

**DISEÑO DE UNA ESCALA EVALUATIVA DE EMPATIA PARA ADULTOS EN EL  
CONTEXTO LABORAL**

**TRABAJO DE GRADO**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS COACHING  
BOGOTA D.C., DICIEMBRE DE 2012**

**DISEÑO DE UNA ESCALA EVALUATIVA DE EMPATÍA PARA ADULTOS  
EN EL CONTEXTO LABORAL**

**TRABAJO DE GRADO**

**CARLOS ANTONIO PARDO  
ASESOR**

**Mónica Marcel Soler Galindo 422675**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
CURSO DE ESPECIAL INTERÉS COACHING  
BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE DE 2012**



## Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

Esto es un resumen fácilmente legible del [Texto Legal \(la licencia completa\)](#).

[Advertencia](#)

### Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra  
hacer obras derivadas

### Bajo las condiciones siguientes:



**Atribución** — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



**No Comercial** — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

### Entendiendo que:

**Renuncia** — Alguna de estas condiciones puede **no aplicarse** si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor

**Dominio Público** — Cuando la obra o alguno de sus elementos se halle en el **dominio público** según la ley vigente aplicable, esta situación no quedará afectada por la licencia.

**Otros derechos** — Los derechos siguientes no quedan afectados por la licencia de ninguna manera:

- Los derechos derivados de **usos legítimos** u otras limitaciones reconocidas por ley no se ven afectados por lo anterior.
- Los derechos **morales** del autor;
- Derechos que pueden ostentar otras personas sobre la propia obra o su uso, como por ejemplo **derechos de imagen** o de privacidad.

**Aviso** — Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar muy en claro los términos de la licencia de esta obra. La mejor forma de hacerlo es enlazar a esta página.

“Las opiniones expresadas en este trabajo son responsabilidad de los autores; la Facultad de Psicología de la Universidad Católica de Colombia ha verificado el cumplimiento de las condiciones mínimas de rigor científico y de manejo ético.”

(Artículo 65 Reglamento Interno)

## **AGRADECIMIENTOS**

Mis agradecimientos a quienes me asesoraron en el desarrollo del Trabajo de Grado a Carlos Antonio Pardo por el seguimiento y enseñanza que me brindo. A la Universidad por su formación integral.

## DEDICATORIA

A Dios,  
por darme la vida  
y por bendecirme  
en cada paso que doy,  
gracias a él llegue a  
este punto de mi formación  
y puso en mi  
camino personas que  
fueron mi soporte, apoyo  
y compañía en la realización  
de este trabajo.

A mis padres les  
estaré inmensamente  
agradecida por darme  
la oportunidad de formarme  
profesionalmente y a mi hija,  
ángel que Dios puso en mi camino  
y es el motor de mi vida.

## Tabla de contenido

Resumen,	1
Justificación,	2
Inteligencias múltiples e inteligencia emocional,	2
Definiciones de empatía,	5
Desarrollo de la empatía,	7
Teorías sobre la empatía,	10
Inteligencia emocional en el contexto de las organizaciones,	12
Empatía en el contexto de las organizaciones,	13
La medición de la empatía,	15
Modelo psicométrico,	15
Objetivos,	19
Objetivo General,	19
Objetivos Específicos,	19
Método,	20
Estudio del Mercado,	23
a. Objetivo General,	23
b. Objetivos Específicos,	23
c. Descripción del producto,	23
d. Nombre, logotipo y eslogan,	24
e. Producto básico,	24
f. Producto real,	25
g. Producto ampliado,	25
h. Clientes,	25
i. Mercado potencial,	25
j. Mercado objetivo,	26
k. Competencia,	26
l. Canales de distribución,	26
Presupuesto,	27
Resultados,	28
Discusión y Conclusiones,	36
Referencias,	37
Apéndices,	

## **Lista de tablas**

Tabla 1. Diferencias entre la teoría clásica de los test y la teoría de respuesta al ítem.

Tabla 2. Presupuesto general del desarrollo del Screening Test

Tabla 3. Rango de edad muestra del estudio piloto

Tabla 4. Distribución de género de la muestra del estudio piloto

Tabla 5. Resultados sobre el test en general arrojados por el software Winsteps

Tabla 6. Resultados sobre los ítems arrojados por el software Winsteps

## **Lista de figuras**

Figura 1. Distribución de edad de la muestra del estudio piloto

Figura 2. Distribución de género de la muestra del estudio piloto

## **DISEÑO DE UNA ESCALA EVALUATIVA DE EMPATIA PARA ADULTOS EN EL CONTEXTO LABORAL**

### **Resumen**

El presente trabajo tiene como objetivo desarrollar un screening test que permita evaluar la empatía en dos dimensiones (cognitiva y afectiva) en adultos en el contexto de las organizaciones. Este instrumento fue denominado 'EmpathyEvaluate' (EMEV) y fue validado mediante su aplicación a una muestra conformada por 20 trabajadores de dos organizaciones de la ciudad de Bogotá (privada y estatal), 11 del género femenino y 9 del género masculino con edades comprendidas entre los 22 y 53 años de edad. Este es un estudio de tipo instrumental, para el cual se usó el software winsteps con el fin de analizar la validez del instrumento. El producto final es el 'EmpathyEvaluate' una escala que consta de 25 ítems distribuido en 5 situaciones y donde cada ítem es respondido de acuerdo a una escala Likert, teniendo en cuenta las cogniciones y emociones en las diferentes situaciones que están relacionadas con el ambiente laboral. Esta prueba tiene un alfa de Cronbach de 0.81 lo cual indica que es confiable y que puede ser aplicado a la población objetivo; siendo de esta forma un producto que puede tener lugar en el mercado de la gestión de recursos humanos como un instrumento que apoye procesos que fortalezcan la calidad de vida, satisfacción laboral, clima organizacional y productividad en los empleados y las organizaciones.

*Palabras claves:* Empatía, Screening Test, Organizaciones, Modelo RASH

### **Justificación**

La empatía es un constructo que se encuentra presente en todos los entornos sociales, desde la familia, los grupos reunidos entorno de intereses comunes, las instituciones educativas, las instituciones sociales y por supuesto en las organizaciones, en este ultimo contexto la empatía y la conductaprosocial tienen un efecto muy importante en el clima organizacional, cultura organizacional y en el servicio al cliente; por ello es importante crear pruebas que permitan medir y abordar adecuadamente este constructo en el entorno laboral.

Este tipo de escalas normalmente se aplican al contexto clínico o educativo, pero no se han encontrado registros de una escala que evalúe este constructo en específico en el ámbito laboral, es cierto que pueden usarse escalas diseñadas para otros ámbitos, pero es más adecuado usar una escala que tiene en cuenta situaciones y roles sociales específicos.

Esto permitirá más adelante diseñar programas de bienestar y capacitación para las personas, quienes son el recurso humano de las organizaciones y así mejorar el clima organizacional en pro de la calidad de vida y satisfacción laboral, y a su vez la consecución de este objetivo tendrá como consecuencia el mejoramiento de los procesos y por ende de la productividad de las organizaciones.

### **Inteligencias múltiples e inteligencia emocional**

La teoría de las inteligencias múltiples propuesta por Howard (Gardner, 1998) se estructura con base en los orígenes biológicos de la capacidad de resolución de problemas, tratando de forma específica las capacidades que son universales a la especie humana. Es así como este autor aborda la competencia cognitiva en términos de un conjunto de habilidades, talentos o capacidades mentales, y considera que en cada uno de los individuos difiere el grado de capacidad y la naturaleza de la combinación de estas capacidades, o lo que para él lo considera grupo de inteligencias.

Teniendo en cuenta que Gardner define la inteligencia como una capacidad para resolver problemas o elaborar productos, la convierte en una destreza que se puede desarrollar, pero que así mismo en la vida cotidiana hay muchos problemas que resolver; es por esto que él clasifica la inteligencia en siete tipos de inteligencias, cada una de ellas dirigidas a resolver un tipo de problema:

- a) *Inteligencia Musical*: referida a la habilidad musical, capacidad para escuchar, cantar o tocar instrumentos.

- b) *Inteligencia cinético-corporal*: es la habilidad para hacer uso del propio cuerpo para expresar ideas y sentimientos, como por ejemplo en la danza.
- c) *Inteligencia lógico-matemática*: es la que se utiliza para resolver problemas de lógica y matemáticas, es la que poseen los científicos.
- d) *Inteligencia Lingüística*: es la habilidad para usar el lenguaje oral y escrito para informar, comunica, persuadir o adquirir nuevos conocimientos.
- e) *Inteligencia Espacial*: capacidad de pensar y resolver problemas formando modelo mental del mundo en tres dimensiones.
- f) *Inteligencia Interpersonal*: hace referencia a la capacidad de comprender estados de animo, temperamento, motivaciones e intenciones de los demás.
- g) *Inteligencia Intrapersonal*: es la que permite ser consiente de uno mismo. Permite conocer aspiraciones, metas, emociones, etc.

Para el caso del presente estudio, y como parte de los antecedentes teóricos a la luz de la teoría de las inteligencias múltiples de Howard Gardner, el componente de la empatía se relaciona con una de las inteligencias propuestas por este autor; la inteligencia interpersonal, razón por la cual implica la capacidad de entender a los demás e interactuar eficazmente con ellos, es por esto que incluye la sensibilidad a expresiones faciales, la voz, los gestos y posturas y la habilidad para responder. Involucra el hecho de discernir, comprender qué le acontece a la otra persona en determinada situación, y así mismo permite actuar de manera apropiada en coherencia con los estados de ánimo. La inteligencia interpersonal consiste en la capacidad de comprender a los demás: cuáles son las cosas que más les motivan, cómo trabajan y la mejor forma de cooperar con ellos (Goleman, 1995).

### **Inteligencia Emocional**

El comprender la inteligencia de una manera integral, en el que se tiene en cuenta aspectos de la personalidad, se ha convertido en un tema de discusión controversial entre diferentes autores durante los últimos años; esto debido a que normalmente se consideraba que una persona con el cociente intelectual (CI) alto contaba con las habilidades suficientes para asegurar un éxito profesional, es decir desde un enfoque cognitivo; pero debido a que se han presentado casos en que existen personas con un CI alto tienen dificultades en su desempeño y las de más bajo CI se desempeñan muy bien. Ante esta inquietud investigadores responden que todo radica en el buen manejo de la inteligencia emocional; es por esto que el éxito

profesional, independientemente de la profesión, está definido en un 80% por la inteligencia emocional y en un 20% por el CI (Castro, 2007).

La inteligencia emocional es entendida como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales, que influyen en la capacidad para adaptarse y enfrentar las demandas especiales del medio (Bar-On, 1997, citado por Gongora & Casullo, 2009); desde esta perspectiva se asemeja a aspectos correspondientes a la personalidad, es por esto que la inteligencia, junto con la memoria, el aprendizaje, la vigilancia y las habilidades (Fabelo, González, Dueñas & Rivero citados por (Gongora & Casullo, 2009) forma parte de la esfera cognoscitiva, uno de los componentes esenciales sobre los cuales se estructura la personalidad humana.

Autores como Bar-On, Cherniss y Adler, Goleman y Mayer et al, citados por Shemueli (2005) llegan a un punto común en la definición de la inteligencia emocional y se refieren a ella como la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás. Las emociones para Goleman (1995) son en esencia, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática con los que nos ha dotado la evolución.

El concepto de inteligencia emocional se le atribuye comúnmente a Daniel Goleman, popularizado por su libro "Inteligencia Emocional" publicado en 1995. Para este autor, la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. Se relaciona con la elección de las estrategias de afrontamiento y con la evaluación primaria de la significación personal de los eventos (Gongora & Casullo, 2009).

Utilizar apropiadamente la inteligencia emocional no solo implica estar siempre en un estado de alegría o evitar las perturbaciones, sino mantener el equilibrio: es decir saber atravesar los malos momentos que depara la vida, reconocer y aceptar los propios sentimientos, así como también salir brillante de esas situaciones sin perjudicarse ni dañar a los demás (Pelekais, Nava, & Tirado, 2006). Goleman (1995) señala, que la inteligencia emocional no significa sólo "ser amable", porque hay momentos estratégicos en los que no se requiere precisamente la amabilidad sino, por el contrario, afrontar abiertamente una realidad incómoda que no puede eludirse por más tiempo. En ese sentido la inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las expresiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social que nos brindaran mas posibilidades en el desarrollo profesional (Goleman, 1998 citado (Lopez, 2008).

De acuerdo a lo anterior, Goleman reflexionando en torno a lo propuesto en la teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (interpersonal e intrapersonal específicamente), propone la estructura del modelo de inteligencia emocional, basando en cinco áreas que son (Lopez, 2008).

*Manejo de emociones o Autocontrol:* Es lo que permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos a la situación. Implica la habilidad para “aliviarse” a si mismo, controlar la ansiedad, etc.

*Auto-Motivación:* Ayuda a aumentar la competencia no solo social sino también la sensación de eficiencia con uno mismo y el entorno, implica controlar o retrasar la satisfacción y los impulsos.

*Reconocimiento de las emociones en otros o empatía:* Es tener en cuenta las emociones de los otros sintonizando adecuadamente, lo cual facilita las relaciones interpersonales.

*Manejo de las relaciones:* Esto permite un adecuado nivel de interrelación con los demás; facilita el manejo de las emociones de otros y el actuar recíprocamente con los demás.

El presente trabajo se enfocará en la empatía, dado que se considera un área de interés en el campo de las organizaciones.

### **Definiciones de empatía**

El constructo de *empatía* fue usado por primera vez en 1907 por Theodor Lippsen el campo filosófico, bajo el término de alemán de *Einfühlung* (Bishop & Köhler, 1991), para Lipps la empatía no solamente juega un papel importante en la apreciación estética de los objetos, si no que también es la base principal para que los humanos nos reconozcamos como criaturas racionales. Sin embargo el primer autor que introdujo este término en el campo de la psicología y lo tradujo del idioma Alemán, fue Edward Titchener en 1909 (Stueber, 2008).

A partir de ese momento fueron múltiples los autores que utilizaron el término y construyeron nuevas definiciones, en las cuales se pueden distinguir dos enfoques, el cognitivo y el afectivo (Fernandez-Pinto, López-Pérez, & Márquez, 2008).

Así entonces, desde el enfoque cognitivo Bishop y Köhler (1991) definen la empatía como la experiencia de participar en el estado emocional del otro y así entenderlo, sin embargo hacen la claridad de que aunque la emoción se comparte, conserva la calidad de pertenecer a la otra persona, lo cual distingue la empatía de “contagio emocional” como en el pánico, la risa contagiosa o el éxtasis compartido.

En la misma línea Mead en 1934 hace énfasis en que la empatía es la capacidad del individuo para asumir el papel de otras personas como un medio de comprender la forma en que ven el mundo y de comprender sus sentimientos (Hakanson, 2003).

Piaget (1932) (citado por Hakanson, 2003) también hablo sobre la empatía definiéndola con una función cognitiva, y resaltando el hecho de que alrededor de los 7 años los seres humanos logran la descentración y esto les permite coordinar los distintos puntos de vista en coherencia con el desarrollo moral (Piaget, 1985).

Otro autor representativo es Hogan (1969) quien definió la empatía como un intento de comprender lo que pasa por la mente de los demás o, en otras palabras, como la construcción que uno mismo tiene que llevar a cabo sobre los estados mentales ajenos. Para Hogan, por tanto, la empatía sería una capacidad metarre-presentativa (Fernandez-Pinto, López-Pérez, & Márquez, 2008).

Stotland (1969) desde un punto de vista de la empatía afectiva, la define como la reacción emocional de un observador que percibe que otra persona está experimentando o va a experimentar una emoción; este es un punto de vista diferente, en donde se considera a la emoción por encima de la cognición. Su aportación fundamental es el concepto de anticipación, el observador puede responder, aún antes de producirse la emoción del sujeto observado (Conde, 2006).

Así mismo, Hoffman (1987) define la empatía como una respuesta afectiva más apropiada a la situación de otra persona que a la propia. Según Hoffman (1993) citado por (Shaffer & Kipp, 2007) la empatía termina convirtiéndose en un importante mediador del altruismo.

En la misma perspectiva, Mehrabian & Epstein (1972) hablan de la empatía como una respuesta emocional vicaria que se experimenta ante las experiencias emocionales ajenas, es decir, sentir lo que la otra persona siente. Consideran que se trata de una disposición para la que existen diferencias individuales.

Algunos investigadores consideran la empatía como la capacidad de sentir la misma emoción o una emoción similar a la de los otros, Greenson (1960) citado por Hakanson (2003) define la empatía como compartir y experimentar los sentimientos de la otra persona, así mismo Eisenberg (2002) citado por Hakanson (2003) afirma que la empatía es una respuesta afectiva que se deriva de la aprehensión o comprensión del estado emocional de otra persona, y que es similar a lo que la otra persona esta sintiendo o se espera que sienta.

También se encuentran otras definiciones que intentan integrar las dos visiones de empatía cognitiva y empatía afectiva. Uno de los principales autores que apuesta por la

propuesta multidimensional es Davis (1983) citado por (Martí-Vilar et al., 2011) consiste en el conjunto de constructos que incluyen los procesos de ponerse en el lugar de la otra persona e incluyen respuestas afectivas y no afectivas.

Este autor es uno de los grandes investigadores sobre la empatía y sus estudios han encontrado importantes hallazgos sobre este tema, y uno de sus más grandes logros es la construcción del Índice de reactividad Interpersonal (IRI), acerca el cual se ampliara más adelante, la teoría que subyace a esta escala afirma que la empatía es un fenómeno multidimensional que puede ser descrito como un conjunto de constructos distintos pero relacionados y que todos estos implican reactividad afectiva y cognitiva (Davis, 1986 citado por Hakanson, 2003).

### **Desarrollo de la Empatía**

El desarrollo de la empatía es una cuestión que nos interesa, dado que subyace a las raíces de una de las funciones que en la vida adulta permitirá las relaciones satisfactorias y armónicas con las otras personas.

Se ha hablado durante ya más de tres décadas sobre la existencia de un llanto reflexivo de los bebés, diversos estudios han encontrado que los recién nacidos que son expuestos a diferentes estímulos como el silencio, su propio llanto, los sonidos humanos, el ruido blanco y el llanto de otros neonatos, responden más fuertemente a este último estímulo (Martin & Clark 1982; Sagi & Hoffman 1976; Simner 1971 citados por McDonald & Messinger, 2011) Lo cual podría sugerir que no se trata solamente una respuesta a un ruido molesto, si no que puede ser una respuesta precursora de la empatía.

En lo referido al segundo y tercer año de vida el comportamiento prosocial (como los abrazos) así como los precursores de la empatía como la angustia personal y los comportamientos autorreferenciales se han desarrollado durante esta etapa y varios estudios han hallado que aquellas conductas relacionadas con la preocupación empática aumentan con la edad; encontraron que los bebés más pequeños llevan a cabo acciones principalmente físicas; mientras que de los 18 a 20 meses los niños realizan una amplia variedad de conductas de ayuda como la comodidad verbal, el asesoramiento y la distracción; ya para los tres años los niños son capaces de expresar su preocupación verbal y facialmente y tener múltiples conductas de ayuda (Knafo et al., 2008.; Zahn-Waxler et al., 1992<sup>a</sup>. Citados por (McDonald & Messinger, 2011).

Cuando los niños entran a la vida escolar y dada la estimulación cognitiva que reciben aumentan sus capacidades lingüísticas para la reflexión empática. A la edad

preescolar (4-5 años), los niños en general son capaces de tomar la perspectiva de otra persona (McDonald & Messinger, 2011).

Sin embargo lo anterior no explica el desarrollo de la empatía, solo describe los progresos que se hacen con la edad, por ello los investigadores han formulado teorías con respecto al surgimiento de la empatía en los seres humanos desde la infancia. De acuerdo con Farrow y Woodruff (2007) dichas teorías pueden agruparse principalmente en cuatro grupos: 1) temperamento/excitación del recién nacido y teorías de autorregulación 2) teorías de la sintonía de diadas, 3) las teorías de las etapas, 4) teorías de aprendizaje y modelamiento.

### **Teoría del temperamento, excitación y autorregulación**

Uno de los hitos de la etapa neonatal es el constructo de temperamento, que ha sido utilizado para explicar las diferencias disposicionales reactivas de los niños al nacer, este constructo es la base para el desarrollo emocional del ser humano y en consecuencia se ha pensado que debe tener alguna relación con el desarrollo de la empatía (Farrow & Woodruff, 2007).

Así mismo los estudios mas relevantes sobre la relación entre estas variables sugieren que los niños pequeños tienen una disposición innata para patrones de excitación diferentes que contribuyen a la elaboración de respuestas empáticas (Kiang, Moreno, & Robinson, 2004). Algunos teóricos tienen poca confianza en esta conclusión dado que afirman que el llanto reactivo no es reflexivo y es poco fiable, sin embargo Farrow y Woodruff (2007) sostienen la idea de que el llanto reactivo es un componente del temperamento.

### **Teorías de la sintonía entre diadas**

Las interacciones sociales son una parte integral de la empatía, y por lo tanto, tiene sentido que la empatía surja de una relación emocionalmente estable entre las diadas madre/bebé (Farrow & Woodruff, 2007).

Así algunos investigadores como Lacoboni y Lenzi (2002) citados por Farrow y Woodruff (2007) sostienen que la coordinación de procesos psicofisiológicos y emocionales entre las madres y neonatos durante la lactancia parecen ser necesarios para el establecimiento de procesos de regulación que son necesarios para el desarrollo de la competencia empática.

Es así como Farrow y Woodruff (2007) concluyen que los niños ganan bienestar psicológico a través de las relaciones de sintonía que sirven para regular su estado, su mente en desarrollo y su funcionamiento actual, es decir, dentro de las relaciones sintonicas con sus

madres y cuidadores los bebés pueden desarrollar sin esfuerzo competencias emocionales y empáticas.

### **Teorías de las etapas**

Algunos teóricos abordan la empatía como un factor afectivo y más que eso un proceso afectivo que suele incluirse como un hito en el desarrollo, Strayer (1987) citado por Farrow & Woodruff (2007) conceptualiza cuatro fases para el desarrollo de la empatía, la primera de las cuales incluye un *menos consciente* en respuesta a las señales emocionales que luego se ampliarán con la experiencia, sus otras fases requieren aumentar la autoconciencia y las habilidades cognitivas.

### **Teorías de aprendizaje y modelamiento**

Los modelos de aprendizaje y conducta modelada también han tratado de explicar la génesis de la empatía. Las investigaciones han demostrado que los padres y madres que son modelos empáticos para sus hijos promueven una mayor empatía en los niños. Además otros factores que parecen relacionados son la actitud y creencias de los padres en torno a las emociones y la empatía, las prácticas parentales y los padres emocionalmente expresivos (Farrow & Woodruff, 2007).

### **Factores biológicos en relación con el desarrollo de la empatía**

#### **Factores genéticos**

Un estudio muestra que los estudios realizados con gemelos monocigóticos y dicigóticos a los 14 y 20 meses de edad y en donde se midieron las respuestas de empatía, estas fueron mayores en los gemelos monocigóticos, lo cual refleja el impacto de la herencia. Además los estudios sugieren que la empatía puede hacer parte de la capacidad de respuesta innata de un niño, y que puede ser moldeada a través de la socialización, lo cual resalta el factor genético en interacción con los factores ambientales (McDonald & Messinger, 2011).

#### **Factores de Neurodesarrollo**

Existe evidencia de que los seres humanos poseen neuronas espejo que se encuentran ubicadas en la zona premotora y alrededor de los lóbulos frontal y parietal, como tal estas neuronas no son responsables de los sentimientos de empatía, sin embargo es posible que brinden una base para la conexión de las experiencias propias y ajenas (McDonald &

Messinger, 2011). La existencia de este sistema neuronal en específico podría apoyar la teoría de percepción –acción propuesto Preston y De Waal (2002) citado por McDonald y Messinger (2011) quien afirma que el estado emocional automático o inconsciente se activa mediante una asociación, haciendo que en ausencia de inhibición las personas reaccionan a la experiencia de otro como si fuera la propia.

Es ya sabido, que el sistema límbico es aquel que tiene que ver en mayor medida con las emociones, así, diferentes áreas del sistema límbico están relacionadas con diferentes expresiones de la empatía. Por ejemplo, la ínsula anterior y la corteza cingulada anterior se activan antes de expresiones de asco, mientras que la amígdala se activa cuando se observa miedo o angustia (Decety & Jackson, 2006 citados por McDonald & Messinger, 2011).

La empatía cognitiva requiere de la activación de los lóbulos frontales y parietal implicados en el funcionamiento ejecutivo, incluyendo el córtex prefrontal, ventromedial y el lóbulo parietal inferior derecho (Decety & Jackson, 2006 citados por McDonald & Messinger, 2011)

### **Teorías sobre la Empatía**

Existen diversos autores que han tratado el tema de la empatía, no solamente definiéndola, si no también caracterizándola y construyendo un sistema teórico alrededor de este concepto o incluyéndola en alguno ya existente, a continuación se revisarán algunos de ellos, algunos muy alejados de la corriente cognitivo-conductual.

#### **Teoría psicoanalítica de la empatía**

De acuerdo con Freud la empatía es un proceso, y la imitación es el primer paso, ya desde los seis meses el ser humano responde sensiblemente al ejemplo de los adultos dado su alta sugestionabilidad. Así, el niño desde la fase de identificación con otros reduce su ansiedad y expresa emociones de sumisión amorosa o de agresión. Depende del tipo de identificación que acontece a la persona débil con su agresor se expresan las emociones de transformarse a sí mismo en la figura del objeto temido; también Freud analiza la identificación producida por contagio, en la que los individuos pierden su sentido individual mientras están participando en el sentimiento contagioso de la masa (Ripstein, 1992).

Según el mismo autor, otro proceso que es muy importante en la empatía es el que toma el nombre de regresión y es el referido a la identificación no solamente con personas vivas si no fueron de gran significación en nuestra vida, aunque ya hayan muerto, incluso

podemos identificarnos con un periodo anterior de nuestra vida, la regresión sería entonces una forma de identificación retroactiva; este fenómeno suele tener un carácter imaginativo, en la “regresión” tenemos un mecanismo de defensa, el de la auto-preservación, retomamos al sujeto u objeto perdido de un modo imaginario. Según el pensamiento Freudiano, el adulto contiene una serie de identificaciones, presentes y del pasado, es a través del poder empático como el individuo es capaz de moverse una a otra (Repetto, 1992).

### **Teoría del Role Taking**

La Concepción de Mead (1951) citado por Repetto (1992) se caracteriza por la influencia de los factores sociales y las relaciones interpersonales dentro de los elementos que intervienen en la empatía. De este modo se establece cierto equilibrio dentro de las mismas teorías. Mead no utiliza como tal el término empatía, pero sí el concepto, él describe un “sentir en el otro” una capacidad que conlleva a un pensar y sentir como uno cree que piensa y siente el otro.

Para Mead este es un fenómeno cognitivo más que emocional. Es una habilidad adquirida en el proceso de la interacción social, convirtiéndose así en un instrumento que le permite al ser humano aprender y ajustarse a la sociedad. De acuerdo con (Repetto, 1992) puede relacionarse con la empatía dado que el concepto de Role Taking es también una técnica para simpatizar con los demás y asumirlos tomando sus actitudes.

### **Teoría de Role playing**

Moreno (1953), creador de la técnica del psicodrama, define la empatía como “un encuentro de dos frente a frente”. El psicodrama ilustra efectivamente la función de la imaginación en la habilidad empática profunda bajo el influjo de una situación social (Reichmann & Moreno, 1956). Según este mismo autor, la experiencia social y la capacidad empática están íntimamente relacionadas y es posible entrenar la empatía mediante un continuo ejercicio de las relaciones sociales y en última instancia defiende que el psicodrama es una forma efectiva de entrenar el constructo y habilidad en cuestión .

### **Teorías sobre la empatía como capacidad Innata**

Aquellos autores que sostienen que la empatía es una capacidad que se transmite genéticamente, por lo tanto una persona nace con esta habilidad o no, se basa en la hipótesis de la selección natural de Darwin. Su visión define la empatía como una condición previa

para el fenómeno del altruismo que facilita la supervivencia de la especie, lo cual indicaría que los humanos se benefician del ayudar a otros, porque se pueden brindar ayuda mutua, es decir la respuesta empática es representada con una propiedad principalmente vicaria (Olivera, 2010).

### **Teoría multidimensional de la empatía**

Partiendo de la visión integradora, Davis (1980) define la empatía como un constructo multidimensional que incluye cuatro componentes distintos aunque relacionados entre sí. Por un lado, dentro de la dimensión cognitiva distingue: Fantasía, que se refiere a la tendencia a identificarse con personajes de ficción y Adopción de perspectivas, que es lo que se definió previamente como adopción de perspectiva cognitiva. En relación a la dimensión afectiva Davis propone dos escalas: Angustia empática, que es la tendencia a experimentar sentimientos de compasión y preocupación por el otro y Aflicción Personal, que se refiere a la ansiedad que se experimenta al ser testigo de un suceso desagradable para otro (Fernandez-Pinto et al., 2008).

### **Inteligencia Emocional en el contexto de las organizaciones**

Es un hecho que en la actualidad existen nuevos parámetros para evaluar el trabajo de las personas: ya no bastan solamente los conocimientos, habilidades y experiencias; cada vez son más importantes las “habilidades blandas”: como nos manejamos nosotros mismos con los demás (Cerrato, 2000).

Como se ha descrito anteriormente la inteligencia emocional descrita por Goleman como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones, permitirá un adecuado manejo del contexto al cual estamos rodeados. Al aplicarlo a un contexto laboral, este modelo propone el manejo de una serie de competencias que facilitaran, el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás, que en síntesis se estaría hablando de las 5 dimensiones o facultades que propone Goleman (1995) y que fueron descritas anteriormente. Esto podrá ser aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrándose en el pronóstico de la excelencia laboral (Lopez, 2008).

El hecho que el desarrollo de las habilidades implícitas a la inteligencia emocional, se haya convertido en la clave de cualquier campo y sobretodo en el empresarial, se debe según (Goleman, 1998)

- a) La existencia de modelos de cultura organizacional débiles en los que hay una baja interconexión entre los trabajadores y la misma (falta de identificación), que genera un bajo sentido de pertenencia del individuo hacia la organización.
- b) Los conflictos entre empleados y líderes a nivel de comunicación y operación.
- c) La necesidad de conseguir una motivación real en el trabajo en equipo y en el liderazgo de grupos.
- d) Los cambios producidos en las relaciones con clientes y la necesidad de diferenciarse mediante servicios.

Frente a esto, es oportuno mencionar que hay una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de impulsos, la autoconciencia y la motivación (Pelekais et al., 2006)

El trabajar la inteligencia emocional en la empresa, se justifica en el sentido que a medida que las empresas cambian, en respuesta a los cambios en su entorno (Cerrato, 2000), también se hace necesario adquirir nuevos talentos para afrontar estos desafíos.

Es por esto que Goleman propone trabajar en dos tipos de aptitudes: las puramente cognitivas, como el razonamiento analítico o la pericia técnica, y otras que combinan el pensamiento y el sentimiento a las que denomina “aptitudes emocionales” (Cerrato, 2000). Este último tipo de aptitud está basada en la inteligencia emocional y en la empatía, por lo tanto origina un desempeño laboral sobresaliente.

### **Empatía en el contexto de las organizaciones**

La empatía, como se ha descrito anteriormente tiene que ver con la respuesta afectiva y cognitiva ante las emociones de los demás, es un tema conocido que los seres humanos en general se encuentran en estas situaciones diariamente y en todos los contextos, y dado que en la vida adulta las personas pasan gran parte de sus días en el área laboral es de gran importancia analizar la relación de la empatía con el trabajo.

Goleman (2006) afirma que entre las características de un buen jefe se encuentra la empatía y que una persona con estas características proporcionara a sus empleados a la vez una base segura para desarrollarse y conseguir un desempeño óptimo, cuando el trabajador se siente seguro, se centra más en lo que está haciendo, consigue sus objetivos y no considera los obstáculos como amenazas, sino como retos.

Además este mismo autor afirma que en el entorno laboral, la sensación de compromiso y satisfacción depende, en gran medida, de los cientos y cientos de interacciones que mantenemos cotidianamente con supervisores, compañeros o clientes. La acumulación y frecuencia de momentos positivos y de momentos negativos determina nuestra satisfacción y, en consecuencia, nuestro rendimiento. Así pues, el modo en que nos sentimos en nuestro puesto de trabajo depende de la suma total de pequeños intercambios, un cumplido por el trabajo bien hecho, una palabra de aliento después de un contratiempo. Es por ello que se hace necesario trabajar sobre el tema de la empatía tanto en los cargos administrativos como en los operativos y demás.

Gentry, Todd, & Sadri (2007) realizan una revisión del concepto de empatía relacionado con el de liderazgo y concluyen que se encuentran íntimamente relacionados, al igual que otros autores (Bell & Hall, 1954; Kellet, Humphrey, & Sleeth, 2006 y Gentry & Chappelow, 2009); de igual forma señalan la necesidad de medir esta variable y para ello sugieren el *CCL's Benchmarks 360 instrument*, además de implementar programas de entrenamiento que incluyan la educación acerca de la empatía, el entrenamiento en habilidades sociales y un apoyo global a los empleados.

Kellet, Humphrey, & Sleeth (2002) afirman que para generar la percepción del liderazgo se tienen dos caminos: una se orienta a la ejecución en tareas complejas y la otra se orienta a mostrar buenas habilidades interpersonales, y que en la segunda juega un rol muy importante la empatía.

Además, la empatía puede mejorar el clima emocional en el ámbito laboral, y esto a su vez podría contribuir a optimizar la toma de decisiones y mejorar la calidad del trabajo en equipo. Por todo ello, este es un aspecto a tener en cuenta en futuras investigaciones en los contextos organizacionales (Fernandez-Pinto, López-Pérez, & Márquez, 2008).

Además algunos estudios confirman el hecho de que las personas con un mayor componente empático, específicamente de preocupación empática, tienen menos probabilidades de desarrollar el síndrome de Burnout (Extremera & Fernandez - Berrocal, 2005; Rosen et al., 2006).

### **La medición de la empatía**

En los últimos años el constructo de empatía ha fomentado diversas investigaciones, incluido el campo del diseño de instrumentos que permitan medir este constructo.

Los instrumentos de evaluación de la empatía disposicional que han sido más utilizados en la investigación internacional son (HES) el Hogan Empathy Scale (Hogan, 1969), el (QMEE) Questionnaire Measure of Emotional Empathy (Mehrabian & Epstein, 1972) y el (IRI) Interpersonal Reactivity Index (Davis, 1980). El QMEE fue desarrollado como una medida de empatía emocional y el HES es una medida que tiene en cuenta la empatía de forma más cognitiva (Cliffordson, 2001).

Sin embargo no se registran actualmente instrumentos que evalúen la empatía en el contexto de las organizaciones, lo cual pone de relieve el desafío de la prueba que se presenta en este trabajo.

### **Modelo psicométrico**

Al considerarse la Psicología como una ciencia que estudia el comportamiento humano en todas sus dimensiones, tiene la característica esencial de contar con la rama de la psicometría, el cual permite la medición objetiva de ciertas manifestaciones de la conducta. Esta rama se encarga del manejo y diseño de los test psicológicos; cada uno de ellos tiene la función de ser un indicador de un área de la conducta específica a estudiar en cada uno de ellos, además permite la recolección de información empírica de una muestra de la conducta del individuo;. En ese sentido, los test psicológicos cuentan con la característica esencial de tener un valor predictivo en la conducta que facilitara el desarrollo científico de la psicología. De acuerdo a esto los test psicológicos son una herramienta esencial en el estudio de la psicología.

Para la interpretación y manejo adecuado de los datos arrojados por los test, se han venido creando fundamentos teóricos como base para dichos cálculos. Dentro de las dos teorías básicas de medición que se han desarrollado hasta el momento son la Teoría Clásica de los Test (TCT) y la Teoría de Respuesta al Ítem (TRI); estas dos teorías orientan la construcción y análisis de la mayoría de los test.

Desde la TCT se plantea la necesidad de garantizar la confiabilidad de las pruebas, ya sea con formas paralelas, con aplicaciones de un mismo test en momentos distintos o con la consistencia interna de estas (Prieto, 2009 citado por Rodríguez et al., 2011) Ésta es una teoría acerca de las puntuaciones en una prueba que introduce tres conceptos clave: puntaje (o puntuación), puntaje verdadero y puntuación de error (Hambleton & Jones, 1983).

Dentro del marco de la TCT cobra sentido hacer el análisis de los ítems y el análisis de la prueba, asumiendo siempre que la calidad de los ítems garantiza la calidad de las pruebas, por lo que se han desarrollado y probado procedimientos que permiten determinar los parámetros de los ítems en la TCT (Herrera, 2000 citado por Rodríguez et al., 2011)

El modelo lineal clásico consiste en asumir que la puntuación que una persona obtiene en un test (puntuación Empírica), esta puntuación suele designarse con la letra X; está formada por dos componentes, por un lado la puntuación verdadera de esa persona en ese test (V), sea la que sea, y por otro un error (e), que puede ser debido a muchas causas que se escapan y que no es posible controlar (Rodríguez et al., 2011). Lo dicho anteriormente puede expresarse de la siguiente manera:  $X = V + e$

Uno de los principales problemas o debilidades de la TCT es que los valores de sus estadísticos dependen de la población examinada con las pruebas (Pardo, 1999), lo que representa un verdadero problema en la validación de pruebas como la que se desarrolla en el presente trabajo ya a veces es difícil, inoportuno e inviable conseguir una población que satisfaga los supuestos de esta teoría.

### **Teoría TRI y Modelo RASCH**

La Teoría de Respuesta al Ítem se desarrolló alrededor de los años 60, y desde entonces se ha utilizado con frecuencia en las diferentes investigaciones psicométricas. Dentro de las numerosas ventajas que ofrece la aplicación de esta teoría esta la posibilidad de contar con modelos cuyos supuestos sí pueden ser juzgados empíricamente, con lo que se puede formar un juicio respecto de la validez de las estimaciones obtenidas (Asun & Zuñiga, 2008).

La definición exacta de la TRI esta dada por su mismo nombre, ya que esta teoría evalúa el ítem y no la prueba en su totalidad. Hambleton y Jones (1983) afirman que dependiendo únicamente de la habilidad del sujeto, este mostrara su desempeño real dentro de la prueba, y este aspecto a su vez afectara en la probabilidad de que el sujeto acierte en un ítem determinado.

En ese sentido, dentro de las características principales de la TRI esta el hecho de realizar estimaciones invariantes de los parámetros de los ítems y de los atributos de las personas (Hambleton & Swaminathan, 1985; Lord, 1980; Lord & Novick, 1968 y Muñiz, 1997 citados por Rodríguez et al, 2011); vincular el comportamiento del sujeto frente al ítem en función de su nivel de habilidad mediante la curva característica del ítem (Muñiz, 1997

citado por Rodríguez et al, 2011). En la curva característica del ítem (CCI), se muestra la relación que existe entre la habilidad o conocimiento y la probabilidad de acertar el ítem (Vega, 2012).

El supuesto sobre el cual trabaja la CCI viene determinada por el valor que tomen tres parámetros:  $a$ ,  $b$  y  $c$ . Siendo  $a$  el índice de discriminación del ítem,  $b$  la dificultad del ítem y  $c$  la probabilidad que hay de acertar el ítem al azar (Muñiz, 2012). Para el presente trabajo se utilizó el parámetro de dificultad del ítem (parámetro  $b$ ), el cual consiste en el manejo del modelo de un solo parámetro, o como lo definen Muñiz los datos tienen la característica de ser unidimensionales. Esta condición es importante tenerla en cuenta al momento del diseño de los ítems, ya que es bien sabido que muchos de los datos que manejan los psicólogos no son esencialmente unidimensionales, es decir aquí se está haciendo referencia a la naturaleza del rasgo que se pretende medir.

En términos generales la TRI, como lo señalan Abad et al. (2010) citados por Rodríguez et al. (2011), modela de forma más realista las respuestas de las personas, toma los ítems como unidad de análisis y garantiza la invariancia de los parámetros, siempre que se cumplan los supuestos para ajustar estos modelos.

Como se mencionó anteriormente uno de los supuestos de la TRI es la unidimensionalidad con la que se maneja las variables a evaluar, uno de los modelos de la TRI que maneja este parámetro es el modelo de Rasch, y para la cual se utilizó para el procesamiento y valoración de los datos del presente trabajo. Este modelo establece la probabilidad de respuesta de una persona a un ítem, en términos de la diferencia entre la medida del rasgo de la persona y la medida del estímulo utilizado (Tristán, 2001).

Este modelo considera que la respuesta a un ítem sólo depende de la interacción entre la habilidad del sujeto y de la dificultad del ítem, es decir, de  $\theta$  y de  $b$ . La medida de una persona es independiente de la prueba empleada y la calibración del ítem es independiente de la población que lo aborda.

Por otro lado, en cuanto al procesamiento de los datos de la presente investigación se utilizó el software Winsteps (Linacre, Winsteps® (Version 3.74.0) [Computer Software], 2012) que tiene la particularidad de procesar datos con el Modelo de Valoración de Andrich (Rating Scale). Algunos autores, como Linacre (1994) han encontrado un gran beneficio en el uso del modelo de Rasch para procesar datos obtenidos con pruebas de las denominadas tipos Likert, lo que se constituye en otro argumento para utilizar este modelo y software en este trabajo.

El Winsteps(Linacre, 2012) es un software que se maneja en plataforma Windows e implementa los principios de la Teoría de Respuesta al Ítem para construir mediciones objetivas a partir de una base de datos sencilla en la cual se especifican personas (evaluados) y sus respuestas a un grupo de ítems.

El criterio principal para el análisis de ítems es el valor de ajuste que indica la correspondencia entre los datos y el modelo estadístico utilizado para representarlos. El ajuste próximo (infit) se refiere a la relación entre los datos que se encuentran cerca del valor de dificultad del ítem y el valor de dificultad; el ajuste lejano se refiere a la relación de los datos que se encuentran lejos de dicho valor de dificultad y esa dificultad. Ambos indicadores se calculan para la clave.

### **Acerca de los Screening Test**

Las pruebas screening denominadas en español de tamizaje o cribado son pruebas cortas, de fácil administración y excelente calidad técnica orientadas a medir características de los evaluados ya sea en términos preventivos o descriptivos. Según (Martinez, 2004), por ejemplo, en salud pública se usan para detectar, de manera precoz, enfermedades con miras a promover tratamientos oportunos. En este sentido, adquieren el carácter de pruebas diagnósticas.

Martínez (2004) propone dos indicadores para verificar la calidad de este tipo de instrumentos: sensibilidad y especificidad. La primera la define como la capacidad para detectar a personas con el rasgo evaluado y la segunda a que la prueba sea específica para un solo rasgo.

No obstante, es frecuente el mal uso que se hace de las pruebas screening según Grimes y Schulz (2002)ya que plantean que las pruebas se administren a personas que aparentemente se encuentran bien con el fin de detectar riesgos potenciales de una enfermedad o desorden; no obstante, pueden ser pruebas mal utilizadas ya que pueden ser costosas o poco confortables ( como en salud pública). Aunque aparentemente este no es el caso en psicología, si es de considerar el aumento del costo si se requiere diseñar pruebas screening para rasgos muy específicos.Sin importar la denominación, lo cierto es que las pruebas screening son pruebas diseñadas desde la perspectiva psicométrica, es decir que deben cumplir con todas las características técnicas de cualquier otra prueba, a partir de los modelos y métodos utilizados.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Evaluar a través de un screening test el nivel de empatía que se puede presentar en personas adultas ante situaciones laborales que demandan el buen manejo de la inteligencia emocional, teniendo en cuenta aspectos de la empatía tales como la empatía cognitiva y la empatía afectiva.

### **Objetivos específicos:**

- 1) Investigar sobre las habilidades implicadas en el manejo de la Inteligencia Emocional
- 2) Identificar la importancia de manejar un buen nivel de empatía en el trabajo.
- 3) Identificar las variables implicadas en el manejo de la empatía
- 4) Diseñar los ítems de la prueba con base en las variables de empatía cognitiva y empatía afectiva.
- 5) Determinar por medio del screening test el nivel de empatía en las personas dentro de un contexto laboral

## Método

### Tipo de estudio

Este estudio se enmarca dentro de un diseño de tipo Instrumental, es decir se encuentra encaminado al desarrollo de pruebas y/o instrumentos, incluyendo tanto el diseño (o adaptación) como el estudio de las propiedades psicométricas de los mismos (Montero & Leon, 2007).

En este trabajo en específico se quiso diseñar un instrumento que evalué la empatía en adultos en el contexto laboral.

### Muestra

La muestra total fue de 20 personas, 11 mujeres correspondientes al %55 y 9 hombres correspondientes al %45 restante de la muestra en total; las edades de los participantes oscilaron entre los 22 y los 53 años de edad, 34 años la edad promedio dentro de la aplicación de prueba.

El test fue aplicado a una población adulta, habitantes de la ciudad de Bogotá trabajadores de entidades privadas y públicas, entre las que figuro el Ministerio de Protección Social y la Universidad Católica de Colombia. La Muestra fue escogida al azar dentro de los horarios laborales, no se realizó exclusión de participantes de acuerdo al cargo, sin embargo las personas a las que se les aplicó la prueba correspondían a cargos medios como por ejemplo secretarías, coordinadores de aéreas, etc.

### Variables

Las variables relacionadas en este trabajo son:

**Empatía Cognitiva:** Es la capacidad de un individuo para asumir el papel de otras personas como un medio de comprender la forma en que ven el mundo y de comprender sus sentimientos (Mead, 1934 citado por Hakanson, 2003).

**Empatía Afectiva:** Es la reacción emocional de un observador que percibe que otra persona está experimentando o va a experimentar una emoción (Stotland, 1969 citado por Conde, 2006).

## **Instrumento**

La prueba Screening evalúa la Empatía en las siguientes Categorías: Empatía Cognitiva y Empatía Afectiva. Es una escala de tipo Likert, ya que consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos.

El diseño de esta prueba, se baso en el planteamiento de 5 situaciones laborales en la que se puede presentar un nivel de empatía en las personas, al final de cada una de estas situaciones se encuentran 5 afirmaciones o juicios con las cuales los participantes tendrán la posibilidad de responder según el grado de acuerdo o desacuerdo de cada una de las afirmaciones. De las 5 afirmaciones o juicios 2 son negativas o desfavorables y 3 son positivas o favorables, el cual facilitara identificar si existe o no actitudes empáticas en cada participante. De esta manera la prueba consta en total de 25 ítems distribuidos en 5 situaciones anteriormente descritas. El formato de respuesta al ser de tipo Likert, cuenta con cuatro opciones de respuesta según el grado de acuerdo o desacuerdo: (T.A) Totalmente de Acuerdo, (A) Acuerdo, (D), Desacuerdo y (T.D) Totalmente Desacuerdo.

Para las escalas Likert, y en particular para este Screening, la calificación consiste en asignar un peso a cada punto de la escala, y el puntaje de cada individuo es el promedio de todos los reactivos (Salkind, 1999) o ítems. Como se mencionó anteriormente, varios de los ítems se plantearon de manera negativa, por lo tanto es preciso que se invierta la escala a la hora de calificar dichos ítems. Es decir, por ejemplo para el caso del presente trabajo, en los ítems favorables se califica del 4 al 1, donde 4 representa Totalmente de Acuerdo (T.A); y los ítems desfavorables, se califican de 1 a 4, donde 1 representa Totalmente de Acuerdo (T.A).

En la interpretación de la escala se debe tener en cuenta entonces, la calificación opuesta para los ítems negativos y también que se debe interpretar cada dimensión (afectiva y cognitiva) teniendo en cuenta los ítems correspondientes y el significado de la puntuación de cada una y la puntuación total del cuestionario.

## **Procedimiento**

De acuerdo a la investigación teórica sobre la Empatía se hizo el diseño de cada uno de los ítems de acuerdo a las categorías: Empatía Cognitiva y Empatía Afectiva. Una vez terminada la prueba se aplica a trabajadores del Ministerio de Protección Social y a trabajadores de la Universidad Católica de Colombia A cada uno de los participantes se les

pide que indiquen su respuesta según su reacción ante las 5 opciones de respuesta para cada afirmación.

Para la tabulación de los datos obtenido por las pruebas aplicadas, se utilizo el programa Excel el cual permitió crear una base de datos para el paquete estadístico Winsteps. De acuerdo a la información arrojada por éste programa se hace el análisis descriptivo de los datos dando como resultado información relacionada con la desviación estándar, promedio y confiabilidad de la prueba. Adicional, el paquete estadístico Winstep permite identificar que ítem necesita modificación.

## Estudio de mercado

### Objetivos

#### Objetivo general:

Identificar los consumidores del screening test “EmpathyEvaluate” (EMEV) con el fin de lograr un espacio en el mercado de Gestión de Talento Humano.

#### Objetivos específicos:

1. Identificar si las características y especificaciones del screening test EmpathyEvaluate (EMEV) corresponden a las necesidades de los clientes.
2. Identificar el tipo de clientes que podrían acceder a el (EMEV) en para orientar la producción del negocio.
3. Establecer un precio apropiado y asequible para el EMEV y competir en el mercado de gestión humana de país.
4. Establecer e identificar los canales de distribución para el EMEV y su funcionamiento.

### Descripción del producto

EmpathyEvaluate (EMEV) Es una prueba Screening test que esta dirigida a instituciones, empresas y organizaciones que se encuentren interesadas en evaluar el nivel de empatía de sus empleados en el contexto laboral, para así implementar estrategias que permitan mejorar esta habilidad y trabajar en pro de la calidad de vida y satisfacción laboral del recurso humano de las organizaciones, así como corregir los posibles defectos del clima laboral y la atención al cliente

**Nombre, logotipo y slogan del producto**

*Evaluando la capacidad de entender y sentir por el otro en las organizaciones*

Figura 1: Logotipo y Slogan del producto

El nombre “EmpathyEvaluate” es principalmente descriptivo, dado que permite entender de forma clara, breve y concreta el objetivo del screening test, el cual en pocas palabras es evaluar la empatía.

El logo se identifica por una presentación atractiva del nombre con dos colores predominantes el azul oscuro y el morado, colores que en psicología del color suelen ser percibidos como colores que simbolizan simpatía y armonía (Heller, 2008). Su diseño representa la elegancia y organización de las empresas que son la población a la cual se pretende ofrecer el producto.

El Slogan, da una breve definición de empatía y aclara la población objetivo.

**Productobásico**

EmpathyEvaluate (EMEV), Es un Screening test que beneficia a las organizaciones, empresas e instituciones, logrando:

1. Identificar el grado de empatía presente en las personas en un contexto laboral.
2. Tomar medidas para mejorar el clima organizacional, dado que permite tener una base para implementar programas de intervención en las empresas.
3. Mejoramiento en el servicio al cliente de los empleados, derivado de una intervención posterior a la aplicación del EMEV.

4. Fortalecer la inteligencia emocional y empatía de los empleados para generar un cambio interno que se verá reflejado en su desempeño laboral y en su vida personal.

### **Producto real**

El Screening Test EmpathyEvaluate (EMEV) es una escala que permite evaluar el grado de empatía en dos dimensiones: la empatía afectiva y la empatía cognitiva en el contexto laboral. El instrumento consiste en 5 situaciones laborales a las cuales se responde mediante 5 tipos de respuestas empáticas o no empáticas, las cuales se puntúan mediante una escala Likert donde con cuatro opciones de respuesta según el grado de acuerdo o desacuerdo: (T.A) Totalmente de Acuerdo, (A) Acuerdo, (D), Desacuerdo y (T.D) Totalmente Desacuerdo.

Esta prueba está dirigida a instituciones, empresas y organizaciones que estén interesadas en mejorar la gestión de recursos humanos y así mismo brindar un diagnóstico en cuanto a habilidades interpersonales de sus empleados y colaboradores, para mejorar e implementar planes de acción que permitan el enriquecimiento personal y orgnaizacional.

### **Producto ampliado**

Además de la adquisición del producto, el cliente obtendrá también el manual de calificación y el sustento teórico de la prueba, lo cual le permitirá construir informes más detallado, además de ello y de forma adicional podrá acceder a una capacitación para la aplicación de la escala evaluativa de la empatía.

### **Clientes**

Los clientes a los que va dirigido este producto, son organizaciones, instituciones y empresas de la ciudad de Bogotá y lugares cercanos.

### **Mercado Potencial**

El mercado potencial al cual va dirigido el screening test EmpathyEvaluate (EMEV) son organizaciones e instituciones que de alguna forma se encuentran vinculadas con la universidad católica de Colombia, dado que mediante referidos se puede llegar a personas interesadas en adquirir y usar el producto.

**Mercado objetivo**

El mercado Objetivo son las organizaciones, instituciones y empresas de la ciudad de Bogotá y sus alrededores, que se encuentren interesadas en potenciar las habilidades de sus directivos y empleados con en fin de mejorar el clima organizacional, la satisfacción laboral y la productividad. La secretaria de comercio de Bogotá registro en el presente año 205.998 empresas.

**Competencia**

La competencia del producto son las editoriales y autores en general que tienen a disposición del mercado pruebas relacionadas con la empatía, sin embargo se encuentra que en general no son de aplicación específica en el contexto de las organizaciones. Sin embargo se deben considerar como posible competencia por la trayectoria y uso que tienen sus pruebas en contextos diferentes como el diagnóstico e intervención en psicología clínica y educativa.

**Canales de distribución**

Los principales canales de promoción y distribución serán disponibilidad en las principales pagina web, es decir aquellas que suelen distribuir libros y pruebas psicométricas de forma online; además de ello se realizaran presentaciones del productos en los eventos relacionados con psicología organizacional, salud ocupacional y gestión de recursos humanos. Los clientes potenciales más importantes serán visitados por la fuerza de ventas para mostrar los beneficios de producto.

### Presupuesto

Teniendo en cuenta el análisis de mercado hecho para el diseño de esta prueba, en el que se considera como un producto novedoso, en la tabla 2 se representa el presupuesto para dicha prueba

Tabla 2.

*Presupuesto general del desarrollo del Screening Test*

<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
Diseño de la prueba	Redacción de cada uno de la información plasmada en la prueba	\$ 2'000.000
	Validación de la prueba	\$500.000
	Papel Bond	
Papelería	Impresión de Formatos	\$100.000
	Empaste del Manual	
Asesoría profesional	Psicólogo experto en Psicometría	\$500.000
Publicidad	Editorial Encargada de Direccionar el producto al mercado.	\$2'000.000
	Sesiones para la explicación de la prueba. Incluida la calificación.	\$80.000
<b>Total</b>		<b>\$5.180.000</b>

### Resultados

#### Producto

De acuerdo a un proceso de elaboración y diseño, se obtiene como producto final el siguiente instrumento de medición de empatía en el contexto laboral. A continuación se mostrarán las características del Screening Test EmpatyEvaluate (EMEV) con su respectivo manual de calificación para cada una de sus dimensiones:

Screening Test EMPATHY EVALUATE (EMEV)					
Nombre: _____		Género: F__M__		Edad: _____	
<p>Indique con una X el grado de acuerdo o desacuerdo para cada uno de los enunciados basándose en las siguientes opciones de respuesta:  <b>T.A:</b> Totalmente de Acuerdo, <b>A:</b> Acuerdo, <b>D:</b> Desacuerdo, <b>T.D:</b> Totalmente Desacuerdo</p>					
I. En el trabajo si a un compañero o amigo le llega a ocurrir un acontecimiento que le cause tristeza:					
		T.A	A	D	T.D
*	1. No debo entrometerme en asuntos personales.				
	2. Me acerco y le doy palabras de motivación para intentar consolarlo o hacerlo sentir mejor				
	3. Me identifico con su situación y se lo hago saber para aliviar su tristeza.				
*	4. Considero que las cosas pasan por algo y de una u otra manera lo tenía merecido.				
	5. Le hago saber que su sentimiento de tristeza la comprendo y que no quisiera verlo sufrir más.				
II. Un compañero acaba de recibir la noticia de que gracias a su esfuerzo y dedicación ha sido ascendido de su puesto de trabajo, y por lo tanto su alegría la hace evidente dentro del equipo de trabajo:					
		T.A	A	D	T.D
	6. Le demuestro mi alegría por él dándole un abrazo fuerte y una merecida felicitación				
*	7. Era de saberse, él es el favorito del jefe, así cualquiera				

	puede tener el ascenso.				
	8. En privado le digo mis más sinceros deseos de que este éxito se multiplique por el resto de su vida profesional, considero que él se lo merece.				
	9. Que flojera hacer fila para felicitarlo, mejor continúo con mis labores.				
*	10. Le hago saber que cuenta con mi apoyo para la consecución de este nuevo éxito en su vida.				

III. Llega a la empresa un cliente el cual se muestra inconforme con el servicio que recibe, se muestra algo agresivo, alterado, lanza ataques verbales contra la empresa y sus trabajadores, etc:

		T.A	A	D	T.D
*	11. Me molesta este tipo de personas porque pienso que en realidad esta perturbando nuestras labores.				
	12. Busco la manera de poderme reunir en privado con la persona y así poder escuchar atentamente lo que piensa y siente, considero que así se podrá calmar				
*	13. Pienso que personas como esta da mala imagen a nuestra empresa es mejor que se vaya pronto				
	14. Comprendo su posición, el no poder conseguir lo que necesito me causaría algo de frustración.				
	15. No hay que juzgar, pueda que la persona tuvo un día pesado				

IV. Una persona de servicios generales se siente rechazada porque ha recibido malos tratos de sus jefes ya que ellos consideran que no hace su trabajo de manera rápida y eficiente:

		T.A	A	D	T.D
*	16. Si no aprende con esos llamados de atención nunca aprenderá				
	17. Puedo intentar averiguar como se siente, a lo mejor puedo hacer algo para que se sienta mas segura de lo que hace.				
	18. Puedo comprenderla, en el sentido que no es valorado su trabajo, eso a cualquiera puede afectar su rendimiento laboral.				
*	19. Me uno a la inconformidad, pienso que con este tipo de personas toca estar encima para que haga bien su labores.				
	20. A lo mejor hay algo de sus labores que encuentra difícil y yo le puedo ayudar a buscar maneras de que sea un poco más fácil.				



V. Uno de los empleados ha sido despedido sin razón alguna, él se siente ofuscado porque esta totalmente seguro de que puso empeño y esfuerzo a su labor:

		T.A	A	D	T.D
	21. Entiendo su preocupación, la situación económica en este país no esta para quedarse sin un trabajo.				
*	22. Intento averiguar porque fue despedida esa personas para no hacer lo mismo.				
	23. Busco la manera de poderlo ayudar a obtener otro empleo				
	24. Me acerco y le brindo mi apoyo haciéndolo sentir seguro de sus habilidades.				
*	25. Me causa alegría ya que así será mas fácil obtener mi asenso				

**Manual de Calificación  
EMPATHY EVALUATE (EMEV)**



Para la calificación e interpretación del screening test 'EmpathyEvaluate' es necesario seguir los siguientes pasos:

1. Sumar el resultado de los ítems, teniendo en cuenta que:
  - **TA:** 4
  - **A:** 3
  - **D:** 2
  - **TD:** 1

Además, los ítems marcados con un \* son los ítems negativos a los cuales les debe ser asignada una puntuación opuesta, por ejemplo: si la respuesta es 4, la respuesta en la calificación es 1.

2. Tener en cuenta la siguiente tabla para hallar el puntaje de cada una de las dimensiones.

Situación Planteada	Ítems correspondientes a Empatía Cognitiva	Ítems correspondientes a Empatía Afectiva
I.	1, 2, 4	3, 5
II.	7, 9	6, 8, 10
III.	11, 13, 14, 15,	12
IV.	16, 18, 19	17, 20
V.	21, 22, 25	23, 24
TOTAL	TOTAL D COG	TOTAL D AFECT

3. Puntuar los resultados de acuerdo con los siguientes parámetros de interpretación

<i>Empatía Cognitiva</i>		<i>Empatía Afectiva</i>		<i>Empatía general (puntuación total del cuestionario)</i>	
Baja	15 - 29	Baja	10 - 20	Baja	25 - 49
Media	30 - 45	Media	21 - 31	Media	50 - 74
Alta	46 - 60	Alta	32 - 40	Alta	75 - 100

**Estudio Piloto**

A continuación se mostraran los resultados referidos al estudio piloto realizado con el screening test:

**Descripción de la muestra**

El test fue aplicado a 20 personas adultas, habitantes de la ciudad de Bogotá trabajadores de entidades privadas y públicas, entre las que figuro el Ministerio de Protección Social y la Universidad Católica de Colombia. Las Muestra fue escogida al azar dentro de los horarios laborales, no se realizo exclusión de participantes de acuerdo al cargo, sin embargo las personas a las que se les aplico la prueba correspondían a cargos medios como por ejemplo secretarias, coordinadores de aéreas, etc.

En el siguiente apartado se describirá de manera grafica las características generales de la muestra a la cual se le aplico la prueba Screening Test.

Tabla 3.

*Rangos de edad muestra de estudio piloto*

<b>Edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>22 a 29 años</b>	8	40%
<b>31 a 38 años</b>	9	45%
<b>41 a 53 años</b>	3	15%

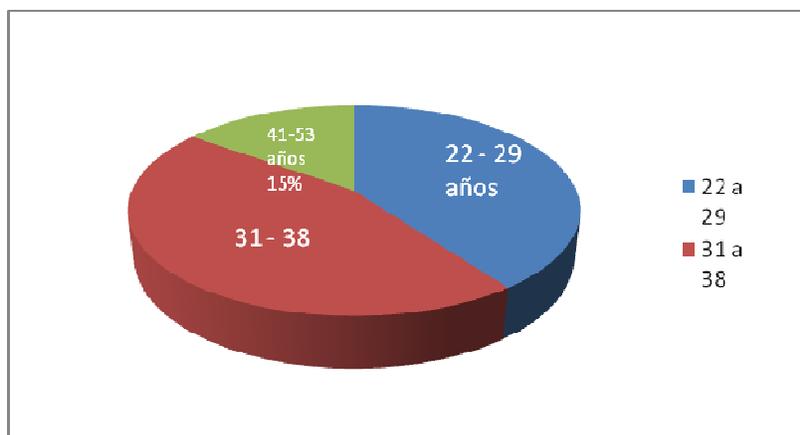


Figura 1. Distribución de edad de la muestra del estudio piloto

La muestra esta conformada por 20 sujetos, comprendidas en un rango de edad entre los 22 a 29 años; 31 a 38 años y 41 a 53 años. El 45 % de los sujetos encuestados son personas que comprenden entre edades de 31 a 38 años; un 40% son sujetos con edades comprendidas entre los 22- 29 años y el 15% restantes corresponden a sujetos entre los 41 a 53 años.

Tabla 4.

*Distribución de género de la muestra del estudio piloto*

<b>Genero</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Mujeres</b>	11	55%
<b>Hombres</b>	9	45%

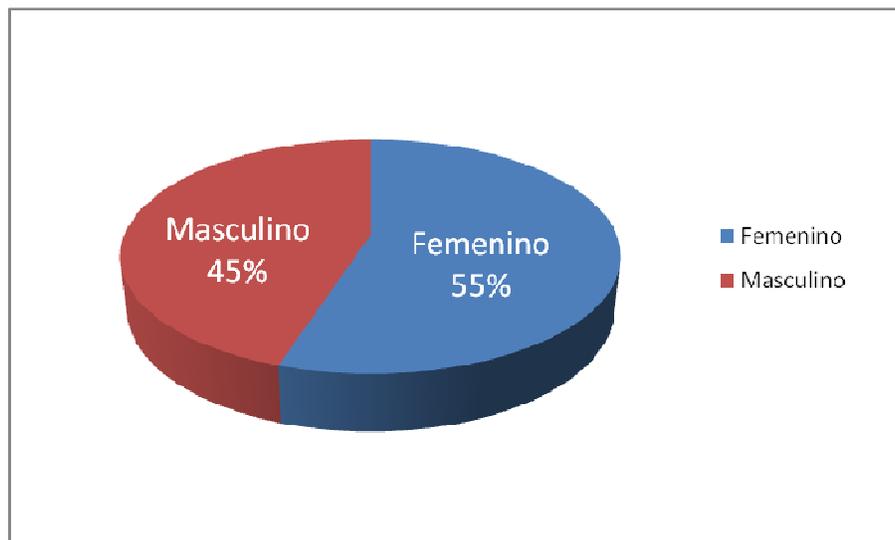


Figura 2. Distribución de género de la muestra del estudio piloto

La muestra estuvo conformada por 11 mujeres que representa el 55% de la muestra en total, y fueron 9 hombres el cual constituye el 45 % restante. Esto quiere decir que no hubo mayor diferencia en la distribución de genero, hay equidad en cuanto al genero en la aplicación del Screening Test.

**Resultados psicométricos de la prueba**

El producto diseñado y expuesto en este trabajo, como se ha mencionado ya anteriormente es un screening test, este tipo de instrumentos de acuerdo con Valencia (2005) tiene el objetivo de detectar en las personas factores de riesgo o rasgos específicos, para así

poder evaluarlas a profundidad y suministrar un tratamiento adecuado si es necesario. En el ámbito de las organizaciones tiene la misma aplicabilidad dado que este instrumento podría hacer parte del diagnostico organizacional y estar seguido de una intervención para una variable o fenómeno en especifico.

A continuación se analizaran los resultados generales sobre el test arrojados por el software Winsteps(Linacre, 2012). El resultado obtenido en confiabilidad es de 0.81, lo cual indica de acuerdo con la teoría clásica de los test, puesto que oscila entre 0 y 1 y es mayor a 0.60. Sin embargo la teoría también señala que lo adecuado es aumentar el número de ítems hasta completar 30 y aplicarlo a más de 50 personas. Por lo cual se sugiere se realicen futuras aplicaciones en las cuales comprobar la confiabilidad de este test.

En cuanto al puntaje de Separación que es equivalente a la confiabilidad en la teoría de respuesta al ítem, se obtuvo un puntaje de 4, lo que indica que el instrumento puede discriminar la muestra en 4 grupos y hace el instrumento confiable.

Además los resultados indican de acuerdo a la desviación estándar en el modelo de Rach (0,9621) que la población es homogénea, es decir que tienen puntajes similares.

Tabla 5.

*Resultados sobre el test en general arrojados por el software Winsteps*

	TOTAL SCORE	COUNT	MEASURE	MODEL ERROR	INFIT MNSQ	ZSTD	OUTFIT MNSQ	ZSTD
MEAN	84,5	25,0	2,3697	,3953	1,03	,0	1,03	-,1
S,D	6,1	,0	,9621	,0655	,46	1,6	,50	1,4
MAX	97,0	25,0	4,85121	,6388	2,31	3,6	2,36	3,0
MIN	75,0	25,0	1,0554	,3379	,18	-4,0	,19	-3,9
REAL RMSE	,4372	SD ,8571	SEPARATION	1,96	EVALUA REALIABILITY	,79		
MODEL RMSE	,4007	SD,8747	SEPARATION	2,18	EVALUA REALIABILITY	,83		
S,E	OF EVALUADO MEAN = ,2207							
EVALUADO RAW SCORE-TO-MEASURE CORRELATION = ,99								
CRONBACH ALPHA (KR-20) EVALUADO RAW SCORE "TEST" RELIABILITY = ,81								

De acuerdo a la Tabla 6 que indica los valores de los ítems, se logró identificar que se deben modificar algunos de ellos, dados que no se ajustan, estos ítems son: ítem 3, ítem 8, ítem 21 e ítem 25.

Tabla 6.

*Resultados sobre los ítems arrojados por el software Winsteps*

Entry Number	Total Score	Total Count	Measure	Model S.e.	Infit Mnsq	Infit Zstd	Outfit Mnsq	Outfit Zstd	Pt-measure Corr.	Pt-measure Exp.	Exact Obs%	match Exp%	Estim Discr	P-Value	Item
1	64	20	,7456	,3999	,83	-,4	,99	,1	,26	,45	70,0	64,6	1,10	3,20	001
2	74	20	-1,1683	,5027	,73	-,9	,61	-,8	,55	,34	80,0	71,8	1,36	3,70	002
3	61	20	1,2131	,3819	2,00	2,3	1,83	2,1	,15	,47	55,0	63,8	,13	3,05	003
4	77	20	-2,1099	,6424	,81	-,3	,55	-,4	,45	,26	85,0	85,2	1,18	3,85	004
5	67	20	,2536	,4177	,67	-1,0	,73	-,8	,40	,44	60,0	63,4	1,33	3,35	005
6	71	20	-4,952	-,4509	,59	-1,6	,54	-1,5	,66	,40	85,0	66,2	1,57	3,55	006
7	71	20	-,4952	,4509	1,21	,8	1,06	,3	,60	,40	65,0	66,2	,80	3,55	007
8	73	20	-,9270	,4807	,90	-,2	2,03	2,1	,22	,36	75,0	69,4	,89	3,65	008
9	71	20	-,4952	,4509	,74	-,9	,70	-,8	,51	,40	75,0	66,2	1,35	3,55	009
10	70	20	-,2967	,4404	,51	-1,9	,49	-1,8	,71	,41	80,0	64,8	1,66	3,50	010
11	65	20	,5924	,4057	1,42	1,2	1,48	1,4	,12	,45	60,0	64,4	,51	3,25	011
12	65	20	,5924	,4057	1,28	,9	1,30	1,0	,46	,45	60,0	64,4	,69	3,25	012
13	65	20	,5924	,4057	1,14	,5	1,10	,4	,55	,45	55,0	64,4	,83	3,25	013
14	59	20	1,4955	,3697	,51	-1,7	,52	-1,6	,32	,48	80,0	61,9	1,50	2,95	014
15	63	20	,9121	,3940	,97	,0	,97	,0	,33	,46	80,0	64,4	1,01	3,15	015
16	68	20	,0764	,4243	,62	-1,3	,66	-1,1	,52	,43	65,0	63,8	1,43	3,40	016
17	69	20	-,1067	,4317	,81	-,6	,75	-,7	,64	,42	75,0	64,4	1,28	3,45	017
18	63	20	,9121	,3940	1,11	,4	1,12	,5	,42	,46	60,0	64,4	,85	3,15	018
19	73	20	-,9270	,4807	,83	-,5	,83	-,3	,43	,36	75,0	69,4	1,19	3,65	019
20	69	20	-,1067	,4317	,48	-2,0	,47	-1,9	,71	,42	85,0	64,4	1,67	3,45	020
21	64	20	,7546	,3999	2,99	4,0	2,88	3,9	,22	,45	50,0	64,6	-,65	3,20	021
22	53	20	2,2444	,3388	1,12	,5	1,28	,9	,57	,51	55,0	57,1	,57	2,65	022
23	65	20	,5924	,4057	,31	-2,8	,32	-2,7	,72	,45	95,0	64,4	1,74	3,25	023
24	71	20	-,4952	,4509	,89	-,3	,93	-,1	,34	,40	55,0	66,2	1,10	3,55	024
25	79	20	-3,3631	1,0365	1,09	,4	1,56	,8	-,03	,15	95,0	95,0	,90	3,95	025
MEAN	67,6	20,0	,0000	,4557	,98	-,2	1,03	,0			71,0	67,0			
S.D	5,7	,0	1,1482	,1311	,54	1,4	,57	1,4			12,9	7,4			

Los resultados indican que el cuestionario debe estar sujeto a un par de modificaciones.

## Discusión y Conclusiones

El objetivo de este trabajo ha sido el diseño de un Screening Test que evalué efectivamente el constructo de empatía en el contexto de las organizaciones. Para ello se hizo necesario revisar los antecedentes teóricos del constructo a evaluar, en ese sentido se ha encontrado que hay dos variables específicas en el constructo de empatía que es importante evaluar porque hacen parte del constructo y del correlato que tiene en la práctica, estas variables son la empatía afectiva y empatía cognitiva.

La empatía afectiva es la reacción emocional de un observador que percibe que otra persona está experimentando o va a experimentar una emoción (Stotland, 1969 citado por Conde, 2006). La empatía cognitiva es la capacidad de un individuo para asumir el papel de otras personas como un medio de comprender la forma en que ven el mundo y de comprender sus sentimientos (Mead, 1934 citado por Hakanson, 2003).

Sin embargo en la revisión de literatura se encuentra que si bien existen diversas medidas para la empatía (Hogan, 1969; Mehrabian & Epstein, 1972 y Davis, 1980) estas escalas están diseñadas en el contexto investigativo y clínico principalmente, no hay alguna diseñada específicamente para evaluar este constructo en el ámbito de las organizaciones, por lo tanto se establece en primera medida que existe una necesidad evidente del desarrollo de este tipo de tests.

Este trabajo ha conseguido conceptualizar y describir el constructo de empatía en las organizaciones, con base en el diseño de un instrumento de evaluación que contempla la empatía en dos dimensiones (cognitiva y afectiva). Para su correcto desarrollo se ha seguido los planteamientos de la teoría de respuesta al ítem, y se ha comprobado la confiabilidad y discriminación de los ítems.

Se puede concluir que el screening test (EMEV) es un instrumento confiable (determinado mediante alfa de Cronbach) para medir la empatía, y que como un producto a introducir en el mercado de gestión de recursos humanos cuenta con ventajas como una y rápida aplicación (Valencia, 2005). Adicionalmente tiene grandes posibilidades, dado la especificidad del producto para el contexto en específico y las posibilidades que brinda a las organizaciones para incluirlo como parte del diagnóstico organizacional y como base objetiva para programas de capacitación que permitan mejorar el clima laboral, satisfacción laboral y productividad de los empleados y la organización.

### Referencias

- Asun, R., & Zuñiga, Z. (2008). Ventajas de los Modelos Polifónicos de Teoría de Respuesta al Ítem en la Medición de Actitudes Sociales. El Análisis de un Caso. *Psique*, 2(17), 103-115.
- Bell, G., & Hall, H. (1954). The relationship between leadership and. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 1(49), 156-157.
- Bishop, D., & Köhler, W. (1991). The Development of Empathy in Infants. In M. Lamb, & H. Keller, *Infant Development: Perspectives from German Speaking Countries* (pp. 245-273). Hillsdale: Perspectives from German Speaking Countries.
- Camara de Comercio de Bogotá. (2012). Retrieved November 2012, 07, from CCB: <http://camara.ccb.org.co/contenido/categoria.aspx?catID=94>
- Castro, I. (2007). Inteligencia emocional. *Rev Latinoamer Tecnol Extracorp*, 14(3), 14-20.
- Cerrato, F. (2000). Reseña de "La inteligencia emocional en la empresa" de Goleman. *Invenio*, 3-5.
- Cliffordson, C. (2001). Parent's judgments and student's self-judgments of empathy. *European Journal of Psychological Assessment*(17), 36-47.
- Conde, E. (2006). *La experiencia de ver televisión: respuesta emocional a secuencias audiovisuales de miedo*. Retrieved November 2012, 04, from Universidad de la laguna: <ftp://tesis.bbt.ull.es/ccssyhum/cs62.pdf>
- Davis, M. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10(85), 1-17.
- Extremera, N., & Fernandez - Berrocal, P. (2005). Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el metaconocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con TMMS. *Ansiedad y estrés*, 2(11), 101-122.
- Farrow, T., & Woodruff, P. (2007). *Empathy in mental illness*. Cambridge: Cambridge Press.
- Fernandez-Pinto, I., López-Pérez, B., & Márquez, M. (2008). Empatía, medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de psicología*, 24(2), 284-298.

- Gardner, H. (1998). *Inteligencias múltiples, la teoría en la práctica*. España: Paidós Iberoamerica.
- Gentry, W., & Chappelow, C. (2009). Managerial derailment: Weaknesses that can be . In *The perils of accentuat-ing the positives*. Tulsa: HoganPress.
- Gentry, W., Todd, W., & Sadri, G. (2007). Empathy in the workplace: A tool to effective Leadership. *Society of Industrial Organizational Psychology Conference* (p. 16). New York: Center for creative Leadership.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. España: Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. España: Editorial Kairos.
- Goleman, D. (2006). *Inteligencia social: la nueva ciencia de las relaciones humanas*. Barcelona: Editorial Kairos.
- Gongora, V., & Casullo, M. (2009). Factores protectores de la salud mental: un estudio comparativo sobre valores, autoestima e inteligencia emocional en población clínica y problación general. *Revista inderdisciplinaria*, 26(2), 183-205.
- Grimes, D., & Schulz, K. (2002). Uses and abuses of screening test. *Epidemiology series*, 359.
- Hakanson, J. (2003). *Exploring eh phenomenom of empathy*. Stockholm: Stockholm University.
- Hambleton, R., & Jones, R. (1983). Comparison of classical test theory and item response theory and their applications to test development. *Educational Measurement: Issues and practice*.
- Heller, E. (2008). *Psicología del color*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.
- Hogan, R. (1969). Development of an Empathy Scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*(33), 307-316.
- Kellet, J., Hum phrey, R., & Sleeth, R. (2002). Empathy and complex task performance: two routes to leadership. *The Leadership Quarterly*, 5(13), 523-544.

- Kellett, J., Humphrey, R., & Sleeth, R. (2006). Empathy and the emergente of task and relations leaders. *The Leadership Quarterly*(17), 146-162.
- Kiang, L., Moreno, A., & Robinson, J. (2004). Maternal preconceptions about parenting predict child temperament, maternal sensitivity, and children's empathy. *Developmental Psychology*, 40(6), 1081-1092.
- Linacre, J. (1994). Likert or Rasch? *Rasch Measurement Transactions*, 2(8), 356.
- Linacre, J. (2012). Winsteps® (Version 3.74.0) [Computer Software]. Beaverton, Oregon.
- Lopez, O. (2008). La inteligencia emocional y las estrategias de aprendizaje como predictores del rendimiento academico en estudiante universitarios. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, TESIS para optar el grado académico de Ma gíster en Psicología con Mención en .
- Martinez, M. (2004). Las pruebas de tamizaje en salud pública. *Epidemiologia*, 21(35).
- Martí-Vilar, M., Almerich, G., Cifentes, J., Grimaldo, M., Martí, J., & Pueta, I. (2011). Estudio iberoamericano sobre influencia de la educación en la formación de profesionales responsables con la sociedad. *Revista Técnica Administrativa*, 10(3).
- McDonald, N., & Messinger, D. (2011). *The Development of Empathy: How, When, and Why*. Retrieved Noviembre 2012, 04, from University of Miami: [http://www.psy.miami.edu/faculty/dmessinger/c\\_c/rsrscs/rdgs/emot/McDonald-Messinger\\_Empathy%20Development.pdf](http://www.psy.miami.edu/faculty/dmessinger/c_c/rsrscs/rdgs/emot/McDonald-Messinger_Empathy%20Development.pdf)
- Mehrabian, A., & Epstein, N. (1972). A measure of Emotional Empathy. *Journal of Personality*(40 ), 525-543.
- Montero, I., & Leon, O. (2007). A guide for naming research studies in Psychology. *nternational Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(3), 847-862.
- Muñiz, J. (2012). La Teoría de los Test: Teoría Clásica y Teoría de Respuesta a los Ítems. *Papeles del Psicólogo*, 4(31), 57-66.
- Olivera, J. (2010). Acerca del concepto de empatía, su rol y evaluación en psicoterapia. *Universidad Autonoma de Buenos Aires*, Tesis para optar al titulo de licenciatura en psicología.

- Pardo, C. (1999). *Transformaciones en las pruebas para obtener resultados diferentes*. Retrieved Noviembre 2012, 05, from ICFES: <http://ebookbrowse.com/transformaciones-en-las-pruebas-para-obtener-resultados-diferentes-pdf-d297348355>
- Pelekais, C., Nava, A., & Tirado, L. (2006). Inteligencia emocional y su influencia en el clima organizacional en los niveles gerenciales medios de las pymes. *Telos*, 8(2), 266-288.
- Piaget, J. (1985). *Seis estudios de psicología*. Barcelona: Planeta - Agostini.
- Reichmann, F., & Moreno, J. (1956). *Progress in psychoteraphy*. New York: Grunne & Straton.
- Repetto, E. (1992). *Fundamentos de orientación: la empatia en el proceso orientador*. Madrid: Ediciones Morata.
- Rodriguez, O., Rosero, R., Botia, M., & Duarte, L. (2011). Producción de Conocimiento en Psicología en Instituciones de Educación Superior de Bogotá y Chía. *Revista Colombiana de Psicología*, 1(20), 9-25.
- Rosen, M., Gimotti, P., Shea, J., & Bellini, L. (2006). Evolution of Sleep Quantity, Sleep Deprivation, Mood Disturbances, Empathy, and Burnout among Interns. *Academic Medicine*, 4(81), 82-85.
- Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Shaffer, D., & Kipp, K. (2007). *Psicología del desarrollo, infancia y adolescencia*. Mexico: Thomson.
- Shemueli, R. (2005). *Inteligencia Emocional. Perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Retrieved Octubre 2012, 23, from Universidad ESAN: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- Stotland, E. (1969). Exploratory investigations of empathy. In Berkowitz, *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic Press.

Stueber, K. (2008). *Empathy*. (N. Edward, Ed.) Retrieved Septiembre 03, 2012, from The Stanford Encyclopedia of Philosophy: <http://plato.stanford.edu/cgi-bin/encyclopedia/archinfo.cgi?entry=empathy>

Tristán, A. (2001). *Rasch para Todos*. México: Ceneval.

Valencia, S. (2005). El procedimiento de tamizaje en psicología clínica y de la salud. *Avances en medición*, 3, 173-176.

Vega, J. (2012). *Teoría de respuesta al ítem*. Retrieved Noviembre 03, 2012, from Wikimetria: <https://sites.google.com/site/wikimetria/aportaciones/teoriaderespuestaalitem>