

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

POSGRADO



EDUCACIÓN MENCIÓN ENSEÑANZA DE LA LENGUA Y LITERATURA

“La escucha activa como medio de desarrollo de competencias profesionales en los
estudiantes de Psicología”

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Magister en Educación con mención en Enseñanza de la Lengua y Literatura

Autor: Henry Daniel López González

Tutor: Mgs. Darwin Danilo Cañar Yumbolema

Tulcán, 2025

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el maestrante López González Henry Daniel con el número de cédula 0921753398 ha elaborado el trabajo de titulación: “La escucha activa como medio de desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de Psicología”.



.....
Mgtr. Darwin Danilo Cañar Yumbolema

TUTOR

Tulcán, octubre 2025

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye un requisito previo para la obtención del título de Magister en Educación con mención enseñanza de la lengua y literatura.

Yo, López González Henry Daniel con cédula de identidad número 0921753398 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Henry Daniel López González

AUTOR

Tulcán, octubre 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, López González Henry Daniel declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de titulación: “La escucha activa como medio de desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de Psicología” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Henry Daniel López González

AUTOR

Tulcán, octubre 2025

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su guía constante; a mi familia, por su amor y apoyo incondicional; a la **Universidad Politécnica Estatal del Carchi**, por su valioso aporte en mi formación profesional y humana. A docentes, mi tutor, compañeros, por inspirar el compromiso con la educación, la ética y la escucha activa.

DEDICATORIA

A mi familia, por la fortaleza y esperanza.

A mis padres, que con su ejemplo me enseñaron el valor del esfuerzo y la
perseverancia.

A quienes, con palabras, gestos o silencios, me acompañaron en este camino.

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT	13
CAPÍTULO I	14
PROBLEMA	14
1.1.	14
1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	16
1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
CAPÍTULO II	19
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	19
2.2. MARCO TEÓRICO	24
2.2.1 DEFINICIÓN DE LA ESCUCHA ACTIVA	24
2.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA	25
2.2.3 ELEMENTOS DE LA ESCUCHA ACTIVA	26
2.2.4 DIFERENCIAS ENTRE ESCUCHAR Y OÍR	28
2.2.5 DEFINICIÓN Y TIPOS DE COMPETENCIAS PROFESIONALES EN PSICOLOGÍA	29
2.2.6 RELACIÓN ENTRE LA ESCUCHA ACTIVA Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL	32
2.2.7 MÉTODOS PARA DESARROLLAR LA ESCUCHA ACTIVA EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA	33
2.3. MARCO LEGAL	36
CAPÍTULO III	41
METODOLOGÍA	41
3.1. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO/GRUPO DE ESTUDIO	41
3.2. ENFOQUE Y TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.2.1 ENFOQUE	44
3.2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	46
3.4. PROCEDIMIENTOS	47
CAPÍTULO IV	48
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	48
4.1 ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LA ESCUCHA ACTIVA DE LOS ESTUDIANTES MEDIANTE EL DECÁLOGO DEL OYENTE PERFECTO.	48

4.2 ANÁLISIS DE LA COMPRENSIÓN DE LA ESCUCHA ACTIVA MEDIANTE LA VISUALIZACIÓN DEL VIDEO "EL TRASTORNO BIPOLAR EXPLICADO EN PRIMERA PERSONA"	54
4.3 ANÁLISIS DE COMPETENCIAS PROFESIONALES EN ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA	59
CAPÍTULO V	61
PROPUESTA	61
5.1 INTRODUCCIÓN A LA PROPUESTA	61
5.2 ESTRATEGIAS DE MEJORA QUE SE IMPLEMENTAR	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS	70
ANEXOS	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Relación entre la escucha activa y la inteligencia emocional.	33
Figura 2. Campana de Gauss.	43
Figura 3. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 1.	49
Figura 4. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 2.	50
<i>Figura 5. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 3.</i>	50
Figura 6. <i>Resultados análisis de percepción de la escucha activa 4.</i>	51
Figura 7. <i>Resultados análisis de percepción de la escucha activa 5.</i>	52
Figura 8. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 6.	54
Figura 9. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 1	55
Figura 10. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 2	56
Figura 11. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 3	56
Figura 12. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 4	58
Figura 13. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 5	59

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. Características de la escucha activa.</i>	26
Tabla 2. Tipos de competencias profesionales en Psicología.	31
Tabla 3. Distribución de la población y la muestra de estudiantes de Psicología de la Universidad Ecotec	41
Tabla 4. Enfoque y tipo de investigación	44
Tabla 5. Recursos para el desarrollo de la investigación	45
Tabla 6. Operacionalización de variables	46
Tabla 7. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 1	48
Tabla 8. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 2	49
Tabla 9. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 3	50
Tabla 10. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 4	51
Tabla 11. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 5	52
Tabla 12. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 6	53
Tabla 13. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 1	54
Tabla 14. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 2	55
Tabla 15. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 3	56
Tabla 16. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 4	57
Tabla 17. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 5	58

RESUMEN

La escucha activa constituye una habilidad esencial en la carrera de Psicología, contribuye al desarrollo de habilidades vinculadas con la empatía, la comunicación y comprensión afectiva. El objetivo de este estudio fue determinar la escucha activa en el desarrollo de competencias profesionales en estudiantes de Psicología de la Universidad Ecotec, examinando su percepción y entendimiento mediante un cuestionario tipo Likert y un ejercicio de análisis de caso. Se adoptó un enfoque mixto, combinando análisis cuantitativo y cualitativo con la participación de 158 estudiantes. Los resultados evidenciaron que, en los ítems relacionados con atención, contacto visual y comprensión del mensaje, más del 80% de los estudiantes se ubicó entre “parcialmente de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”, lo que sugiere un nivel favorable de percepción y comprensión de la escucha activa. No obstante, preguntas asociadas con la clarificación del mensaje y formulación de preguntas reflejaron respuestas intermedias, un indicador de áreas a mejorar. En la prueba de comprensión de caso, se identificaron adecuadamente emociones, cambios conductuales y consecuencias de la intervención. En conclusión, los hallazgos demuestran que los estudiantes poseen una base formativa en escucha activa que requiere fortalecimiento, especialmente en habilidades vinculadas al análisis reflexivo, formulación de preguntas e interpretación de contenidos verbales y no verbales. Se sugiere la implementación de estrategias pedagógicas innovadoras, como simulaciones clínicas, análisis de casos reales, interpretación de lenguaje corporal y espacios de práctica supervisada.

Palabras clave: Comunicación, Empatía, Escucha activa, Psicología.

ABSTRACT

Active listening is an essential skill in the field of Psychology, contributing to the development of skills related to empathy, communication, and affective understanding. The objective of this study was to determine the role of active listening in the development of professional competencies among Psychology students at Ecotec University, examining their perception and understanding through a Likert-type questionnaire and a case study exercise. A mixed-methods approach was adopted, combining quantitative and qualitative analysis with the participation of 158 students. The results showed that, in the items related to attention, eye contact, and message comprehension, more than 80% of the students scored between “partially agree” and “strongly agree,” suggesting a favorable level of perception and understanding of active listening. However, questions associated with message clarification and question formulation reflected intermediate responses, indicating areas for improvement. In the case study comprehension exercise, emotions, behavioral changes, and the consequences of the intervention were adequately identified. In conclusion, the findings demonstrate that students possess a foundation in active listening that requires strengthening, especially in skills related to reflective analysis, question formulation, and interpretation of verbal and nonverbal content. The implementation of innovative pedagogical strategies is suggested, such as clinical simulations, real-life case studies, body language interpretation, and supervised practice sessions.

Keywords: Communication, Empathy, Active Listening, Psychology

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En el contexto hispanoamericano, específicamente en España, Gómez et al. (2015), en su artículo publicado, señalan la relevancia de las técnicas de comunicación, en especial la escucha activa en el proceso educativo. Mediante actividades que abarcan mostrar interés, clarificar, parafrasear, reflejar y resumir los mensajes que se transmiten, se puede no solo mejorar y aclarar la comunicación, sino también permitir que el oyente experimente las emociones del emisor. Este enfoque contribuye a fortalecer la motivación y a enriquecer la interacción comunicativa en el aula.

La importancia radica en fomentar un espacio de escucha donde todos pueden participar y puedan expresar con seguridad los aspectos emocionales, ya que el alumno debe sentir el vínculo atencional y comprensión en el aula. También es notable que estas estrategias pueden ser empleadas fácilmente en el aula, lo que las convierte en opciones viables si los profesores brindan el apoyo necesario. Los estudiantes son los que más se benefician, ya que adquieren habilidades de comunicación y sociales claves para su desarrollo completo.

En el ámbito clínico y de la salud mental, Maroto Vargas (2017), en su investigación realizada en Costa Rica, enfatiza la importancia de la escucha activa y el fortalecimiento de las relaciones tanto por parte de especialistas en salud mental como de integrantes de la comunidad para abordar el suicidio de manera integral en entornos comunitarios. Su estudio señala la relevancia de un enfoque formal y organizado, también la necesidad de establecer espacios adecuados para la escucha dentro de la comunidad.

En el concepto de la esfera atencional en ocasiones se restringe a situaciones formales, recalando que debería ampliarse a los ambientes diarios para fomentar relaciones interpersonales. La relevancia de este punto de vista se encuentra en su enfoque preventivo e inclusivo, lo que lo hace una propuesta atractiva para situaciones de vulnerabilidad. Además, se puede implementar a través de programas de intervención en la comunidad, beneficiando tanto a los especialistas en salud mental como a la población en general.

En Ecuador, Miranda (2024), en su investigación con alumnos de Ambato, muestra una conexión importante entre escuchar atentamente y aprender de manera significativa en la asignatura de Lengua y Literatura. Su análisis llega a la conclusión de que usar tácticas de escucha activa en el aula no solo ayuda a mejorar el aprendizaje desde las etapas iniciales, sino que también impulsa el crecimiento de habilidades mentales, así como la capacidad de interpretar y entender.

Esto muestra que incluir métodos de escucha activa en las clases puede influir de manera significativa en el aprendizaje de los estudiantes. Es relevante tener en cuenta este método porque refuerza el pensamiento analítico y la habilidad de leer con comprensión. También es atractivo y posible porque solo necesita recursos sencillos y se puede incluir en cualquier programa educativo. En este contexto, los principales beneficiarios son los estudiantes, pero los maestros también se favorecen al hacer que la enseñanza sea más efectiva.

La Universidad Ecotec es una institución de educación superior orientada a la excelencia académica, la innovación y la formación integral de sus estudiantes. En este marco, se han evidenciado dificultades en la percepción y comprensión de la escucha activa, lo cual repercute directamente en la formación y el desempeño profesional. Muchos estudiantes perciben la escucha activa como una acción pasiva y meramente receptiva, limitada a oír al interlocutor sin implicación cognitiva o emocional. Esta visión restringida impide reconocer que la escucha activa involucra interpretar, empatizar, validar y responder de manera coherente a los mensajes verbales y no verbales, lo que conduce a una comprensión superficial del concepto y a una aplicación práctica poco efectiva.

En el sector educativo, la habilidad de escuchar activamente es crucial para mejorar la comunicación, primero entre profesores y estudiantes en universidades y, después, en el trabajo profesional. En el campo de la salud mental, especialmente en Psicología, esta capacidad es vital para gestionar de manera adecuada a pacientes, familiares y cuidadores. Su relevancia es similar a la educación académica, técnica y científica, ya que permite establecer un lazo efectivo con la realidad y mejora las relaciones interpersonales.

1.2 Preguntas de Investigación

¿Cómo se relaciona la capacidad de escucha activa con el desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de Psicología?

¿Cuál es la percepción que tienen los estudiantes sobre la escucha activa en el desarrollo de competencias profesionales en la carrera de Psicología?

¿Cómo se manifiesta la comprensión de la escucha durante la formación de los estudiantes de la carrera de Psicología?

¿Cuál es el nivel de desarrollo de competencias profesionales en relación con la capacidad de escucha activa en los estudiantes de Psicología?

1.3. Objetivos de Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la escucha activa como medio de desarrollo de competencias profesionales en los estudiantes de Psicología.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Analizar la percepción de la escucha activa en el desarrollo de competencias profesionales en estudiantes de Psicología.
2. Examinar cómo se manifiesta la comprensión de la escucha durante la formación de los estudiantes de Psicología.
3. Identificar el nivel de desarrollo de las competencias profesionales en relación con la capacidad de escucha activa de los estudiantes de Psicología.
4. Diseñar una propuesta de estrategias formativas que promuevan el desarrollo de la escucha activa como competencia profesional esencial, en la formación académica de los estudiantes de Psicología.

1.4 Justificación

La relevancia de esta investigación se encuentra en la revisión de la habilidad de escucha activa en los alumnos de la carrera de Psicología. Se intenta establecer si mediante esta destreza mejora su preparación profesional. También se desea examinar y apreciar cómo la escucha activa contribuye al desarrollo del futuro psicólogo.

Esta investigación despierta interés porque ayudará a evaluar cuánto se está practicando la escucha activa en la capacitación de los psicólogos y a identificar si es

necesario esta habilidad. También ayudará plantear avances en esta competencia, lo que fortalecerá la formación de los próximos profesionales en psicología.

Por lo tanto, promueve la construcción de un entorno formativo seguro y participativo, en el cual los estudiantes puedan expresarse libremente, favoreciendo la confianza emocional y el sentido de pertenencia. Sin embargo, el proceso comunicativo trasciende la mera atención a los mensajes emitidos, permitiendo que el estudiante experimente una comprensión auténtica y empática, elemento fundamental para fortalecer el desarrollo de competencias socioemocionales y profesionales. Estas estrategias se pueden usar fácilmente en el aula, lo que la convierte en opción viable del cual los estudiantes adquieren habilidades de comunicación y sociales claves para su completo desarrollo profesional.

No obstante se brinda información sobre la capacidad de escucha activa obtenida durante la formación profesional, centrándose en la visión actual de la educación y su conexión con el perfil profesional, así como con las demandas y requerimientos de la profesión. También está en sintonía con el Objetivo Nacional 2 del Plan Nacional de Desarrollo del Nuevo Ecuador, que tiene como meta fortalecer las habilidades de la población a través de una educación de calidad que sea justa e inclusiva, fomentando espacios para el intercambio cultural.

La investigación es factible, ya que se cuenta con acceso a la Institución de Educación Superior Universidad Ecotec, donde se desarrollará el estudio con los permisos correspondientes. Se cuenta con la colaboración de las autoridades universitarias, de la Facultad de Comunicación, Humanidades y Creatividad, así como de los docentes y estudiantes de la carrera de Psicología, quienes participaron en la aplicación de los instrumentos empleados en la investigación. Esto garantiza las condiciones necesarias para la obtención de información confiable y pertinente, contribuyendo al cumplimiento efectivo de los objetivos planteados en el estudio.

Los beneficiarios directos de esta investigación son los estudiantes y docentes de la carrera de Psicología de la Universidad Ecotec, quienes a partir de los resultados obtenidos pueden fortalecer sus procesos de enseñanza y aprendizaje. Asimismo, la comunidad académica se beneficia del análisis, al disponer de información que puede servir como referencia para el diseño de estrategias formativas orientadas al fortalecimiento de la escucha activa como habilidad transversal. A nivel institucional, la Universidad Ecotec adquiere aportaciones en base a los hallazgos de la

investigacion, insumos de mejora continua en su oferta academica, en coherencia con su compromiso con la excelencia educativa

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Antecedentes de Investigación

En el año 2015, Gómez, en su revisión bibliográfica en Huelva, España, expone el uso de herramientas como la escucha activa y otras técnicas en entornos docentes. Concluye que es necesario y conveniente utilizar estas herramientas en los procesos de enseñanza-aprendizaje, enfocándose en la motivación del alumnado y favoreciendo la adquisición de competencias comunicativas (Gómez et al., 2015).

Por lo tanto, se resalta como la escucha activa puede cambiar la dinámica en el aula, convirtiéndola en una técnica clave para optimizar el rendimiento académico. Ya que estas habilidades no son innatas, de modo que se adquieren en su práctica diaria, del cual serán posibles aplicarlas con métodos de enseñanza participativos donde favorezca de forma intrínseca y extrínseca para con sus relaciones interpersonales.

En el año 2014, Subiela, en Murcia, España, analizó lo que piensan los pacientes sobre la escucha activa durante su estancia en el hospital, además de su relación con la comunicación entre personas y las habilidades de comunicación en el ámbito de la salud. El estudio se centró en cómo los pacientes percibieron aspectos como la actitud y la capacidad del personal en relación con la escucha activa. Se llevó a cabo una revisión de la literatura que fue observacional y descriptiva con un grupo de 30 pacientes, quienes respondieron un cuestionario con 10 preguntas y cuatro alternativas de respuesta. Los resultados mostraron que un 66 % de los participantes creyeron que la escucha activa del personal de salud cumplía con las condiciones físicas, actitudinales y de habilidad necesarias; se encontraron áreas que requieren mejoras, como el tiempo dedicado a paciente, la dificultad en el lenguaje técnico del personal de salud, escasez de expresiones de empatía y falta de respuestas a dudas de los pacientes (Subiela et al., 2014).

Sin embargo, se percibe de manera directa el servicio profesional en su esfera atencional y su significado radica en brindar comunicación asertiva, lenguaje coloquial y rapport, con ello se obtiene la mejora en el vínculo médico – paciente.

En Valladolid, España, Rodríguez et al. (2018) llevó a cabo un análisis de la literatura con la finalidad de reconocer las carencias en la escucha activa entre el

personal de salud. También buscó detallar las necesidades de comunicación que tienen los pacientes y establecer recomendaciones esenciales para elevar la comunicación y la escucha activa con ellos, sobre todo en áreas relacionadas con el cáncer. Se comprendió que la escucha activa amplía su alcance más allá de lo que el paciente expresa verbalmente, ya que abarca la comunicación no verbal, lo cual permite que el paciente se sienta verdaderamente escuchado (Hsu et al., 2008). Prestar atención requiere dedicación y esfuerzo, lo que mejora nuestra capacidad de empatía hacia la otra persona (Rodríguez Sanz et al., 2011).

La escucha activa tiene un efecto positivo en el alivio de los síntomas psicológicos en pacientes con cáncer. La conexión entre el profesional de salud y la paciente, fundamentada en la escucha activa, la sensibilidad y el entendimiento, permite una visión completa de lo que necesitan, mejorando su bienestar físico y mental, y disminuyendo la ansiedad, el estrés y la depresión (Rodríguez et al., 2018).

En el año 2016, Maroto Vargas, en Costa Rica, enfatizó la importancia de escuchar de manera activa como parte de las estrategias para abordar el suicidio desde un enfoque comunitario. Esto ayudó a enriquecer la conversación sobre el entendimiento del suicidio, sus métodos de prevención y tratamiento. Su estudio, que fue cualitativo y de tipo exploratorio, se fundamentó en la revisión y el análisis de documentos sobre códigos de ética profesional y políticas públicas, además de examinar 60 publicaciones, realizar cinco entrevistas a expertos y llevar a cabo un grupo de discusión con el consentimiento de los involucrados.

La investigación aplicó la técnica de análisis crítico del discurso. Se llegó a la conclusión de que es esencial trabajar de manera interdisciplinaria y multisectorial, así como conectar las instituciones con la comunidad. También se resaltó la relevancia de la escucha activa para fortalecer la relación profesional con la comunidad, enfatizando la necesidad de reconocer los espacios de escucha que existen, de ampliarlos, diversificarlos e innovar en ellos (Maroto Vargas, 2017).

Se muestra de qué manera la escucha activa puede extenderse y trascender de las situaciones personales y transformarse en un recurso para la intervención en la comunidad, fomenta espacios donde la comunicación sea segura. También, es posible incorporar estas acciones en iniciativas comunitarias, ayudando a grupos en riesgo y reforzando la cohesión social.

En el año 2019, Gallo llevó a cabo una investigación en Colombia con el fin de examinar, a través de la teoría psicoanalítica, las características de cómo se escucha el dolor. Su meta fue describir y crear entornos propicios para escuchar el dolor en diferentes contextos sociales. Empleó un enfoque cualitativo utilizando el estudio de caso como método de investigación. Gallo señala que los distintos entornos de la práctica psicológica están conectados con actividades diferentes a la escucha, y trata sobre la dificultad de implicarse con el dolor que se escucha sin resultar afectado. A medida que se emplea la escucha activa, se establece como necesidad un espacio óptimo para ubicarse en el rol del receptor para permitir su procesamiento tanto para quien lo sufre como para quien lo escucha (Gallo Acosta & Quiñones, 2019).

Este enfoque favorece la reflexión sobre las áreas emocionales y cognitivas que deben establecerse para alcanzar una escucha que sea realmente sea sanadora. Su aplicación es posible en reuniones clínicas o entornos de apoyo psicológico resaltando la importancia entre la relación diádica intrínseca paciente – profesional.

En el año 2023, Mercado Morales, en Bolivia, llevó a cabo un estudio bibliográfico donde se señala que la falta de buena comunicación entre los estudiantes del sector salud complica la atención a los pacientes. Esta situación dificulta la recopilación de datos y afecta la continuidad del tratamiento. En este escenario, resalta la necesidad de cultivar habilidades clave como la escucha activa, el asertividad y la inteligencia emocional, que son esenciales para cualquier profesional del área de la salud.

Subraya que estas capacidades son cruciales para el rendimiento de quienes se preparan para trabajar en el sector salud (Mercado Morales, 2023). Por ende, se enfatiza que las competencias sociales son perentorias en la educación profesional. Su aplicación es posible en programas de formación completa, lo que beneficiará a los profesionales de la salud en el futuro y a los pacientes que recibirán una atención más humanizada.

Señala Ticliahuanca-Paredes (2019), encontraron que los factores más influyentes en el desarrollo de la escucha activa durante las prácticas clínicas fueron el ciclo académico, la asistencia a prácticas hospitalarias, la convivencia o el estado civil, la experiencia de tener un familiar con patología crónica y la participación en capacitaciones sobre escucha activa o cuidado humanizado. Sus resultados revelaron que la experiencia práctica y el contacto continuo con contextos reales

favorecen la adquisición de habilidades comunicativas más profundas y conscientes, evidenciando que la formación académica debe integrar espacios reflexivos que fortalezcan la empatía y la sensibilidad profesional.

En el año 2008, Bauer y Figl realizaron un análisis de caso en Viena sobre la escucha activa en las comunicaciones digitales. La meta de su estudio fue examinar si este concepto, que proviene de la comunicación cara a cara, es adecuado y útil en la comunicación escrita en internet. La investigación se llevó a cabo a través de un curso titulado “Gestión de proyectos” que incluía sesiones presenciales y elementos en línea. Se abordó el concepto de escucha activa tanto desde un enfoque teórico como práctico en el aula, con actividades donde dos personas se turnaban para escuchar formando grupos y utilizando una herramienta colaborativa en línea para practicar la escucha activa en un entorno digital. Después de esto, cada alumno debía escribir una reflexión sobre el ejercicio, respondiendo preguntas sobre su opinión sobre la actividad, el análisis del contenido, y sus reflexiones fueron evaluadas. Los hallazgos revelaron que los alumnos dedicaron 28 minutos al ejercicio de escucha activa en línea, incluyendo descansos individuales (Bauer & Figl, 2008).

En la actualidad la optimización de recursos tecnológicos es fundamental, a diferencia de la enseñanza tradicional, la enseñanza moderna tiene como estrategia las plataformas virtuales donde la implementación del método de práctica es la escucha activa y esta contribuye a la mejora de las habilidades comunicacionales.

En el año 2024, Miranda Díaz llevó a cabo un estudio en Ambato con la finalidad de explorar cómo la escucha activa se relaciona con el aprendizaje significativo en Lengua y Literatura entre los estudiantes de quinto año. La investigación adoptó un enfoque mixto, realizando un test y encuestas a 38 alumnos y cuatro maestros. Los hallazgos mostraron una conexión notable entre la escucha activa y el aprendizaje en Lengua y Literatura, así como variaciones en los niveles de aprendizaje antes y después de aplicar las estrategias de escucha activa. El estudio concluye subrayando la relevancia de estas estrategias en el ámbito educativo, ya que ayudan a mejorar el aprendizaje (Miranda, 2024).

La eficacia sobre el nexo de la escucha activa entre la relación de la asignatura y estudiantes demuestra con evidencia la efectividad del método en la mejora de su rendimiento y el desarrollo del pensamiento crítico.

A pesar de los avances en el desarrollo de competencias comunicativas, la escucha activa continúa presentando limitaciones dentro de la formación profesional del psicólogo. Algunos estudiantes tienden a asociarla únicamente con la atención pasiva al discurso, sin integrar componentes esenciales como la empatía, la interpretación emocional y la retroalimentación efectiva. Esto dificulta la aplicación práctica de la escucha en contextos clínicos y educativos, limitando su potencial como herramienta terapéutica y relacional. Además, la falta de espacios sistemáticos de práctica supervisada y reflexión crítica restringe la oportunidad de consolidar la escucha como una competencia profesional compleja que requiere sensibilidad, autoconocimiento y formación ética constante.

En el contexto universitario local, la Universidad Ecotec se ha consolidado como una institución de educación superior orientada a la excelencia académica, innovación y formación integral de sus estudiantes. En particular, la carrera de Psicología, adscrita a la Facultad de Comunicación, Humanidades y Creatividad, busca responder a las demandas sociales y profesionales de la región, preparando a los futuros psicólogos en los ámbitos educativo, organizacional y comunitario. Según la propia institución, su misión es “formar profesionales emprendedores, innovadores, competitivos y socialmente responsables” (Universidad Ecotec, 2023), lo que refuerza la pertinencia de un estudio que contribuya al fortalecimiento de competencias como la escucha activa, esencial para el ejercicio profesional de la Psicología.

2.2. Marco teórico

2.2.1 Definición de la escucha activa

La escucha activa es una manera de prestar atención y reaccionar a otra persona que mejora la comprensión entre ambos. Implica tener una actitud empática, donde el que escucha intenta captar el significado profundo del mensaje, no sólo las palabras, sino también las emociones y pensamientos que no se dicen directamente (Rogers, 1951).

Este planteamiento es relevante porque incorpora el componente emocional, el cual fortalece las conexiones interpersonales y favorece un diálogo más genuino y eficaz. Además, enfatiza la importancia de atender aspectos que, aunque no sean expresados verbalmente, también requieren consideración, lo que contribuye a mejorar la calidad de la comunicación. Su aplicación resulta pertinente tanto en entornos educativos como en contextos clínicos, beneficiando a las personas que

participan en procesos de apoyo o enseñanza, quienes experimentan la sensación de ser verdaderamente escuchados.

Asimismo, Gordon (2001) describe la escucha activa como una habilidad comunicativa que implica prestar una atención consciente e intencionada al interlocutor, indicando interés y comprensión a través de reacciones verbales y no verbales. Este enfoque es crucial para crear empatía y confianza en las conversaciones porque ayuda al interlocutor a sentir que sus pensamientos y sentimientos son reconocidos.

La escucha activa ayuda a construir la confianza, un elemento clave en entornos educativos, familiares y terapéuticos. En síntesis pone de relieve la importancia del lenguaje corporal junto con el mensaje hablado. Se puede llevar a cabo con una formación básica en habilidades sociales, lo que sería beneficioso para estudiantes, maestros y profesionales que quieran mejorar su forma de relacionarse con los demás.

Newton (2024), plantea que la escucha activa requiere un equilibrio entre la expresión externa de atención y la presencia interna del oyente, donde “estar realmente presente” en la conversación implica que esta no se reduzca a gestos o respuestas automáticas, sino que involucre un proceso de observación y adaptación contextual. Esto resulta especialmente relevante en la formación psicológica, donde el profesional debe aprender a sostener una escucha auténtica que combine sensibilidad, empatía y autorregulación emocional.

2.2.2 Características de la escucha activa

La escucha activa es un componente esencial en la comunicación entre personas que facilita la comprensión adecuada de los mensajes que envía otra persona. De acuerdo con Gordon, (2001), esta capacidad no se limita a escuchar las palabras que dice el emisor, sino que también abarca entender sus sentimientos, su lenguaje corporal y el contexto, lo que asegura una comunicación más comprensiva y relevante.

En la siguiente tabla se describen las características más importantes de la escucha activa y su relevancia en el proceso de comunicación.

Tabla 1. Características de la escucha activa.

Característica	Descripción
Conciencia plena	Significa prestar atención total al interlocutor sin interrupciones, demostrando un interés auténtico en lo que se está comunicando.
Empatía	Habilidad para entender a los demás, captando no solo sus palabras, sino también sus emociones y punto de vista.
Contacto visual	Mantener la mirada hacia la otra persona muestra interés y dedicación en la charla.
Lenguaje corporal receptivo	Tener una postura abierta, asintiendo y usando caras que muestren entendimiento y voluntad de escuchar.
Evitar interrupciones	Dejar que la persona que habla complete sus pensamientos sin ser interrumpida, promoviendo una comunicación fluida.
Parafraseado	Reformular lo que la otra persona ha dicho para asegurar que se ha entendido su mensaje.
Uso de preguntas abiertas	Hacer preguntas que permitan explorar más la conversación y aclarar puntos clave.
Validación emocional	Reconocer y manifestar comprensión hacia lo que siente la persona que habla, proporcionando apoyo y confianza.
Silencio activo	Permitir momentos de silencio en la conversación para que el hablante puede organizar sus ideas y compartirlas sin presión.
Retroalimentación efectiva	Dar respuestas claras y directas que muestren que se ha entendido el mensaje, fortaleciendo la comunicación.

Fuente: Gordon, (2001)

2.2.3 Elementos de la escucha activa

La escucha activa es un método de comunicación que necesita varios componentes clave para asegurar que la interacción entre las personas sea efectiva y clara. De acuerdo con Rogers y Farson (1987), este tipo de escucha no se trata solo de oír lo que se dice, sino de entender, analizar y contestar de manera adecuada, creando una conexión de comprensión y empatía.

Capacidad de escucha activa

La capacidad de escucha activa constituye una competencia fundamental que permite interpretar con precisión tanto el contenido verbal como las señales emocionales y no verbales del interlocutor. Según Rogers (1983), "la escucha activa implica prestar atención genuina al otro, comprendiendo no solo sus palabras, sino

también sus sentimientos” (p. 45). De esta manera, se enfatiza en comprender, analizar y responder de forma adecuada, estableciendo así una comunicación profunda y significativa. Su desarrollo resulta esencial para fomentar la empatía, la confianza y la cooperación en diversos contextos, como el educativo, terapéutico, familiar y profesional (Gordon, 2003).

El manejo de esta capacidad contribuye a la adecuada regulación de las propias emociones, al reconocimiento de las necesidades y sentimientos de los demás y a la creación de un entorno comunicativo seguro y constructivo. Como afirman Burleson y Kunkel (2006), “las habilidades de escucha favorecen interacciones más efectivas y relaciones más satisfactorias porque permiten que las personas se sientan comprendidas y valoradas” (p. 102). Lo cual, a su vez, fortalece interacciones más saludables y significativas.

En investigaciones recientes, Seehausen, Kazzer, Bajbouj y Prehn (2012) demuestran que el parafraseo empático, una técnica clave de la escucha activa, contribuye a la regulación emocional durante conflictos sociales, fortaleciendo la percepción de comprensión y reduciendo tensiones entre las partes involucradas.

A continuación, se explican los aspectos más importantes de la escucha activa:

- **Escuchar sin emitir juicios:** en una escucha activa, es muy importante poner el juicio a un lado y no hacer suposiciones rápidas sobre lo que dice la otra persona. Esto ayuda a que quien habla se sienta aceptado y entendido, sin el miedo de ser juzgado.
- **Aclaración:** este aspecto trata de la importancia de hacer preguntas abiertas o que aclaren el mensaje para asegurarnos de que se ha entendido lo que la otra persona dice. Aclarar ayuda a explorar más a fondo los detalles y evita confusiones.
- **Reformulación:** es una técnica de escucha activa en la que el oyente repite lo que ha oído en sus propias palabras. Esto confirma al hablante que el mensaje se entendió bien y brinda la oportunidad de corregir cualquier malentendido.
- **Reflejar emociones:** escuchar de manera activa también significa reconocer y expresar las emociones que la otra persona comunica junto con sus palabras. Al identificar y verbalizar estos sentimientos, el oyente muestra empatía y genera un ambiente de confianza.

- **Involucramiento emocional:** para que la escucha activa sea realmente efectiva, el oyente debe estar emocionalmente presente en la conversación. Esto implica no solo escuchar lo que se dice, sino también establecer una conexión emocional con la otra persona.
- **Atención a la comunicación no verbal:** la comunicación no verbal, incluyendo gestos, el tono de voz y la postura, es fundamental en la escucha activa. Un oyente debe prestar atención a estas señales para captar el mensaje completo, ya que muchas veces las emociones y pensamientos se transmiten de manera no verbal.

2.2.4 Diferencias entre escuchar y oír

Aunque en la conversación diaria las palabras “escuchar” y “oír” se emplean como si fueran lo mismo, en el contexto de la comunicación y la psicología existen diferencias importantes. Reconocer estas variaciones es fundamental para perfeccionar las capacidades de comunicación y formar relaciones interpersonales más exitosas (Sepich, 2020).

1. Proceso físico vs proceso cognitivo

- Escuchar: es una actividad mental que necesita enfoque y dedicación. Consiste en comprender y asignar sentido a los ruidos que se escuchan, ayudando a entender el mensaje de quien habla.
- Oír: es un proceso físico que consiste en percibir sonidos mediante el sentido del oído. Es una actividad que se realiza de forma natural, sin necesidad de pensar en ello, y sucede incluso cuando no está prestando atención.

2. Atención y enfoque

- Escuchar: implica un esfuerzo deliberado para concentrarse en la persona que habla, eliminando interrupciones y prestando atención al mensaje y su contexto.
- Oír: implica que los ruidos son percibidos aunque no nos concentremos con ellos. Por ejemplo, se puede escuchar el sonido de los autos mientras se está pensando en otra cosa.

3. Actitud y disposición

- Escuchar: requiere una postura activa de respeto y comprensión, en la que quien escucha se conecta emocional y mentalmente con quien

habla, tratando de captar no solo palabras, sino también los sentimientos y propósitos ocultos.

- Oír: puede suceder sin una mentalidad particular, es una función sensorial fundamental.

4. Comprensión y retención

- Escuchar: se intenta entender y recordar el mensaje, lo que ayuda a dar una respuesta correcta y mejora la conexión entre las personas.
- Oír: puede ser que el mensaje no se entienda o no se recuerde, porque la información no ha sido trabajada de manera activa.

5. Impacto en las relaciones interpersonales

- Escuchar: prestar atención de manera activa mejora las conexiones, crea confianza y favorece una comunicación más clara y satisfactoria.
- Oír: no prestar atención al escuchar puede causar confusiones y hacer que la otra persona se sienta ignorada.

La diferencia entre oír y escuchar es clave para mejorar las habilidades de comunicación. Oír es un proceso involuntario, en cambio, escuchar necesita un esfuerzo consciente que incluye prestar atención, mostrar empatía y entender. Promover la escucha activa en las conversaciones cotidianas ayuda a crear relaciones más sanas y a comunicarnos de manera más efectiva.

2.2.5 Definición y tipos de competencias profesionales en Psicología

En el ámbito de la formación profesional del psicólogo, las competencias se conciben como un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que posibilitan un desempeño ético, eficaz y adaptado a las necesidades de los distintos contextos de intervención. De acuerdo con la EACLIP Task Force on “Competences of Clinical Psychologists” (2019), el desarrollo de dichas competencias implica la integración de dimensiones técnicas, interpersonales, éticas, reflexivas e innovadoras, las cuales garantizan una práctica psicológica basada en la evidencia científica y orientada al bienestar de las personas y las comunidades. Estas dimensiones comprenden desde el manejo riguroso de los métodos científicos y la evaluación psicológica, hasta la capacidad para establecer relaciones empáticas, mantener una conducta ética y desarrollar la autorreflexión profesional como parte del aprendizaje continuo.

Por su parte la Organización Mundial de la Salud (2022), señala que la educación y formación profesional basada en competencias busca desarrollar de manera integrada los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para garantizar una atención sanitaria centrada en las personas. Este enfoque promueve el fortalecimiento de capacidades como la empatía, la comunicación efectiva, la adaptabilidad y el trabajo colaborativo, las cuales resultan esenciales para ofrecer servicios de calidad, favorecer el bienestar integral de los usuarios y potenciar el desarrollo profesional en los distintos ámbitos de la salud, incluida la psicología.

De esta manera, ambos enfoques, el propuesto por la EACLIPT (2019) en el marco europeo y el modelo global de la OMS (2022) convergen en resaltar que la formación del psicólogo no debe limitarse al dominio técnico o metodológico, sino integrar también competencias relacionales y humanas, entre ellas la escucha activa, la comprensión empática y la autorreflexión, que son fundamentales para un ejercicio profesional ético, empático y socialmente comprometido.

De acuerdo con Jácome Velasco et al. (2020), el contacto y la escucha son componentes fundamentales de la comunicación formativa, pues además de potenciar el saber profesional, permiten resignificar el currículo y consolidar una práctica educativa y sanitaria orientada a la humanización, lo cual se relaciona estrechamente con los resultados de la presente investigación sobre escucha activa y empatía en la formación psicológica.

Por último, Galera Campos y Molina Moreno (2016) concluyen que la escucha activa debe darse en triple dirección: del docente al alumno, del alumno al docente y entre los propios estudiantes. Esta reciprocidad comunicativa es igualmente aplicable al ámbito de la salud, donde la interacción entre profesional y paciente requiere un diálogo horizontal y una comprensión mutua que fortalezcan la relación asistencial y promuevan una práctica ética y humanizada.

Tabla 2. Tipos de competencias profesionales en Psicología.

Tipo de competencia	Descripción	Ejemplos
Técnicas o científicas	Comprenden el dominio de los conocimientos teóricos, metodológicos y técnicos que sustentan la práctica psicológica. Incluyen la aplicación científica, el uso de instrumentos de evaluación y la implementación de intervenciones basadas en evidencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de pruebas y escalas psicológicas. • Elaboración de diagnósticos clínicos. • Diseño y ejecución de intervenciones terapéuticas basadas en evidencia.
Relacionales interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> o Implican la capacidad de establecer relaciones profesionales efectivas con pacientes, familias, colegas y otros especialistas. Incluyen habilidades de comunicación, empatía y escucha activa, esenciales para la alianza terapéutica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha empática y comunicación efectiva. • Colaboración interdisciplinaria. • Manejo de relaciones profesionales y trabajo en equipo.
Éticas y legales	Se refieren a la conducta profesional conforme a los principios éticos, deontológicos y legales que rigen la práctica psicológica. Incluyen el respeto por los derechos humanos, la confidencialidad y la diversidad cultural.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de códigos de ética profesional. • Protección de la confidencialidad. • Promoción del respeto y la equidad.
Reflexivas y autodesarrollo	Involucran la capacidad de autoevaluarse, reconocer las propias limitaciones y promover la mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en procesos de supervisión clínica. • Evaluación constante del desempeño profesional. • Actualización permanente en

		conocimientos y métodos.
Innovadoras específicas del contexto profesional	y del	<p>Comprenden la habilidad de adaptarse a diferentes entornos laborales, integrar avances científicos y tecnológicos, y desarrollar nuevas estrategias de intervención psicológica ajustadas a las necesidades del contexto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de tecnologías digitales en psicología clínica. • Desarrollo de métodos terapéuticos innovadores. • Diseño de programas adaptados al contexto institucional o comunitario.

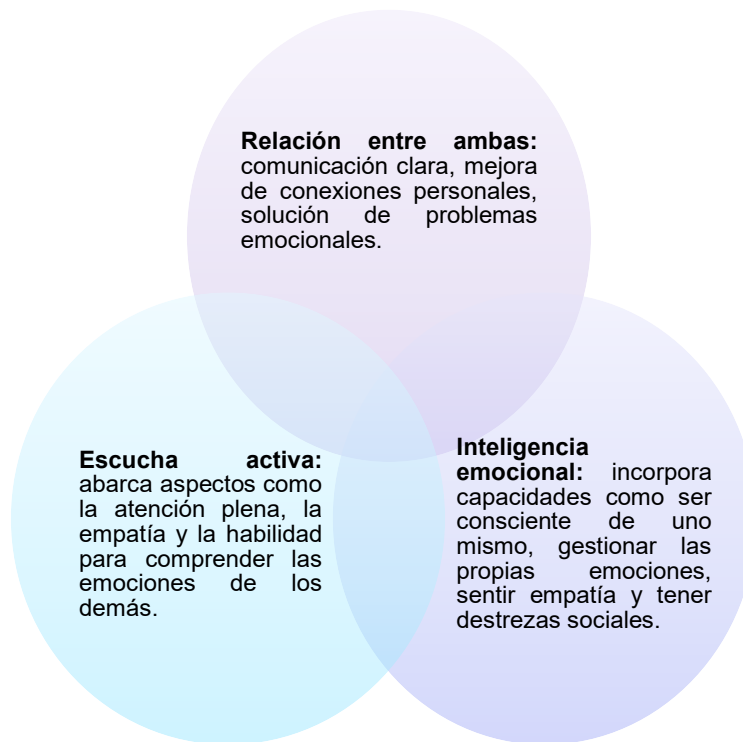
Fuente: Elaboración propia a partir de EACLIP Task Force on “Competences of Clinical Psychologists.” (2019). Competences of Clinical Psychologists. Clinical Psychology in Europe, 1(2), e35551. [.org/10.32872/cpe.v1i2.35551](https://doi.org/10.32872/cpe.v1i2.35551)

2.2.6 Relación entre la escucha activa y la inteligencia emocional

La escucha activa y la inteligencia emocional son destrezas clave que, al unirse, mejoran la calidad de las interacciones y relaciones personales. La escucha activa significa prestar atención plena y comprensiva a la persona que habla, lo que ayuda a entender no solo que dicen, sino también las emociones que están detrás de sus palabras. Por otro lado, la inteligencia emocional se refiere a la habilidad de identificar, entender y manejar nuestras emociones y las de otros. Al combinar estas habilidades, se logra una comunicación más clara y más empatía, lo que lleva a tener relaciones más saludables y satisfactorias (Mejía et al., 2024).

A continuación, se puede observar en la siguiente figura la relación entre la escucha activa y la inteligencia emocional.

Figura 1. Relación entre la escucha activa y la inteligencia emocional.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

2.2.7 Métodos para Desarrollar la Escucha Activa en Estudiantes de Psicología

La Escucha Activa: Percepción y Comprensión

La escucha activa constituye una destreza esencial para los estudiantes de psicología, ya que les permite no solo entender a los demás, sino también establecer conexiones empáticas y efectivas en su futuro desempeño profesional. Fomentar esta habilidad desde los primeros momentos de su formación resulta vital para desarrollar una comunicación eficaz con pacientes, compañeros y otros profesionales (Montagud Rubio, 2021).

En este marco, es posible diferenciar dos dimensiones complementarias: la percepción de la escucha y la comprensión de la escucha activa.

Aspectos relacionados con la percepción de la escucha

La percepción se centra en la disposición atencional y en las señales conductuales que reflejan interés hacia el interlocutor. Entre los elementos más relevantes se destacan:

- Mantener una actitud receptiva y libre de juicios.
- Eliminar distracciones durante las interacciones.
- Utilizar un lenguaje corporal positivo (gestos, contacto visual, postura abierta).
- Practicar ejercicios de visualización de conversaciones.

Estos componentes permiten captar con mayor fidelidad el mensaje verbal y no verbal, asegurando una recepción abierta y empática (Rogers, 1983).

Aspectos relacionados con la comprensión de la escucha activa

La comprensión implica el procesamiento cognitivo y reflexivo del mensaje recibido, lo que asegura una interpretación adecuada y un diálogo constructivo. Sus principales expresiones incluyen:

- Parafrasear y resumir para verificar la comprensión del mensaje.
- Formular preguntas abiertas y específicas que profundicen en el contenido.
- Participar en actividades de comunicación activa, como podcasts o programas de radio, que demandan interpretar y responder con pertinencia.

Diversos estudios han demostrado que el parafraseo empático fortalece la percepción de comprensión, favorece la regulación emocional y contribuye a la resolución de conflictos sociales (Seehausen, Kazzer, Bajbouj, & Prehn, 2012).

Integración de ambas dimensiones

La escucha activa es el resultado de la interacción entre percepción y comprensión. Mientras la percepción asegura una recepción atenta y sin prejuicios, la comprensión posibilita otorgar sentido a lo escuchado y responder de manera efectiva. La formación en psicología, por tanto, debe contemplar ambas dimensiones para desarrollar en los estudiantes una competencia comunicativa que les permita construir relaciones profesionales sólidas, empáticas y orientadas al bienestar del otro (Burleson & Kunkel, 2006; Gordon, 2003).

Aplicación clínica de la escucha activa en la comunicación terapéutica

Los resultados de la investigación de Subiela et al. (2014), en Murcia, España, analizaron la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la aplicación de la escucha activa como técnica clínica dentro de la comunicación terapéutica. Se evidenció que, aunque la mayoría de los pacientes valoraron positivamente la actitud y la capacidad del personal sanitario para escuchar, también señalaron limitaciones relacionadas con el tiempo de atención, el uso de lenguaje técnico y la escasa

expresión de empatía. Estos hallazgos confirman que la escucha activa constituye una competencia esencial para fortalecer la relación clínica y mejorar la calidad del cuidado psicológico y asistencial.

En el ámbito clínico, la escucha activa se consolida como una herramienta esencial para fortalecer la comunicación entre el profesional de la salud y el paciente, permitiendo un acompañamiento más humano, empático y comprensivo. En Valladolid, España, Cara Rodríguez (2018) realizó un análisis de la literatura con el propósito de identificar las carencias en la práctica de la escucha activa entre el personal sanitario y reconocer las necesidades comunicativas de los pacientes, especialmente en el contexto oncológico. Su estudio destacó que la escucha activa trasciende el plano verbal, al integrar la comunicación no verbal como un componente fundamental para que el paciente se sienta comprendido y atendido en su totalidad. En este sentido, escuchar implica atención consciente, dedicación y esfuerzo, lo que favorece el desarrollo de la empatía y la sensibilidad emocional en la práctica profesional (Hsu et al., 2008; Rodríguez Sanz et al., 2011).

De acuerdo con los hallazgos analizados por Rodríguez et al. (2019), la escucha activa y la comunicación empática inciden de manera directa en el bienestar psicológico de los pacientes, aliviando síntomas emocionales como la ansiedad, el estrés y la depresión. Este abordaje clínico mejora la relación terapéutica, también potencia la calidad de la atención, al integrar la sensibilidad, la comprensión y el respeto por las experiencias del paciente. De este modo, la escucha activa se presenta como una competencia profesional indispensable para promover el bienestar integral y fortalecer la eficacia de las intervenciones psicológicas y asistenciales.

La escucha activa consolida como competencia esencial del psicólogo integra habilidades cognitivas, emocionales y relacionales necesarias para una atención centrada en la persona. En el contexto de los cuidados paliativos y la atención oncológica avanzada, Lizarraga et al. (2006) sostienen que la comunicación terapéutica efectiva requiere que el profesional no solo escuche las palabras del paciente, sino que también capte los significados emocionales y los mensajes no verbales presentes en la interacción. Esta competencia implica mantener una actitud empática, utilizar el silencio de manera terapéutica y responder con sensibilidad a las expresiones de sufrimiento o ansiedad. Desde esta perspectiva, la escucha activa no

es una técnica aislada, sino una capacidad profesional que permite al psicólogo establecer vínculos de confianza, comprender con mayor profundidad las experiencias del paciente y ofrecer intervenciones más humanas, éticas y efectivas en el proceso terapéutico.

Así mismo dentro el proceso terapéutico tenemos que diferenciar entre oír y escuchar, conceptos que adquieren un valor esencial para comprender la naturaleza de la comunicación clínica. Como señala Cova Jaime (2012), “oír es un acto fisiológico, mientras que escuchar implica una actividad psicológica, ya que requiere atención, interpretación y comprensión del mensaje recibido” (p. 118). Esta distinción revela que la escucha activa no se limita a la simple percepción auditiva, demanda del profesional una disposición consciente para captar el sentido emocional, cognitivo y simbólico de lo que el paciente expresa. Según la autora, escuchar involucra procesos mentales complejos de análisis, empatía y retroalimentación, que permiten construir una comunicación significativa. En el ámbito clínico, esta competencia psicológica se traduce en la capacidad del psicólogo para ofrecer presencia, contención y comprensión, elementos que favorecen el vínculo terapéutico y potencian la efectividad de la intervención psicológica. La escucha activa, por tanto, constituye una técnica comunicativa, una forma de conexión humana que transforma la relación profesional en un espacio de reconocimiento y acompañamiento emocional.

2.3. Marco Legal

Constitución de la República del Estado

Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce a la educación como un derecho que las personas lo ejercen a largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo (art. 26).

Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que la educación debe estar centrada en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad

y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar (art. 27).

Constitución de la República del Ecuador (2008) establece que el Estado adoptará, entre otras, las siguientes medidas que aseguren a las niñas, niños y adolescentes: Numeral 1.- Atención a menores de seis años, que garantice su (...) educación y cuidado diario en un marco de protección integral de sus derechos. Numeral 2.- Protección especial y se implementarán políticas de erradicación progresiva del trabajo infantil. El trabajo de las adolescentes y los adolescentes será excepcional, y no podrá conculcar su derecho a la educación. Numeral 3.- Atención preferente para la plena integración social de quienes tengan discapacidad. El Estado garantizará su incorporación en el sistema de educación regular y en la sociedad. Y numeral 7.- Las políticas públicas de comunicación priorizarán su educación y el respeto a sus derechos. (art. 46).

Constitución de la República del Ecuador (2008) establece un sistema nacional de educación que tendrá como finalidad el desarrollo de capacidades y potencialidades individuales y colectivas de la población, que posibiliten el aprendizaje, y la generación y utilización de conocimientos, técnicas, saberes, artes y cultura. El sistema tendrá como centro al sujeto que aprende, y funcionará de manera flexible y dinámica, incluyente, eficaz y eficiente. El sistema nacional de educación integrará una visión intercultural acorde con la diversidad geográfica, cultural y lingüística del país, y el respeto a los derechos de las comunidades, pueblos y nacionalidades (artículo 343).

Constitución de la República del Ecuador (2008) dicta que el sistema nacional de educación comprenderá las instituciones, programas, políticas, recursos y actores del proceso educativo, así como acciones en los niveles de educación inicial, básica y bachillerato, y estará articulado con el sistema de educación superior. El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad educativa nacional, que formulará la política nacional de educación; asimismo regulará y controlará las actividades relacionadas con la educación, así como el funcionamiento de las entidades del sistema (art. 344).

Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)

Ley Orgánica de Educación Intercultural (2012) establece como principio: “Equidad e Inclusión: La equidad y la inclusión permiten que todos los individuos tengan acceso, se mantengan y terminen su educación. Asegura que las comunidades, pueblos, nacionalidades y grupos con necesidades educativas particulares tengan las mismas oportunidades. Fomenta una ética de inclusión mediante acciones afirmativas y crea un ambiente escolar inclusivo en teoría y práctica, fundamentado en la equidad, eliminando cualquier forma de discriminación” (art. 2 literal v).

Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)

Ley Orgánica de Educación Superior (2010) establece el “Derecho a la Educación Superior.- El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia” (art. 4).

Ley Orgánica de Educación Superior (2010) establece “Incrementar y diversificar las oportunidades de actualización y perfeccionamiento profesional(...)” (art. 13. Literal i).

Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP)

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), en sus *Lineamientos Operativos para la Atención a Personas con Intención y/o Intentos Suicidas en Establecimientos de Salud*, incluye la escucha activa dentro de las pautas de comunicación para la atención prehospitalaria de personas con riesgo suicida. El documento señala que el personal debe:

“Escuchar activamente, con calidez, afecto y transmitiendo tranquilidad. No emitir juicios morales o de valor, pues eso es fundamental para que el paciente pueda sentirse comprendido. Procurar mantenerse al mismo nivel del paciente (sentado o de pie) y controlar el lenguaje no verbal. Los gestos o la mirada pueden tener mayor influencia en el curso de la conversación de lo que se cree. Utilizar la técnica del parafraseo o convertir en pregunta las afirmaciones” (MSP, 2021, p. 21).

De esta manera, la escucha activa se relaciona directamente con la práctica clínica y constituye un pilar fundamental en la intervención psicológica, especialmente en situaciones en las que la escucha pasiva no es suficiente. Esta habilidad implica

no solo la atención al discurso verbal, sino también la observación consciente del lenguaje corporal, la empatía y el parafraseo, elementos esenciales para identificar conductas de riesgo y promover un abordaje terapéutico más humano y efectivo en el tratamiento de las patologías conductuales.

Guía IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia

La Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Situaciones de Emergencia (Inter-Agency Standing Committee, 2007) establece lineamientos esenciales para la atención humanitaria y clínica en contextos de crisis, en los cuales la escucha activa se reconoce como una práctica fundamental para la intervención psicológica y psicosocial. La guía resalta la importancia de mantener una comunicación empática, ética sin juicios, respetando la dignidad y la participación de las personas afectadas, condiciones que se relacionan directamente con una escucha activa por parte del profesional en el momento de la evaluación en situaciones de emergencia. Dartiguelongue y Cafiero (2021) destacan que la comunicación en los equipos de salud constituye un proceso esencial de interacción que va más allá de la simple transmisión de información. Según los autores, la efectividad comunicativa influye directamente en la calidad del trabajo, la seguridad del paciente y el bienestar de los profesionales. En los niveles de apoyo emocional y primeros auxilios psicológicos, la guía enfatiza la necesidad de escuchar con atención y sensibilidad, interpretando tanto los mensajes verbales como los no verbales para brindar contención y acompañamiento efectivo, aspectos también relacionados directamente con la escucha activa.

Este enfoque coincide con las competencias clínicas del psicólogo, quien debe desarrollar la capacidad de comprender el sufrimiento desde una perspectiva humana, estableciendo relaciones terapéuticas basadas en la empatía, la validación emocional y el respeto por la autonomía del paciente. En consecuencia, la escucha activa se consolida como una herramienta esencial en la práctica clínica y en la respuesta psicosocial, promoviendo intervenciones éticas, humanizadas y culturalmente pertinentes.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Descripción del Área de Estudio/grupo de Estudio

El presente estudio se desarrolló en la Universidad Ecotec, en la carrera de psicología, adscrita a la Facultad de Comunicación, Humanidades y Creatividad. Esta titulación tiene como misión la formación de profesionales capaces de comprender, evaluar e intervenir en los procesos psicológicos y sociales, promoviendo el bienestar integral de las personas y comunidades.

La población estuvo conformada por 265 estudiantes matriculados de la carrera de psicología durante el período académico vigente, a quienes se aplicó una escala de Likert para obtener datos cuantitativos sobre la percepción de la escucha activa y un cuestionario de preguntas para recabar información cualitativa, posterior a la visualización de material audiovisual. Debido a que la totalidad resultó accesible y participaron en la aplicación de los instrumentos, se trabajó con un censo poblacional, lo que asegura la representatividad de los resultados y elimina la necesidad de estimación por muestreo (Arias, 2006).

Tabla 3. Distribución de la población y la muestra de estudiantes de Psicología de la Universidad Ecotec

Categoría	Descripción / Grupo	Nº de Participantes	% del Total
Población total	Estudiantes matriculados en la carrera de Psicología	265	100 %
Muestra seleccionada	Estudiantes participantes en el estudio	158	59,6 %
Docentes participantes (opcional)	Profesores colaboradores del área de Psicología	----	—
Total considerados	—	158	59,6 %

Fuente: Elaboración propia (2025).

Los participantes fueron considerados como informantes, entendidos como los sujetos que aportan información válida y significativa para el análisis investigativo (Velasco, 2006).

Población total de 265 personas.

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

N = Población = 265

P = Probabilidad de éxito = 0,5

Q = Probabilidad de fracaso = 0,5

P*Q= Varianza de la Población= 0,25

E = Margen de error = 5,00%

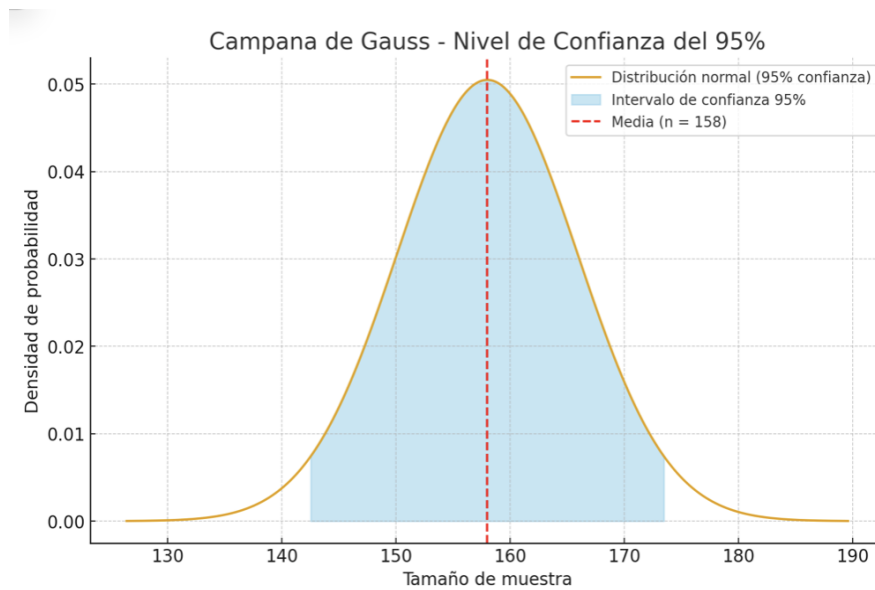
NC (1- α) = Confiabilidad = 95%

Z = Nivel de Confianza = 1,95

Se estableció un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Estos son parámetros que se utilizan comúnmente en estudios en los campos social, educativo y psicológico, ya que ofrecen un balance entre precisión y representatividad. Tener un nivel de confianza del 95% asegura que los resultados de la muestra son muy probablemente un reflejo de las verdaderas características de la población, con un riesgo de error del 5%. Además, el margen de error del 5% garantiza que las variaciones entre los resultados de la muestra y los valores reales de la población sean mínimas, sin necesidad de un tamaño de muestra muy grande. La elección de estos valores está en línea con el tipo de investigación, el enfoque metodológico mixto y una población total de 265 personas que forman parte de la carrera de psicología en la Universidad Ecotec, lo que respalda la validez estadística y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

Con los datos ya expuestos el valor de la muestra es de 158 personas.

Figura 2. Campana de Gauss.



Fuente: Elaboración propia, 2025.

La figura 2, ilustra la distribución normal que corresponde a la muestra seleccionada para el análisis, compuesta por 158 personas que pertenecen a la carrera de psicología en la Universidad Ecotec, teniendo en cuenta un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

La campana de Gauss o distribución normal, muestra cómo los valores de la muestra se organizan alrededor del promedio. En esta situación, la línea roja en el centro señala el valor promedio ($n=158$), y la zona sombreada de color azul muestra el intervalo de confianza del 95%, donde se prevé que se agrupe la mayoría de los posibles valores de la muestra.

El uso de la campana de Gauss fortalece la metodología del estudio, al demostrar que la elección de la muestra sigue los estándares técnicos de la estadística inferencial, garantizando que los resultados conseguidos muestren de manera precisa las percepciones y habilidades asociadas con la escucha activa y las competencias profesionales en los futuros psicólogos de la Universidad Ecotec.

3.2. Enfoque y tipo de investigación

Tabla 4. Enfoque y tipo de investigación

Enfoque	Mixto
Diseño	No experimental
Nivel o Alcance	Cualitativo, descriptivo
Tipo de investigación según su objeto	Básica (Teórica)
Tipo de investigación según su ámbito	De campo

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.2.1 Enfoque

Este estudio se apoya en el enfoque mixto, entendido como la integración de datos cuantitativos y cualitativos para lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri et al., 2014). En este caso, se aplicó una escala de Likert para obtener datos cuantitativos sobre la percepción de la escucha activa y un cuestionario de preguntas para recabar información cualitativa, posterior a la visualización de material audiovisual. La integración de ambos enfoques permitió interpretar de manera más completa el nivel y la capacidad de escucha activa en los estudiantes de psicología.

3.2.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue de campo, ya que los datos se recolectaron directamente de los estudiantes en su contexto académico, sin alterar las condiciones existentes (Arias, 2006).

El nivel de investigación fue descriptivo, dado que se buscó caracterizar la escucha activa en los estudiantes de psicología, describiendo sus rasgos y comportamientos a partir de la percepción y comprensión de la escucha. Para ello se emplearon dos instrumentos: la escala tipo Likert, elaborada a partir del decálogo del oyente perfecto (Conquet, 1983), y el cuestionario aplicado tras la visualización de un material audiovisual.

La técnica empleada fue la encuesta la entrevista consideradas procedimientos sistemáticos para la recolección de información (Arias, 2006). Los instrumentos aplicados fueron:

- Escala tipo Likert: diseñada para evaluar la percepción de la escucha activa.
- Cuestionario de preguntas prediseñadas: aplicado tras la visualización de material audiovisual, con el fin de examinar la comprensión de la escucha en situaciones simuladas.

El proceso investigativo contempló las siguientes etapas:

1. Elaboración de los instrumentos (escala de Likert y cuestionario).
2. Solicitud de autorización a la coordinación de la carrera de psicología.
3. Aplicación del consentimiento informado a los estudiantes.
4. Ejecución de la encuesta y del cuestionario en las aulas de clase.
5. Recolección y almacenamiento de los datos para su posterior análisis.

Los datos fueron procesados mediante métodos estadísticos con apoyo de software especializado, lo que permitió organizar, interpretar y discutir los resultados en función de los objetivos de investigación.

La investigación se estructuró en torno a los recursos humanos, institucionales, materiales, tecnológicos y económicos requeridos para el desarrollo del estudio. A continuación, se detallan estos elementos, así como su función dentro del proceso investigativo.

Tabla 5. Recursos para el desarrollo de la investigación

Categoría	Descripción
Institucionales	Universidad Ecotec – Facultad de Comunicación, Humanidades y Creatividad; Coordinación de la carrera de Psicología, que autorizó y facilitó la aplicación de los instrumentos.
Humanos / Actores sociales	Investigador principal (diseño metodológico, aplicación y análisis de datos). Docentes tutores (asesoría metodológica y académica). Estudiantes de Psicología (158 informantes que participaron en la encuesta y cuestionario).
Materiales	Instrumentos de recolección de datos: Escala tipo Likert (basada en el <i>Decálogo del oyente perfecto</i>) y cuestionario de preguntas prediseñadas. Material audiovisual: entrevista simulada para el ejercicio de escucha. Material de oficina: hojas impresas, esferográficos y carpetas.
Tecnológicos	Computadora portátil (HP, Intel Core i5). Software estadístico (SPSS v.25). Proyector de aula (Epson PowerLite). Grabadora digital para registro de observaciones.
Económicos	Recursos propios del investigador. Universidad Ecotec facilitó aulas y equipos tecnológicos sin costo adicional.

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.3. Definición y Operacionalización de Variables

Tabla 6. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicador
Dependiente: Escucha activa	Atención plena	Sostiene la mirada y tiene una postura abierta durante la comunicación.
	Empatía	Muestra empatía hacia la persona con la que habla, evitando hacer juicios.
	Retroalimentación	Usa la paráfrasis y movimientos que indiquen que comprendes.
	Clarificación y preguntas	Hace preguntas amplias y pide más explicaciones cuando sea necesario.
Independiente: competencia profesional	Comunicación afectiva	Comunica pensamientos de forma clara y ajusta el vocabulario al contexto terapéutico.
	Ética profesional	Identifica y utiliza normas éticas en situaciones simuladas o en la realidad.
	Intervención psicológica	Escoge y emplea métodos apropiados según el caso que se presenta.
	Pensamiento crítico y reflexivo	Examina y respalda sus elecciones fundamentándose en pruebas teóricas o experiencias prácticas.

Fuente: Elaboración propia, 2025.

3.4. Procedimientos

El procedimiento metodológico de la investigación contempló dos fases: cualitativa y cuantitativa, en concordancia con el enfoque mixto adoptado.

Cualitativo:

En esta fase, el análisis se realizó mediante técnicas de codificación propia, desarrolladas a partir de categorías preestablecidas, en función de los objetivos de la investigación. Los datos cualitativos fueron obtenidos a través de las respuestas al cuestionario aplicado después de la visualización del material audiovisual. Este

instrumento fue validado por juicio de expertos, lo que permitió ajustar su redacción y garantizar la pertinencia de las preguntas. El análisis permitió identificar cómo se manifiesta la comprensión de la escucha en los estudiantes de psicología, en relación con el segundo objetivo específico de la investigación.

Cuantitativo

La fase cuantitativa se centró en el análisis de información obtenida mediante la escala tipo Likert, orientada a medir la percepción de la escucha activa. El instrumento fue igualmente validado por expertos, quienes evaluaron su claridad y relevancia. Posteriormente, los datos fueron procesados con excel y SPSS, lo que permitió realizar análisis descriptivos y estimar la confiabilidad. Esta fase respondió al primer y tercer objetivo específico, ya que posibilitó analizar la percepción de la escucha activa y determinar el nivel de desarrollo de las competencias profesionales vinculadas a esta capacidad.

Los hallazgos cualitativos y cuantitativos fueron integrados, discutidos de manera conjunta, lo que permitió obtener una visión más amplia y profunda del fenómeno investigado. Esta integración metodológica, apoyada en instrumentos previamente validados, garantizó la coherencia entre los objetivos planteados y los resultados obtenidos. Asimismo, permitió generar insumos que sustentan el diseño de estrategias formativas, orientadas a promover el desarrollo de la escucha activa como competencia profesional esencial en la formación académica de los estudiantes de psicología de la Universidad Ecotec (objetivo específico 4).

3.5. Consideraciones Bioéticas

El trabajo de investigación no realizará experimentación humana, tampoco generará ningún tipo de daño ambiental.

A los sujetos de investigación se les proporcionó su consentimiento informado y cláusula de confidencialidad para la realización de la investigación, se les va a informar de los objetivos y normas de confidencialidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de la percepción de la escucha activa de los estudiantes mediante el Decálogo del oyente perfecto.

1. A la hora de escuchar, dirijo mi atención hacia el interlocutor independientemente del tema tratado en clase.

Se debe prestar total atención a la persona que expone, mostrando un interés genuino por el tema tratado en clase, incluso si en un principio no resulta atractivo.

Tabla 7. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 1

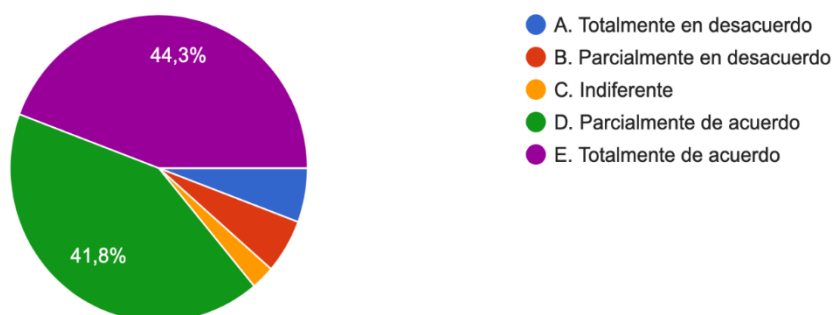
A. Totalmente en desacuerdo	9
B. Parcialmente en desacuerdo	9
C. Indiferente	4
D. Parcialmente de acuerdo	66
E. Totalmente de acuerdo	70
Total	158

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Figura 3. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 1.

1. A la hora de escuchar, dirijo mi atención hacia el interlocutor independientemente del tema tratado en clase.

158 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025.

A partir de los resultados obtenidos, se evidencia que el 44.3% de los participantes afirma estar totalmente de acuerdo con que dirige su atención al interlocutor al momento de escuchar, sin importar el tema tratado. Por otro lado, un

41.8% señala estar parcialmente de acuerdo con esta afirmación. En menor proporción, el 2.5% se mantiene indiferente, mientras que un 5.7% expresa estar parcialmente en desacuerdo y otro 5.7% totalmente en desacuerdo.

2. Durante la escucha, mantengo contacto visual con el interlocutor para demostrar mi atención.

La manera en que se observa refleja interés y consideración, lo cual facilita una conexión más clara con el mensaje que se transmite.

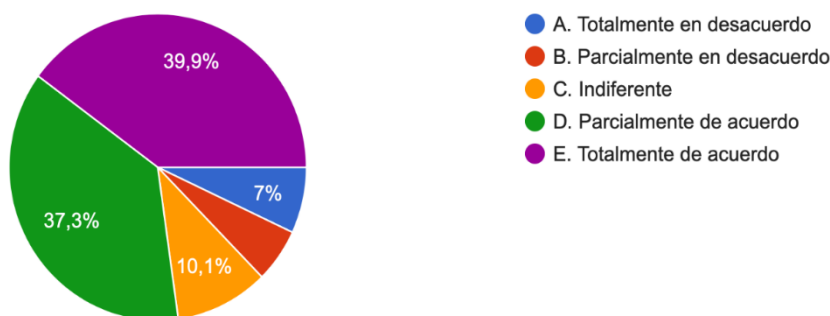
Tabla 8. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 2

A. Totalmente en desacuerdo	11
B. Parcialmente en desacuerdo	9
C. Indiferente	16
D. Parcialmente de acuerdo	59
E. Totalmente de acuerdo	63
Total	158

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Figura 4. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 2.

2. Durante la escucha, mantengo contacto visual con el interlocutor para demostrar mi atención.
158 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que el 39,9% de los encuestados (63 personas) afirma estar totalmente de acuerdo con que mantiene contacto visual con el interlocutor para demostrar su atención. Asimismo, el 37,3% (59 personas) manifiesta estar parcialmente de acuerdo. En menor proporción, un 10,1% (16 personas) se declara indiferente, mientras que el 5,7% (9 personas) expresa estar parcialmente en desacuerdo y el 7,0% (11 personas) señala estar totalmente en desacuerdo.

3. Escucho activamente a los demás, incluso si el tema no es de mi interés personal.

Escuchar activamente implica, entender con claridad lo que se dice, captar la intención del hablante y el contexto en que se comunica, incluso cuando el tema no resulta personalmente interesante.

Tabla 9. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 3

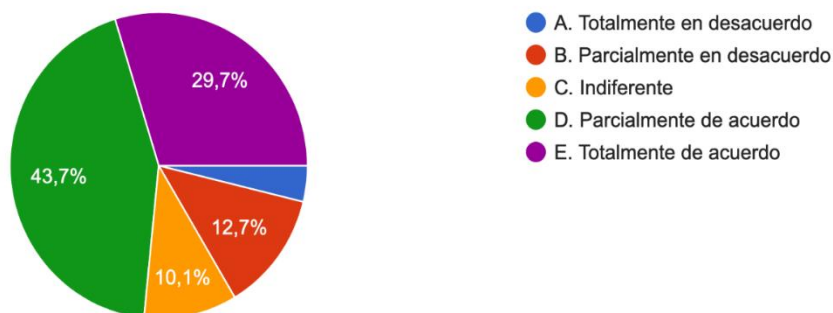
A. Totalmente en desacuerdo	6
B. Parcialmente en desacuerdo	20
C. Indiferente	16
D. Parcialmente de acuerdo	69
E. Totalmente de acuerdo	47
Total	158

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Figura 5. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 3.

3. Escucho activamente a los demás, incluso si el tema no es de mi interés personal.

158 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Con base en los resultados obtenidos, se observa que el 43,7% de los encuestados (69 personas) manifiesta estar parcialmente de acuerdo con que escucha activamente a los demás, incluso si el tema no es de su interés personal. El 29,7% (47 personas) afirma estar totalmente de acuerdo, mientras que el 10,1% (16 personas) se declara indiferente. En menor proporción, el 12,7% (20 personas) indica estar parcialmente en desacuerdo y el 3,8% (6 personas) señala estar totalmente en desacuerdo.

4. Me esfuerzo por captar tanto la idea principal como la perspectiva del orador.

Comprender con claridad lo que se dice no es suficiente; también resulta esencial identificar la intención del orador y el contexto en el que tiene lugar la comunicación.

Tabla 10. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 4

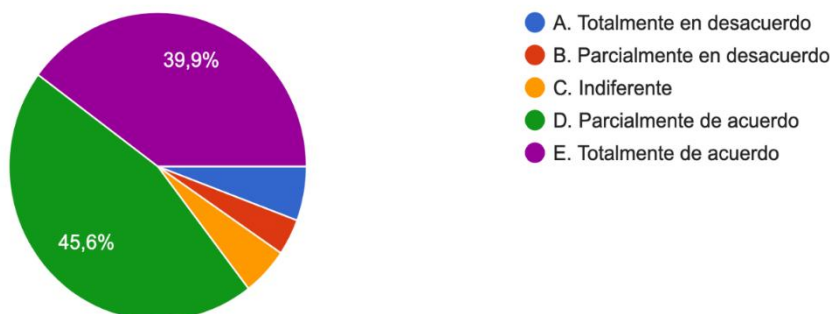
A. Totalmente en desacuerdo	9
B. Parcialmente en desacuerdo	6
C. Indiferente	8
D. Parcialmente de acuerdo	72
E. Totalmente de acuerdo	63
Total	158

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Figura 6. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 4.

4. Me esfuerzo por captar tanto la idea principal como la perspectiva del orador.

158 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Con base en los resultados obtenidos, se observa que el 45.6% de los encuestados (72 personas) afirma estar parcialmente de acuerdo con el hecho de esforzarse por captar tanto la idea principal como la perspectiva del orador. Por su parte, el 39.9% (63 personas) señala estar totalmente de acuerdo con esta afirmación. En contraste, un 5.1% (8 personas) se muestra indiferente, mientras que el 3.8% (6 personas) manifiesta estar parcialmente en desacuerdo, y solo un 5.7% (9 personas) indica estar totalmente en desacuerdo.

5. Procuero identificar los objetivos o el propósito detrás del mensaje del interlocutor.

Un oyente efectivo no solo presta atención a las palabras, sino que también se esfuerza por comprender el mensaje que el hablante intenta transmitir y la intención que lo acompaña.

Tabla 11. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 5

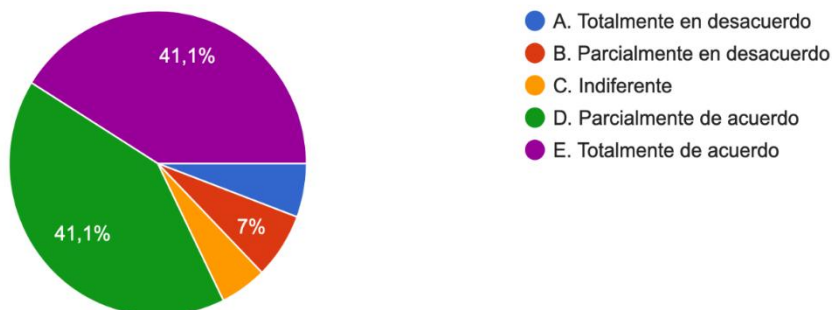
A. Totalmente en desacuerdo	9
B. Parcialmente en desacuerdo	11
C. Indiferente	8
D. Parcialmente de acuerdo	65
E. Totalmente de acuerdo	65
Total	158

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Figura 7. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 5.

5. Procuero identificar los objetivos o el propósito detrás del mensaje del interlocutor.

158 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Con base en los resultados obtenidos, se observa que tanto el 41.1% de los encuestados (65 personas) afirma estar parcialmente de acuerdo, como también 41.1% (65 personas) está totalmente de acuerdo con que procuran identificar los objetivos o el propósito detrás del mensaje del interlocutor. En menor proporción, un 7.0% (11 personas) está parcialmente en desacuerdo, un 5.7% (9 personas) totalmente en desacuerdo, y un 5.1% (8 personas) se muestra indiferente ante esta afirmación.

6. Después de escuchar, formulo preguntas o expreso dudas para clarificar el mensaje recibido.

Plantear preguntas o compartir opiniones solo cuando el profesor haya finalizado su intervención, como muestra de respeto por el turno de habla de los demás.

Tabla 12. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 6

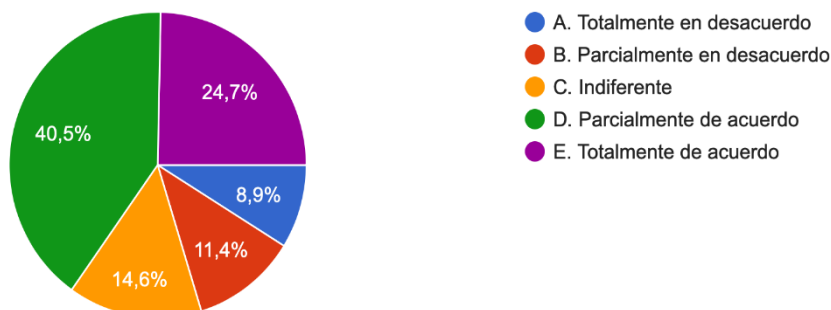
A. Totalmente en desacuerdo	14
B. Parcialmente en desacuerdo	18
C. Indiferente	23
D. Parcialmente de acuerdo	64
E. Totalmente de acuerdo	39
Total	158

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Figura 8. Resultados análisis de percepción de la escucha activa 6.

6. Después de escuchar, formulo preguntas o expreso dudas para clarificar el mensaje recibido.

158 respuestas



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Con base en los resultados obtenidos, se observa que el 40.5% de los encuestados (64 personas) está parcialmente de acuerdo con que, después de escuchar, formula preguntas o expresa dudas para clarificar el mensaje recibido. Asimismo, un 24.7% (39 personas) indica estar totalmente de acuerdo con esta práctica. Por otro lado, un 14.6% (23 personas) se muestra indiferente, mientras que un 11.4% (18 personas) está parcialmente en desacuerdo, y un 8.9% (14 personas) manifiesta estar totalmente en desacuerdo.

4.2 Análisis de la comprensión de la escucha activa mediante la visualización del video "El Trastorno Bipolar explicado en primera persona"

7. ¿Qué síntomas específicos menciona la persona como parte de su experiencia con el trastorno bipolar?

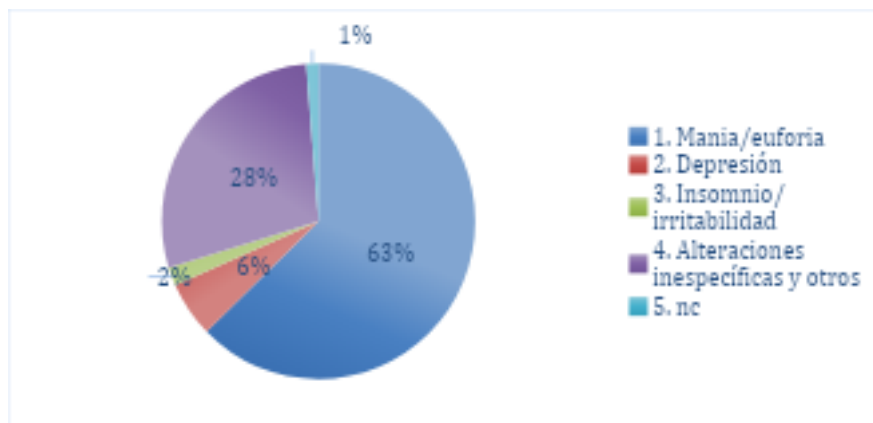
Destaca la capacidad de identificar los síntomas mencionados por el narrador en el caso clínico.

Tabla 13. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 1

1. Mania/euforia	99
2. Depresión	9
3. Insomnio/ irritabilidad	3
4. Alteraciones inespecíficas y otros	45
5. nc	2
Total	158

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Figura 9. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 1



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los estudiantes (61%) reconoció con claridad signos asociados a manía o euforia, tales como la exaltación del ánimo, la hiperactividad y la verborrea, lo que evidencia una adecuada comprensión cognitiva y analítica de los elementos clínicos del trastorno. Un 30% agrupó las respuestas dentro de alteraciones inespecíficas de la conducta, lo cual sugiere una comprensión general, pero aún poco diferenciada, de las manifestaciones sintomatológicas. Por su parte, un porcentaje menor identificó síntomas de depresión (6%) e insomnio o irritabilidad (2%), lo que podría indicar dificultad para reconocer la coexistencia de episodios mixtos o alternancia afectiva, característica del trastorno

bipolar. Finalmente, un 1% de los participantes no respondió (nc), lo que representa una proporción mínima sin impacto significativo.

8. ¿Cómo considera el narrador que el tratamiento ha influido en su vida?

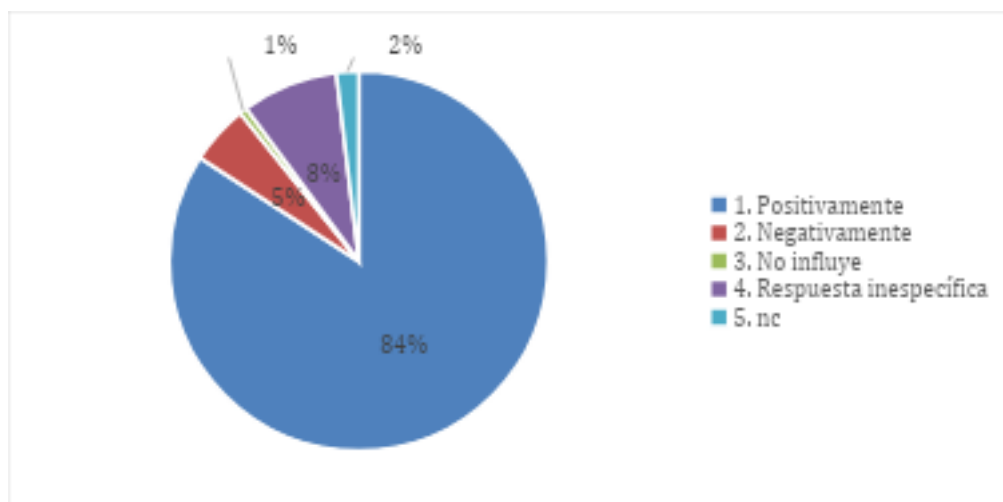
Explorar cómo los estudiantes perciben la influencia del tratamiento en la vida del paciente.

Tabla 14. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 2

1. Positivamente	133
2. Negativamente	8
3. No influye	1
4. Respuesta inespecífica	13
5. nc	3
Total	158

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Figura 10. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 2



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Los resultados muestran que una amplia mayoría (84%) lo consideró positivo, lo cual refleja una comprensión clara del valor del acompañamiento psicológico en los procesos de cambio y bienestar emocional. Un 8% emitió respuestas inespecíficas, lo que podría indicar vacíos conceptuales o falta de precisión en la interpretación del impacto clínico del tratamiento. Un 5% de los participantes valoró el tratamiento negativamente, posiblemente asociándolo con experiencias de frustración o resistencia inicial del paciente durante el proceso terapéutico. Finalmente, un 1% consideró que el tratamiento no influye, mientras que un 2% no emitió respuesta (nc).

9. Según el video, ¿qué podría implicar no recibir un diagnóstico temprano?

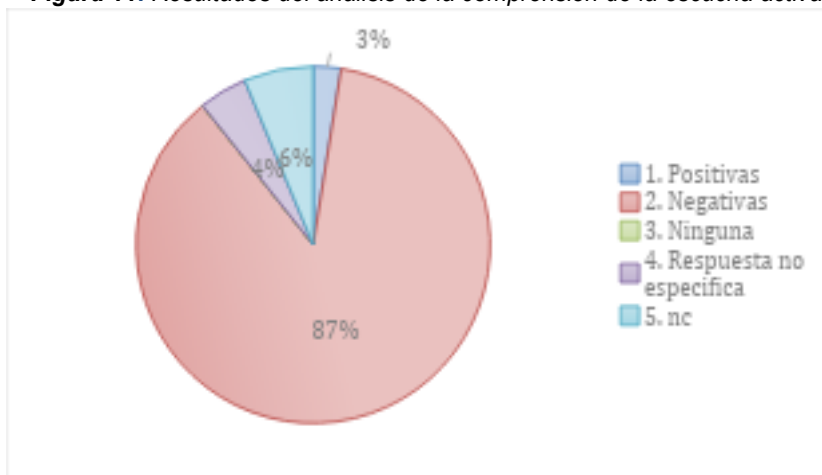
Se orientó a examinar las percepciones sobre las consecuencias del diagnóstico tardío.

Tabla 15. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 3

1. Positivas	4
2. Negativas	137
3. Ninguna	0
4. Respuesta no específica	7
5. nc	10

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Figura 11. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 3



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Los resultados obtenidos mostraron que un (87%) identificó consecuencias negativas, lo que evidencia una comprensión sólida de la responsabilidad ética y profesional que implica la detección oportuna de los trastornos psicológicos. Solo un 3% consideró que el diagnóstico tardío podría tener efectos positivos, posiblemente interpretando que la experiencia permitió un aprendizaje o afrontamiento posterior. Un 4% emitió respuestas no específicas, y un 6% no respondió (nc).

10. Resume en tus propias palabras cómo el narrador percibe la importancia del apoyo profesional y familiar en su tratamiento.

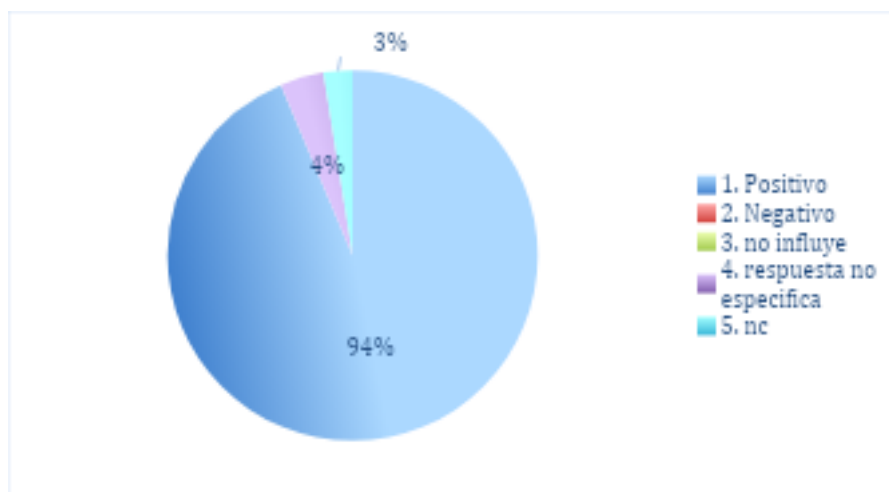
La pregunta se orientó a valorar la percepción del apoyo profesional y familiar en el proceso terapéutico. Las respuestas se agruparon según su carácter: positivo, negativo, sin influencia o inespecífico.

Tabla 16. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 4

1. Positivo	148
2. Negativo	0
3. no influye	0
4. respuesta no específica	6
5. nc	4
Total	158

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Figura 12. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 4



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Los resultados obtenidos mostraron que una gran mayoría de los estudiantes (94%) expresó una valoración positiva, evidenciando comprender la importancia de la comunicación afectiva y del acompañamiento emocional en la recuperación psicológica del paciente. Un 4% de los encuestados ofreció respuestas no específicas, lo que podría asociarse a una limitada capacidad de análisis sobre la función del apoyo emocional dentro del proceso terapéutico, mientras que un 3% no respondió (nc). No se registraron percepciones negativas ni respuestas que consideren la falta de influencia de este apoyo.

11. Describe las emociones predominantes que transmite el narrador a lo largo del video. ¿Cómo cambia su tono emocional en diferentes partes del relato?

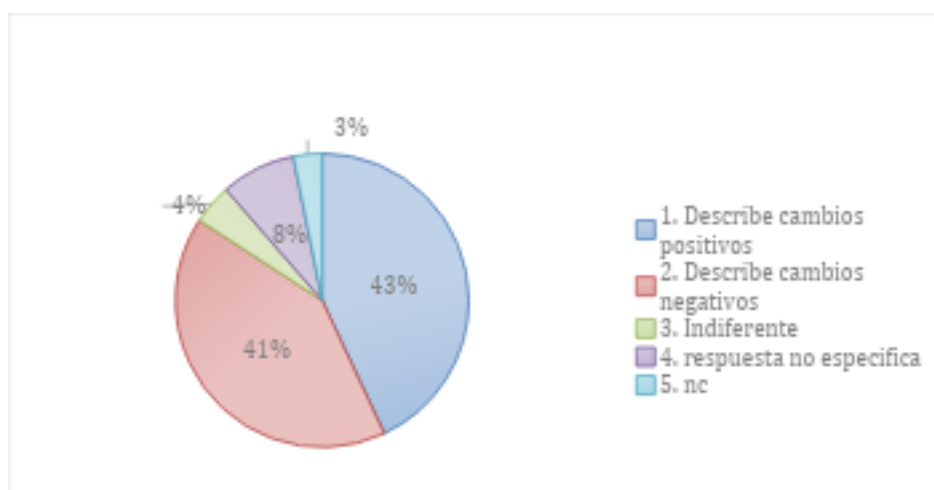
Se orientó a explorar cómo los estudiantes percibieron los cambios emocionales expresados por el narrador del caso clínico. Las respuestas se agruparon enfocando la descripción de cambios positivos, negativos e indiferencia.

Tabla 17. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 5

1. Describe cambios positivos	68
2. Describe cambios negativos	65
3. Indiferente	7
4. respuesta no especifica	13
5. nc	5
Total	158

Fuente: Elaboración propia, 2025.

Figura 13. Resultados del análisis de la comprensión de la escucha activa 5



Fuente: Elaboración propia, 2025.

Los resultados muestran una distribución equilibrada entre quienes describieron cambios positivos (43%) y quienes identificaron cambios negativos (41%). Esta división sugiere que los participantes son capaces de reconocer la variabilidad emocional y comprender que las experiencias del paciente pueden implicar tanto momentos de avance como de malestar, lo que demuestra una comprensión más compleja de los procesos psicológicos. Un 8% emitió respuestas no específicas, mientras que un 4% se mostró indiferente, posiblemente debido a dificultades para interpretar las sutilezas emocionales del discurso. Finalmente, un 3% no respondió (nc).

4.3 Análisis de competencias profesionales en estudiantes de psicología

Los resultados obtenidos con las preguntas del instrumento y las variables empleadas nos permiten obtener un análisis en cuanto al desarrollo de las competencias profesionales del psicólogo. Los resultados reflejan que las preguntas de tipo Likert permiten identificar el grado de desarrollo de habilidades cognitivas, éticas y comunicativas vinculadas con la práctica psicológica. En este sentido, las dimensiones de pensamiento crítico y reflexivo se relacionan con la capacidad del estudiante para analizar situaciones clínicas, interpretar síntomas y evaluar el contexto del paciente, lo que demuestra su capacidad de observación, autocrítica y toma de decisiones fundamentadas.

De igual manera, las preguntas asociadas a la comunicación afectiva destacan la relevancia de la empatía, escucha activa, la comprensión emocional, competencias esenciales para establecer relaciones terapéuticas efectivas y humanizadas. Las relacionadas con la intervención psicológica reflejan una comprensión adecuada del rol del psicólogo en el proceso terapéutico y del impacto positivo que la orientación y el tratamiento tienen sobre la calidad de vida de las personas. Del mismo modo, los ítems que abordan la ética profesional evidencian la conciencia del estudiante respecto a la responsabilidad moral de su práctica, el manejo adecuado de la información y el respeto a la dignidad del paciente.

Sin embargo, también se identifican aspectos que requieren fortalecimiento. Algunos estudiantes mostraron dificultades para interpretar los contenidos emocionales de los casos clínicos o distinguir con precisión los síntomas psicológicos, lo que sugiere una comprensión aún limitada de estos. Según Soto (2010), la escucha activa es una de las habilidades comunicativas más relevantes dentro de la práctica sanitaria, ya que permite captar con precisión las necesidades expresadas y no expresadas por los pacientes. En consecuencia, la presencia de respuestas inespecíficas en varios ítems del estudio indica la necesidad de consolidar las habilidades analíticas, vincular la teoría con la práctica clínica y acortar las brechas en la integración entre la ética profesional y la intervención psicológica, especialmente en el reconocimiento de las consecuencias que puede generar un diagnóstico tardío o una comunicación deficiente con el paciente.

En conjunto, los resultados reflejan que los estudiantes de psicología en formación demuestran un avance sostenido en el desarrollo de competencias

analíticas, comunicativas, empáticas y éticas, aunque persisten áreas que demandan un acompañamiento pedagógico más reflexivo y práctico. En este sentido Codina Jiménez (2004) enfatiza que la capacidad de escuchar activamente se convierte en un indicador de madurez profesional y emocional. Escuchar implica disposición, empatía y autoconciencia, cualidades que favorecen la comprensión profunda de los significados que las personas expresan verbal y no verbalmente. Este planteamiento coincide con los resultados de la presente investigación, donde la escucha activa emerge como una competencia esencial en la formación de profesionales éticos y reflexivos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Introducción a la Propuesta

En el campo de la psicología, la escucha activa es una competencia transversal que sustenta la calidad de la intervención clínica, trabajo en equipo, evaluación psicológica, y la relación terapéutica. Sin embargo, su desarrollo no siempre se prioriza de forma explícita en la formación universitaria.

La presente propuesta tiene como objetivo promover el desarrollo de la escucha activa como competencia profesional esencial, integrándola de forma estratégica, práctica y reflexiva en la formación académica de los estudiantes de Psicología. Para lograrlo, se plantean cuatro líneas de acción interrelacionadas que abordan el conocimiento, capacitación, evaluación y la integración curricular de esta habilidad.

5.2 Estrategias de mejora que se implementarán

Objetivo: Desarrollar en los estudiantes de Psicología una comprensión profunda de la importancia de la escucha activa como herramienta profesional, desde una perspectiva teórica, emocional y experiencial.

- Espacios guiados de 10 minutos de silencio consciente en aula o entornos naturales, seguidos de reflexiones personales o grupales sobre lo que “se escuchó” internamente y en el entorno. Promueve la escucha interior y la conciencia del entorno.
- Charlas con psicólogos clínicos, educacionales o forenses sobre casos donde la escucha activa fue determinante. También se invitará a pacientes reales o simulados a compartir experiencias donde no fueron escuchados adecuadamente.
- Ejercicios sensoriales (identificar sonidos sutiles, distinguir voces en entornos ruidosos, captar cambios de tono) para fortalecer la atención auditiva fina.

1. Capacitación en técnicas de escucha activa

Objetivo: Dotar a los estudiantes de técnicas concretas y aplicables de escucha activa mediante experiencias prácticas, tecnológicas y colaborativas.

- Simulación clínica con realidad virtual: Uso de entornos virtuales que presentan pacientes simulados con diferentes niveles de complejidad emocional y

comunicacional, donde el estudiante debe aplicar escucha activa y recibir retroalimentación automatizada.

- Rol del espejo: Ejercicio en parejas: un estudiante expone un tema personal y el otro debe reflejar fielmente tanto el contenido como el sentimiento de lo expresado. Luego invierten roles. Se evalúa empatía, precisión y lenguaje corporal.
- Debates en cámara lenta: Debates entre estudiantes donde se aplican pausas prolongadas obligatorias antes de responder, para entrenar el pensamiento reflexivo antes de hablar y mejorar la escucha.
- Análisis de casos con inteligencia artificial: Los estudiantes trabajan con transcripciones de sesiones (reales o ficticias), las analizan con herramientas de IA para detectar elementos de escucha activa o errores, y plantean alternativas.

En la actualidad, la capacitación en técnicas de escucha activa dentro de la formación en Psicología aún no incorpora plenamente herramientas tecnológicas avanzadas como la inteligencia artificial (IA) o la realidad virtual, representan un horizonte prometedor que, podría fortalecer significativamente la preparación profesional de los estudiantes. La integración de estas tecnologías en asignaturas vinculadas a la formación psicológica permitiría generar experiencias de aprendizaje complementadas a las demandas contemporáneas del ejercicio profesional.

Actualmente es posible complementar la enseñanza de la escucha activa mediante el uso de recursos multimedia disponibles en plataformas digitales confiables, para el análisis de casos clínicos o entrevistas audiovisuales. Estas herramientas permiten fomentar la observación crítica, el reconocimiento de emociones y la descripción detallada de los comportamientos comunicativos de los interlocutores, que se agregan a la formación teórica. En este sentido, la incorporación gradual de estrategias tecnológicas y reflexivas contribuye al desarrollo de una escucha activa más consciente, empática y alineada con las competencias que exige la práctica profesional del psicólogo.

2. Evaluación y medición de escucha activa

Objetivo: Implementar herramientas de evaluación formativa y sumativa que permitan monitorear el desarrollo de la escucha activa y su impacto en la competencia profesional.

- Diarios de escucha: Reflexiones semanales donde el estudiante registra situaciones personales o académicas en las que puso en práctica la escucha activa, incluyendo dificultades, logros y emociones.
- Desafío del espejo comunicativo: Actividad de evaluación individual donde el estudiante escucha una grabación breve de un testimonio y debe reproducirlo exactamente en contenido, emociones y lenguaje corporal, frente a un evaluador.
- Auditoría de conversaciones: Grabaciones de interacciones simuladas con pacientes, que luego se auditan utilizando una rúbrica con criterios de escucha activa (contacto visual, reformulación, validación emocional, silencios oportunos, etc.).

En relación con la evaluación y medición de la escucha activa, si bien aún no se implementan herramientas avanzadas como la inteligencia artificial o la realidad virtual, su futura incorporación podría enriquecer los procesos formativos y de evaluación. Actualmente, el uso de recursos multimedia, análisis de casos y grabaciones de conversaciones ofrece una alternativa válida para valorar la capacidad de escucha de los estudiantes, aplicado en las distintas materias de enfoquen en la formación clínica y conductual permitiendo reflexionar sobre aspectos emocionales, comunicativos y éticos que fortalecen su competencia profesional.

3. Integración de escucha activa en el plan de estudios

Objetivo: Establecer la escucha activa como un eje transversal y estructurado dentro del currículo académico de la carrera de Psicología.

- Asignatura “Psicología de la comunicación y escucha activa”: Materia obligatoria en el segundo año de la carrera, con enfoque teórico-práctico. Incluye técnicas de comunicación, errores frecuentes en la escucha clínica y ejercicios vivenciales.
- “Clínica de Escucha Universitaria”: Espacio de práctica supervisada donde estudiantes atienden (bajo control académico) a otros estudiantes en procesos de escucha empática, sin intervención clínica. Se promueve la ética, la contención emocional y la confidencialidad.

- Foros de discusión y redes de escucha estudiantil: Actividad mensual en la que estudiantes de distintas disciplinas (psicología, enfermería, trabajo social) discuten casos desde la perspectiva de la comunicación y escucha activa, fomentando la reflexión crítica y el trabajo en equipo.

La integración de la escucha activa en el plan de estudios de la carrera de Psicología permite consolidar esta habilidad como una competencia transversal dentro de la formación profesional. Moreira Moreira y Zambrano Montes (2021) resalta que las instituciones educativas deben promover estrategias que incorporen la escucha activa como eje central de la enseñanza, incentivando en los estudiantes el desarrollo de destrezas comunicativas, empáticas y de autorreflexión.

En coherencia con los objetivos de la investigación, esta incorporación fortalece el desarrollo de competencias comunicativas, éticas y reflexivas que sustentan una práctica psicológica más efectiva. Además, la inclusión y el desarrollo de espacios de práctica supervisada de escucha en el transcurso de las materias formativas garantizan que los estudiantes adquieran conocimientos teóricos y habilidades aplicadas en contextos reales. Del mismo modo, los foros y redes de escucha interdisciplinaria, junto con las entrevistas a expertos y las *Masterclass* que la Universidad Ecotec contempla como herramientas de formación, promueven la reflexión crítica, la empatía y el trabajo colaborativo, elementos esenciales para una intervención psicológica eficaz y una formación integral del futuro profesional.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los resultados del estudio revelan que cuando los estudiantes practican la escucha activa de forma estructurada, desarrollan competencias fundamentales como la empatía, asertividad y una mejor interpretación de los mensajes, cualidades esenciales en el ejercicio profesional de la psicología.

En relación con el análisis la percepción de la escucha activa en el desarrollo de competencias profesionales, se observa que la mayoría de los estudiantes manifiesta una actitud favorable y consciente hacia la práctica de la escucha activa. Las respuestas de las preguntas tipo Likert (1 a 6) reflejan altos niveles de acuerdo en aspectos como mantener contacto visual, atender al interlocutor y captar el propósito del mensaje. Estos resultados sugieren que los estudiantes reconocen la importancia de la escucha activa como parte esencial de las habilidades comunicativas del psicólogo en formación (Gallo & Quiñones, 2019).

A pesar de que los alumnos reconocen la relevancia de la escucha activa para su formación, los datos evidencian diferencias importantes en su aplicación práctica. Esto sugiere que es necesario reforzar su enseñanza a través de estrategias pedagógicas más dinámicas, prácticas e innovadoras dentro del plan de estudios universitario.

Respecto a cómo se manifiesta la comprensión de la escucha durante la formación, las preguntas abiertas (7 a 11) evidencian que los participantes poseen una comprensión significativa y empática del proceso de escucha. Las respuestas muestran la capacidad para reconocer emociones, valorar el acompañamiento profesional y distinguir las consecuencias positivas de una comunicación efectiva, lo cual coincide con lo planteado por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) y el Comité Permanente entre Organismos (IASC, 2021) sobre la importancia de la escucha activa en la atención psicosocial. Sin embargo, algunos estudiantes presentaron respuestas generales o poco elaboradas, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la escucha reflexiva mediante ejercicios de práctica supervisada. Este hallazgo pone de relieve la necesidad de fortalecer el entrenamiento cognitivo y perceptivo para mejorar la comprensión auditiva en contextos académicos y clínicos.

Los datos también indican que un enfoque exclusivamente teórico sobre la escucha activa no es suficiente para garantizar su comprensión profunda ni su

aplicación efectiva. Por el contrario, los estudiantes que ejercitan esta habilidad activamente logran una comunicación más efectiva con docentes y compañeros, lo cual enriquece su proceso de aprendizaje y fomenta una mayor participación en actividades académicas.

En cuanto a la identificación del nivel de desarrollo de las competencias profesionales en relación con la capacidad de escucha activa, los hallazgos muestran un nivel medio-alto de desarrollo. Los estudiantes demuestran disposición para aplicar la escucha activa de manera consciente y orientada al entendimiento del otro, lo cual evidencia avances en competencias como la comunicación afectiva, ética profesional y el pensamiento crítico (Rodríguez et al., 2019). No obstante, la identificación de ciertas limitaciones en la formulación de preguntas y en la interpretación del mensaje evidencia áreas de mejora vinculadas con la aplicación práctica de la escucha en contextos clínicos y educativos. En conjunto, estos resultados indican que los estudiantes de psicología de la Universidad Ecotec presentan una percepción positiva y un desarrollo progresivo de la escucha activa como competencia profesional. Al respecto Urive-Echevarría (2006) señala que la habilidad de escuchar tiene un marcado carácter formativo, tanto en el ámbito educativo como en salud. Así el estudiante o el profesional al aprender a escuchar, desarrolla actitudes de respeto, atención y comprensión hacia el otro; evitando interrupciones y favoreciendo un diálogo más comprensivo y empático.

El desarrollo de la escucha activa contribuye a la formación de profesionales más empáticos, éticos y conscientes, capaces de atender con sensibilidad a la diversidad emocional y comunicativa de las personas, lo cual es esencial en contextos clínicos, educativos y comunitarios. En este sentido, Albornoz Salamé et al. (2022) enfatiza que la relación terapéutica solo puede establecerse de manera efectiva cuando el profesional considera que la escucha activa no se limita al contenido del mensaje, sino que también implica atender a la forma en que este es emitido y recepcionado. Esta perspectiva resalta la importancia de la comunicación no verbal, el tono emocional y los gestos. Por tanto, la escucha activa se consolida como una competencia fundamental en la práctica psicológica, ya que permite interpretar los significados a más de las palabras y fortalece vínculos afectivos, la empatía, la ética y la reflexión profesional.

No obstante, integrar la escucha activa en el currículum mejora el perfil profesional del estudiante, eleva la calidad del proceso formativo en general, favoreciendo ambientes de aprendizaje más respetuosos, colaborativos y humanos.

Recomendaciones

Considerando que los estudiantes que aplican la escucha activa de manera estructurada desarrollan habilidades clave como la empatía y la asertividad, se propone la incorporación de una asignatura práctica enfocada exclusivamente en el entrenamiento avanzado de esta competencia. Dicha materia debería incluir actividades orientadas a fortalecer tanto la percepción, entendida como la capacidad de identificar las emociones, intenciones y necesidades comunicativas del interlocutor, como la comprensión, relacionada con la interpretación reflexiva y ética de los mensajes recibidos.

Para ello, se sugiere implementar dinámicas grupales, simulaciones con juegos de rol y análisis crítico de casos clínicos, que permitan consolidar la competencia comunicativa desde la experiencia directa, fomentar una escucha consciente y humanizada. Además, se plantea la realización de talleres de autoevaluación, donde los alumnos puedan reflexionar sobre sus fortalezas y debilidades en escucha activa. En estos espacios, se utilizarían grabaciones de interacciones simuladas revisadas conjuntamente con compañeros y docentes, favoreciendo una retroalimentación constructiva orientada a la mejora continua.

Reconociendo que el aprendizaje teórico carece de consolidación, en tanto a la la escucha activa, se propone la integración de prácticas supervisadas en contextos reales, tales como centros de atención psicológica, voluntariados o dramatizaciones con actores que representen diversos perfiles de pacientes. Estas experiencias permitirán a los estudiantes desarrollar sensibilidad, adaptabilidad y respuesta ética frente a distintas situaciones comunicativas, afianzando así las competencias profesionales en el ámbito de la formación psicológica.

Asimismo, se recomienda incluir ejercicios prácticos basados en material audiovisual, que permitan reconocer e interpretar las señales no verbales como tono de voz, gestos y expresiones emocionales, esenciales para una comunicación eficaz e integral.

Por consiguiente, reforzar estas estrategias formativas mediante la supervisión profesional y la retroalimentación continua favorecerá un proceso educativo integral

que consolide la escucha activa como una competencia esencial del quehacer psicológico y un pilar de la atención humanizada.

REFERENCIAS

- Albornoz Salamé, C., Bascuñán Jara, V., Luna Márquez, C., Miranda Díaz, G., Muñoz Chaihueque, J., & Ponce Ávila, G. (2022). Escucha activa: base de la relación terapéutica con persona mayor por teleenfermería en contexto pandémico. *Notas de Enfermería*, 4–12. <https://doi.org/10.59843/2618-3692.v.n.38791>
- Arias, F. (2006). *Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Bauer, C., & Figl, K. (2008). “Active listening” in written online communication - A case study in a course on “Soft Skills for Computer Scientists.” *Proceedings - Frontiers in Education Conference, FIE*, 1–7. <https://doi.org/10.1109/FIE.2008.4720282>
- Burleson, B. R., & Kunkel, A. W. (2006). Listening in interpersonal communication. In K. Floyd & M. T. Guerrero (Eds.), *Nonverbal communication in close relationships* (pp. 89–122). Lawrence Erlbaum Associates.
- Codina Jiménez, A. (2004). Saber escuchar: Un intangible valioso. *Intangible Capital*, 1(3), 1–10. Universitat Politècnica de Catalunya. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1195650>
- Conquet, A. (1983). *Como Aprender a Escuchar*. Hogar del Libro, S. A. <https://books.google.com.ec/books?id=zKQbPAAACAAJ>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Asamblea Nacional Del Ecuador, 40, 169–175. <https://doi.org/10.1075/ttwia.40.16bee>
- Cova Jaime, Y. (2012). La comprensión de la escucha. *Educere*, 16(54), 115–122. Recuperado de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0459-12832012000200005
- Dartiguelongue, J. B., & Cafiero, P. J. (2021). La comunicación en los equipos de salud: clave para la calidad de los cuidados. *Archivos Argentinos de Pediatría*, 119(6), e589–e593. <https://doi.org/10.5546/aap.2021.e589>
- EACLIPT Task Force on “Competences of Clinical Psychologists.” (2019). Competences of clinical psychologists. *Clinical Psychology in Europe*, 1(2), e35551. <https://doi.org/10.32872/cpe.v1i2.35551>.

- Galera Campos, M. V., & Molina Moreno, M. M. (2016). La escucha activa. En *Aprendizajes plurilingües y literarios: nuevos enfoques didácticos* (pp. 467–477). Publicacions de la Universitat d'Alacant. <https://rua.ua.es/entities/publication/7672f151-86a0-428e-b30f-ed7e2527de5>
- Gallo Acosta, J., & Quiñones, A. (2019). Escuchando a Quien Escucha El Dolor En Los Sujetos. *Integración Académica En Psicología*, 7(19).
- Gómez, Á., Aguaded, J., & Pérez, M. A. (2015). Técnicas de comunicación creativas en el aula. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*. 153–180.
- Gordon, T. (2001). *Teacher Effectiveness Training: The Program Proven to Help Teachers Bring Out the Best in Students of All Ages*. Three Rivers Press.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. *McGraw-Hill*, 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Hsu, C., Phillips, W. R., Sherman, K. J., Hawkes, R., & Cherkin, D. C. (2008). Healing in primary care: A vision shared by patients, physicians, nurses, and clinical staff. *Annals of Family Medicine*, 6(4), 307–314. <https://doi.org/10.1370/afm.838>
- Jácome Velasco, S. J., Jaramillo Echeverri, L. G., & Bohórquez Góngora, F. F. (2020). Sentidos en educación y salud: Prácticas que enriquecen los currículos universitarios. *Revista Educare – UPEL-IPB*, 24(3), 73–88. <https://www.revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/download/1366/1365?inline=1>
- Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI). (2012). *Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI)*. Ministerio de Educación Del Ecuador. <https://bit.ly/3hB7t8h>
- Ley Orgánica de Educación Superior (LOES). (2010). *Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)*. Consejo de Educación Superior. <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>
- Lizarraga Mansoa, S., Ayarra Elía, M., & Cabodevilla Eraso, I. (2006). La comunicación como piedra angular de la atención al paciente oncológico avanzado: Bases para mejorar nuestras habilidades. *Atención Primaria*, 38(Supl 2), 7–13.
- Maroto Vargas, A. (2017). El suicidio en el ámbito comunitario: lineamientos para su abordaje. *Revista Reflexiones*, 96(1), 27–39.

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-28592017000100027&lang=es%0Ahttp://www.scielo.sa.cr/pdf/reflexiones/v96n1/1659-2859-reflexiones-96-01-00027.pdf

Mejía, C. E., Segovia, A. del P., Encalada, S. D., & Figueroa, S. del R. (2024). Escucha Activa como Estrategia Didáctica para el Desarrollo de Habilidades Sociales en Estudiantes del Bachillerato. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 6476–6494. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9178

Mercado Morales, C. M. C. (2023). Estrategias Para El Desarrollo De Habilidades De Comunicación En El Personal De Salud: Escucha Activa, Asertividad E Inteligencia Emocional. *Orbis Tertius - UPAL*, 7(13), 13–33. <https://doi.org/10.59748/ot.v7i13.125>

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2021). Lineamientos operativos para la atención a personas con intención y/o intentos suicidas en establecimientos del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Quito, Ecuador. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Lineamiento-de-intencion-e-intentos-de-suicidio.pdf>

Miranda, F. (2024). La escucha activa en el aprendizaje significativo de lengua y literatura en los estudiantes del quinto grado de la unidad educativa “Pedro Fermín Cevallos.” In *Universidad Técnica de Ambato*. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>

Montagud Rubio, N. (2021). 7 ejercicios de escucha activa para entrenar esta habilidad. *Psicología y Mente*. https://psicologiaymente.com/social/ejercicios-escucha-activa?utm_source=chatgpt.com

Moreira Moreira, D. M., & Zambrano Montes, L. C. (2021). Técnicas de escucha activa en las habilidades lingüísticas de la básica superior de la Unidad Educativa San Cayetano de Chone. *Repositorio Institucional Universidad San Gregorio*. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/2519/1/MEDU-2022-070.pdf>

Newton, A. (2024). Active listening for effective student engagement. *Journal of Learning Development in Higher Education, Special Issue 32*, 1–6. <https://journal.aldinhe.ac.uk/index.php/jldhe/article/view/1409>

- Organización Mundial de la Salud. (2022). Marco global de competencias y resultados para la cobertura sanitaria universal. Ginebra: Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240034662>
- Rodríguez Sanz, J., Kurtz Luna, C., & Álvarez-Ude, F. (2011). Aspectos clave de la comunicación no verbal en la consulta. *FMC: Formación Médica Continuada En Atención Primaria*, 18(7), 401–409.
- Rodríguez, R. C., Sáez, Z. A., & Trinidad, L. M. L. (2018). Comunicación y escucha activa por parte del profesional de Enfermería a pacientes con cáncer ginecológico: una revisión bibliográfica = Nursing staff communication and active listening to patients with gynecological cancer: a bibliographic review. *REVISTA ESPAÑOLA DE COMUNICACIÓN EN SALUD*, 9(2), 221. <https://doi.org/10.20318/recs.2018.4500>
- Rogers, C. R. (1951). Client-centered therapy; its current practice, implications, and theory. In *Client-centered therapy; its current practice, implications, and theory*. Houghton Mifflin.
- Rogers, C. R. (1983). *Freedom to learn for the 80's* (2nd ed.). Charles E. Merrill. <https://archive.org/details/freedomtolearnfo0000roge>
- Rogers, C. R., & Farson, R. E. (1987). Active Listening. *Communicating in Business Today*, 1(1), 1–5.
- Sepich, J. (2020). Oír o escuchar: una experiencia para el tratamiento y la gestión de documentos sonoros en la universidad. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 43, 95–103. <https://doi.org/10.5209/dcin.67702>
- Soto, R. (2010). La comunicación en los equipos de salud: clave para la calidad de los cuidados. *Revista Pediatría de Atención Primaria*, 12(47), 373–378. <https://www.sap.org.ar/docs/publicaciones/archivosarg/2021/v119n6a12.pdf>
- Subiela, A. J., Abellón, J., Celdrán, A., Manzanares, J., & Satorres, B. (2014). La importancia de la Escucha Activa en la intervención Enfermera. *Enfermería Global*, 276–292.
- Ticliahuanca-Paredes, J. (2019). Factores asociados a escucha activa durante prácticas clínicas en estudiantes de enfermería de Selva peruana. *CASUS*, 4(2), 62–69. <https://doi.org/10.35626/casus.2.2019.210>
- Universidad Ecotec. (2023). Misión y visión institucional. <https://www.ecotec.edu.ec>

Urive-Echevarría Gálvez, G. (2006). Algunas consideraciones acerca de las habilidades comunicativas. Luz, 5(4), 1–10. Universidad de Holguín “Oscar Lucero Moya.” <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=589165888010>

Velasco, H. (2006). La cultura, noción moderna. Patrimonio Cultural y Derecho, 11–34.

ANEXOS

Anexo A. Análisis de la percepción de la escucha activa de los estudiantes mediante el Decálogo del oyente perfecto.

Análisis de la percepción de la escucha activa de los estudiantes mediante el Decálogo del oyente perfecto

El estudio sobre como los estudiantes de Psicología perciben la escucha activa ayuda a medir cuanta atención y entendimiento tiene en clase. Utilizando del Decálogo del Oyente Perfecto, se podrá ver su participación en la comunicación en el ámbito académico y detectar áreas donde pueden mejorar.

1. A la hora de escuchar, dirijo mi atención hacia el interlocutor independientemente del tema tratado en clase.

Se debe prestar total atención a la persona que expone, mostrando un interés genuino por el tema tratado en clase, incluso si en un principio no resulta atractivo.

A. Totalmente en desacuerdo	
B. Parcialmente en desacuerdo	
C. Indiferente	
D. Parcialmente de acuerdo	
E. Totalmente de acuerdo	

2. Durante la escucha, mantengo contacto visual con el interlocutor para demostrar mi atención.

La manera en que se observa refleja interés y consideración, lo cual facilita una conexión más clara con el mensaje que se transmite.

A. Totalmente en desacuerdo	
B. Parcialmente en desacuerdo	
C. Indiferente	
D. Parcialmente de acuerdo	
E. Totalmente de acuerdo	

3. Escucho activamente a los demás, incluso si el tema no es de mi interés personal.

Escuchar activamente implica no solo entender con claridad lo que se dice, sino también captar la intención del hablante y el contexto en que se comunica, incluso cuando el tema no resulta personalmente interesante.

A. Totalmente en desacuerdo	
B. Parcialmente en desacuerdo	
C. Indiferente	
D. Parcialmente de acuerdo	
E. Totalmente de acuerdo	

4. Me esfuerzo por captar tanto la idea principal como la perspectiva del orador.

Comprender con claridad lo que se dice no es suficiente; también resulta esencial identificar la intención del orador y el contexto en el que tiene lugar la comunicación.

A. Totalmente en desacuerdo	
B. Parcialmente en desacuerdo	
C. Indiferente	
D. Parcialmente de acuerdo	
E. Totalmente de acuerdo	

5. Procuero identificar los objetivos o el propósito detrás del mensaje del interlocutor.

Un oyente efectivo no solo presta atención a las palabras, sino que también se esfuerza por comprender el mensaje que el hablante intenta transmitir y la intención que lo acompaña.

A. Totalmente en desacuerdo	
B. Parcialmente en desacuerdo	
C. Indiferente	
D. Parcialmente de acuerdo	
E. Totalmente de acuerdo	

6. Después de escuchar, formulo preguntas o expreso dudas para clarificar el mensaje recibido.

Plantear preguntas o compartir opiniones solo cuando el profesor haya finalizado su intervención, como muestra de respeto por el turno de habla de los demás.

A. Totalmente en desacuerdo	
B. Parcialmente en desacuerdo	
C. Indiferente	
D. Parcialmente de acuerdo	
E. Totalmente de acuerdo	

Anexo B. Análisis de comprensión de la escucha activa

COMPRENSIÓN DE LA ESCUCHA

Instrucciones:

- Observa y escucha el siguiente video a través del siguiente enlace: <https://youtu.be/i555V2Rkg40?si=70lz-yWSFa-W7h9q>
- Responde a cada pregunta de forma clara y precisa en base al contenido del video.

7. ¿Qué síntomas específicos menciona la persona como parte de su experiencia con el trastorno bipolar?

8. ¿Cómo considera el narrador que el tratamiento ha influido en su vida?

9. Según el video, ¿qué podría implicar no recibir un diagnóstico temprano?

10. Resume en tus propias palabras cómo el narrador percibe la importancia del apoyo profesional y familiar en su tratamiento.

11. Describe las emociones predominantes que transmite el narrador a lo largo del video. ¿Cómo cambia su tono emocional en diferentes partes del relato?

Anexo C. Autorización para la realización de estudio y recolección de datos.



CERTIFICADO No 29-04-2025

El Comité de Investigación de la carrera de Psicología de la Universidad Tecnológica Ecotec certifica que se verificó el protocolo de investigación titulado "LA ESCUCHA ACTIVA COMO MEDIO DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LOS ESTUDIANTES DE PSICOLOGÍA", mismo que está a cargo de Henry Daniel López, estudiante del programa MAESTRÍA EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN ENSEÑANZA DE LA LENGUA Y LITERATURA de la Universidad Politécnica del Carchi.

Por lo tanto, certificamos que:

La batería de instrumentos, junto con su aplicación cumplen con los estándares técnicos en el uso de procesos metodológicos y recolección de datos que posibilitan el desarrollo de una investigación de carácter científico.

El procesamiento de la información y el anonimato de los participantes cuentan con un método de resguardo adecuado.

Los riesgos potenciales derivados de la aplicación de las pruebas son mínimos y se han establecido mecanismos y recursos de prevención para minimizar cualquier posible efecto negativo.

Los instrumentos cumplen con las normas y protocolos de control ético para la investigación en psicología, garantizando el cuidado de los participantes de acuerdo con la Declaración de Helsinki de 1964 y sus enmiendas posteriores.

Los investigadores no tienen conflicto de interés alguno que ponga en riesgo la ejecución del proyecto, desde la recolección de la información hasta el análisis de resultados.

Samborondón, 29 de abril de 2025.

Atentamente,

María Belén Morales, PhD.

**Coordinadora de la Carrera de
Psicología**

Facultad de Comunicación, Humanidades y Creatividad

• Campus Samborondón Km. 13.5 Vía Samborondón • Campus Juan Tanco Marango Av. Juan Tanco Marango Km. 2
• Campus La Costa, Vía a la Costa, Km 18.5 • PBO: (04) 591-3400 • www.ecotec.edu.ec
Ecuador

• [@universidadecotec](https://www.facebook.com/universidadecotec) • [@ecotec](https://www.instagram.com/universidadecotec) • [@univesitatec](https://www.twitter.com/universidadecotec) • [Universidad Ecotec](https://www.youtube.com/universidadecotec)



Anexo D. Relación entre las preguntas del instrumento y las variables del estudio

N.º Pregunta	Tipo de pregunta	Contenido / Enfoque	Variable principal	Indicador de análisis
1	Likert	Evalúa la identificación de síntomas y la interpretación del discurso del paciente.	Pensamiento crítico y reflexivo	Capacidad de análisis y comprensión de información clínica.
2	Likert	Examina la percepción sobre la importancia de la comunicación efectiva en el contexto psicológico.	Comunicación afectiva	Valoración de la empatía y la atención activa.
3	Likert	Mide la conciencia ética respecto al manejo de la información del paciente.	Ética profesional	Comprensión de la confidencialidad y responsabilidad.
4	Likert	Evalúa la capacidad del estudiante para reflexionar sobre su rol en la intervención psicológica.	Intervención psicológica	Reconocimiento del papel del psicólogo en procesos terapéuticos.
5	Likert	Indaga sobre la valoración del apoyo profesional y familiar en el bienestar del paciente.	Comunicación afectiva	Reconocimiento del acompañamiento empático y emocional.
6	Likert	Evalúa la capacidad del estudiante para integrar aspectos éticos y reflexivos en su formación.	Ética profesional / Pensamiento reflexivo	Capacidad de autocritica y reflexión profesional.
7	Abierta	Identifica los síntomas mencionados por el narrador del caso clínico.	Pensamiento crítico y reflexivo	Análisis de la información, diferenciación de síntomas y causas.
8	Abierta	Explora cómo el tratamiento ha influido en la vida del paciente.	Intervención psicológica	Comprensión del impacto terapéutico y del acompañamiento clínico.
9	Abierta	Analiza las consecuencias	Ética profesional / Pensamiento reflexivo	Reflexión sobre la responsabilidad

		del diagnóstico tardío.		profesional y la prevención.
10	Abierta	Examina la percepción sobre el apoyo profesional y familiar.	Comunicación afectiva	Reconocimiento de la empatía, apoyo emocional y comprensión interpersonal.
11	Abierta	Describe las emociones y cambios de tono del narrador.	Comunicación afectiva	Capacidad de percepción emocional y sensibilidad empática.