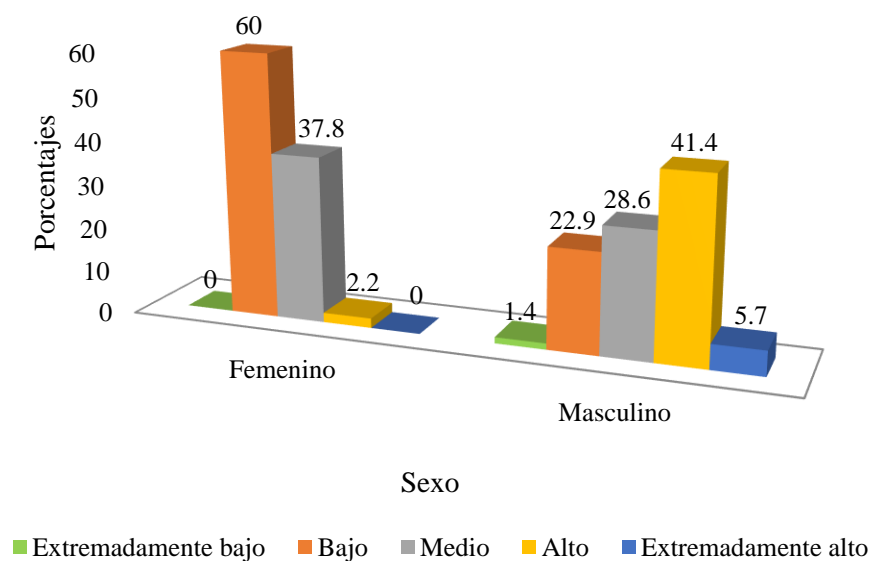
*Frecuencia en porcentaje de los niveles de empatía cognitiva y afectiva en los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante los meses de agosto a diciembre del 2017*

Niveles	Frecuencia %
Extremadamente bajo	1.7
Bajo	33.9
Medio	52.2
Alto	11.3
Extremadamente alto	0.9

### Niveles de empatía cognitiva y afectiva según sexo

Respecto a los niveles de empatía cognitiva y afectiva según sexo, se encontró que 60% de las colaboradoras mostraron un nivel bajo y sólo un 2.2% alcanzaron el nivel alto.

Por otro lado, el 41.4% de los varones alcanzaron un nivel alto. Los niveles medio y bajo no se encuentran considerablemente alejados, mostrando porcentajes de 28.6% y 22.9% respectivamente (Ver figura 1).



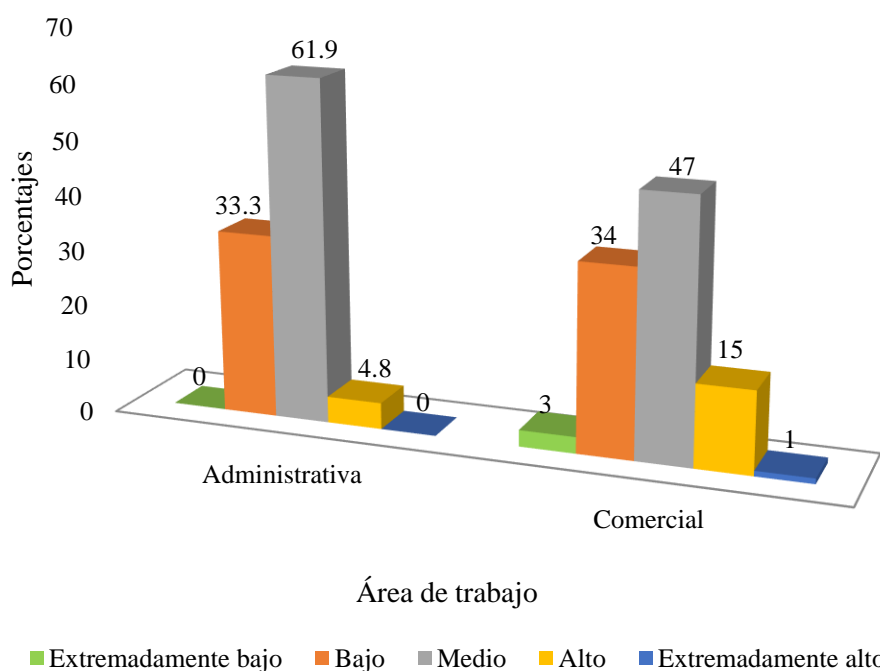
*Figura 1.* Frecuencia en porcentaje según sexo de los niveles de empatía cognitiva y afectiva en colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante los meses de agosto a diciembre del 2017.

### Niveles de empatía cognitiva y afectiva según área de trabajo

En relación a los niveles de empatía cognitiva y afectiva según área de trabajo se evidenció que existe tendencia similar entre los resultados de ambas áreas.

En el área administrativa el 61.9% de los colaboradores mostraron un nivel medio, 33.3% presentaron un nivel bajo mientras que sólo un 4.8% alcanzó un nivel alto.

De igual forma en el área comercial resaltó el nivel medio con un 47%, el nivel bajo estuvo representado por un 34%. A diferencia del área administrativa, en el área comercial el nivel alto alcanzó un 15%. (Ver Figura 2).



*Figura 2.* Frecuencia en porcentaje según área de trabajo de los niveles de empatía cognitiva y afectiva en colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante los meses de agosto a diciembre del 2017.

### Niveles de empatía cognitiva y afectiva según subdimensiones

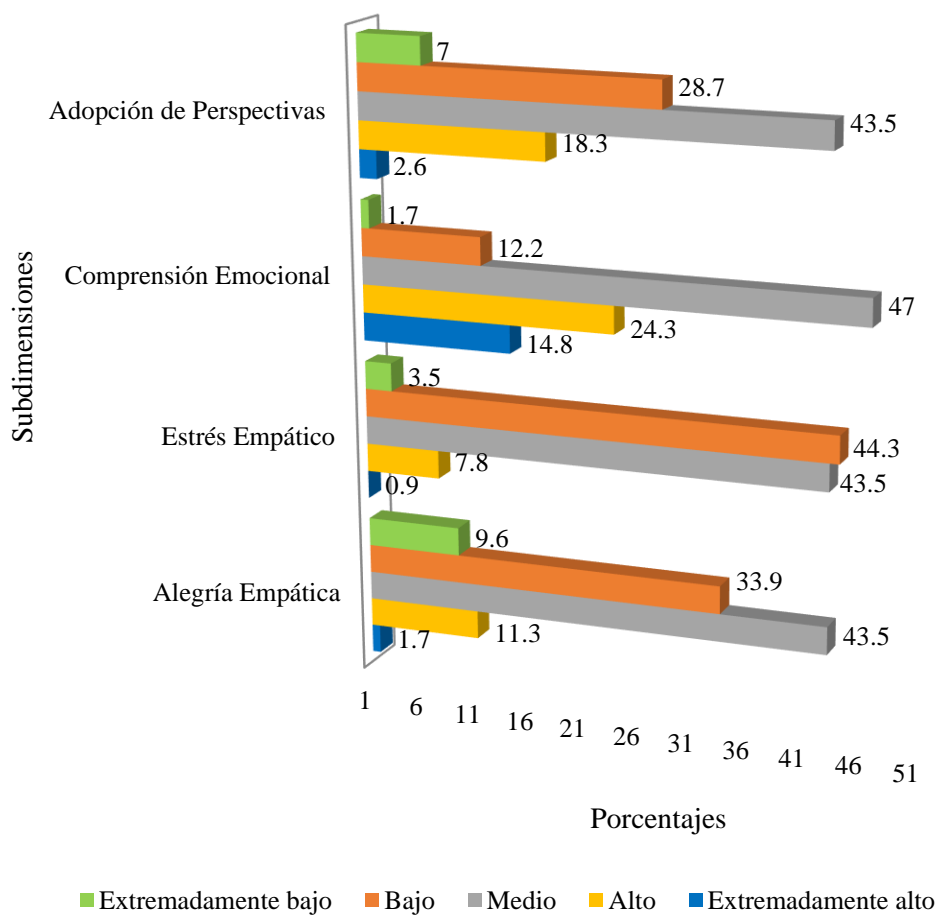
En cuanto a los niveles de empatía cognitiva y afectiva según subdimensiones se encontró que adopción de perspectivas, comprensión emocional y alegría empática alcanzaron mayores porcentajes en el nivel medio con valores que oscilan entre 43.5% y 47%.

En la subdimensión de adopción de perspectivas el nivel bajo obtuvo un 28.7%, mientras que en el nivel alto se encontró un 18.3%.

En la subdimensión de comprensión emocional se ubica el nivel alto con un 24.3%, además de encontrar un 14.8% en el nivel extremadamente alto.

No obstante, en la subdimensión de estrés empático resaltó el nivel bajo con un 44.3%, mientras que el nivel medio mantuvo una tendencia similar con 43.5%. El nivel alto sólo se presentó en un 7.8%.

En la subdimensión de alegría empática el nivel bajo obtuvo un 33.9% mientras que el nivel alto sólo alcanzó un 11.3%. Se presentó un 9.6% en el nivel extremadamente bajo. (Ver Figura 3).



*Figura 3.* Frecuencias en porcentaje según subdimensiones de los niveles de empatía cognitiva y afectiva en colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante los meses de agosto a diciembre del 2017.

## Discusión

En la investigación se buscó determinar los niveles de empatía cognitiva y afectiva en los colaboradores, encontrando así que el nivel medio, con tendencia a bajo, obtuvo mayor predominio en la población mencionada. De manera general, los resultados indican que existe cierta dificultad para establecer relaciones interpersonales adecuadas, lo cual interfiere en la capacidad de ponerse en el lugar del otro y de esta forma utilizar las estrategias apropiadas para alcanzar las metas empresariales. Shaw (1991) señala que la empatía es algo especialmente importante para lograr el trabajo en equipo y el compromiso necesario para formular y llevar a efecto las estrategias seleccionadas por las empresas de servicios.

Lo mencionado cobra mayor relevancia al considerar que parte importante de la población se caracteriza por mantener contacto directo con clientes, además de ello, las diferentes áreas de trabajo requieren de una interacción a diario, por lo cual necesitan y deben comunicarse de manera efectiva con personas de diferentes puestos de trabajo.

Briones (2017) realizó una investigación sobre los niveles de empatía cognitiva y afectiva en empleados de un centro de llamado de atención al cliente; si bien la población pertenecería a una realidad de trabajo disímil, también halló un nivel medio de empatía cognitiva y afectiva en la población y explicaba que dichos resultados podrían sustentarse por la falta de motivación al relacionarse, además de entender a los clientes, causando repercusiones en cuanto a la satisfacción de su servicio. Esto respalda los resultados obtenidos respecto a ciertos inconvenientes mostrados en la población al momento de mantener relaciones interpersonales, generando falta de compromiso y un clima laboral poco agradable, más aún al no recibir la motivación necesaria para lograr sus objetivos, lo cual influye de manera directa en el trato brindado hacia los clientes y hacia el entorno laboral en general.

Según los resultados obtenidos respecto a los niveles de empatía cognitiva y afectiva por sexo se encontró que la población femenina alcanzó mayores porcentajes en el nivel bajo, a diferencia de la población masculina, en quienes resaltó el nivel alto. Lo hallado difiere con lo obtenido por Ñahui (2016) quien mostró en los resultados de su investigación que el sexo femenino manifestaba mayor intensidad de empatía a diferencia del sexo masculino y explicaba que dicho alcance se debía a que las mujeres son más receptivas a las señales emocionales que los varones, mostrando medidas de apoyo emocional. Dicha afirmación se aleja de los resultados obtenidos debido a que, en las diferentes áreas de trabajo de la organización, existe menor cantidad de población

femenina en comparación a la cantidad de varones y, por ende, suelen adoptar comportamientos de menor apertura y una postura de mayor seriedad, dado que aspiran a ser percibidas como personas de autoridad, capaces de obtener y mantener puestos de mayor jerarquía.

En congruencia con lo mencionado, el nivel bajo de empatía cognitiva y afectiva en la población femenina, difiere de lo señalado por Fultz y Schoenrade (como se citó en Retuerto, 2004) quienes afirman de igual forma que las mujeres tienen mayor capacidad para detectar los sentimientos y las señales no verbales, mostrando mayor preocupación por los aspectos sociales y los sentimientos de otros, contrario a los varones quienes según Hoffman (como se citó en Retuerto, 2004) poseen mayor tendencia a realizar acciones instrumentales, es decir que suelen tomar decisiones considerando las consecuencias y los medios, lo cual los convertiría en menos empáticos. De esta manera, se entiende que la población de sexo masculino conserva mayores características emocionales de empatía a diferencia de las mujeres.

Respecto a las áreas de trabajo, el área administrativa alcanzó un nivel medio con tendencia a bajo de empatía cognitiva y afectiva. En dicha área el mayor número de colaboradores y jefaturas son del sexo femenino, lo cual mantiene una relación directa con lo expuesto anteriormente respecto a la influencia del sexo.

Además de ello, de acuerdo a los baremos propuestos por el instrumento utilizado en la investigación, las puntuaciones obtenidas en dicha área corresponden a percentiles inferiores de 70, por lo cual dichos resultados difieren de lo expuesto por López, et al., (2008), quienes mencionan que los colaboradores pertenecientes a estas áreas de trabajo y las jefaturas, alcanzan un perfil óptimo cuando sus puntuaciones oscilan entre los percentiles 69 y 93, dado que es importante que las personas que desempeñen este tipo de trabajo sean capaces de ponerse en el lugar de sus empleados y comprenderlos para facilitar la comunicación con éstos. Los colaboradores estarían mostrando poca empatía al relacionarse, lo cual es reflejado en sus relaciones interpersonales y en la poca comprensión respecto a situaciones que acontecen en el entorno laboral. Además de ello, dentro de sus actividades laborales perciben poca motivación por parte de sus jefaturas, lo cual es fundamental según Cooper y Sawaf (1998), al referir que las personas sienten que se les aprecia y se les valora cuando tienen contacto con superiores a quienes admiran y respetan.

El área comercial; conformada por colaboradores que mantienen contacto directo con clientes y personas externas a la organización; alcanzó un nivel medio con tendencia

a bajo de empatía cognitiva y afectiva. Dichos resultados podrían deberse a que no suelen mostrarse lo suficientemente empáticos para relacionarse de manera esperada, además de estar expuestos a distintos factores de estrés y cansancio físico por las mismas exigencias de sus puestos de trabajo y de la organización. Para López, et al. (2008), las personas que se desenvuelvan en puestos de atención al público, deben mantener percentiles que oscilen entre 7 a 93, sin embargo en la población de estudio debe aspirarse a alcanzar puntuaciones superiores, dado que se hace referencia a una empresa distribuidora de consumo masivo y el desenvolvimiento debe estar enfocado en niveles altos de empatía, tal cual lo menciona Crespo (2007) al referir que la empatía conlleva a salir del propio yo para sumergirse en el otro, aceptando y respetando las ideas y emociones. De igual forma la empatía está enfocada en comprender lo que compete de manera emocional y cognitiva en los demás y, por ende, Costa (2013) refiere que las gestiones de ventas deben estar orientadas a estrechar lazos emocionales más duraderos con los clientes. Adicional a ello, en dichas áreas la empatía es influenciada por la misma competencia que existe entre compañeros por mantener niveles altos de rendimiento laboral, enfocados en intereses propios.

Al analizar los niveles de empatía cognitiva y afectiva según subdimensiones, se halló que, en la subdimensión de adopción de perspectivas, resaltó el nivel medio con tendencia a bajo, lo que conlleva a entender que los colaboradores son capaces de percibir las diversas situaciones que puedan estar atravesando las personas de su entorno laboral, no obstante, los resultados muestran que existen colaboradores que tienen pensamientos menos flexibles y aun no logran mostrar mayor comprensión hacia los sentimientos del otro. En consecuencia, a ello y citando a Mead (como se citó en Carrasco, 2016) se hace referencia a la subdimensión que visualiza a la empatía como la mejor manifestación de entender a los demás, siendo trascendental para la comprensión de sentimientos ajenos.

En la subdimensión de comprensión emocional, resaltó el nivel medio y a continuación el nivel alto, mostrando así que gran parte de los colaboradores posee facilidad cognitiva para comprender y reconocer los estados emocionales de los demás. En tal sentido, dichos resultados revelan lo fundamental de un ambiente de trabajo empático, aun cuando las actividades laborales se tornen tensas o complejas; todo ello sustentado en lo mencionado por Denzin (como se citó en Ferreira, 2006), quien afirmó que se requiere que una persona se acerque al campo de la experiencia emocional de otra persona para comprender el proceso interno del otro. Además de presentar según López et al., (2008), la capacidad para la lectura emocional ante el comportamiento verbal y no

verbal del otro, generando que se detecte cuando los demás experimentan emociones negativas y positivas. Tales resultados en esta subdimensión, concuerdan con lo presentado por Zerpa y Ramírez (2009) quienes mencionan a la subdimensión de comprensión empática como un factor condicionante para el desarrollo de mayores competencias morales y habilidades para el reconocimiento. Cabe recalcar que en los resultados aparecen colaboradores pertenecientes al nivel extremadamente alto, lo cual implica que dichas personas estarían mostrando una atención excesiva a los estados emocionales ajenos, de manera no saludable.

Respecto a la subdimensión de estrés empático, se obtuvo un porcentaje similar en el nivel bajo y el nivel medio, haciendo referencia a las dificultades para conectar y compartir las emociones negativas de otras personas, tal como indica Fernández, et al., (2008) al describir al estrés empático como una emoción vicaria orientada a uno mismo, es decir, el sufrimiento propio que se genera ante una experiencia emocional ajena. Los resultados obtenidos podrían deberse a que los colaboradores mantienen una motivación egoísta, sin tomar en cuenta que el bienestar propio mejora cuando se ayuda a los demás. Tal y como menciona Fernández, et al. (como se citó en López et al., 2008) las personas que poseen niveles bajos en la subdimensión de comprensión emocional, suelen tener una red social de menor calidad, no se conmueven fácilmente, son poco emotivas y emocionalmente distantes. Adicional a ello, en la organización no se utilizan estrategias motivacionales que fortalezcan el ambiente grato entre los colaboradores, de tal forma que puedan compartir experiencias personales.

En la subdimensión de alegría empática, resaltó el nivel medio con tendencia a bajo, por lo que en la mayoría de colaboradores existe menor tendencia a compartir las emociones positivas de los demás, lo cual, según López, et al. (2008) estaría referido a mostrar menos facilidad para alegrarse de los éxitos de las personas que los rodean. Al igual que en la subdimensión anterior, los resultados obtenidos podrían justificarse por la poca interacción que existe entre la población, el no cultivar amistades que permitan conocer las diversas situaciones que se presentan en sus actividades diarias.

## Conclusiones

La mayoría de los colaboradores presentan un nivel medio con un 52.2%, el nivel bajo estuvo representado por un 33.9%, el nivel alto alcanzó un 11.3% mientras que los niveles extremadamente bajo y extremadamente alto obtuvieron un 1.7% y un 0.9% respectivamente.

En cuanto a los niveles de empatía cognitiva y afectiva según sexo, se encontró que las mujeres alcanzaron el nivel bajo con un 60%, el nivel medio con un 37.8% y sólo 2.2% obtuvo un nivel alto. No se evidenciaron niveles extremadamente alto ni extremadamente bajo. Los varones obtuvieron un 41.4% en el nivel alto, el nivel medio alcanzó un 28.6% sin alejarse del nivel bajo con un 22.9%, los niveles extremadamente bajo y extremadamente alto evidenciaron porcentajes de 1.4% y 5.7% respectivamente.

Según las áreas de trabajo, en el área administrativa el nivel medio estuvo representado por un 61.9%, el nivel bajo alcanzó un 33.3%, mientras que 4.4% mostró un nivel alto. No se evidenciaron niveles extremadamente alto y extremadamente bajo. En el área comercial se halló un 47% para el nivel medio, 34% para el nivel bajo y el nivel alto alcanzó un 15%, los niveles extremadamente bajo y extremadamente alto mostraron un 3% y 1% de forma respectiva.

Según las subdimensiones, adopción de perspectivas, comprensión emocional y alegría empática alcanzaron niveles medios con porcentajes que oscilan entre 43.5% y 47%, mientras que en la subdimensión de estrés empático resaltó el nivel bajo con un 44.3%

### **Recomendaciones**

Realizar talleres de valoración personal en los colaboradores de ambos sexos; donde la población masculina exprese emociones adecuadas hacia el sexo femenino, con la finalidad de que las colaboradoras sientan que su desempeño es valorado y logren aumentar sus competencias laborales.

Fortalecer los niveles de empatía en el área comercial a través de capacitaciones abocadas a la atención al cliente, en donde se expongan las estrategias adecuadas que permitan un mayor acercamiento y comprensión hacia los mismos.

Desarrollar un plan de intervención con sesiones dirigidas a la expresión de emociones, tolerancia, comunicación, motivación laboral, relaciones interpersonales y habilidades sociales, con la finalidad de aumentar los niveles de comprensión emocional y estrés empático en la población de estudio.

Realizar una evaluación de empatía cognitiva y afectiva luego de haber ejecutado el plan de intervención para determinar a través de los resultados, cuales son las temáticas que aún necesitan ser reforzadas.

Ejecutar actividades dinámicas y de recreación, con la finalidad de fortalecer la cultura organizacional de la empresa y los niveles de empatía, de tal forma que los colaboradores sientan mayor integración, conozcan las fortalezas y debilidades que poseen y construyan mejores lazos de amistad que vayan más allá de las actividades laborales.

Ampliar la variable de estudio en el ámbito laboral y a nivel local, tomando en cuenta las variables intervinientes de edad, tiempo laborando en la empresa, tipos de familia, actividades extras a las realizadas en la empresa y si dichos aspectos influyen en el aumento o disminución de la empatía, tanto en puestos administrativos como de atención al cliente. Asimismo, incluir en el estudio el uso de entrevistas y observación para enriquecer el conocimiento sobre la empatía en nuestra localidad.

### Referencias

- Álvarez, S., Portillo, K., Reynoso, E., & Salazar, J. (2015). *Salud Mental en Médicos Residentes. Estudio descriptivo de corte transversal realizado en médicos residentes de las especialidades de Anestesia, Cirugía, Ginecobstetricia, Medicina Interna y Pediatría del Hospital Roosevelt, enero - febrero de 2015.* (Tesis de maestría inédita). Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado de <http://www.repositorio.usac.edu.gt/1779/1/TESIS.pdf>
- Balart, M. (mayo, 2013). La empatía: la clave para conectar con los demás. Recuperado de [http://www.gref.org/nuevo/articulos/art\\_250513.pdf](http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf)
- Bustamante, M., Llorens, S., & Acosta, H. (septiembre, 2014). Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva* 1(1), 7-17. Recuperado de [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2014\\_Bustamante-Llorens-Acosta.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2014_Bustamante-Llorens-Acosta.pdf)
- Briones, K. (2017). *Nivel de empatía cognitiva y afectiva de los empleados de una cuenta en español y los empleados de una cuenta en inglés en la jornada mixta de un centro de llamado de atención al cliente.* (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Briones-Karla.pdf>
- Carrasco, A. (2016). *Propiedades Psicométricas del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva en Docentes de Instituciones Educativas Estatales de la Esperanza.* (Tesis de Pre grado). Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.
- Cooper, R. & Sawaf, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones.* Bogotá: Editorial Norma.
- Crespo, R. (2007). *Aprender a escuchar.* Editorial Lulu. Recuperado de [http://www.aprenderaescuchar.es/imagenes/AprenderaEscuchar\\_Preview.pdf](http://www.aprenderaescuchar.es/imagenes/AprenderaEscuchar_Preview.pdf)
- Costa, W. (junio de 2013). *La inteligencia emocional aplicada a las ventas.* Recuperado de <https://Dialnet-LaInteligenciaEmocionalAplicadaALasVentas-4751139.pdf>
- Gonzales, S. (2011). *Habilidades de comunicación y escucha.* Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=V9phbpwVknQC&printsec=frontcover>

&dq=empat%C3%ADa&hl=es&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=empat%C3%ADa&f=false

- López, B., Fernández, I. & Abad, F. (2008). *Test de Empatía Cognitiva y Afectiva TECA*. Madrid: TEA Ediciones.
- Fernández, I., López, B. & Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24(2). 284-298. Murcia, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pdf>
- Ferreira, I. (2006). *El proceso de comprensión emocional en la construcción de la identidad docente*. (Tesis doctoral). Universidad de Barcelona. Recuperado de [http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/36696/2/IMFM\\_TESIS.pdf](http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/36696/2/IMFM_TESIS.pdf)
- Muñoz, A. & Chaves, L. (2013). La empatía: ¿un concepto unívoco? *I*(16), 123-143, Envigado, Colombia.
- Navarro, G., Maluenda, J. & Varas, M. (2016). *Diferencias en empatía según sexo y área disciplinar en estudiantes universitarios chilenos de la provincia de Concepción, Chile*. Universidad de Concepción – Chile. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/15287/15752>
- Ñahui, J. (2016). *Asociación entre el Síndrome de Burnout y la Empatía en internos de Ciencias de la Salud del Hospital de Vitarte durante el mes de noviembre del año 2016*. (Tesis doctoral). Universidad Ricardo Palma. Perú, Lima. Recuperado de [http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/889/1/%C3%91ahui%20Melgar%20Jonathan%20Luis\\_2017.pdf](http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/889/1/%C3%91ahui%20Melgar%20Jonathan%20Luis_2017.pdf)
- Retuerto, A. (2004). *Diferencias en empatía en función de las variables género y edad*. 22(3), 323-339. Universidad de Valencia. Recuperado de [http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL22\\_3\\_3.pdf](http://copao.cop.es/files/contenidos/VOL22_3_3.pdf)
- Shaw, J. (1991). *Gestión de servicios*. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=fBcY4AWAiyYC&pg=PA102&dq=empatia+en+las+organizaciones&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=empatia%20en%20las%20organizaciones&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fBcY4AWAiyYC&pg=PA102&dq=empatia+en+las+organizaciones&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=empatia%20en%20las%20organizaciones&f=false)

Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial. (Julio, 2012). *Calidad en la atención al cliente*. Lima, Perú. Recuperado de <http://virtual.senati.edu.pe/pub/AAC/AACU2.pdf>

Torres, M. (2014). *Propiedades Psicométricas del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva en la Municipalidad Provincial de Trujillo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo. Trujillo: Perú.

Zerpa, C., & Ramírez, J. (2012). Moralidad, empatía, inteligencia emocional y liderazgo transformacional: un modelo de rutas en estudiantes de posgrados gerenciales en una universidad venezolana. *Artículo de Investigación 9*(1). Universidad Simón Bolívar, Venezuela. Recuperado de <http://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/229/376>

## Apéndice

### Apéndice A

N° \_\_\_\_\_

N° \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

#### Apéndice B

## TECA

 SEXO:  M  F      EDAD:       FECHA:  /  / 

ÁREA DE TRABAJO: \_\_\_\_\_

Las siguientes frases se refieren a sus sentimientos y pensamientos en una variedad de situaciones. Indique como le describe cada situación eligiendo la puntuación de 1 a 5 como se indica a la derecha. Cuando haya elegido su respuesta, rodee con un círculo el número correspondiente. Lee cada frase cuidadosamente antes de responder. Conteste honestamente, con lo que más se identifique, ya que no hay respuesta correcta o incorrecta. No deje ninguna frase sin contestar.

- 1 Totalmente en desacuerdo.  
 2 Algo en desacuerdo.  
 3 Neutro.  
 4 Algo de acuerdo.  
 5 Totalmente de acuerdo.

1	Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de los que me rodean.	1	2	3	4	5
2	Me siento bien si los demás se divierten.	1	2	3	4	5
3	No me pongo triste sólo porque un amigo lo esté.	1	2	3	4	5
4	Si un amigo consigue un trabajo muy deseado, me entusiasmo con él.	1	2	3	4	5
5	Me afectan demasiados los programas de sucesos. (Programas de la vida real, reportajes, documentales, series, telenovelas, películas, Reality Shows, etc.)	1	2	3	4	5
6	Antes de tomar una decisión intento tener en cuenta todos los puntos de vista.	1	2	3	4	5
7	Rara vez reconozco cómo se siente una persona con solo mirarla.	1	2	3	4	5
8	Me afecta poco escuchar desgracias sobre personas desconocidas.	1	2	3	4	5
9	Me hace ilusión ver que un amigo nuevo se encuentra a gusto en nuestro grupo.	1	2	3	4	5
10	Me es difícil entender cómo se siente una persona ante una situación que no he vivido.	1	2	3	4	5
11	Cuando un amigo se ha portado mal conmigo intento entender sus motivos.	1	2	3	4	5
12	Salvo se trate de algo muy grave, me cuesta llorar con lo que les sucede a otros.	1	2	3	4	5
13	Reconozco fácilmente cuando alguien está de mal humor.	1	2	3	4	5
14	No siempre me doy cuenta cuando la persona que tengo a lado se siente mal.	1	2	3	4	5

  
 UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MUGROVEJO  
 COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
 FACULTAD DE MEDICINA

15	Intento ponerme en el lugar de los demás para saber cómo actuaran.	1	2	3	4	5
16	Cuando a alguien le sucede algo bueno siento alegría.	1	2	3	4	5
17	Si tengo una opinión formada no presto mucha atención a los argumentos de los demás.	1	2	3	4	5
18	A veces sufro más con las desgracias de los demás que ellos mismos.	1	2	3	4	5
19	Me siento feliz con solo ver felices a otras personas.	1	2	3	4	5
20	Cuando alguien tiene un problema intento imaginarme como me sentiría si estuviera en su piel.	1	2	3	4	5
21	No siento especial alegría si alguien me cuenta que ha tenido un golpe de suerte.	1	2	3	4	5
22	Cuando veo que alguien recibe un regalo no puedo reprimir una sonrisa.	1	2	3	4	5
23	No puedo evitar llorar con los testimonios de personas desconocidas.	1	2	3	4	5
24	Cuando conozco gente nueva me doy cuenta de la impresión que se han llevado de mí.	1	2	3	4	5
25	Cuando mis amigos me cuentan que les va bien, no le doy mucha importancia.	1	2	3	4	5
26	Encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otras personas.	1	2	3	4	5
27	Entender cómo se siente otra persona es algo muy fácil para mí.	1	2	3	4	5
28	No soy de esas personas que se deprimen con los problemas ajenos.	1	2	3	4	5
29	Intento comprender mejor a mis amigos mirando las situaciones desde su perspectiva.	1	2	3	4	5
30	Me considero una persona fría porque no me conmuevo fácilmente.	1	2	3	4	5
31	Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mi están especialmente contentas sin que me hayan contado el motivo.	1	2	3	4	5
32	Me resulta difícil ponerme en el lugar de personas con las que no estoy de acuerdo.	1	2	3	4	5
33	Me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos.	1	2	3	4	5

  
 UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MUGROVEJO  
 COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
 FACULTAD DE MEDICINA

## Apéndice B



CONSEJO DE FACULTAD  
RESOLUCIÓN N° 497-2017-USAT-FMED  
Chiclayo, 11 de setiembre de 2017

Vista la solicitud N° 142562 de fecha 11 de setiembre de 2017 que adjunta el documento de aprobación emitido por el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina del Proyecto de Investigación de las estudiantes Alvarado Goicochea Miluska Solange y Ramos Diez Gianella Karla, de la Escuela de Psicología.

CONSIDERANDO:

Que esta investigación forma parte de las áreas y líneas de investigación de la Escuela de Psicología.

Que el proyecto de Investigación denominado: Empatía cognitiva y afectiva en colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo, durante agosto a diciembre, 2017, fue aprobado por el Comité Metodológico de la Escuela de Psicología y el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar aprobado el Proyecto de Investigación para continuar con el proceso de recolección de datos y finalización del mismo.

Artículo 2°.- Disponer que las estudiantes gestionen ante las instituciones pertinentes las facilidades para la recolección de información.

Regístrese, comuníquese y archívese.



SECRETARÍA ACADÉMICA  
FACULTAD DE MEDICINA

Msc. Bgo. Antero Enrique Yacarini Martínez  
Secretario Académico  
Facultad de Medicina



FACULTAD DE MEDICINA

Méd. Jorge Luis Limo Liza  
Decano (e)  
Facultad de Medicina

## Apéndice C

### Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Investigadores : Alvarado Goicochea Miluska y Ramos Diez Gianella  
 Título: Empatía cognitiva y afectiva en colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo, durante agosto a diciembre, 2017.

Se le invita a participar en un estudio que se está realizando con la finalidad de determinar el nivel de Empatía cognitiva y afectiva en los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes de la ciudad de Chiclayo.

La empatía es el conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar del otro y respuestas afectivas y no afectivas.

#### Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario que dura 15 minutos aproximadamente.

#### Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

#### Beneficios:

Usted se beneficiará con una evaluación psicológica para determinar su nivel de empatía cognitiva y afectiva. Y si usted lo desea se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtenga en el test, a través del correo electrónico o acercándose a la oficina de psicología, solicitando una entrevista con las evaluadoras.

#### Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

#### Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de esta investigación son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Los resultados serán enviados a la jefa de recursos humanos y a los jefes de cada área de dicha institución de manera general, para los fines que ellos crean conveniente.

#### Uso de la información:

La información una vez procesada será eliminada.

#### Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio.

Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 606200 anexo 2271.

#### CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

#### Participante

Nombre:

DNI:

#### Investigadoras

Nombre: Alvarado Goicochea Miluska  
 DNI: 48278755

Nombre: Gianella Ramos Diez  
 DNI: 77295748

  
 UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO  
 COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
 FACULTAD DE MEDICINA

## Apéndice D

**Validez y Confiabilidad del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva****1. Validez de constructo****1.1 Análisis ítem - test**

El cálculo de la validez de constructo del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva, aplicada a 30 colaboradores de la ciudad de Chiclayo, se llevó a cabo a través del cálculo de los índices de validez (correlación ítem - test), utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, a un nivel de confianza de 0,05; tal como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2

*Análisis Ítem - Test del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva.*

<b>Ítem</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
1	0,226	0,220
2	0,368*	0,042
3	0,351	0,053
4	0,600**	0,000
5	0,373*	0,039
6	0,378*	0,036
7	0,082	0,663
8	0,266	0,148
9	0,574**	0,001
10	0,354	0,051
11	0,253	0,170
12	0,269	0,143
13	0,146	0,435
14	0,194	0,295
15	0,265	0,150
16	0,583**	0,001
17	0,267	0,147
18	0,433*	0,015
19	0,462**	0,009
20	0,458	0,010
21	0,055	0,771
22	0,109	0,561
23	0,323	0,076
24	0,365*	0,043
25	0,210	0,257
26	0,016	0,933
27	0,238	0,198
28	0,501**	0,004
29	0,360*	0,047
30	0,122	0,512
31	0,453*	0,011
32	0,079	0,674
33	0,155	0,404

\*\*p&lt;0,01

\*p&lt;0,05

## **2. Confiabilidad de consistencia interna**

La evaluación de la consistencia interna del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva, aplicada a 30 colaboradores de la ciudad de Chiclayo, se llevó a cabo mediante el coeficiente de confiabilidad de alfa de Cronbach, obteniendo un nivel de confiabilidad alta 0,70.