



Universidad Abierta Interamericana

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas

Carrera: Licenciatura en Psicología

Trabajo integradora Final

Relación entre los niveles de empatía y el compromiso laboral en Acompañantes Terapéuticos de Inclusión Escolar en Buenos Aires, Argentina

Tesista: Daniela G. Velazquez

Legajo: A0940003088-P1

Tutor: Lic. Mercedes Olivera

Co-Tutor/a: Lic. Lucas Gago

Danielagvelazquez@gmail.com

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL	2
AGRADECIMIENTOS.....	5
RESUMEN	6
Palabras claves	6
ABSTRAC	7
CAPÍTULO I.....	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1. Introducción	9
1.2. Relevancia	11
1.2.1. Teórica	11
1.2.2. Práctica	11
1.2.3. Social	12
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1. Objetivo General.....	12
1.3.2. Objetivos Específicos	12
1.4. Hipótesis	13
CAPÍTULO II	14
2. MARCO TEORICO	15

2.1. Inclusión.....	15
2.2. Definición de empatía	16
2.2.1. Características de empatía	17
2.2.2. Importancia de la Empatía	17
2.2.3. Enfoque teórico de la empatía	18
2.3. Compromiso laboral	18
2.3.1. Componentes del Engagement	19
2.4. Antecedentes de la investigación	19
CAPÍTULO III.....	27
3. METODOLOGÍA.....	28
3.1. Diseño.....	28
3.2.1. Participantes.....	28
3.2.2. Criterios de inclusión	28
3.2.3. Criterios de exclusión	29
3.3. Instrumentos	29
3.4. Procesamiento	32
CAPÍTULO IV	34
4. RESULTADOS	35
Tabla 1.....	35
Tabla 2.....	37
4.2. Correlación de variables	37

Tabla 3.....	38
Tabla 4.....	39
CAPÍTULO V	40
5. DISCUSIÓN	41
CAPÍTULO VI.....	45
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	45
CAPÍTULO VII	52
7. ANEXOS.....	52

AGRADECIMIENTOS

A docentes y auxiliares de cátedra que han sido parte de mi recorrido académico, valorando su cariño y dedicación, contribuyendo así a mi formación académica y formando en mí una visión crítica y reflexiva sobre las subjetividades que se hagan visibles a lo largo de mi ejercicio profesional futuro.

A la Lic. Mercedes Olivera, mi tutora, quien ha sido docente de una de las cátedras que he cursado, demostrando su amor por la docencia y a la investigación, plasmando su sabiduría, su profesionalidad y, por, sobre todo, su bondad. Agradecida por su paciencia, su empatía y su amor por enseñar y ayudarme en mi camino para lograr mi objetivo de excelente manera.

A los Acompañantes Terapéuticos de Inclusión Escolar de Buenos Aires que colaboraron en esta investigación, prestando su tiempo y amabilidad.

A Nahuel, mi novio, quien me contuvo durante todo este recorrido, apoyándome y motivándome para no decaer.

Por último y más importante, a mis padres, mis dos referentes y mis ejemplos a seguir en la vida, quienes están en cada paso, apoyando, alentando y no dejándome caer con su amor incondicional. Todo lo que logré, es por y para ellos.

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo fue determinar la relación entre la Empatía y el Compromiso Laboral en Acompañantes Terapéuticos de Inclusión escolar. El tipo de investigación fue de abordaje cuantitativo no experimental, de diseño transversal y alcance correlacional. La población estuvo conformada por 100 personas que se desarrollaban como Acompañantes Terapéuticos de Inclusión escolar en la provincia de Buenos Aires, Argentina, a quienes se contactó incidentalmente, a partir de un formulario de Google Forms. El Instrumento para evaluar el nivel de empatía utilizado fue el TECA (Test de Empatía cognitiva y afectiva). Mientras que para la evaluación del compromiso laboral se utilizó el instrumento UWES – 17 (Escala de Compromiso laboral). Como resultado se obtuvo que hay una relación directa lineal entre las dos dimensiones de empatía cognitiva y afectiva, y las dimensiones de Compromiso Laboral en este caso, vigor, abolición y dedicación. Como conclusión, se establece que se debe focalizar en la capacitación a nivel educativo de los Acompañantes Terapéuticos debido a que no poseen una formación precisa y así poder fortalecer, a nivel profesional, la Empatía y Compromiso Laboral, la cual su labor depende completamente de estas dos variables investigadas.

Palabras claves

Empatía, compromiso laboral, Inclusión Escolar.

ABSTRAC

The objective was to determine the relationship of empathy and work commitment in Therapeutic Companions of School Inclusion in Buenos Aires, Argentina. The type of research was quantitative, non-experimental, with a cross-sectional, non-probabilistic correlational design. The population was made up of 100 people who develop as Therapeutic Companions of School Inclusion from Buenos Aires, Argentina, and the data collection route was from a Google Forms form. The Instrument to evaluate the level of empathy was used the TECA (Test of cognitive and affective Empathy) that is constituted by 33 items; in which there are 13 inverse scores. Also, the UWES-17 instrument will be used, the type of scale is Likert, evaluating 3 dimensions, which are Vigor (energy, effort and work perseverance), Absorption (immersed and total concentration at work) and Dedication (employment bond) . As a result, it was obtained that there is a direct linear relationship between the two dimensions of empathy and the dimensions of Engagement. In conclusion, it is established that we must focus on the educational training of Therapeutic Companions because they do not have precise training and thus be able to strengthen, at a professional level, Empathy and Work Commitment, which their work depends completely on these two. investigated variables.

Keywords: Empathy - Work commitment engagement - scholar inclusion

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Introducción

El presente proyecto se encuentra inmerso en el ámbito de Inclusión Escolar, el cual, se centra en la discapacidad que pueden llegar a tener los niños en el ámbito educativo, para esto, Muñoz (2007) describe que el número de personas con discapacidad se estima entre los 500 y 600 millones de personas en el mundo (de los que 120 a 150 millones son niños, y de ellos entre el 80 y el 90% vive en la pobreza en los países en desarrollo).

En nuestro país, el sistema educativo intenta abandonar progresivamente la consideración de que la educación especial es la única responsable de las políticas de inclusión. Una de las alternativas, es el acompañamiento terapéutico de inclusión escolar, donde Rossi (2007) dice que el acompañante terapéutico actúa como mediador, como guía, logrando evitar, mediante su intervención, la exclusión social de la persona que presenta algún padecimiento psíquico o trastorno. Éste, actuará recomponiendo el vínculo entre la persona y su entorno. El acompañante actúa como mediador entre la Escuela y la persona con un padecimiento.

Blanco Guijarrón (2008) explica que, la inclusión escolar, se considera como un proceso de fortalecimiento en el sistema educativo para atender a las necesidades de todos los niños. Por consiguiente, la inclusión escolar es un principio general que debe guiar todas las políticas y prácticas educativas, partiendo de la convicción de que la educación es un derecho humano fundamental y el fundamento de una sociedad más justa.

Por otra parte, Márquez (2014) menciona que la empatía es una característica poco estudiada y reforzada en el ámbito de la salud, no obstante, la empatía es un valor necesario en el personal de salud, en este caso para los acompañantes terapéuticos, ya que esto ayudara a que el profesional pueda ponerse en el lugar del paciente, con el objetivo de poder comprender sus

emociones, dolencias, pensamientos y reacciones que los incentivan a actuar de determinada manera, logrando así brindar un trato más cordial y empático, por ende, la calidad y servicio brindado al paciente será benéfico para todos en general.

Con respecto al Compromiso laboral, las características que se evidencia en un trabajador con este rasgo, Acompañantes Terapéuticos de inclusión escolar, es que tiene deseos de seguir mejorando en su trabajo, realiza esfuerzos extras, tiene buenas relacionales laborales con sus compañeros, en este caso con profesores y maestros y sobre todo crea satisfacción en el niño o adolescente, por otro lado están los trabajadores que no tienen compromiso laboral, son quienes dan problemas en vez de soluciones, están en contra de los cambios que se dan en las organizaciones, por ello es que fácilmente se cansan y renuncian o transmiten negatividad al lugar a donde vaya y con quien se relacione (Cuevas, 2012).

López et al. 2006) define a la empatía como la capacidad que tiene la persona de ponerse en el lugar de los demás, para poder comprender mejor los sentimientos, emociones y pensamientos de las demás personas, no solo en las tristezas sino también en las alegrías.

Por otro lado, Alcántara (2017) define al compromiso laboral como el estado psicológico positivo que tiene el trabajador con la labor que realiza en sus centros laborales, complementándose con la energía y dedicación conjuntamente. Por ello Giraldo y Pico (2012), definen al trabajador con compromiso como la persona que muestra sentimientos positivos hacia su trabajo, ya que no labora por obligación sino por vocación, porque siente entusiasmo, interés por generar progresos a la institución para ello se pone retos y los cumple asertivamente

El éxito laboral, según afirma Flores De La Cruz et al (2018), se basa principalmente en el compromiso laboral que desarrollan los Acompañantes terapéutico. Esta variable está ligada estrechamente al tipo de intervención que se le brinda a los niños o adolescentes, inmersos en su

ámbito escolar, ya que depende de la estrecha relación que tiene que tener con ellos para el logro de sus objetivos, siendo el Acompañante un medio para que el niño se desenvuelva pedagógica y socialmente, es por ello, que se considera a la empatía, como un requisito indispensable en el buen trato al acompañado y en el logro de los objetivos pedagógicos y sociales.

Entonces, en el presente Trabajo de integración final, tiene como objetivo establecer si existe relación entre Empatía y Compromiso laboral en Acompañantes Terapéuticos de Inclusión escolar de Buenos Aires, Argentina.

1.2. Relevancia

1.2.1. Teórica

La presente investigación, nos brinda conocimiento sobre la problemática que se evidencia dentro de la inclusión escolar. Además, nos aporta información relevante al estado del arte, ya que no se encuentra contenido referido al tema abordado.

1.2.2. Práctica

Se trata de una población poco estudiada (acompañantes terapéuticos) que debido a los recientes cambios en el sistema de educación y de salud a nivel nacional, configura una creciente área de desempeño laboral que realizan personas con diferentes tipos y niveles de formación.

Además, en muchas ocasiones quienes se desempeñan en la tarea como AT de inclusión escolar, no cuentan con formación específica como agentes de salud, por lo que resulta de gran relevancia práctica conocer el perfil laboral de estos agentes de salud.

Por otra parte, es importante tener una buena interacción social entre los acompañantes terapéuticos de inclusión escolar, los niños y/o adolescentes, las familias y la institución a la cual

prestan servicio. De esta forma, se favorecerá las relaciones entre pares y las comunicaciones interpersonales, ya que, a partir de esto, se podrá ver cambios significativos tanto en el niño, como en su socialización o en su conducta, por ejemplo, ya que la integración escolar del niño depende casi en su totalidad de los acompañantes.

1.2.3. Social

Se busca poder sentar bases que a posteriori permitan elaborar capacitaciones, programas e implementaciones de estrategias para abordar distintas situaciones que refieran en el ámbito, enfocadas a mejorar la empatía y el compromiso laboral en Acompañantes Terapéuticos de Inclusión Escolar.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Establecer si existe relación entre los niveles de empatía y el compromiso laboral en acompañantes terapéuticos de Inclusión escolar.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar el nivel de empatía cognitiva y empatía Afectiva de acompañantes terapéuticos de inclusión Escolar de Buenos Aires, Argentina.
- Establecer el compromiso laboral de los Acompañantes Terapéuticos de Inclusión Escolar de Buenos Aires, Argentina.
- Establecer si existe relación entre Empatía Afectiva y Compromiso laboral de Acompañantes terapéuticos de Inclusión Escolar de Buenos Aires, Argentina.

- Establecer si existe relación entre Empatía Cognitiva y Compromiso laboral de Acompañantes Terapéuticos de Inclusión Escolar de Buenos Aires, Argentina.

1.4. Hipótesis

Los Acompañantes Terapéuticos de Inclusión Escolar que posean mayor nivel de Empatía cognitiva demostrarán mayor nivel de compromiso laboral, respecto de la Empatía afectiva.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEORICO

Para comenzar, es necesario contextualizar y abordar que en la actualidad hay un cambio de paradigma con respecto a si es Inclusión o Integración escolar.

2.1. Inclusión

Sinisi (2010) habla del concepto “inclusión” y lo describe como foco entre la política social y los programas educativos elaborados por organizaciones internacionales que pretenden revertir la situación en la que se encuentra gran parte de los sectores sociales de bajos recursos. Su uso retórico, renovado y generalizado apunta a generar “prácticas inclusivas”, conformando “instituciones inclusoras”, presuponiendo que la sola enunciación asegura un cambio en las situaciones cotidianas.

Sinisi (2010), habla de un cambio de paradigma de integración a inclusión debido a que dentro de las políticas educativas y especialistas educación especial, explican que el concepto de “Integración” suponen a niños, niñas y jóvenes como portadores de necesidades educativas especiales, es decir, que este modelo apuntaría al déficit. En cambio, el concepto “Inclusión” corre la perspectiva sobre las necesidades especiales por la del “derecho” que tienen todos los niños, niñas y jóvenes de acceder a una buena educación que los incluya en sus diferencias. Este cambio de paradigma hace alusión al cambio en la forma de intervenir en las prácticas de la educación especial, así como en las de todos los niveles del sistema educativo.

De tal modo, Blanco Guijarrón (2008) explica que dentro de la inclusión educativa, el foco de atención es la transformación del sistema educativo y del ámbito escolar, con el fin de que estén capacitados para atender la diversidad de aprendizaje del niño, que son el resultado de su universo social, cultural y de sus características individuales en cuanto a motivaciones,

capacidades, estilos y ritmos de aprendizaje desde una miradas más específica, se intenta explicar que a no son los grupos admitidos quienes se tienen que adaptar a la escolarización y a las formas de enseñanza disponibles, sino que estas deben ser adaptadas para cada niño y para cada necesidad, debido a que cada uno es diferente. Por lo tanto, se puede afirmar que la inclusión, es una forma de fortalecer al sistema educativo atendiendo a las necesidades de cada niño.

2.2. Definición de empatía

Brusco (2004, citado en Mejía et al. 2012) conceptualiza a la empatía como una actitud que se aprende y se enseña de manera constante a los individuos, ya que nace por sensibilidad con los demás, más no es simplemente un dote natural.

Por otro lado, López et al. (2008) definen a la empatía como una diversidad de tendencias únicas y conjunto de conocimientos de la empatía que son afectadas de modo distinto creando diferentes reacciones.

Hoffman (2000) explica a la empatía como la elección habitual de una respuesta incitada por situaciones de alegría, tristeza o algo que provenga de la persona, para obtener una respuesta afectiva pasiva; por lo tanto, las experiencias en la niñez son significativas para ayudar a desarrollar la empatía en cada ser humano.

Existen dos formas de empatía, según Carvajal y Rojas (2005), una de ellas es la empatía cognitiva, donde hace referencia al entendimiento de lo que siente por dentro la otra persona, y el otro es la empatía emocional o afectiva, es cuando se implica una reacción emocional por parte de la persona que presta atención a las vivencias de otros.

2.2.1. Características de empatía

López et. Al. (2008) enfatizan dos dimensiones: empatía cognitiva y afectiva de las cuales se dividen cuatro escalas de cada dimensión de la variable empatía:

Dimensión Cognitiva, según Hoffman (2000) la define como:

- Adopción de Perspectivas: es cuando la persona trata de ubicarse en el lugar de las demás personas
- Comprensión emocional: que se basa en la capacidad de darse cuenta cuando una persona oculta sus reales sentimientos

Dimensión Afectiva: según Hoffman (2000) la define como:

- Estrés empático: es comprender las emociones y testimonios no agradables de las otras personas
- Alegría empática: es cuando comparten emociones positivas y alegres de los demás.

2.2.2. Importancia de la Empatía

Si no tenemos la posibilidad de comprender las emociones y sentimientos de los demás, no somos capaces de ayudar en el caso de que alguien necesite ser comprendido, por ello Davis (1983) define a la empatía como una habilidad que se puede moldear al pasar los años, logrando así las personas ponerse en el lugar del otro teniendo presente las emociones y sentimientos a los cuales la persona empática responderá correctamente ante las emociones frustrantes que emiten los demás. Sin embargo, no se trata solo de ser empáticos, también se puede ayudar a los demás con solo escucharlos, mostrándonos congruentes para poder ayudar así a aliviar los pesares y reconfortando a la persona con alegrías o simplemente comprendiéndose.

2.2.3. Enfoque teórico de la empatía

Enfoque cognitivo:

Por un lado, Hoffman (1992) lo entiende como un proceso que tiene como inicio a la conciencia del evento que cada uno vive procesando el evento para posibles respuestas, sin que intervengan en el juicio propio como mensajes despectivos, para poner como objetivo final, asociarse a las reacciones emocionales como un recurso necesario en el proceso. Por otro lado, López et al. (2008), explican al enfoque cognitivo como un fenómeno que puede ser experimentado por todo individuo con capacidad de pensar con la construcción de la mente por efecto de creencias y procesos de adaptación.

Enfoque afectivo:

Mehrabian y Epstein (1972) refieren a la empatía afectiva como una respuesta emocional vicaria que se experimenta ante las experiencias emocionales ajenas, es decir, sentir lo que la otra persona siente. Por otro lado, Hueda (2018) en su investigación refiere que el proceso de la empatía involucra reacciones emocionales comprendiendo los estados emocionales de las personas.

2.3. Compromiso laboral

El Engagement o Compromiso Laboral, es toda etapa mentalmente satisfactoria y positiva inmersa en la labor de los trabajadores. Estas, se encuentran determinados por las dimensiones absorción, dedicación y vigor (Schaufeli et al., 2001).

Se puede definir al compromiso laboral, según Alcántara (2017), como un estado psicológico positivo que tiene el trabajador, que se encuentra constituido por la fijación en la etapa laboral, complementando el atrevimiento, dedicación y frenesí en la persona. Kahn (1990, citado

en Alcántara, 2017) la definió como la fuerza que tiene dirección hacia las metas y objetivos de una empresa, donde la conexión entre las personas es tanto física, cognitiva y emocionalmente con el trabajo a realizar. Las características que se presentan en un trabajador que demuestra el compromiso laboral, pueden ser deseos de seguir mejorando en su trabajo, tener buena relaciones laborales con sus pares, sobre todo crea satisfacción en el cliente, por otro lado están los trabajadores que no poseen compromiso laboral, y son quienes dan problemas en vez de soluciones, están en contra de los cambios que se dan en las organizaciones, por ello es que fácilmente se cansan y renuncian o transmiten negatividad al lugar a donde vaya y con quien se relacione (Cuevas, 2012).

Giraldo y Pico (2012) definen a la persona con compromiso como una persona que demuestra sentimientos positivos hacia su trabajo, ya que trabaja por vocación, porque está entusiasmado, porque tiene interés por generar progreso a la institución y ponerse retos y cumplirlos asertivamente.

2.3.1. Componentes del Engagement

Schaufeli y Bakker (2003) explican que el vigor se expresa cuando la persona tiene mucha energía para poder realizar satisfactoriamente sus labores, así también, menciona a la absorción que es una concentración completa donde la persona se encuentra inmersa en su trabajo. Asimismo, Carrasco et al. (2010, Citado en Alcántara, 2017) afirma que la dedicación es cuánto está vinculado la persona con su trabajo, se siente orgulloso, entusiasmado e integrado con su labor.

2.4. Antecedentes de la investigación

Según Romero Suasnabar (2018) la relación entre Empatía y compromiso laboral, se puede ver en el estudio que se realizó al personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Su objetivo fue establecer la relación entre empatía y

compromiso laboral. El estudio estuvo conformado por 208 personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. El diseño es no experimental transversal de tipo correlacional, de muestreo no probabilístico por conveniencia. A dichos participantes se les aplico el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva- TECA y la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo UWES17. Se encontró que existe relación directa entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de compromiso de vigor, dedicación y absorción. Por otro lado, en la relación directa entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de Compromiso: vigor, dedicación y absorción en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Por lo tanto, se concluye que existe correlación entre empatía y Compromiso laboral entre sus dimensiones.

También, Flores de la Cruz et al. (2018) realizaron un estudio con el objetivo fue determinar la relación de la empatía con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el cuidado del paciente de la unidad de cuidados intensivos de la clínica ortega. El tipo de investigación fue aplicada, descriptiva, transversal, prospectiva. Tuvo un diseño Correlacional. La población está conformada por 25 profesionales de enfermería del Área de UCI. La Técnica de recolección de datos fue la encuesta y la observación. Y se obtuvieron como resultados que el 40% de los profesionales de enfermería evaluados presentan un nivel de empatía bajo, el 28% tienen un nivel de empatía medio, solo el 32% presentan alta empatía con los pacientes. El 56% de los profesionales evaluados presentan un desempeño laboral bajo, seguido del 28% con nivel de desempeño laboral alto y el 16% con nivel medio. Se observa que del 40% de profesionales con empatía baja, el desempeño es bajo en 32% de ellos. Conclusión: existe una relación significativa entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de empatía, donde a menor empatía es menor el desempeño laboral y viceversa.

Para desarrollar, Chávez Rojas et al. (2011), realizan su investigación a partir de la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre los niveles de empatía y las actitudes sobre la satisfacción laboral en profesionales de enfermería, de organizaciones de salud de Arequipa? Teniendo como objetivo principal, determinar la relación entre los niveles de empatía y las actitudes sobre la satisfacción laboral que tienen las profesionales de enfermería; se plantea así la hipótesis de existencia de relación entre las variables estudiadas en la investigación. La investigación corresponde a un diseño No Experimental Transversal, siendo de tipo Descriptivo - Correlacional. Contando con una población de 395 enfermeras distribuidas en los dos hospitales, seleccionándose mediante muestreo Aleatorio Probabilístico a 180 sujetos. Los instrumentos utilizados fueron el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva - TECA y el Cuestionario de Actitudes sobre la Satisfacción Laboral. Los resultados muestran que no existe relación entre la Empatía y las Actitudes sobre la Satisfacción Laboral, en este caso se considera la hipótesis nula. Además, se encontró que el 43.9% de las profesionales de enfermería tienen un nivel medio de empatía, y el 87.2% tienen una actitud neutra hacia la satisfacción laboral.

Asi mismo y en concordancia, Navarro-Abal et al. (2018) realizo a una investigación en la que busca analizar los niveles de engagement, resiliencia y empatía, y la relación entre ellos, en una muestra de auxiliares de enfermería que desempeñan su trabajo en diferentes centros privados de Huelva. El diseño corresponde a un estudio descriptivo transversal. La muestra fue compuesta por 128 auxiliares de enfermería de centros privados de Huelva, a quienes se les han administrado los siguientes instrumentos: escala de resiliencia de Wagnild y Young, índice de reactividad interpersonal y Utrech Work Engagement Scale. Y se obtiene como resultados que existe relación entre los componentes cognitivos y emocionales del engagement y la empatía. Variables asociadas

a la organización del trabajo y las condiciones laborales, como la antigüedad laboral, el tipo de jornada y el turno de trabajo, se encuentran asociadas con el engagement.

Por otro lado, Marilaf Caro et al. (2017) obtiene una investigación que analiza la empatía, la soledad, desgaste y satisfacción personal en Enfermeras de cuidados paliativos y atención domiciliaria de Chile, el cual, tuvo como objetivo confirmar el papel de la empatía en la prevención de la soledad y el desgaste, y en la promoción de la satisfacción vital. El método utilizado fue el observacional, y como instrumentos, se utilizaron: el JSE-HP, se compone de 20 ítems que siguen una escala de puntuación tipo Likert entre 1 (fuertemente en desacuerdo) y 7 (fuertemente de acuerdo). El rango de puntuación de este instrumento está entre 20 a 140 puntos. En segundo lugar, se utilizó el SELSA-S compuesto por 15 ítems que se puntúan según una escala Likert entre 1 (fuertemente en desacuerdo) y 7 (fuertemente de acuerdo). El rango de puntuación global del SELSA-S está entre 15 y 150 puntos. En tercer lugar, se utilizó la escala de satisfacción con la vida (SWLS) utiliza una escala de puntuación tipo Likert de 5 puntos que va entre 1 (muy en desacuerdo) y 5 (muy de acuerdo) 43. El rango de puntuación global de esta escala está entre 5 y 25 puntos. Por último, se utilizó el MIB-HUSS que mide el síndrome de burnout a partir de tres dimensiones: «agotamiento emocional», «desgaste y despersonalización», y «realización personal». El MBI arroja una puntuación global sobre la base de 22 ítems. Cada ítem se puntúa siguiendo una escala tipo Likert de 7 puntos donde el encuestado debe indicar la frecuencia en la percepción de la sensación descrita para dicho ítem y que puede ir entre 0 (nunca) y 6 (todos los días). La suma global de las puntuaciones alcanzadas para este instrumento ofrece un rango posible que está entre 0 y 132 puntos. Como resultados, se confirmó la existencia de una asociación positiva entre la empatía y la satisfacción con la vida. Dicho análisis también confirmó una asociación, esta vez inversa, entre la empatía y el síndrome de burnout ($P = -0,38$; $p = 0,01$), y

entre la empatía y la soledad. Finalmente, el análisis confirmó la existencia de una relación estadística entre los tres elementos en los que la empatía tiene un papel de influencia: soledad, burnout y satisfacción con la vida.

En el estudio de Garcia Lirios (2012), se plantearon como objetivos el ponderar, describir, analizar, explicar y contrastar ocho dimensiones de compromiso laboral. A partir de la teoría y los estudios psicológicos del estado de la cuestión, se construyó una escala para medir la variable latente con una muestra de 125 profesionales del trabajo social de México. Se establecieron la normalidad (curtosis = 7,272; bootstrap = .000), confiabilidad (alfa = .673) y validez (KMO = .875; $X^2 = 12.156$; 11gl; $p = .000$) de la escala que midió el compromiso laboral. Se estableció un modelo estructural reflejante en el que el compromiso hacia la institución se relacionó positivamente con el compromiso laboral ($\beta = .91$). Los índices de ajuste y residual corroboraron la hipótesis de multidimensional del compromiso laboral ($X^2 = 17.000$; 13gl; $p = .000$; GFI = .975; NFI = .975, CFI = .985, RMSEA = .009). A la luz de los hallazgos esgrimidos se discutieron los alcances y límites.

Citamos a Cao et. al. (2019), quienes confeccionaron un artículo el cual apunta a examinar las asociaciones recíprocas entre empatía, resiliencia y compromiso laboral, y explorar el efecto mediador de la resiliencia en la relación de empatía y compromiso laboral entre enfermeras de hemodiálisis en China. Este fue un estudio cuantitativo transversal. Se utilizó un muestreo de conveniencia para investigar a 582 enfermeras de hemodiálisis en Chengdu, China. Se realizó una técnica de modelado de ecuaciones estructurales para analizar el efecto mediador de la resiliencia en la asociación entre empatía y compromiso laboral. Como resultados, se obtuvo que la empatía y la resiliencia fueron predictores directos, positivos y significativos del compromiso laboral. La empatía también tuvo un efecto predictivo directo, positivo y significativo sobre la resiliencia. La

empatía afectó indirecta y significativamente el compromiso laboral a través del efecto mediador parcial de la resiliencia. Se concluye que una mayor capacidad empática puede conducir a un mayor compromiso laboral al mejorar la resiliencia. Se debe prestar atención al desarrollo de la capacidad empática y la resiliencia para fomentar el compromiso laboral en las enfermeras de hemodiálisis.

Por otra parte, Pérez-Fuentes et al. (2020), obtienen un estudio el cual intenta investigar el papel mediador de la empatía cognitiva y afectiva en el efecto del mindfulness en las dimensiones del engagement en los profesionales de enfermería. Para ello utilizó un enfoque descriptivo transversal y un diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 1268 enfermeras españolas entre 22 y 62 años, que completaron la Escala de Compromiso Laboral de Utrecht y las versiones adaptadas de la Escala de Atención Consciente y Conciencia y Escala de Empatía Básica. Se realizó la relación entre las variables a incluir en los análisis de regresión, correlaciones bivariadas y también se encontró la estadística descriptiva de estas variables. Para estimar se utilizó el modelo de mediación, en este caso para múltiples efectos de mediación. Como resultados, se encuentra que la atención plena afecta los factores de Vigor y Dedicación del compromiso a través de la empatía cognitiva. Mientras que para el factor Absorción, el componente afectivo de la empatía también ejerce un papel mediador, aunque más débil que la empatía cognitiva. Se demostró que la empatía cognitiva, como factor individual, tiene un efecto mediador entre la atención plena y los factores de compromiso en los trabajadores de la salud. Se concluye que el nivel de mindfulness influye positivamente en el compromiso de los profesionales de enfermería, y este resultado está mediado principalmente por la empatía cognitiva. Tanto el mindfulness como la empatía son factores individuales modificables, por lo que su intervención

mediante el diseño e implementación de programas específicos, puede incrementar el compromiso y el bienestar de los profesionales generando beneficios a los trabajadores y a sus pacientes.

Según el estudio realizado por Rivera et al. (2020), los estudiantes de la Especialidad de Educación Primaria, de la Facultad de Ciencias Educación, Universidad Nacional Hermilio Valdizan (Huanuco, Peru), tienen un rendimiento académico entre medio y medio alto, y un considerable nivel de empatía. Sin embargo, se evidencia que el rendimiento académico posee connotación cognitiva y no enfatiza en el desarrollo de la inteligencia emocional ni de la empatía. Concluyen en estimular el desarrollo de la empatía para garantizar mejores relaciones intra e interpersonales en el aula de clases, en el hogar y en todo contexto social.

Además, Guevara Bedoya y Fernandez Poveda (2017) realizaron una investigación con una muestra de 17.165 empleados de empresas latinas, donde el 92% de ellos eran colombianos. El objetivo fue comparar el factor edad y compromiso laboral, lo que concluyó en diferencias significativas entre ambas variables. Es decir que a mayor edad, mayor es el nivel de compromiso laboral y work engagement.

Por último, se refiere un artículo el cual tiene como propósito examinar el papel de la empatía (preocupación empática y toma de perspectiva) en el proceso de cruce. Específicamente, su objetivo es probar si la empatía modera el efecto de cruce del compromiso laboral de las mujeres con el compromiso laboral de los hombres. Además, busca investigar la relación entre el compromiso de los hombres y las calificaciones de desempeño laboral de los colegas. Para ello, utiliza un diseño correlacional, de corte transversal, la muestra utilizada son 175 mujeres holandesas y sus parejas que trabajan en diferentes sectores ocupacionales, así como 175 colegas de los participantes masculinos. Utilizaron como instrumentos la empatía se evaluó mediante dos escalas del índice de reactividad interpersonal (Davis, 1980) y el compromiso laboral se evaluó

para ambos sexos con el trabajo de Utrecht Escala de compromiso (UWES (Schaufeli y Bakker, 2003). El resultado obtenido muestra que el cruce del compromiso laboral de mujeres a hombres era más fuerte cuando los hombres tenían una perspectiva alta (frente a baja) (la tendencia espontánea de una persona a adoptar la perspectiva psicológica de otras personas). La preocupación empática no moderó el efecto cruzado. Además, el compromiso laboral de los hombres se relaciona positivamente con el desempeño en el rol y extra rol. Se concluye que los resultados sugieren que el compromiso laboral no solo es importante para uno mismo, sino también para el desempeño de la pareja. Esto implica que las empresas deberían intentar facilitar la participación.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Diseño

Se utilizó un abordaje Cuantitativo no experimental, de diseño transversal y de alcance correlacional. En este estudio solamente se observa la acción en su ámbito natural, es decir que no se tiene intervención inmediata sobre las variables. Y, es de tipo transversal, debido a que la recolección de datos se realizará en un solo tiempo.

3.2. Muestra

3.2.1. Participantes

Se contó con una población de 100 sujetos de ambos sexos, que cumplan el rol de Acompañantes Terapéuticos de inclusión escolar, en este caso se abordaran sujetos que trabajen en diferentes centros de inclusión, y que pertenezca a alguna localidad de Buenos Aires, Argentina.

La presente investigación posee un diseño muestral de tipo no probabilístico por conveniencia, el cual es un método donde se selecciona a las personas de acuerdo a la conveniencia del investigador y si estos se encuentran factibles y/o disponibles, y al alcance de la investigación.

3.2.2. Criterios de inclusión

- Personas que sean Acompañantes Terapéuticos de título oficial
- Personas que trabajan dentro de Centros de Inclusión Escolar
- Personas que residan en Buenos Aires

3.2.3. Criterios de exclusión

- Personas que no posean título oficial de Acompañantes Terapéuticos
- Acompañantes Terapéuticos que no trabajen en centros de servicio a la Inclusión escolar (SAIE).
- Personas que no residan en Buenos Aires

3.3. Instrumentos

- La recolección de Datos se realizó mediante la plataforma Google Forms. Este estudio utilizó técnicas de evaluación psicológica ya que, Ballesteros (2013) explica que dichas técnicas son esenciales para realizar estudios científicos, porque tienen como finalidad describir, medir, explicar y predecir las premisas que evalúan cada uno de dichos instrumentos. Por ello se tuvo dos pruebas psicológicas que son aplicables a la población, con el fin de recopilar información pertinente que nos permitirá comprobar las hipótesis trazadas en la investigación.

- **Ficha técnica del instrumento de Empatía**

TECA, Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (2008) de Belén López- Pérez, Irene Fernández-Pinto & Francisco José Abad García. Según los autores, esta escala tiene como finalidad evaluar la capacidad empática a nivel afectivo y cognitivo, teniendo en cuenta sus cuatro escalas específicas

La prueba TECA, está constituida por 33 ítems; en los cuales hay 13 puntajes inversos. El instrumento es de tipo likert, tiene cinco alternativas para marcar las cuales son totalmente de acuerdo, de acuerdo, neutro, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; se evalúa bajo 2 dimensiones: Dimensión cognitiva que consta de 2 escalas: Comprensión emocional que se basa

en la capacidad de darse cuenta cuando una persona oculta sus reales sentimientos; Adopción de perspectivas es cuando la persona trata de ubicarse en el lugar de las demás personas; y la segunda dimensión Afectiva la cual consta de 2 escalas: Estrés empático es comprender las emociones y testimonios no agradables de las otras personas y por último la Alegría empática es cuando comparten emociones positivas y alegres de los demás. Confiabilidad del Instrumento Empatía La confiabilidad del instrumento elaborada por los autores previamente mencionados, fue realizada por medio de dos procesos, una de ellas evaluó el coeficiente de fiabilidad mediante el método de las dos mitades el cual tuvo como puntaje $r = 0.86$, esto quiere decir que un 86% de la varianza es por la inestabilidad de los rasgos estimados de las personas y un 14% son los errores de medición. Como segundo proceso, se hizo uso del 31 coeficiente de consistencia interna con el Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de $\alpha = 0.86$, logrando obtener una fiabilidad satisfactoria para el cuestionario. En la presente investigación, se desarrolló una confiabilidad del instrumento con una muestra de 100 personas con el títulos de acompañante terapéutico que trabajan en el área de inclusión escolar en Buenos aires, Argentina; se realizó la confiabilidad de la Dimensión Cognitiva mediante el Alpha de Cronbach en el cual se consiguió un puntaje de $\alpha = 0.631 (>0.5)$. Asimismo, se realizó la confiabilidad de la Dimensión Afectiva mediante el Alpha de Cronbach en el cual se consiguió un puntaje de $\alpha = 0.723 (>0.5)$

Los autores que elaboraron el instrumento, demostraron la validez de la prueba a través de validez de contenido dando a conocer un marco teórico sobre la variable empatía, teniendo en cuenta sus cuatro escalas; como también se realizó una validez factorial haciendo uso del método de extracción, donde se obtuvo una varianza de 37.4% de cuatro factores presentados en la validez de contenido.

En cuanto a su proceso se refiere de manera Individual y colectiva, al ámbito adulto y tiene una duración de 5 a 10 minutos.

- **Ficha técnica del instrumento de Engagement**

Utrecht Work Engagement Scale UWES (2003), denominado en español como Escala Utrecht de Compromiso en el trabajo UWES17, de Wilmar Schaufeli & Arnol Bakker, reversionada al español por Benavides- Pereira Ana María, Débora Fraiz de Camargo & Paulo C. Porto- Martins. (2009) de origen holandés. Tiene como objetivo evaluar el compromiso laboral de los trabajadores, caracterizado por vigor, absorción y dedicación.

El instrumento UWES originalmente contenía 24 ítems, luego realizar de investigaciones psicométricas llegaron a establecer la prueba con 17 ítems, sin embargo, se encuentran más versiones como UWES -9 y UWES – 15, actualmente la prueba UWES se encuentra apto en 22 idiomas. La prueba a utilizar en esta investigación se trata de UWES – 17, el tipo de escala es Likert, lo cual consta con siete alternativas que van de nunca a siempre, con un valor puntual de 0 a 6 dependiendo a como conteste el participante, el puntaje mínimo a obtener es 0 y el máximo 102, también se evalúa 3 dimensiones, las cuales son Vigor (energía, esfuerzo y perseverancia laboral), Absorción (inmerso y concentración total en el trabajo) y Dedicación (vínculo laboral). Confiabilidad del Instrumento Engagement Se obtuvo en la prueba elaborada por los autores ya mencionados, dos aspectos para sacar la confiabilidad una de ellas fue la consistencia interna y la otra mediante la confiabilidad test- retest, donde ambas obtienen un Alpha de Cronbach que va entre $\alpha = 0.80$ a 0.90 siendo estas aceptables para su aplicación. En la presente investigación, se desarrolló una confiabilidad del instrumento con una muestra de 100 personas con el título de

acompañante terapéutico que trabajan en el área de inclusión escolar en Buenos Aires, Argentina; se realizó la confiabilidad de la Dimensión Vigor, mediante el Alpha de Cronbach, en el cual se consiguió un puntaje de $\alpha=0.676$ (>0.5). Como también de la Dimensión Dedicación, donde se consiguió un puntaje de $\alpha=0.744$ (>0.5). Por último, la confiabilidad de la Dimensión Absorción que tuvo como puntaje de $\alpha=0.635$ (>0.5).

Los autores mencionan que se realizaron varios estudios sobre la validación de la prueba, las cuales corroboran que existe una relación con adicción al trabajo y burnout, en las cuales se identificaron algunas causas y consecuencias del compromiso laboral esclareciendo así el papel importante que tiene el Engagement en procesos que están más vinculados al bienestar y salud de los trabajadores.

3.4. Procesamiento

Se realizará la administración de las pruebas, mediante la plataforma de Google Forms, a los acompañantes Terapéutico de Inclusión escolar y luego de obtener los protocolos, se realizará la limpieza de los mismos, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión. Seguido a ello, se hará uso del programa Microsoft office Excel 2017 donde se elaboró la base de datos. Una vez concluida, se procedió a exportar el registro al programa estadístico SPSS.

En primer término, se llevó a cabo el análisis descriptivo de los datos observados estimando las frecuencias y los porcentajes de las variables sociodemográficas, cuestionario ad hoc y escalas administradas. Además, las variables de estudio (Compromiso y Empatía) y sus dimensiones fueron descriptas utilizando estadísticos de tendencia central (Media y Mediana) y de dispersión (Desvío Estándar y Rango). A continuación, se realizó la prueba de normalidad de las variables estudiadas utilizando el coeficiente Shapiro Wilk que determina el grado de concordancia de una

muestra particular a la distribución normal o campana de Gauss, considerando como valor crítico un p valor $\leq .05$. De la aplicación de este coeficiente surgió que las variables no se ajustan a la normalidad, por lo tanto, se utilizó en análisis posteriores estadísticos no paramétricos. Finalmente, se estimaron las correlaciones y teniendo en cuenta la anormalidad de las variables se utilizó el coeficiente Rho de Spearman. Los puntos de corte preestablecidos indican una intensidad de correlación baja para valores del coeficiente menores a $r < 0.20$, intensidad media o moderada para valores entre $0.20 \leq r \leq 0.39$, e intensidad alta para valores superiores a $r \geq 0.40$.

Aspectos éticos

Con respecto a los aspectos éticos, se obtiene la protección de la identidad de los participantes, por si se presenta alguna inquietud a lo largo de la investigación y/o evaluación. Sin embargo, el nivel de riesgo de las pruebas evaluadas es leve. A pesar de ello, se elaboró un consentimiento informado, donde se explicó el objetivo de la aplicación de pruebas, siendo ésta de manera voluntaria, sin obligación alguna de responder las pruebas asignadas y garantizando la confidencialidad de los datos personales recogidos.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1 Caracterización de la muestra

Respecto a los datos sociodemográficos de los Acompañantes Terapéuticos de Inclusión escolar, se obtienen los datos que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 1

Características sociodemográficas de la muestra

Variable	Categoría	N	Porcentaje
Género	Femenino	94	92,2
	Masculino	8	7,8
Nivel de estudios	Secundario completo	14	13,7
	Secundario incompleto	2	2,0
	Terciario completo	37	36,3
	Terciario incompleto	13	12,7
	Universitario completo	14	13,7
	Universitario incompleto	21	20,6
	Posgrado incompleto	1	1,0
Título de acceso al campo de AT	Profesor/a de Educación Especial	4	3,9
	Curso de Acompañamiento Terapéutico	63	61,8
	Lic. en Psicología	17	16,7
	Lic. en Psicopedagogía	3	2,9
	Psicólogo/a Social	3	2,9
	Otro	12	11,8
	Profesorado de Educación Especial	8	7,8
Formación en curso	Licenciatura en Psicología	14	13,7
	Licenciatura en Psicopedagogía	11	10,8
	Counseling	1	1,0
	Otro	32	31,4
	De momento no	36	35,3

Antigüedad en el puesto de Acompañante Terapéutico	Menos de 1 año	25	24,5
	Entre 1 y 5 años	52	51,0
	Más de 5 años	19	18,6
	Más de 10 años	6	5,9
Modalidad de trabajo como AT	A través de un centro	74	72,5
	En forma particular	28	27,5
Supervisión/Capacitación recibida a través del centro	Sí	65	87,8
	No	9	12,2
Tipo de establecimiento	Establecimiento público	38	37,3
	Establecimiento privado	40	39,2
	Ambos	24	23,5
Cantidad de módulos trabajados	Un módulo	51	50,0
	Dos módulos	51	50,0
Nivel de satisfacción con el vínculo con el/la acompañado/a	Insatisfecho	4	3,9
	Neutral	6	5,9
	Satisfecho	17	16,7
	Muy satisfecho	75	73,5
Nivel de satisfacción con el vínculo con la familia del acompañado/a	Muy insatisfecho	3	2,9
	Insatisfecho	6	5,9
	Neutral	20	19,6
	Satisfecho	21	20,6
	Muy satisfecho	52	51,0
Nivel de satisfacción con el vínculo con el establecimiento educativo	Muy insatisfecho	6	5,9
	Insatisfecho	12	11,8
	Neutral	26	25,5
	Satisfecho	25	24,5
	Muy satisfecho	33	32,4
Nivel de satisfacción con el vínculo con el centro/obra social	Muy insatisfecho	4	3,9
	Insatisfecho	14	13,7
	Neutral	26	25,5
	Satisfecho	30	29,4
	Muy satisfecho	28	27,5

N=102

Se analizaron mediante estadística descriptiva las diferentes dimensiones que componen las variables Empatía y Compromiso laboral.

Luego se llevó a cabo la prueba de normalidad de las variables estudiadas para conocer su distribución. Dado que la mayoría de ellos tuvo una distribución anormal se constató la relación entre la empatía y el compromiso laboral mediante la prueba Rho de Spearman.

Tabla 2

<i>Análisis descriptivo de las variables psicológicas</i>				
Variable	M (DS)	Mediana	95% IC	Rango
Vigor	27.06 (4,79)	27	[26.12, 28.00]	16-36
Dedicación	26.53 (3,12)	27	[25.92, 27.14]	18-30
Absorción	27.21 (4,38)	28	[26.34, 28.07]	15-35
Adopción de perspectivas	31.77 (4,45)	32	[30.90, 32.95]	20-40
Comprensión empática	33.25 (5,02)	32	[32.26, 34.23]	23-44
Alegría empática	35.92 (3,53)	36	[35.23, 36.62]	26-40
Estrés empático	26.44 (5,75)	27	[25.31, 27.57]	11-39

4.2. Correlación de variables

Con el objetivo de indagar si existe relación entre niveles de Empatía y el Compromiso Laboral, se realizó una prueba de Rho. De Spearman, ya que los datos mostraron una distribución no normal y sin homogeneidad de las varianzas.

A continuación, se detallan los resultados en la siguiente tabla:

Tabla 3

<i>Correlación entre Compromiso laboral y Empatía</i>			
Variable	Dimensión afectiva	Dimensión cognitiva	Empatía total
Vigor	.189	.328**	.322**
Dedicación	.262**	.293*	.338**
Absorción	.318**	.153	.279**
Compromiso total	.281	.292**	.349**

Nota: las correlaciones de Rho de Spearman fueron reportadas para todas las variables

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Se analizó la correlación entre las dimensiones Compromiso Laboral y Empatía, donde se arrojaron resultados muy significativos que demuestran la relación entre variables. Sin embargo, la Dimensión Afectiva no se relaciona con Vigor y Dedicación. Asimismo, la variable Absorción no se relaciona con la Dimensión Cognitiva.

Tabla 4*Relación del Compromiso laboral y la Empatía con la Edad y el Nivel de estudios*

Variable	Edad	Nivel de estudios
Vigor	.212*	-.230*
Dedicación	.219*	-.191
Absorción	.241*	-.214*
Adopción de perspectivas	-.023	.014
Comprensión empática	.021	-.017
Alegría empática	-.151	-.067
Estrés empático	-.098	-.081

Nota: las correlaciones de Rho de Spearman fueron reportadas para todas las variables

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Se indagó acerca de la relación del Compromiso Laboral y la Empatía junto con la Edad y el Nivel de estudios, aplicando el estadístico Rho de Spearman y los resultados arrojaron que las dimensiones de la variable Compromiso Laboral se relacionan de manera significativa con Edad. Sin embargo, Compromiso Laboral se relaciona de forma inversa con Nivel de estudios.

Por otro lado, se demostró que no existe relación entre la variable Empatía y Edad o el Nivel de estudios.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN

El propósito de este estudio fue indagar sobre la relación entre la empatía y compromiso laboral en Acompañantes Terapéuticos de Inclusión escolar. Los resultados confirman el vínculo entre las variables dentro de la muestra analizada. De todas maneras, se demostró que dimensiones de la empatía como Estrés empático no se relaciona con algunas dimensiones del compromiso laboral como Vigor y Dedicación. Asimismo, la dimensión de compromiso laboral, Absorción, no se relaciona con las dimensiones de la empatía, Adopción de perspectivas y Comprensión empático.

Esto indicaría que los niveles de energía y la dedicación que demuestran los AT en su labor dentro del contexto de inclusión escolar, no se vincula con sus niveles de empatía afectiva, que incluye la capacidad de poder comprender las emociones y testimonios no agradables de otras personas, pero sí se vincula con la empatía cognitiva que siente por su acompañado.

Lo que confirma, parcialmente, la investigación de Romero Suasnabar (2018), realizado en centros de salud de San Juan de Lurigancho, al personal de salud y administrativo. Donde se concluyó que existe relación directa entre la dimensión cognitiva de la empatía (Adopción de perspectivas, Comprensión empática, Alegría empática, Estrés empático) y las dimensiones de compromiso laboral (vigor, dedicación y absorción).

Asimismo, los resultados que demuestran la relación entre Compromiso Laboral y Edad, concuerda con la investigación de Guevara Bedoya y Fernandez Poveda (2017). Quienes observaron que los empleados de empresas latinas poseían mayor Compromiso Laboral y Work Engagement, eran aquellos de mayor edad.

Además, la ausencia de correlación entre las variables Empatía y Nivel de Estudios, es respaldada por la investigación de Rivera y et al. (2020). Donde se estudia a estudiantes de la

Especialidad de Educación Primaria, y se concluye que el rendimiento académico posee una connotación cognitiva pero no logra enfatizar con el desarrollo de la inteligencia emocional y tampoco el desarrollo de la empatía.

Por otro lado, y de una manera más general, Flores de la Cruz (2018) encontró que a mayores niveles de empatía de una persona también es mayor el nivel de desempeño laboral que desarrolla, y viceversa, lo que contrasta con la relación que se presenta en esta investigación, la empatía y el compromiso laboral.

De la misma forma, Perez Fuentes (2020) obtuvo que la atención plena afecta a las dimensiones de la comprensión laboral, vigor y dedicación, a través de la empatía cognitiva. En cambio, la absorción, la otra dimensión del Compromiso laboral, afecta de manera débil a la empatía afectiva. El cual confirma parte de los resultados en la cual, la dimensión afectiva de la empatía, no tiene una relación significativa con las dimensiones de compromiso laboral, vigor y dedicación, y tampoco la variable de absorción (compromiso laboral) tiene relación con la empatía afectiva.

Para revalidar la hipótesis presente tomamos como referencia al estudio de Cao (2019), el cual tuvo como resultados que el compromiso laboral tiene un contribuyente significativo con respecto a la dimensión cognitiva de la empatía, la cual abarca las variables de Comprensión Emocional, capacidad de darse cuenta de cuando una persona oculte sus sentimientos, y Adopción de perspectiva, capacidad de ubicarse en el lugar del otro.

Por lo tanto, se debe focalizar en la capacitación a nivel educativo de los Acompañantes Terapéuticos, teniendo en cuenta que no poseen la formación precisa para el desarrollo de las habilidades que luego el ejercicio laboral los obliga a aplicar. En consecuencia, tienen una posición

inestable como personal de salud ante su labor profesional, tanto como desde las herramientas administradas hacia sus acompañados, como la regulación de éste ámbito de trabajo.

Como conclusión se podría decir que es importante investigar, aún más, acerca de ésta temática en los Acompañantes Terapéuticos, ya que su labor es completamente dependiente de las variables Empatía y Compromiso laboral.

Para un mejor resultado en sus tareas, es preciso un mayor desarrollo de estas habilidades Compromiso Laboral y Empatía, ya que su ámbito laboral requiere de relaciones interpersonales de calidad.

Por otro lado, respecto a las limitaciones del presente estudio, se debe destacar la escasa población de la muestra, ya que posiblemente un incremento en la cantidad de encuestados arroje un resultado mas ajustado a la problemática investigada, es decir que el tamaño muestral es relativamente reducido, por lo que claramente los resultados no pueden ser expresados a nivel país, o sea, no abarca en su totalidad a los Acompañantes Terapéuticos.

También se podría nombrar el primer conflicto que fue la dificultad de acceder de manera presencial a la muestra, perdiendo la posibilidad de observación y la asistencia inmediata a los participantes.

Además, al ser un tipo de diseño no experimental, no se logra controlar en su totalidad a las variables.

Realizar un estudio de alcance longitudinal sería favorable para obtener mayor certeza en los resultados. Asimismo, trabajar en un ámbito de laboratorio, permitiría poder controlar con mayor exactitud las variables, incluso teniendo en cuenta otras variables que contribuyan a la investigación.

Por último, cabe destacar que éste estudio podría ser posiblemente un acercamiento al tema propuesto, ya que las investigaciones en dicha muestra son escasas, generando un cierto vacío de conocimiento.

CAPÍTULO VI

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alcántara, M. (2017). Relación entre engagement y satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S-A Trujillo, año 2017. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.

Ballesteros, R. (2013). Evaluación psicológica. Conceptos, métodos y estudio de casos. (2ed). Madrid: Pirámide.

Bakker, AB y Demerouti, E. (2009), "El cruce del compromiso laboral entre parejas que trabajan: una mirada más cercana al papel de la empatía", *Journal of Managerial Psychology* , vol. 24, núm. 3, págs. 220-236

Blanco Guijarro, R. (2008). Marco conceptual sobre educación inclusiva. En 48 Conferencia Internacional de Educación. Ginebra: UNESCO. Disponible en: http://www.ibe.unesco.org/fileadmin/user_upload/Policy_Dialogue/48th_ice/confinted_48_Inf_2_Spanish.pdf

Cao, X., & Chen, L. (2019). *The impact of empathy on work engagement in hemodialysis nurses: the mediating role of resilience. Japan Journal or Nursing Science.*

Carvajar G. C., Rojas P. a: (2005) *Empatia y comunicación afectiva con el usuario*. Programa de Diplomado en Salud Publica y Salud Familiar. Recuperado de <http://www.procase-learning.cl/Demos/aaui/docs/Empatia%20y%20Comunicaci%C3%B3n%20Efectiva.pdf>

Chavez Rojas M., Escobedo Gamboa P., (2011) *Empatia y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de organizaciones de salud de Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/1009>

Cuevas, F. (2012). *¿Qué es el engagement? Compromiso claro con la empresa y sus regalos*. En Coscatl.

Recuperado de: <http://www.coscatl.com/blog/engagementcompromiso-organizacional>

Davis, M,H (1983) *Medicion de las diferencias individuales en empatía: evidencia de un enfoque multidimensional*. Revista de personalidad y Psicología Social, 44 (1), 113-126 . Recuperado de

<https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>

Flores De La Cruz, I., Villanueva , L. & La Rosa, J. (2018). *La empatía y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos de la clínica Ortega Huancayo*, 2018. Perú: Universidad Nacional del Callao. Recuperado de:

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/2986/Flores%20De%20la%20cruz%2c%20Lermo%20Villanueva%20y%20Paytan%20La%20rosa_%20da%20especialidad%20enfermeria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garcia Lirios, C., Carreon Guillen, J., Bustos Aguayo, J. M., (2012). *Socialización y compromiso laboral en trabajadores sociales de instituciones públicas y privadas*. Humanismo y Trabajo social.

Universidad de león. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10612/3463>

Giraldo, V. & Pico, M. (2012). *Engagement vínculo emocional del empleado con la organización*. En

Intellectum.

Recuperado

de:

<http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3957/MARTHA%20JULISSA%20PICO%20FINAL.pdf?sequence=3>

Guevara Bedoya, LM, Universidad EAFIT, Fernández Poveda, LF y Universidad de San Buenaventura. (2017a). Work engagement y compromiso laboral: ¿Es la edad un factor diferenciador? *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional* , 34 (2), 108–119. <https://pdfs.semanticscholar.org/93cf/d44b0e632b924819f0023d6244d0d36b98bc.pdf>

Hoffman, L (1992). La aportación de la empatía a la justicia y al juicio moral. En N. Einsenberg y J. Strayer (Eds), *La empatía y el desarrollo*. Pp. 59-93. Bilbao: Descleé de Brouwer. Recuperado de: <http://catdir.loc.gov/catdir/samples/cam0452/99029785.pdf>

Hoffman, M. L. (2000) *Empathy and Moral Development: Implications for Caring and Justice*. Cambridge University Press. Cambridge, U. K.

Hueda, A. (2018). *Empatía cognitiva y afectiva y conducta antisocial- delictiva en estudiantes de secundaria del distrito de Trujillo. (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.*
Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11273/hueda_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, B. Fernández, I. & Abad, J. (2008). *Test de empatía cognitiva y afectiva*. TECA. Madrid: TEA Ediciones, S.A.

López, B., Carpintero, E. Del Campo, A., Lázaro, S. & Soriano, S. (2006). *El bienestar personal y social de los adolescentes y la prevención del malestar y la violencia: presentación y validación de un*

programa educativo. Revista IIPSI, 10 (2), 29- 41. Recuperado de:
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3896/3120>

Marilaf Caro, M., San Martin, M., Delgado-Bolton, R., & Vivanco, L. (2017) *Empatía, soledad, desgaste y satisfacción personal en enfermeras de cuidados paliativos y atención domiciliaria de Chile.* Enfermería Clínica, 27 (6), 379-386.

Márquez, A. (2014). *Empatía y satisfacción de la relación médico paciente en la unidad de medicina familiar.* No6.6 Xalapa, Veracruz. México: Universidad Veracruzana. Recuperado de:
<https://www.uv.mx/blogs/favem2014/files/2014/06/Aracely.pdf>

Mejia, A. M., Poveda J., Paoli, V (2013) *Comportamiento empático en los estudiantes de las ciencias de la salud.* Fermentum. Revista Venezolana de sociología y antropología 23 (67) 203-220. Merida, Venezuela: Universidad de Los Andes

Mehrabian A., Epstein N., (1972). *A measure of emotional Empathy.* Diario de Personalidad. University of California, Los Ángeles.

Muñoz, V. (2007) *El derecho a la educación de las personas con discapacidades.* Informe del Relator Especial sobre el derecho a la educación, Documento A/HRC/4/29, Naciones Unidas, Consejo de Derechos Humanos, febrero de 2007

- Navarro-Abal, Y., Lopez-Lopez M.J., & Climent-Rodriguez, J.A (2018) *Engagement (compromiso), resiliencia y empatía en auxiliares de enfermería*. Enfermeria Clinica, 28(2), 103-110.
- Pérez-Fuentes, M., Gázquez Linares, J.J., Molero Jurado, M. *et al.* The mediating role of cognitive and affective empathy in the relationship of mindfulness with engagement in nursing. *BMC Public Health* 20, 16 (2020).
- Rivera, E. R. E., Becerra, S. F. C., Cotrina, A. R. R., & Acero, A. A. C. (2020). Empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa* 2.0, 24(2), 26-46.
- Rossi, G. P. (2007). *ACOMPANIAMIENTO TERAPÉUTICO Lo cotidiano, las redes y sus interlocutores*. Buenos Aires: Polemos
- Sausnabar, R., Zulema S. (2018) *Relacion entre empatía y Engagement en el personal de salud y adminostrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho*. Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Schaufeli, W., Salanova, M., González, V. & Bakker, A. (2001). Theme asurement of engagement ad burnout: a two simple confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92. <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>

Sinisi, L. (2010) *Integración o Inclusión escolar: ¿un cambio de paradigma?* Boletín de Antropología y Educación, N° 01. Diciembre, 2010. ISSN 1853-6549

CAPÍTULO VII

7. ANEXOS

Link :
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSc0pA6HB9zr_t_yEAAiDhLEPphb3c740rWSZCSPxqzuHJSQeQ/closedform