



## Artículo original

### Capacidad empática en agentes educativos de Hogares de niños sin amparo familiar

### Empathic capacity in educational agents of Homes for children without family protection

Lazareyis Matos Matos<sup>1</sup>

E-mail: [lazareyi@uniss.edu.cu](mailto:lazareyi@uniss.edu.cu)

 <https://orcid.org/0009-0002-2010-5478>

Mairelis Martínez Barreto<sup>1</sup>

E-mail: [mairelismartinez@gmail.com](mailto:mairelismartinez@gmail.com)

 <https://orcid.org/0000-0003-3132-9493>

Zuleica Izquierdo Portal<sup>1</sup>

E-mail: [Zuleica@uniss.edu.cu](mailto:Zuleica@uniss.edu.cu)

 <https://orcid.org/0000-0002-1183-3230>

<sup>1</sup> Universidad de Sancti Spíritus “José Martí Pérez”. Sancti Spíritus, Cuba.

---

#### ¿Cómo citar este artículo? (APA, Séptima edición)

Matos Matos, L., Martínez Barreto, M. e Izquierdo Portal, Z. (2024). Capacidad empática en agentes educativos de Hogares de niños sin amparo familiar. *Pedagogía y Sociedad*, 28 (72), e1841. <https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/article/view/1841>

---

#### RESUMEN

**Introducción:** La empatía es la capacidad de entender y compartir los sentimientos de los demás, un factor primordial en el desarrollo de las relaciones interpersonales a todo nivel, con una sensación de apoyo y entendimiento a la persona.

**Objetivo:** Proponer un conjunto de actividades psicoeducativas para desarrollar la capacidad empática de los agentes educativos del hogar de niños sin amparo familiar, ubicado en el municipio Cabaiguán, Sancti Spíritus, Cuba.

**Métodos:** Se aplicaron métodos y técnicas del nivel teórico, empírico y estadístico-matemático, sustentados desde una concepción dialéctico-materialista.

**Resultados:** Los resultados alcanzados demuestran la existencia de dificultades por parte de los agentes educativos en la comprensión de estados emocionales, en la escucha activa y una escasa capacitación sobre la empatía.

**Conclusiones:** La empatía es una capacidad fundamental para todos los actores educativos en los diversos entornos en los que trabajan. Su conocimiento y aplicación es especialmente relevante para quienes laboran en Hogares de niños sin amparo familiar, pues estos infantes a menudo enfrentan problemas emocionales. Sin embargo, se observa con frecuencia que hay dificultades en la aplicación efectiva de esta capacidad.

**Palabras clave:** agentes educativos; capacidad; empatía; familia; niño abandonado; orfanato

## **ABSTRACT**

**Introduction:** Empathy is the ability to understand and share the feelings of others, a primary factor in the development of interpersonal relationships at all levels, with a sense of support and understanding of the person.

**Objective:** To propose a set of psychoeducational activities to develop the empathic capacity of the educational agents of the Home for children without family protection, located in the municipality of Cabaiguán, Sancti Spíritus, Cuba.

**Methods:** Various methods and techniques were applied at the theoretical, empirical and statistical-mathematical levels, based on a dialectical-materialist conception.

**Results:** The results show the existence of difficulties on the part of the educational agents in understanding emotional states, in active listening and poor training in empathy.

**Conclusion:** Empathy is a fundamental capacity for all educational actors in the various environments in which they work. This is especially relevant for those who work in Homes for children without family protection, as these infants often face emotional problems. However, it is often noted that there are difficulties in the effective implementation of this capacity.

**Keywords:** abandoned children; ability; educational agents; empathy; family; residential child care

## Introducción

La empatía es un factor fundamental para el desarrollo de relaciones interpersonales sólidas en todos los ámbitos. No se limita a un simple interés personal, sino que implica comprender y compartir los sentimientos, problemas, logros, ilusiones y todo el mundo interior de otra persona. Esto crea una sensación de apoyo y entendimiento, que va más allá de cualquier beneficio personal que se pueda obtener al interactuar con alguien. La empatía, como base de una comunicación efectiva es una habilidad social básica para el desarrollo humano. Permite que las personas comprendan el mundo íntimo de los demás a través de sus emociones, lo que facilita la conexión y el entendimiento mutuo (Vital Vaquier et al., 2020).

Ha sido estudiada, desde varias corrientes, campos y disciplinas como son: la Psicología, Neurociencia, Sociología, Antropología y Educación, entre otros.

Una de estas corrientes es la inteligencia emocional, donde adquiere una importancia relevante para el desarrollo interpersonal de todo individuo y es que, la humanidad necesita, depende y requiere en su diario vivir como un elemento fundamental, las relaciones interpersonales, pues mediante la comunicación empática, se alcanza la plenitud y esencia como persona.

En la educación actual “la empatía surge como un componente poderoso para la comprensión y el éxito en el proceso educativo” (Rodríguez-Saltos et al., 2020, p. 26), esto es evidente, tanto en el aula como en otros espacios educativos de convivencia.

Según Rivero-Guzmán (2019) la empatía es:

La capacidad de captar lo que otro piensa y necesita y la conexión sincera con su sentir como si fuera propio –a pesar de que no sea lo

mismo que uno pensaría o sentiría en la misma situación– sintiendo a la vez el deseo de consolar y de ayudar. Significa ir más allá de la focalización con uno mismo, significa salir del propio yo para abrirse a los demás. Esta capacidad predispone no solo a sentir el sufrimiento sino a compartir también la dicha y a participar de la alegría de otra persona. (párr. 5)

Dentro de los campos de acción de mayor estudio sobre la empatía están las escuelas y sus diferentes niveles educativos; sin embargo, en otros contextos como los Hogares de niños sin amparo familiar son escasos los estudios, por lo que existe una limitación en los referentes teórico-metodológicos del estudio de la empatía.

También se encuentran dificultades en la práctica, principal motivo para realizar esta investigación, la cual surge a partir de la observación de un fenómeno que ocurre en los Hogares de niños sin amparo familiar y es la alta demanda a la que se enfrentan sus trabajadores, que deben dar respuestas diariamente de manera saludable y cuidadosa, pues se trata de la atención a niños con necesidades especiales: demandas de orden organizativo, limpieza, convivencia, alimentación; también de orden emocional como sus necesidades y carencias afectivas, de atención individualizada, que les permita a los agentes atender de manera empática, aquellas heridas provocadas por el abandono, que son muy difíciles de curar.

En este sentido hay deficiencias en las cuales es preciso trabajar, además, carencias en la preparación a los agentes en este tema, dificultades en la tolerancia por parte del personal educativo ante algunos comportamientos de los menores y dificultades en la comunicación empática. Lo antes expuesto permitió trazar el siguiente objetivo: Proponer actividades psicoeducativas dirigidas a los agentes educativos del hogar de niños sin amparo familiar del municipio de Cabaiguán de la provincia Sancti Spíritus.

### **Marco teórico o referentes conceptuales**

La empatía ha sido considerada como la habilidad para entender y compartir los estados emocionales de las otras personas y responder a ellos

adecuadamente. Supone comprensión profunda, intelectual y emocional de la situación vital del otro (Choque Yupanqui, 2021).

Al indagar en el origen y raíz de la empatía se encontraron estudios que señalan que el término deriva de:

La misma raíz griega  $\alpha\theta\epsilon\upsilon\nu$  epathón, sentir, y el prefijo  $\epsilon\nu$ , preposición inseparable que significa dentro. En el mismo orden, proviene de la raíz latina pati y el prefijo in... podemos afirmar que, etimológicamente, a diferencia de “sim-patía”, que es sentir con, consentir, la empatía es sentir-en, sentir desde dentro. (Repeto Talavera, 1977, p. 31, como se citó en Choque Yupanqui, 2021, p.11)

Desde su introducción en la Psicología a principios del siglo XX, el término “empatía” ha ganado un lugar destacado en diferentes áreas de esta ciencia. Esta expansión ha llevado a la creación de numerosas teorías y categorías que intentan explicar su funcionamiento y describir sus componentes. Sin embargo, a pesar de su amplio uso, la definición de empatía aún no está completamente consensuada, lo que genera un vacío conceptual en su estudio.

Diferentes autores presentan distintas concepciones y esta multiplicidad se transforma en una dificultad cuando surge la necesidad de investigar el concepto en forma precisa.

La empatía ha sido un constructo teórico trabajado desde corrientes muy diversas. A lo largo de la historia, ha existido un fuerte debate teórico sobre su naturaleza. En principio, tras la pregunta de si era un fenómeno cognitivo o emocional, lo cual parece superarse tras el enfoque integrador de Davis (1980, 1983), quien plantea que tanto los aspectos cognitivos como emocionales son parte del mismo fenómeno. (como se citó en Muñoz Zapata y Chaves Castaño, 2013, p. 123)

Aunque en más recientes estudios, persisten diferencias, dependiendo de la corriente que lo defina “desde la mirada de biólogos, educadores, psicólogos, neurólogos, entre otros” Muñoz Zapata y Chaves Castaño, 2013, p. 123).

Carl Rogers, Padre de la Psicología existencial humanista, desarrolló una profunda interacción con sentimientos y emociones a través de la empatía un

proceso que incluyó la puesta en marcha de la valoración positiva e incondicional y la autenticidad (como se citó en Riveros Aedo, 2014).

Por su parte Freud, la define como “el mecanismo por medio del cual somos capaces de comprender las circunstancias de otra vida mental” (como se citó en Contreras et al., 2015, p. 126). Sin embargo, la definición psicoanalítica clásica es la que ofrece Fenichel, quien considera que: “la empatía consiste en dos actos: una identificación con la otra persona y, posteriormente, la conciencia de los propios sentimientos después de la identificación, que conduce a la conciencia de los sentimientos del objeto” (como se citó en Coronado Mayen, 2018, p. 13).

Goleman (1995), psicólogo y periodista científico, ha realizado importantes contribuciones en el campo de la inteligencia emocional y la empatía. En su libro “Inteligencia Emocional”, destaca la importancia de la empatía para las relaciones humanas y el bienestar emocional.

Según Salovey, como se citó en Goleman (1995), la Inteligencia Emocional (IE): “abarca cinco competencias principales: el conocimiento de las propias emociones, la capacidad de controlar las emociones, la capacidad de motivarse a uno mismo, el reconocimiento de las emociones ajenas y el control de las relaciones” (p. 54).

En su obra, argumenta que la empatía juega un papel fundamental en el desarrollo de habilidades sociales, la resolución de conflictos y la construcción de relaciones saludables. Goleman (1995), distingue entre dos tipos de empatía: la emocional y la cognitiva. La empatía emocional se refiere a experimentar de forma empática las emociones de los demás, sincronizando las propias respuestas emocionales con las de otros. Por otro lado, la empatía cognitiva implica comprender y tomar perspectiva de los sentimientos y pensamientos de los demás.

En el libro “Emociones y sentimientos en el acogimiento familiar” de José Daniel Fierro Arias (2019) se afirma que:

La empatía es la capacidad para percibir las necesidades del otro y sintonizar con él. Se encuentra en estrecha relación con la vinculación afectiva. Los padres deben sintonizar con el mundo interno de los hijos,

reconociendo las manifestaciones emocionales y gestuales así como sus necesidades. Las habilidades parentales hacen referencia a la plasticidad de los progenitores y/o padres. Esta plasticidad les permite dar respuestas adecuadas y, al mismo tiempo, adaptar estas respuestas a las diferentes etapas del desarrollo. (p. 23)

Aspecto importante dentro de la empatía es la comunicación empática. Sobre esta González-Beade, 2023, opina que:

(...) entre las habilidades más importantes se encuentran la capacidad de expresarse con claridad y eficacia a través del lenguaje hablado, la capacidad de comunicarse a través de gestos, expresiones faciales, posturas y otros medios no verbales, la capacidad de escuchar atenta y completamente, de responder a la información recibida. Así como el brindar respuestas apropiadas, mediante el desarrollo de la capacidad de empatizar con sus emociones y perspectivas de manera clara y efectiva a través de la escritura, (...). (pp. 4-5)

Este constructo teórico es abordado desde ciencias de la educación, por los muchos beneficios que le aporta en los diferentes contextos educativos, como los Hogares de niños sin amparo familiar, debido a su sensibilidad y vulnerabilidad. Estas instituciones son centros de asistencia social encargados de proteger a la infancia vulnerada cuando su familia de origen no puede cumplir con sus funciones ni asegurar la salud física y psicológica de sus niños (Fernández Pacheco, 2022).

Por consiguiente, proporcionar tales escenarios de vida, homogéneos a los de un hogar, supone, ante todo, el intento de que cada uno de los menores acogidos logre vivenciar y participar de aquellas experiencias normales y esperadas para los niños de su edad, que establezcan relaciones satisfactorias con coetáneos y adultos y se generen sentimientos de pertenencia y cohesión a este nuevo grupo que deviene de alguna manera en “su nueva familia”.

Los Hogares cuentan con una estructura organizativa formal, que incluye un director, subdirector administrativo, asistentes, trabajador social y psicólogo, además del personal encargado de la elaboración de los alimentos y los profesionales de la salud para atender cualquier cuestión médica. Cada uno de

estos puestos, cuenta con tareas y funciones específicas, que delimitan sus responsabilidades ante el proceso de cuidado y atención a los menores acogidos. No obstante, las propias dinámicas cotidianas requieren de la participación activa de todos los trabajadores, para garantizar un régimen de vida adecuado, basado en el aseguramiento de sus derechos.

Los educadores cumplen un rol fundamental en los procesos de formación en los estudiantes más pequeños y aún en los que se encuentran en proceso de cambio, su participación es la clave en el desarrollo y entrenamiento de la capacidad empática (Palomera et al., 2019). La proximidad o alejamiento empático puede dotar o no al estudiante de un modelo que promueva las relaciones con empatía.

El docente, en el quehacer de su labor formativa, servirá como guía para que los niños comprendan su relación con el mundo y con los otros, facilitará la conexión con sus pares y el entrenamiento en el interés por las emociones ajenas. (Núñez, 2021, p.17)

La labor de los agentes educativos en estas instituciones que acogen a niños sin amparo familiar, suele centrarse en el cumplimiento de normas de convivencia y la satisfacción de necesidades básicas como higiene, alimentación y cuidado. Sin embargo, las necesidades emocionales y las carencias afectivas de los menores, a menudo quedan relegadas a segundo plano. Esto representa una nueva y compleja etapa para los niños. Separados de su hogar, padres y familia biológica, se enfrentan al reto de convivir con personas desconocidas en un entorno extraño para ellos, lo que demanda un enfoque especial de su bienestar emocional.

En esos procesos de formación, estos agentes educativos, deben estar preparados, porque además se enfrentan a diferentes demandas de atención, diferentes etapas del desarrollo, conflictos, trastornos, historias de vida difíciles y tristes, tienen que asesorar, apoyar los ambientes educativos y en la convivencia. Estos fenómenos a los cuáles se enfrentan diariamente, pueden ser muy complejos, por lo cual requieren de una conceptualización empática para ser entendidos y lograr maneras adecuadas y saludables de responder,



pues son disímiles los trastornos emocionales, de conducta y del desarrollo que experimentan los niños institucionalizados.

Muchos son los beneficios que aporta al agente educativo con la puesta en práctica de la empatía en su labor diaria, al ser precursora de las relaciones sociales e interpersonales, juega un rol importante en el desarrollo de la personalidad, desde los primeros años de vida hasta su desarrollo final, como lo demuestran algunos estudios como el de Garaigordobil y Maganto (2011).

Müller y Gaete (2024) plantean, que cuanto mayor sea el vínculo y más fuerte la empatía entre el agente educativo y el niño, más posibilidades habrá de que pueda identificarse con otras personas fuera de su primer círculo de relaciones.

Rodríguez-Saltos et al. (2020), refieren que el ser humano, es un ser social por naturaleza, todo el desarrollo de la especie está basado en la sociedad, las relaciones sociales y las respuestas de estas hacia nosotros; de aquí nace nuestro desarrollo, que da respuestas apropiadas y oportunas a las distintas situaciones dentro de la convivencia. La conducta pro social de la empatía hace que sea un eslabón indispensable para los humanos, pues con una buena capacidad de empatía el desarrollo interpersonal será positivo y replicativo para futuras generaciones.

Estudios realizados en la Universidad de Navarra muestran la importancia de la empatía en la educación y cómo esta potencia la inteligencia emocional. Un agente educativo con una adecuada capacidad de empatía tiene resultados mucho más prometedores en sus educandos, frente a los que tienen una baja capacidad de empatía. La empatía va de la mano con la capacidad de adaptación y de desarrollo interpersonal, esta a su vez con la buena respuesta en el ámbito educativo y además en las relaciones con similares en centros educativos (Gorostiaga Manterola et al., 2014).

“La investigación realizada por Rodríguez y Miguel da Silva, 2012, pone de manifiesto la importancia del fomento de la empatía en cuanto factor de protección del desarrollo infantil. (...)” (Como se citó en Vital Vaquier et al., 2020p. 4).

En resumen, se enfatiza que el despliegue de habilidades socioemocionales, como la empatía, desde la educación infantil, promueve la resiliencia y el

establecimiento de relaciones interpersonales más saludables en la escuela y en los demás escenarios en los que los niños se desenvuelven. Desde luego, en toda relación educativa la empatía asume un papel relevante, por ser factor decisivo en el encuentro interpersonal y dimensión facilitadora de la mejora de la personalidad.

Como afirman Pavarini y de Hollanda Souza (2010), la empatía puede considerarse como una “habilidad evolutivamente relevante y esencial para el mantenimiento de las comunidades humanas” (p. 615). Entre otros aspectos, la falta de capacidad empática está relacionada con actos antisociales graves, conductas de abuso, la ausencia de sentimientos de culpabilidad y con la indiferencia ante actos violentos cometidos hacia otras personas.

Hay docentes que problematizan innecesariamente a los alumnos, dando a entender que no tienen posibilidad de mejorar o que han cometido una falta tan grave que no hay expectativa de solución. Desde esta perspectiva, se han de evitar los juicios negativos que puedan impedir o frenar el desarrollo personal, sin que ello suponga, claro está, aceptación de todas las conductas.

### **Metodología empleada**

Con la intención de obtener datos reales, que permitan comprender el fenómeno de la empatía, en el presente artículo se optó por una investigación de corte cualitativo.

Como diseño básico de investigación se utiliza el fenomenológico, el cual consiste en explorar en la conciencia de la persona, es decir, entender la esencia misma, el modo de percibir la vida a través de experiencias (Hernández Sampieri et al., 2014).

En cuanto al tipo de estudio se emplea el descriptivo; el cual proporciona información para efectuar estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados.

En el estudio se seleccionó una muestra no probabilística de casos-tipos; las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Quedó conformada por 16 agentes educativos, de ellos: 1 directora, 1 subdirectora, 1 administradora, 4

enfermeras, 5 auxiliares educativas, 1 trabajadora social, 2 auxiliares generales de servicio, cocinera, 1 mantenimiento.

Se emplearon diferentes métodos de los niveles:

Nivel teórico:

Análisis-Síntesis: Se realizó el estudio de los fundamentos teóricos existentes sobre la empatía, su desarrollo a través de la historia y su importancia en ámbito educativo.

Inducción-Deducción: Se analizó la necesidad de desarrollar la capacidad empática en los agentes educativos de los Hogares de niños sin amparo familiar para un mejor desempeño de sus funciones.

Modelación: Cuando se creó un sistema de actividades psicoeducativas para desarrollar la capacidad empática de los agentes educativos de los Hogares de niños sin amparo familiar para un mejor desempeño de sus funciones.

Del nivel empírico:

Observación natural: Se realizó para registrar información acerca de las características de los agentes, su actitud ante la entrevista y las particularidades del ambiente físico y social de la institución.

Entrevista semiestructurada: Se entrevistaron a todos los agentes educativos (16) con el objetivo de recoger información sobre diferentes indicadores trazados en la investigación.

Entrevista grupal: El objetivo principal de esta técnica fue identificar los conocimientos que los agentes educativos poseen sobre empatía.

Se utilizó el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) de los autores López-Pérez et al. (2008), con el objetivo de diagnosticar la percepción que tienen los sujetos acerca de los sentimientos del otro, como aspecto importante para garantizar una relación empática y permitir posibles respuestas facilitadoras en la relación interpersonal.

## **Resultados y Discusión**

La aplicación de instrumentos y técnicas aplicadas evidenciaron las siguientes regularidades:

✓ Los agentes educativos logran reconocer estados emocionales, aunque presentan dificultad en la comprensión de ellos.

- ✓ Se evidenció un escaso conocimiento y necesidad de aprendizaje y capacitación sobre la categoría empatía en los agentes educativos.
- ✓ No poseen una idea clara sobre las características que poseen las personas empáticas, ni los beneficios de la práctica de la empatía en la realización de sus funciones.
- ✓ La directora y subdirectora del centro poseen conocimientos suficientes acerca de la empatía y reconocen la importancia de potenciar la empatía en los agentes educativos de su centro laboral.
- ✓ La mitad de los agentes analizados tiene interés por saber del tema, mientras que el resto no.
- ✓ Los agentes educativos manifiestan buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y los niños del hogar, como aspecto a mejorar, mencionan: dedicar más tiempo a conversar con los niños de sus conflictos personales y estar más disponibles para su atención.
- ✓ Existen dificultades en la escucha activa, no siempre prestan la atención o interés necesario, frente a lo que el otro está expresando.
- ✓ La mayoría de los agentes educativos comparten emociones positivas y negativas de los demás, logran conectar con los sentimientos de otros.
- ✓ Muestran limitado desarrollo en las habilidades de autoconocimiento, no perciben la importancia de poner en práctica esta habilidad y su principal barrera es el tiempo y la baja percepción que tienen sobre la importancia de esta habilidad.
- ✓ Refieren tener dificultades para interpretar adecuadamente los comportamientos no verbales de los demás.
- ✓ Necesitan valorar los problemas y las crisis como oportunidades para el crecimiento personal y entender las causas de las propias emociones para poder gestionarlas.

Como aspectos positivos se pueden mencionar que:

- ✓ Exteriorizan comportamientos de ayuda a compañeros que lo necesiten cuando tienen una situación de enfermedad, entre otros. Muestran cooperación a la hora de realizar actividades entre compañeros y con los niños.

✓ Se constató la presencia de los siguientes rasgos empáticos en los agentes educativos: amabilidad, afecto, cariño, comprensión, comunicación, sensibilidad. Deben ser potenciadas la tolerancia, la paciencia, disponibilidad, la capacidad de autoanálisis y asertividad.

A partir de los resultados obtenidos se diseña la propuesta de actividades psicoeducativas. Estas se caracterizan por ser objetivas, flexibles, lúdicas y con un carácter comunicativo, en respuesta a los objetivos planteados.

Se planificaron teniendo en cuenta el diagnóstico realizado a la muestra. Se estructuran de la forma siguiente: título, objetivo, participantes, materiales o medios necesarios, responsables, local, tiempo de duración y los momentos fundamentales de toda actividad: introducción, desarrollo y conclusiones.

Título: “En tus zapatos”

Objetivo: Comprender las vivencias de los niños a través de la imaginación, para lograr un cambio de perspectiva, acciones empáticas y gestión de conflictos.

Participantes: Agentes educativos de los Hogares de niños sin amparo familiar.

Materiales necesarios: Hojas blancas, lápices, bolígrafo o lapicero.

Responsable: El psicólogo educativo.

Introducción

Para resolver los conflictos es importante entender las necesidades y sentimientos de la persona con la que tenemos el conflicto. Se entrenarán para eso. Para iniciar la actividad se les pide probarse unos zapatos que el responsable de la actividad les traerá. Son muy grandes, están sucios y rotos. Cada agente se los probará y caminará un tramo pequeño con ellos. Luego se les preguntará como se sintieron con ellos y por qué.

Desarrollo

Luego de unos minutos para organizar ideas, se les invitará a pensar cómo se sentirán los niños acogidos en el hogar con esos zapatos así de grandes, sucios y rotos (Haciendo una comparación con las tristes historias de vida, el dolor y trauma que han vivenciado los menores).

El psicólogo educativo les pide:

- Ejemplificar conflictos que han vivido con algunos de los niños del hogar (Sin mencionar nombres).
  - Pensar en uno de los niños del hogar que más les resulte difícil aceptar y educar. Ese niño que en muchas ocasiones les genera conflictos y no saben manejar (sin mencionar nombre).
  - ¿Conoces su historia de vida?
  - ¿Cuáles son las razones por las que consideras que actúa de esa manera?
  - ¿Cuáles crees que serán sus necesidades? (Escribirlas).
  - Toma un momento para pensar en él, en su historia de vida e intenta por unos minutos pensar en todo lo que ha vivido, imaginando que esos zapatos grandes, sucios y rotos que al inicio de la actividad te pusiste él los lleva puestos (comparándolo con sus experiencias de vida) ¿Qué sentimientos logras experimentar o imaginar?
  - Escribe algunas acciones que pudieras hacer para ayudarlo y así empatizar con él. Se invita a compartir las respuestas en el grupo, pero sin mencionar ningún nombre y se anima a meditar en esas respuestas y valorar la posibilidad de comprometerse a apoyar a esos menores poniendo en práctica esas acciones.
- Conclusiones: Para concluir la actividad se utiliza la dinámica “La palabra”, donde se pedirá a cada agente que piense y diga en una palabra lo que ha significado la sesión.

#### Actividad #2

Título: “El cuestionario”

Objetivo: Identificar fortalezas y debilidades (habilidades de autoconocimiento) en la personalidad de los agentes educativos de los Hogares de niños sin amparo familiar.

Responsable: Psicólogo educativo.

Participantes: Agentes educativos de los Hogares de niños sin amparo familiar.

Materiales necesarios: Hojas blancas, bolígrafos o lápices.

Local: Un salón del Hogar.

Tiempo de duración: De 45 a 60 minutos.

Introducción: Para iniciar la actividad se realizará la dinámica: “Si yo fuera”. Se le pide a cada participante que complete oraciones de este tipo con algunas palabras que tengan en mente.

- Si yo fuera un árbol sería..... porque.....
- Si yo fuera una parte de la geografía (río, montaña, bosque, etc.) sería..... porque.....
- Si yo fuera una máquina sería..... porque.....
- Si yo fuera un estado climático (lluvioso, nublado, soleado, ventoso, etc.) sería..... porque.....
- Si yo fuera un animal sería..... porque.....
- Si yo fuera un auto sería..... porque.....
- Si yo fuera perfume sería..... porque.....
- Si yo fuera fruta sería..... porque.....
- Si yo fuera color sería..... porque.....
- Si yo fuera material sería..... porque.....
- Si yo fuera una estación del clima sería..... porque.....

Se explica que algunas de estas frases o comparaciones están relacionadas con características de nuestra personalidad. Con esta dinámica se da paso al desarrollo de la actividad explicando el objetivo que se persigue.

#### Desarrollo

En un primer momento el Psicólogo educativo explica en qué consiste la actividad. El cuestionario, es un recurso para trabajar el autoconocimiento, el que sirve de base para promover la reflexión. Las preguntas están planteadas “en general” y el tipo de respuesta es cuantitativo. Sin embargo, se puede utilizar el contenido de cada ítem, como punto de partida, para hacer un análisis cualitativo personalizado. Resulta útil, para hacer autovaloraciones periódicas de los avances que se alcanza en el proceso de desarrollo de la habilidad de autoconocimiento. Finalmente, se puede pedir a una persona significativa que lo conteste y valorar el grado de acuerdo que hay entre los dos, en un segundo momento el Psicólogo educativo explica las indicaciones para responder el cuestionario (tabla 1).

¿Cómo responder el cuestionario?

El grado en que tienes la habilidad se entiende como un continuo que va de 1 (casi nada) a 10 (dominio completo).

Por ejemplo, un 10 en autoconocimiento supone que te conoces a ti mismo el 100%.

Identificar: implica ser consciente de (por ejemplo, una emoción negativa hacia tu padre).

Asumir: significa que eres consciente de (por ejemplo, la emoción negativa hacia tu padre) y además aceptas esta emoción como legítima. Es decir, no te sientes muy mal, ni te culpabilizas, castigas o torturas en exceso por tenerla.

Gestionar: implica que has identificado y asumido (por ejemplo, la emoción negativa hacia tu padre) y, además, haces un trabajo personal para entender las causas que te generan esta emoción y, en la medida de lo posible, intentas controlarla o modificarla. Cabe señalar que gestionar no implica solucionar, sino afrontar de manera adaptativa. Es necesario aceptar nuestro techo como personas y como especie.

**Tabla 1.** *Habilidades de autoconocimiento*

<b>Habilidades de autoconocimiento</b>	<b>¿En qué grado tienes la habilidad? (Valorar del 1 al 10) 1=casi nada 5=punto medio 10=dominio completo</b>	<b>¿Con qué frecuencia utilizas la habilidad en la vida cotidiana? (Valorar del 1 al 10) 1=casi nunca 5=el 50% de las veces en que es posible hacerlo 10=siempre</b>
Mantener el autocontrol emocional en situaciones de estrés		
Hacer introspección		
Identificar las propias limitaciones personales		
Gestionar los errores y aprender de ellos		
Mantener una actitud positiva ante los problemas o dificultades. Identificar y asumir las fortalezas personales		



Entender las causas de las propias emociones.		
Expresar emociones personales tanto positivas como negativas		
Saber confortar a otras personas cuando expresan emociones dolorosas o problemas graves		
Mantener una actitud abierta y receptiva (no defensiva) ante las críticas, reticencias o quejas de los demás		
Saber escuchar a las otras personas		
Interpretar adecuadamente los comportamientos no verbales de los demás		
Valorar los problemas y las crisis como oportunidades para el crecimiento personal		
Actuar de forma asertiva para expresar desacuerdo, hacer una crítica, etc.		
Mostrar agradecimiento		
Capacidad para perdonar		

Cada agente educativo responderá el cuestionario, reflexionando en sus fortalezas y debilidades.

#### Conclusiones

Se concluye con la dinámica “El árbol”: Se les entrega un árbol de papel, lápiz, frutas de papel y pegamento. Se les orienta anotar en las pequeñas frutas de papel algunos rasgos o características que deben mejorar para ser personas más empáticas y pegarlas en el árbol. Se les anima a compartir algunas de esas debilidades detectadas y en qué medida les ha ayudado a realizar una introspección.

### Actividad # 3

Título: “Te escucho”

Objetivo: Potenciar la capacidad de escucha activa.

Responsable: Psicólogo educativo.

Participantes: Agentes educativos. Materiales necesarios: cartel con frase a interpretar.

Local: Patio del Hogar.

Tiempo de duración: 45 minutos.

Introducción: Para dar introducción a la actividad se realiza la dinámica “El teléfono enredado”. Se le dice una frase en el oído a un integrante del grupo de manera muy rápida y este mensaje será entregado a todos los integrantes del equipo hasta el último, luego se analizará el mensaje final, generalmente este ha cambiado. Se analiza que no se ha escuchado activamente, por esa razón el mensaje no se ha escuchado correctamente.

#### Desarrollo

Se presenta a los agentes educativos un cartel con la siguiente frase a interpretar: “Para poder desarrollar plenamente nuestra empatía, tenemos que aprender a escuchar activamente y a comprender más allá de las palabras” (Fernández Pacheco, 2022).

Se procede a la interpretación conjunta de esta frase. Donde debe evidenciarse la importancia de la escucha para ser empáticos.

Posteriormente se forman parejas y se sitúan en dos filas paralelas, de tal forma que cada miembro de la pareja quede situado uno frente al otro. Una vez situadas, se indicará el tema que tiene que hablar cada dúo, seguidamente un agente de cada dúo empezará a hablar del tema elegido mientras el otro miembro de la pareja deberá estar en silencio escuchando lo que su compañero le está contando. Cuando se dé la señal será el otro componente de la pareja el que hablará, mientras la otra parte escucha y luego referirá si el otro le escuchó y comunicó correctamente lo que este le había informado. Se indaga sobre cómo se sintieron cuando fueron escuchados y cómo cuando no fue así.

¿Por qué es importante escuchar al otro?

¿Qué relación tienen escuchar al otro y la empatía?

Se brindan algunas recomendaciones para una buena escucha.

1. Mire el rostro del otro mientras habla.
2. Espere que el otro haya terminado para responder.
3. Dedique todo el tiempo necesario para escuchar.
4. Anime al que habla con una sonrisa o gesto de apoyo.
5. Deje hablar sin interrumpir.
6. Observe los gestos, movimientos y tono de la voz del otro.
7. Haga un esfuerzo por ponerse en el lugar del otro para entenderlo mejor.
8. Dedíquese a escuchar en vez de ocuparse en ir elaborando su respuesta.
9. Soy paciente durante la conversación.

#### Conclusión

Se concluye con la dinámica “la palabra”, que consiste en cerrar la actividad diciendo una palabra que resuma lo que cada cual siente cuando es escuchado de manera activa.

#### Actividad # 4

Título: “La historia”

Objetivo: Aprender a ponernos en el lugar del otro desde su perspectiva.

Responsable: Psicólogo educativo.

Participantes: Agentes educativos.

Materiales necesarios: Hojas blancas, bolígrafos o lápices.

Local: Comedor del hogar.

Tiempo de duración: De 45 a 60 minutos.

Introducción: Se inicia la actividad pidiéndole a los agentes que piensen primeramente en una historia o anécdota en la que hayan empatizado con la otra persona.

Desarrollo: Se le pide a cada agente educativo que narre una historia, ya sea una vivencia o una anécdota, por turnos. Los que escuchan expondrán lo que sintieron al escuchar, luego tendrán que intentar ponerse en el lugar del otro para entender lo que la otra persona sintió.

#### Conclusiones

Cada agente expresará lo que sintió en una frase y así se concluye la actividad.

#### Actividad # 5

Título: “Nunca es tarde para ser empático”

Objetivo: Explorar otras formas de actuar empáticamente ante situaciones en las que no se ha hecho de la manera correcta.

Participantes: Agentes educativos del hogar de niños sin amparo familiar

Materiales necesarios: Ninguno.

Local: Comedor del Hogar.

Tiempo de duración: De 45 a 60 minutos.

Introducción

Se comienza rememorando aspectos de la actividad anterior y las expectativas para esta. Se indaga con los agentes educativos si recuerdan situaciones de su vida donde creen que, si hubieran actuado empáticamente, de una manera diferente, podrían haber evitado un mal momento. Se explica que la actividad que van a realizar tiene el objetivo de borrar la mala impresión que dejó un comportamiento que se considera inadecuado y aprender otros comportamientos que se puedan aplicar en el futuro en situaciones semejantes.

Desarrollo

El grupo se divide en pequeños subgrupos de tres o cuatro personas. Los agentes educativos de cada subgrupo explicarán una situación en la que han sentido que no han actuado de la manera correcta desde el punto de vista empático. Cada subgrupo elegirá la situación más representativa del subgrupo y la representará ante todos, sin que esto suponga que la persona que la ha vivido tenga que representar su rol. Una vez acabadas las representaciones, los grupos volverán a reunirse para hallar las respuestas más empáticas a cada una de las situaciones representadas. Después, cada subgrupo explica sus alternativas a cada situación, se discuten entre todos los miembros del colectivo laboral y se decide la más adecuada. A continuación, cada subgrupo representará de nuevo la situación, pero esta vez con el final elegido. De esta manera, se enmienda la conducta anterior y se aprende cómo hay que reaccionar ante situaciones similares.

Conclusiones:

Se debe explicar a los agentes educativos que una persona empática es aquella que puede comprender sus emociones y las del otro y actuar en

correspondencia con ello. Además, preguntar a los agentes qué sentimientos ha provocado en ellos el recordar una situación en la que no supieron actuar de manera satisfactoria, si se han identificado con la situación representada por los otros subgrupos, si han sabido responder de manera adecuada siempre y si creen que el ejercicio les ayudará a adoptar conductas más empáticas en el futuro. Se utiliza para el cierre la técnica: “Las tres sillas”, donde los miembros del colectivo deben expresar como se sintieron cuando llegaron, durante la actividad y al finalizar. Se destaca la participación de los presentes.

### **Conclusiones**

La empatía tiene gran importancia en los diferentes espacios de la vida de las personas, principalmente en el ámbito educativo resulta un elemento imprescindible para la experimentación y aprendizaje, además del establecimiento de relaciones y ambientes emocionales sanos. Un contexto educativo en el cual su importancia cobra un alto valor es el de los Hogares de niños sin amparo familiar, debido a los problemas emocionales que poseen los infantes que allí conviven, por lo que es imprescindible la puesta en práctica de esta capacidad y el diseño de una propuesta de actividades psicoeducativas, que contribuyan a su desarrollo en los agentes educativos que allí laboran.

### **Referencias bibliográficas**

- Choque Yupanqui, F. A. (2021). *Empatía y relaciones interpersonales en estudiantes de la escuela profesional de educación, UNSAAC-2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional San Antonio Abad Del Cusco]. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5659>
- Contreras E., T., García, C., S., Guenchugaray T., L. y Fernández E., A. (2015). Orientación Empática de los Estudiantes de la Carrera de Kinesiología de la Universidad de Magallanes, de la ciudad de Punta Arenas, en el año 2014. *Revista de Educación en Ciencias de la Salud (RECS)*, 12(2), 125-133. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6289251>
- Coronado Mayen, G. (2018). *Niveles de empatía en los trabajadores de servicio al cliente en una empresa inmobiliaria de Guatemala* [Tesis de Pregrado, Universidad “Rafael Landívar”, Guatemala].

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Coronado-Gabriela.pdf>

Fernández Pacheco, D. R. (2022). Preparación a los agentes educativos de un Hogar de niños sin amparo familiar. *Revista Electrónica Científico Pedagógica*, (42), 1-12.

<http://revistas.ucpejv.edu.cu/index.php/rJEdu/article/view/1563/2864>

Fierro Arias, J. D. (2019). *Emociones y sentimientos en acogimiento familiar*. Fundació Plataforma Educativa.

<https://www.plataformaeducativa.org/portal/wp-content/uploads/2019/12/Emociones-y-sentimientos-red.pdf>

Garaigordobil, M. y Maganto, C. (2011). Empatía y resolución de conflictos durante la infancia y la adolescencia. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 43(2), 255-266.

<https://www.redalyc.org/pdf/805/80521287004.pdf>

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Kairós.

[http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)

González-Beade, I. (2023). Programa de Competencias Docentes para la Práctica Preprofesional en estudiantes de la carrera Educación Básica. *Atenas*, (61), 1-13.

<https://atenas.umcc.cu/index.php/atenas/article/view/731/1128>

Gorostiaga Manterola, A., Balluerca Lasa, N. y Soroa Martínez, G. (2014). Evaluación de la empatía en el ámbito educativo y su relación con la inteligencia emocional. *Revista de Educación*, 364, 12-38.

<https://www.educacionyfp.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulos364/03l.evaluacion-de-la-emptiarev.ed.364.pdf?documentId=0901e72b818ff46d>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6. ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Bapt>

[ista-](#)

[Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf](#)

López-Pérez, B., Fernández-Pinto, I. y Abad, F. J. (2008). *TECA, Test de Empatía Cognitiva y Afectiva*. TEA Ediciones.

<https://web.teaediciones.com/Ejemplos/TECA.pdf>

Müller, M. y Gaete, J. (2024). Pedagogías de la práctica en acción para la formación docente. *Pensamiento Educativo, Revista de Investigación Educativa Latinoamericana*, 61(2), 1-8.

<https://pensamientoeducativo.uc.cl/index.php/pel/article/view/84226/6448>

[0](#)

Muñoz Zapata, P. A y Chaves Castaño, L. (2013). La empatía ¿un concepto unívoco? *Katarsis: Revista de Ciencias Sociales*, (16), 123-146.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5527454>

Núñez, F. A. (2021). *La capacidad empática en la convivencia familiar. Un estudio de caso* [Tesis de Maestría, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia].

<https://repositorio.uptc.edu.co/server/api/core/bitstreams/2a7e0ca6-3156-4c6e-9104-e230ce78c94f/content>

Palomera, R., Briones, E., y Gómez-Linares, A. (2019). Formación en valores y competencias socio-emocionales para docentes tras una década de innovación. *Praxis & Saber*, 10(24), 93-117.

[https://revistas.uptc.edu.co/index.php/praxis\\_saber/article/view/9116/839](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/praxis_saber/article/view/9116/839)

[2](#)

Pavarini, G. y Hollanda Souza, D. de. (2010). Teoría de la mente, empatía y motivación pro social en niños preescolares. *Psicologia em Estudo*, 15(3), 613-622.

<https://www.scielo.br/j/pe/a/VMf6DhCwMC6kCp7LQYPhm4s/?format=pdf>

[&lang=pt](#)

Rivero-Guzmán, M. A. (2019). *Empatía, el arte de entender a los demás*.

[https://www.researchgate.net/publication/333701266\\_Empatia\\_el\\_arte\\_de\\_entender\\_a\\_los\\_demas](https://www.researchgate.net/publication/333701266_Empatia_el_arte_de_entender_a_los_demas)

Riveros Aedo, E. (2014). La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia. *Ajayu*, 12(2), 135-186. <https://www.redalyc.org/pdf/4615/461545458006.pdf>

Rodríguez-Saltos, E. R., Moya-Martínez, M. E. y Rodríguez Gámez, M. (2020). Importancia de la empatía docente-estudiante con estrategia para el desarrollo académico. *Revista Dominio de las Ciencias*, 6(2 especial), 23-50. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1205>

Vital Vaquier, L. M., Martínez-Otero Pérez, V. y Gaeta González, M. L. (2020). La empatía docente en la educación preescolar: Un estudio con educadores mexicanos. *Revista Educação e Pesquisa*, 46, e219377. <https://www.scielo.br/j/ep/a/Wdjpnbz56rZsHphJYT9HPKq/?format=pdf>

---

### Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

---

### Contribución de los autores

**L.M.M.:** Participó en la confección y elaboración de la publicación realizando la revisión de la literatura.

**M.M.B.:** Contribuyó a la aplicación de instrumentos.

**Z.I.P.:** Supervisó de manera crítica el artículo emitiendo criterios sobre la versión final. Brindó asesoría, revisó bibliografía y contribuyó a la aplicación de instrumentos.

---

*Pedagogía y Sociedad* publica sus artículos bajo una <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>



<https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/pedagogia-y-sociedad/index>