



EMPATÍA COMO FUNDAMENTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES: UN ESTUDIO CUALITATIVO EN LA COMUNIDAD LA MACARENA

EMPATHY AS THE FOUNDATION OF INTERPERSONAL RELATIONSHIPS: A QUALITATIVE STUDY IN THE LA MACARENA COMMUNITY

Ingrid Yolanda Zumba Vera ^{1*}

E-mail: izumba@utb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6353-8922>

Janett del Rocío Verdesoto Galeas ¹

E-mail: jverdesoto@utb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9672-6612>

Silvia del Carmen Lozano Chaguay ¹

E-mail: slozano@utb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1160-497X>

Juan Antonio Vera Zapata ¹

E-mail: jveraz@utb.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1413-8492>

¹ Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo, Ecuador.

* Autor para correspondencia

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Zumba Vera, I. Y., Verdesoto Galeas, Y. R. del, Lozano Chaguay, S. C. del, & Vera Zapata, J. A. (2026). Empatía como fundamento de las relaciones interpersonales: un estudio cualitativo en la comunidad La Macarena. *Revista Conrado*, 22 (109), e5243.

RESUMEN

La globalización y la competitividad, exigen a la sociedad actual vínculos basados en la empatía, para generar confianza, respeto, solidaridad, valores y habilidades socioemocionales; razón por la que se aborda el tema de la empatía como fundamento de las relaciones interpersonales saludables en la comunidad rural La Macarena, provincia Los Ríos; mediante una investigación cuyo objetivo es analizar el aporte de la empatía en la construcción de relaciones interpersonales saludables entre los habitantes de dicha comunidad. Utilizando una metodología de enfoque cualitativo y diseño descriptivo se hicieron entrevistas a 120 residentes, seleccionados por conveniencia; las informaciones obtenidas fueron procesadas mediante un análisis temático, que identificó patrones relacionados con la empatía como: escucha activa, control emocional, motivación, resolución de conflictos y aceptación de la diversidad de pensamiento demostrando como resultados que la empatía favorece la escucha activa, la comunicación asertiva y la comprensión mutua en la comunidad estudiada, que a su vez permite a sus miembros comprender y aceptar la diversidad de formas de pensar, acercándolos por medio de relaciones emocionalmente controladas, que tienden a la mejor resolución de conflictos y a elevar su motivación por mantener relaciones sociales saludables, basadas en respeto, apoyo mutuo y cooperación. Se concluye que la empatía es una herramienta esencial para sostener vínculos sociales,

promover la cohesión comunitaria y prevenir conflictos, su práctica estimula relaciones más humanas, conscientes y saludables, además de influir significativamente en el sentido de pertenencia, la cohesión social y el bienestar en la comunidad La Macarena.

Palabras clave:

Empatía, Comunidad, Relaciones Interpersonales Saludables

ABSTRACT

Globalization and competitiveness demand that today's society build relationships based on empathy to foster trust, respect, solidarity, values, and socio-emotional skills. For this reason, this study addresses empathy as the foundation of healthy interpersonal relationships in the rural community of La Macarena, Los Ríos province. The research aims to analyze the contribution of empathy to building healthy interpersonal relationships among the community's residents. Using a qualitative approach and descriptive design, interviews were conducted with 120 residents, selected by convenience sampling. The information obtained was processed through thematic analysis, which identified patterns related to empathy such as active listening, emotional control, motivation, conflict resolution, and acceptance of diverse thought. The results demonstrated that empathy fosters active listening, assertive communication, and mutual understanding in the



studied community. This, in turn, allows its members to understand and accept diverse ways of thinking, bringing them closer together through emotionally controlled relationships that lead to better conflict resolution and increased motivation to maintain healthy social relationships based on respect, mutual support, and cooperation. It is concluded that empathy is an essential tool for sustaining social bonds, promoting community cohesion, and preventing conflicts. Its practice stimulates more humane, conscious, and healthy relationships, and significantly influences the sense of belonging, social cohesion, and well-being in the La Macarena community.

Keywords:

Empathy, Community, Healthy Interpersonal Relationships

INTRODUCCIÓN

Los efectos de la globalización y del desarrollo tecnológico, han provocado el aumento de la competitividad en todos los ámbitos de la sociedad contemporánea y planteado múltiples desafíos que obligan a los integrantes de la comunidad a desarrollar relaciones de coexistencia armónica, confianza mutua, solidaridad y otras, que basan las relaciones interpersonales en la empatía, tal como se expresa en Chenche García et al. (2023).

En este escenario, se vuelve indispensable construir relaciones interpersonales saludables, que impliquen actuar correctamente con cada una de las personas que conviven en la comunidad; teniendo presente que las relaciones interpersonales defectuosas, constituyen una limitación importante para el desarrollo personal, profesional y afectivo de las personas (Chenche García, et al., 2023).

Apremiada por tal escenario, se realiza la presente investigación que tiene como tema central la empatía, entendida como base fundamental para mantener relaciones saludables entre los miembros de la comunidad La Macarena, provincia Los Ríos, Ecuador.

En este sentido, la empatía es definida como una habilidad inherente a los seres humanos para establecer una comunicación fluida y respetuosa; teniendo en cuenta que, por su naturaleza social, su vida transcurre en contextos comunitarios complejos (Berges, 2009); por ello, el reconocimiento y comprensión de los estados mentales de los demás permite comprender la capacidad de compartir y responder adecuadamente ante diversas situaciones (Moncada, 2018).

De las palabras anteriores se infiere que, la empatía es una herramienta fundamental para sostener el vínculo con los otros y desarrollar habilidades socioemocionales como: saber ponerse en el lugar de los demás, el control

emocional, la motivación, la comprensión y aceptación de la diversidad de pensamiento, la resolución de conflictos y otras, que se interrelacionan dialécticamente para influir significativamente en el mantenimiento de relaciones saludables entre miembros de la comunidad.

El autor Grossetti (2009); explica esa relación dialéctica al decir que las relaciones sociales buscan promover el bienestar emocional y físico de los grupos sociales, se la considera como saludables cuando existe de por medio el respeto, la empatía, escucha activa y la capacidad de establecer límites; mismos que según Cedeño Sandoya et al. (2022); van a permitir conectar de manera positiva, profundizar las relaciones evitando así un menor riesgo de conflictos y problemas emocionales.

Existe diversidad de estudios sobre empatía, relaciones interpersonales, inteligencia emocional y otros constructos de corte socioemocional enfocados en los campos de la Medicina, la Psicología y la Pedagogía, pero son escasas las investigaciones de estos temas aplicadas a contextos comunitarios (Jing et al., 2024).

De ahí que se plantee la presente investigación con el objetivo de analizar el aporte de la empatía en las relaciones interpersonales saludables de la población de La Macarena, un asentamiento rural, perteneciente a la parroquia Febres Cordero del cantón Babahoyo, en la ecuatoriana provincia Los Ríos.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación se desarrolla desde un enfoque cualitativo de diseño descriptivo, cuyo propósito es describir y comprender cómo las personas experimentan la empatía, entendida como base fundamental para mantener relaciones saludables entre los miembros de la comunidad La Macarena, objeto de este estudio. Tal como señalan Quecedo, & Castaño (2002); interactuar con los informantes de manera natural permite acceder a información más cercana a la realidad. En coherencia con ello, el trabajo se llevó a cabo mediante entrevistas aplicadas a un grupo representativo de habitantes del sector.

Respecto al diseño metodológico, se optó por el Análisis Temático, que es un método cualitativo, teóricamente flexible para el análisis de datos cualitativos, además es una estrategia que facilita la identificación, análisis e interpretación de patrones significativos en los datos recopilados (Escudero, 2020). Esta técnica resulta particularmente valiosa para comprender en profundidad las experiencias, emociones y significados que las personas atribuyen a la empatía en sus interacciones cotidianas.

Se utilizaron métodos empíricos como: el análisis de documentos, para construir el marco teórico a través de la

revisión bibliográfica y la entrevista semiestructurada, diseñada con preguntas abiertas cuidadosamente formuladas. Este recurso metodológico no solo favoreció una recopilación amplia y detallada, sino que también permitió captar la diversidad de perspectivas individuales (González, 2021).

Este proceso incluyó el uso de métodos teóricos como el análisis y síntesis, la inducción -deducción y el histórico-lógico; que, actuando combinadamente permitieron organizar, analizar y sistematizar los conocimientos existentes en torno a la empatía y las relaciones saludables en diferentes contextos sociales; además de identificar antecedentes relevantes y hallazgos de otros investigadores que enriquecen y respaldan los postulados teóricos de la presente investigación.

Para procesar las informaciones recopiladas se usaron métodos estadístico-matemáticos, para realizar análisis descriptivos en frecuencias y porcentajes. Para validar el instrumento se utilizó el método de criterio de expertos y el coeficiente Alfa de Cronbach.

La variable independiente a investigar es la Empatía, definida como una habilidad que tienen los seres humanos para establecer una comunicación sin barreras y sobre todo respeto mutuo, teniendo en cuenta que toda la vida transcurre en contextos sociales complejos (Berges, 2009); y que para esta investigación se operacionaliza en la dimensión: nivel de manejo de la empatía en la comunidad

La variable dependiente a investigar son las Relaciones saludables, definidas como “un vínculo que surge del conocimiento recíproco entre los individuos, el cual se construye a través de interacciones directas o mediadas por terceros” (Grossetti, 2009, p. 16); y que para esta investigación se operacionaliza en las dimensiones: capacidad del manejo de las relaciones personales comunitarias y, capacidad del manejo de la empatía para mejorar las relaciones interpersonales.

La población objeto de estudio estuvo integrada por 1.200 residentes en La Macarena, de la cual se obtuvo una muestra de 120 sujetos, utilizando un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.

Como instrumento para la recolección de datos se diseñó una ficha de entrevista semiestructurada, integrada por preguntas de respuestas abiertas a fin de explorar con mayor profundidad las experiencias personales, emociones y actitudes relacionadas con la empatía, aspecto esencial para comprender su papel en la construcción de relaciones interpersonales sanas y funcionales dentro de

distintos grupos de la población La Macarena, comunidad rural de la provincia Los Ríos.

El instrumento se diseñó a partir de los aportes de la investigación de Rodríguez Peña, et al. (2025); y fue validado por medio del criterio de 3 especialistas, seleccionados por su nivel académico y experiencia docente, quienes confirmaron tanto coherencia de sintaxis y redacción, como la confiabilidad de los datos respecto a la realidad y la validez de la medición de las variables en estudio. La confiabilidad se confirmó cuantitativamente a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, que arrojó un valor de 0.898.

Después de informado el objetivo de la investigación se logró la aprobación de las autoridades institucionales, seguidamente se informó a los participantes en el estudio y se les aseguró su anonimato, el uso académico de las informaciones obtenidas y el cumplimiento de las directrices éticas establecidas en la Declaración de Helsinki, sobre investigaciones con seres humanos.

En la etapa inicial del proceso investigativo, se construyó el marco teórico a través de la revisión bibliográfica, posteriormente se aplicó la ficha de entrevista semiestructurada, con la finalidad de conocer la capacidad del manejo de la empatía para mejorar las relaciones interpersonales.

A partir de las respuestas de la entrevista se aplicó el análisis temático (Tabla 1), para la codificación de forma manual, con varias revisiones tomando en consideración la subjetividad de los investigadores, se relacionaron los datos entre sí y se logró identificar códigos y temas a partir de las informaciones recolectadas en las entrevistas para posterior realizar la escritura final.

Tabla 1: Análisis temático

Código	Tema
Confianza, Autenticidad, Inteligencia emocional, Comunicación asertiva	Escucha activa y empatía
Comprensión emocional, Comprensión empática, Confianza, sociedad , comunicación	Confianza en la sociedad desde la comprensión emocional
Actitud positiva, Empatía, Comprensión emocional	Control emocional y motivación
Colaboración educativa, Empatía Comunicación asertiva	Resolución de conflictos
Confianza y apoyo mutuo, Escucha activa y comunicación asertiva, Respeto y aceptación de diferencias, Mediación y control emocional	Relaciones sociales saludables

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Escucha activa y empatía

Para desarrollar la habilidad de la escucha activa implica la necesidad de mantener una mentalidad abierta ante los mensajes que se reciben de los interlocutores, esto favorece a la comprensión sin prejuicios y/o juicios de valor, para dar cumplimiento a este proceso se requiere tener un buen manejo de las emociones y la capacidad de prestar atención plena al contenido del mensaje. Dentro de los diferentes entornos sociales la escucha activa es una habilidad que tiene que ser desarrollada por cuanto permite al receptor entender los mensajes que el emisor está expresando. Según Moncada (2018); “la escucha activa se encuentra integrada por los siguientes factores: una mentalidad abierta ante el mensaje, atención al contenido del mensaje, concentración a otros elementos, reformulación del mensaje ya recibido” (p. 7). Para los miembros de la comunidad estar en contacto con sus vecinos hace que tengan la capacidad de entender las circunstancias por las que atraviesan cada uno, por lo que expresaron¹:

«Sí, soy capaz de entender a los demás, aunque no compartan mi punto de vista. En mi profesión y en la vida, he aprendido que cada persona ve el mundo desde su propia experiencia.»

«Incluso cuando no estoy de acuerdo, valoro el intercambio de información, mientras el diálogo se mantenga desde el respeto, siempre se puede aprender algo.»

«Comprender al otro también significa ver sus intenciones, no solo sus palabras.»

Empatía

Muchas veces se ha repetido: las personas no buscan tener la razón, sino ser escuchadas; a partir de esta frase se puede decir que la empatía es una habilidad que tienen los seres humanos para establecer una comunicación sin barreras y sobre todo respeto mutuo, teniendo en cuenta que toda la vida transcurre en contextos sociales complejos. La naturaleza social hace que el reconocimiento y comprensión de los estados mentales de los demás permita poder comprender la capacidad de compartir y responder adecuadamente ante diversas situaciones.

Berges (2009); establece una serie de fases que se deben identificar en el proceso empático que son:

- **Identificación:** aquí es necesario describir la fase de conexión profunda entre dos personas, teoría que ya fue mencionada por Freud. Lo que se plantea es que,

al relajar el control consciente, una persona es capaz de dejar de concentrarse en sí mismo para poder entender a la otra. Este resultado se da a partir de sus propias experiencias y se lo conoce como vivencia empática intensa. En términos psicológicos, este proceso se relaciona con la empatía profunda, donde hay una suspensión del ego propio para conectar de forma auténtica con la vivencia emocional del otro.

- **Incorporación:** aquí se intensifica la conexión emocional a través del acto de comprender la situación que está viviendo la otra persona como si fuera propia, no solo comprende al otro, sino que asume como propia las experiencias de la otra persona.
- **Reverberación:** en este momento ya no basta con sentir lo que el otro transmite, sino que se busca dar sentido a lo que se está sintiendo. El yo propio comienza a interactuar con ese yo interiorizado del otro, es decir, se genera una reflexión interna sobre la vivencia compartida.
- **Separación:** una vez atravesado las fases anteriores, es importante que la persona toma una distancia psíquica y social, con esta separación se busca que el individuo identifique el yo propio del yo ajeno y utilice la razón para analizar objetivamente lo vivido.

Una vez atravesadas estas fases, la empatía surge como una herramienta fundamental para sostener el vínculo con los otros. Un participante de la comunidad La Macarena lo expresa claramente:

“La empatía permite responder con comprensión, no con juicio para así llegar a relacionarme con los demás sin ninguna barrera”.

Este testimonio refleja cómo la empatía actúa como mediadora: permite comprender al otro sin confundir su experiencia con la propia, evitando el juicio y favoreciendo relaciones sociales, manteniendo el respeto absoluto.

Asimismo, otro entrevistado enfatiza:

“Como padre, la empatía es básica. [...] Entender no es excusar, pero sí permite actuar con más inteligencia”.

Aquí se observa un paso más en el proceso: la empatía no solo posibilita reconocer el dolor o la perspectiva ajena, sino que también orienta la acción inteligente y autorregulada, evitando respuestas impulsivas o cargadas de sesgo emocional. Es importante destacar que en la comunidad donde se realizó esta investigación cualitativa muestra que la distancia psíquica no es sinónimo de frialdad, sino una estrategia de regulación emocional que, combinada con la empatía, posibilita relaciones más humanas, menos reactivas y más conscientes.

¹ Las opiniones recolectadas de las entrevistas, se anotarán entre comillas y con justificación centrada.

Comprensión y aceptación de la diversidad de pensamiento en los grupos sociales

Comprensión

Para lograr comprender el pensamiento de una comunidad es importante iniciar analizando los criterios que existen desde las individualidades, cuáles son sus necesidades y finalmente llegar a un consenso, inclusive en detrimento de la opinión propia.

Para Cassany (2025); la comprensión del pensamiento, desde la psicología de la lectura, implica la capacidad de elaborar significados que no están explícitamente enunciados en el texto, lo que se logra mediante procesos de inferencia, desambiguación, asignación de referentes y recuperación de implícitos. En este sentido, “comprender no es solo decodificar palabras, sino construir mentalmente un universo coherente a partir de lo leído y del conocimiento previo del lector” (p. 42).

Del mismo modo, en las actividades sociales y profesionales las personas realizan procesos semejantes al interpretar actitudes, emociones y conductas de sus pares; es así que, cuando una enfermera de profesión afirma que debe entender el paciente sin juzgarlo y darle una atención humanística, se pone en evidencia cómo la comprensión empática exige interpretar más allá de lo literal; o quien se fija en cómo alguien trata a los demás, en su honestidad y confiabilidad, muestra claramente cómo se asigna un sentido a las acciones de los otros para construir juicios de valor y confianza Herrera (2023). En estos dos casos, ya sea por un discurso escrito o en las relaciones humanas, comprender el pensamiento requiere integrar lo explícito con lo implícito, elaborando significados que permiten dar coherencia a la experiencia y orientar la interacción social.

Aceptación de diversidad de pensamiento

El ser humano es sociable por naturaleza, por lo tanto, siempre va a estar en contacto con diversos tipos de personas, más aún si se encuentra dentro de grupos sociales, donde conviven a diario; por lo tanto, el pensamiento es un producto social que refleja lo que existe en la realidad del entorno donde se desenvuelven los sujetos. Además, este tiene un vínculo histórico cultural que en algunos casos llegan a ser heredados de sus antecesores como expresión del ser y el estar con el pensamiento, pero que es realmente el pensamiento, es un output del input como producto de los sentidos: escuchar, ver, tocar, percibir y sentir.

De acuerdo con Jara (2012); la lectura es la fuente de nutrición del pensamiento, es el factor esencial de desarrollo del mismo, por eso los lectores tienen mayor

facilidad para producir conocimientos. Dependiendo del nivel cultural, la persona puede tener pensamientos simples o complejos, concretos o abstractos, buenos o malos. Partiendo de esta teoría, aceptar y comprender la manera de pensar de los demás nos lleva a ver la vida de forma diferente, lo que significa que las personas son capaces de aceptar y comprender la manera de pensar de los otros miembros de su organización, aunque esto no implique necesariamente compartir sus ideas, sino que es válido reconocer la legitimidad del ser humano a expresar lo que piensa y siente.

A través de este fragmento se la capacidad de comprensión y aceptación del pensamiento ajeno, como herramienta para fortalecer las relaciones interpersonales, fomentar la cohesión social y a nivel individual se muestra un crecimiento personal y sobre todo madurez emocional.

Control emocional y motivación

La inteligencia emocional es la habilidad que debe desarrollar cada persona para reconocer, regular y comprender las emociones, tanto a los demás como a sí mismo. El tener una inteligencia emocional alta ayuda a que tengan la capacidad de relacionarse con facilidad con otras personas, forjar relaciones empáticas, comunicarse de manera asertiva y sobre todo solucionar conflictos, estrategia importante dentro de un grupo social (Velásquez-Pérez et al., 2024).

El autor Dueñas Buey, (2022). en su investigación sobre competencia emocional menciona algunos elementos importantes que se debe tener en consideración para mantener el control emocional:

“Reconocer las propias emociones, es decir, poder hacer una apreciación y dar nombre a las propias emociones. Sólo la persona que sabe por qué siente y cómo se siente puede manejar sus emociones, moderarlas y ordenarlas de manera consciente” (p.81).

Saber manejar las propias emociones: aunque las emociones (miedo, tristeza, ira,) no se pueden desconectar o evitar, la persona tiene capacidad para conducir, controlar y manejar las reacciones emocionales, sustituyendo el comportamiento congénito primario por formas de comportamiento aprendidas y sociales, como el flirteo o la ironía.

«He aprendido a no reaccionar de forma emocional inmediata ante opiniones contrarias. [...] luego, si es necesario, comparto mi punto de vista.»

Esta respuesta indica la capacidad que tienen algunos de los miembros de la comunidad para manejar sus propias emociones

Saber ponerse en el lugar de los demás: la comunicación emocional no necesita verbalizaciones, es una predisposición a escuchar, comprender pensamientos y sentimientos del otro. Mismo que tiene relación con una parte de la entrevista realizada a un padre de familia de la comunidad La Macarena:

«Como padre, la empatía es básica. [...] Entender no es excusar, pero sí permite actuar con más inteligencia emocional.»

Lo que ayudará al momento de entender los puntos de vista del resto de personas.

Crear relaciones sociales o facilidad de establecer relaciones interpersonales: La relación satisfactoria con los demás “depende de nuestra capacidad de crear y cultivar las relaciones, de resolver los conflictos personales, de captar los estados de ánimo del otro” (Dueñas Buey, 2022, p. 82-83).

Finalmente, La inteligencia emocional se define como la capacidad el individuo de gestionar inteligentemente sus emociones. Esta se puede considerar una de las habilidades psicológicas a consolidar desde diferentes ámbitos educativo, social, laboral. Según Velásquez-Pérez, et al. (2024); para que el individuo sea capaz de comprender y manejar adecuadamente sus emociones debe desarrollar esta competencia entendiendo que no se trata de reprimirse, sino, por el contrario, que pueda expresarlas de forma coherente y consiente.

Motivación

La motivación es conocida como: motor, fuerza, energía, combustible que mueve e impulsa a una persona a lograr un objetivo, con importar cuál sea este, ya sea conquistar a una pareja, sacar diez en un examen, conseguir un trabajo, vencer una enfermedad, competir por un alto puesto o prepararse, incluso lograr metas para la comunidad, la única manera de lograr todo esto es con una fuerte motivación. La motivación está en todos solo que algunas personas necesitan que alguien impulse es motivación, porque a veces quieren apoderarse las ideas irracionales al pensar “yo eso no merezco” (Perret, 2016, p. 115); en la comunidades es frecuente escuchar este tipo de frases, por las diversas situaciones sociales a las que están expuestas especialmente las mujeres como la violencia psicológica, física, económica, lo que genera dependencia emocional de otra persona en algunos casos sus padres o parejas, esta es una realidad que se vive en la comunidad La Macarena de la Provincia de Los Ríos.

Es por esta y otras situaciones que en este lugar se ha creado una fundación denominada PRODETI, que significa: El progreso depende de ti, con la finalidad de trabajar

con los diferentes grupos etarios en capacitaciones para fortalecer la autoestima y la independencia económica sobre todas las cosas.

Ante esta realidad, la fundación PRODETI se convierte en un ejemplo claro de cómo la motivación puede ser estimulada y acompañada desde un enfoque comunitario. A través de capacitaciones en autoestima y fortalecimiento de la independencia económica. La respuesta emitida por uno de los participantes en la investigación refleja el proceso de reconocimiento de la motivación ajena:

“Cuando alguien expresa su punto de vista, intento ver qué lo motiva, qué vivencias o valores lo sostienen”.

Esta mirada empática hacia la motivación del otro no solo muestra sensibilidad interpersonal, sino también la posibilidad de comprender que detrás de cada acción existe un cúmulo de experiencias y valores que dan sentido a la conducta.

En este sentido, autores como Ryan, & Deci (2000); sostienen que la motivación se fortalece en la medida en que las personas logran integrar sus necesidades de autonomía, competencia y vinculación social, lo cual coincide con la estrategia comunitaria que impulsa PRODETI. Así, la motivación no es únicamente un impulso individual, sino un recurso colectivo que puede ser cultivado en espacios de acompañamiento, apoyo y construcción de nuevas oportunidades.

Resolución de conflictos

El conflicto es una situación de desacuerdo o confrontación que se presentan entre dos o más partes debido a diferencias en intereses, valores, necesidades, percepciones que tiene cada grupo, se puede manifestar de diversas formas, desde tensiones personales hasta disputas sociales, políticas o económicas, y se caracteriza por la oposición o incompatibilidad de objetivos entre los involucrados. En psicología es considerado el conflicto familiar como un aspecto inherente de las relaciones humanas, pero también como una oportunidad para promover cambios positivos, fortalecer vínculos y fomentar el desarrollo de habilidades de comunicación y resolución de problemas (Herazo Gutiérrez, & Ortega Fabra, 2025); como manifiesta en un fragmento uno de los participantes en la investigación:

«Sí, comprendo que las personas tienen criterios diferentes al mío y aun así puedo entenderlos sin necesidad de compartirlos.»

En cambio, la resolución de conflictos es considerado como un proceso dinámico de interacción social mediante el cual las partes involucradas en una discrepancia o

confrontación logran identificar, analizar y gestionar sus diferencias a través de estrategias comunicativas, cognitivas y emocionales, con el fin de alcanzar acuerdos cooperativos y restaurar las relaciones interpersonales o grupales (Escudero, 2020).

Es importante destacar que la comunidad en uno de los fragmentos expresa que:

“Muchas veces he aprendido más de alguien con quien no estoy de acuerdo que de quienes piensan igual que yo”

Esto pone en evidencia un reconocimiento de la diversidad de pensamiento como recurso de aprendizaje dentro de los grupos sociales. Aquí, el desacuerdo deja de ser concebido como una amenaza para la cohesión social, y pasa a convertirse en una oportunidad para la construcción de significados compartidos. Desde la psicología social, este tipo de apertura refleja la capacidad de transformar el conflicto en una experiencia de desarrollo personal y grupal, favoreciendo la integración de perspectivas (Rodríguez Peña, et al., 2025).

De la misma forma en un segundo fragmento manifiesta:

“Intento mediar proponiendo que cada uno exponga su punto de vista sin interrupciones. Luego buscamos soluciones prácticas y equitativas”

Aquí se muestra el ejercicio activo de habilidades de mediación y comunicación asertiva. La disposición a escuchar sin interrupciones fortalece la confianza y promueve un clima de respeto, mientras que la búsqueda de soluciones equitativas pone de manifiesto la intención de llegar a acuerdos cooperativos.

Se llega a la conclusión que, si los seres humanos son capaces de escuchar, manejar emociones se puede lograr solucionar conflictos, esto no quiere decir que no van a haber ideas y/o ideologías diferentes, lo importante es tener un buen manejo de las emociones, ser empáticos para poder entender a los demás.

Relaciones sociales

Las relaciones sociales buscan promover el bienestar emocional y físico de los grupos sociales, se la considera como saludables cuando existe de por medio el respeto, la empatía, escucha activa y la capacidad de establecer límites, mismos que van a permitir conectar de manera positiva, profundizar las relaciones evitando así un menor riesgo de conflictos y problemas emocionales.

Grossetti (2009); en su investigación realizada sobre ¿Qué es una relación social? refiere que:

“Las relaciones pueden entenderse como un vínculo que surge del conocimiento recíproco entre los individuos, el cual se construye a través de interacciones directas o mediadas por terceros. Dicho conocimiento permite ajustes en el comportamiento de los actores y favorece la circulación de recursos, incluso en contextos de conflicto. En los grupos sociales, estas relaciones constituyen un aporte fundamental, ya que promueven la cohesión, facilitan la comunicación y permiten que los miembros coordinen acciones colectivas, reforzando tanto la dinámica interna como la capacidad de afrontar retos comunes” (p.p 16- 17).

En la comunidad La Macarena este vínculo se construye a partir del conocimiento mutuo del grupo de residentes, esto posibilita que existan ajustes e la interacción entre los individuos, mismo que es expresado en el relato de la entrevista:

“Mi rol muchas veces ha sido el de tranquilizar, entender y unir”

Se evidencia cómo la relación social trasciende la mera coexistencia y se convierte en un mecanismo de cohesión grupal. La voluntad de mediar y unir refleja el compromiso cooperativo, lo cual garantiza la circulación de recursos simbólicos como la comprensión y el apoyo emocional.

Para De Grande (2019); la aceptación de la diversidad del pensamiento promueve la cohesión y fortalece la capacidad de los grupos para afrontar diversos retos que incluso son comunes en este grupo social, por la necesidad de mantener relaciones saludables en un fragmento de la entrevista se expresa:

“Aceptar y comprender su manera de pensar nos lleva a ver de forma diferente la vida”

Esto demuestra que cuando existen relaciones sociales saludables facilitan no solo la comunicación asertiva, la empatía sino incluso la resignificación de las diferencias individuales en función de un aprendizaje mutuo.

Así, los discursos comunitarios ilustran cómo las relaciones sociales, más allá de su carácter teórico, expresan en prácticas concretas de mediación y cooperación que consolidan la dinámica interna del grupo y refuerzan el sentido de pertenencia colectivo.

CONCLUSIONES

El diseño metodológico de la investigación y el posterior análisis temático de las informaciones recopiladas, permitieron identificar patrones como: escucha activa, control emocional, motivación, resolución de conflictos y aceptación de la diversidad de pensamiento; que se relacionan

dialécticamente con la empatía para establecer y consolidar relaciones interpersonales saludables.

Los resultados alcanzados en la comunidad rural La Macarena, provincia Los Ríos, demuestran que empatía favorece la escucha activa, la comunicación asertiva y la comprensión mutua en la comunidad estudiada, que a su vez permite a sus miembros comprender y aceptar la diversidad de formas de pensar, acercándolos por medio de relaciones emocionalmente controladas, que tienden a la mejor resolución de conflictos y a elevar su motivación por mantener relaciones sociales saludables, basadas en respeto, apoyo mutuo y cooperación.

La empatía es una herramienta esencial para sostener vínculos sociales, promover la cohesión comunitaria y prevenir conflictos, su práctica estimula relaciones más humanas, conscientes y saludables, además de influir significativamente en el sentido de pertenencia, la cohesión social y el bienestar en la comunidad La Macarena.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Berges, P. O. (2009). Evolución conceptual de la Empatía. *Iniciación a la Investigación*, 4(3), 4-21. <https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/ininv/article/view/307/289>
- Cassany, D. (2025). Los significados de la comprensión crítica. *Lectura y Vida*, 26(3), 32-45. http://www.lecturayvida.fahce.unlp.edu.ar/numeros/a26n3/26_03_Cassany.pdf
- Cedeño Sandoya, W. A., Ibarra Mustelier, L. M., Galarza Bravo, F. A., Verdesoto Galeas, J. del R., & Gómez Villalba, D. A. (2022). Habilidades socioemocionales y su incidencia en las relaciones interpersonales entre estudiantes. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(4), 466-474. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000400466&lng=es&tlng=es
- Chenche García, F. M., Llaguno Bajaan, B. G., Contreras Cruz, J. H., & Rivera Silva, L. L. (2023). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *RECIMUNDO*, 7(1), 372-380. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1961>
- De Grande, P. (2019). *Las relaciones interpersonales en la teoría social. En P. De Grande, Sobre la libertad. Estructuras sociales de la autonomía individual*. El Salvador: Ediciones Universidad del Salvador. <https://www.aacademica.org/pablo.de.grande/64/5.pdf>
- Dueñas Buey, M. L. (2022). Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. *Educación XX1*, 5(2022), 77-96. <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
- Escudero, C. (2020). El análisis temático como herramienta de investigación en el área de la Comunicación Social: contribuciones y limitaciones. *Trama común*. [online], 24(2), 89-100. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1668-56282020000200005
- González, J. M. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Ediciones Universidad Castilla La Mancha. http://doi.org/10.18239/estudios_2021.171.00
- Grossetti, M. (2009). ¿Qué es una relación social? Un conjunto de mediaciones diádicas. *Revista hispana para el análisis de redes sociales*, 16, 2-13. <https://www.redalyc.org/pdf/931/93112850002.pdf>
- Herazo Gutiérrez, L. J., & Ortega Fabra, N. C. (2025). Estrategias de abordaje para conflictos familiares en la era digital del siglo XXI. *Conocimiento Investigación Y Educación*, 1(20), 1-15. <https://doi.org/10.24054/cie.v1i20.3514>
- Herrera, J. D. (2023). *La comprensión de lo social: Horizontes hermenéutico de las ciencias sociales (Vol. 3)*. Editora Universidad de los Andes.
- Jara, V. (2012). Desarrollo del pensamiento y teorías cognitivas para enseñar a pensar y producir conocimientos. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, X(12), 66-78. <https://www.revistas.ups.edu.ec/sophia:article-view>
- Jing, M., Chui, P., Chong, M. C., & Maoting, T. (2024). The effects of community-based education programs on empathy, emotional intelligence, and caring behaviors among nursing students: a scoping review. *Frontiers in Medicine*, 11(12), 1-14. <https://doi.org/10.3389/fmed.2024.1479466>
- Moncada, J. (2018). Escucha activa, empatía y asertividad. Editorial e-Learning 1.0. https://www.editorialelearning.com/catalogo/media/iverve/uploadpdf/1525962382_ADGD096PO_demo.pdf
- Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*, 14(2002), 5-39. <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Rodríguez Peña, R. O., Pozo Pachar, V., Lima Garcés, M., & Martínez Marin, S. U. (2025). Estrategias de intervención enfocadas en el abordaje de familias en situación de crisis del ciclo vital. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(2), 1185-1197. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i2.3691>
- Ryan, R. E., & Deci, E. L. (2000). Motivaciones intrínsecas y extrínsecas: definiciones clásicas y nuevas direcciones. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54-67. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0361476X99910202>

Velásquez-Pérez, Y., Rose-Parra, Ch., Cervera-Manjarrez, N., & Oquendo-González, E. J. (2024). Inteligencia emocional, motivación y desarrollo cognitivo en estudiantes. *Cienciamatria. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 9(17), 1-15. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2542-30292023000200004

CONFLICTO DE INTERESES:

La autora declara que no existen conflictos de intereses.

Financiamiento: No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo

La Revista Conrado publica sus artículos bajo una licencia Creative Commons: Atribución/Reconocimiento-NoComercial-SinDerivados 4.0 Internacional

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>

