

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

Colegio de Ciencias Sociales y Humanidades

**Desarrollo de habilidades de empatía, como estrategia para  
facilitar la integración de inmigrantes en una organización**  
Proyecto de Investigación

**Valeria Alexandra Arias Rosero**

**Psicología y Recursos Humanos**

Trabajo de titulación presentado como requisito  
para la obtención del título de  
Licenciada en Psicología y Recursos Humanos

Quito, 20 de diciembre del 2018

UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ  
COLEGIO CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

HOJA DE CALIFICACIÓN  
DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Desarrollo de habilidades de empatía, como estrategia para facilitar la integración  
de los migrantes en una organización

**Valeria Alexandra Arias Rosero**

Calificación:

Nombre del profesor, Título académico

Ma. Cristina Crespo Andrade, M.A.

Firma del Profesor

---

Quito, 20 de diciembre del 2018

### **Derechos de Autor**

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitación y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del Estudiante: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos: Valeria Alexandra Arias Rosero

Código: 00126427

Cédula de Identidad: 1713263182

Lugar y fecha: Quito, 20 de diciembre del 2018

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mis hijas y a mi esposo,  
sin su amor y apoyo siempre incondicional,  
todo esfuerzo hubiese sido en vano.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por permitirme cumplir un sueño más. A mi familia que con su apoyo, motivación y paciencia fueron artífices innegables de este logro.

Agradezco de manera especial a María Cristina Crespo Andrade, por todo el tiempo y las enseñanzas que me brindó durante el período de preparación y elaboración del presente trabajo de titulación.

## RESUMEN

La migración es un fenómeno mundial, donde grupos cada vez más grandes de personas deben movilizarse de su lugar habitual de vivienda, en busca especialmente de mejores condiciones de trabajo, lo que puede llamarse “migrantes económicos”. La integración de estos trabajadores en las organizaciones productivas no es fácil, y en muchas ocasiones enfrentan discriminación, racismo y aislamiento, se pretende abordar la temática de la inserción laboral de los inmigrantes, la empatía y la inteligencia emocional como estrategias básicas en los lugares de trabajo, para facilitar su integración. Se sugiere la implementación de una intervención en empatía en organizaciones ecuatorianas que tengan empleados migrantes de reciente incorporación y se propone evaluar el impacto de esta intervención a través de la aplicación de la escala de Likert.

**Palabras clave:** inserción laboral de inmigrantes, estrategias para el desarrollo de empatía, xenofobia en el lugar de trabajo, inteligencia emocional, empatía.

## ABSTRACT

Migration is a global phenomenon, where increasingly large groups of people must move from their usual place of residence, looking especially for better working conditions, which can be called "economic migrants". The integration of these workers in productive organizations is not easy, and in many cases they face discrimination, racism and isolation, it is intended to address the issue of immigrant labor insertion, empathy and emotional intelligence as basic strategies in places of employment, to facilitate its integration. It is suggested the implementation of an intervention in empathy in Ecuadorian organizations that have recently incorporated migrant employees and intends to evaluate the impact of this intervention through the application of the Likert scale.

**Key words:** immigrant's labor insertion, strategies for the development of empathy, immigrants, xenophobia in the workplace, emotional intelligence, empathy.

## TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN .....	10
ANTECEDENTES .....	11
El desarrollo de la empatía en espacios laborales .....	12
EL PROBLEMA.....	13
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	14
PROPÓSITO DEL ESTUDIO.....	14
SIGNIFICADO DEL ESTUDIO .....	14
REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	16
FUENTES .....	16
FORMATO DE LA REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	16
LAS EMOCIONES.....	16
ESTEREOTIPOS, PREJUICIOS Y DISCRIMINACIÓN .....	17
INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL LUGAR DE TRABAJO .....	20
XENOFOBIA EN EL LUGAR DE TRABAJO .....	23
ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA EMPATÍA EN PRO DE LA INSERCIÓN LABORAL DE INMIGRANTES .....	25
METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
DISEÑO Y JUSTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA SELECCIONADA.....	32
PARTICIPANTES .....	33
HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADAS .....	34
PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	34
CONSIDERACIONES ÉTICAS .....	35
RESULTADOS ESPERADOS.....	37

DISCUSIÓN .....	38
CONCLUSIONES .....	38
LIMITACIONES DEL ESTUDIO .....	40
RECOMENDACIONES PARA FUTUROS ESTUDIOS.....	40
REFERENCIAS.....	42
ANEXO A: CARTA PARA RECLUTAMIENTO DE PARTICIPANTES .....	50
ANEXO B: FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	51
ANEXO C: HERRAMIENTAS PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	53

## INTRODUCCIÓN

El término inmigración significa “Instalarse en un lugar distinto de donde vivía. Asentarse en un territorio distinto del suyo originario” (Real Academia Española de la Lengua, 2018). La movilización de población a nivel mundial es un fenómeno que es universal para el ser humano y Latinoamérica ha sido una zona clave para la inmigración desde inicios del siglo XX (Peña, A. 1995).

De acuerdo a Douglas Massey, la inmigración es una dinámica o un fenómeno de tipo social que tiende a ser colectivo, y muchas veces los individuos migran con el fin de obtener un beneficio de tipo económico por medio de una mejoría en el ámbito laboral (2018).

Es necesario considerar que algunos inmigrantes se encuentran vulnerables frente a diversos temas. Justamente la mayor vulnerabilidad se desprende de factores generados en la dificultad de acceso al mercado laboral en los países de acogida, una notoria desigualdad de condiciones de trabajo, sueldos en muchas de las ocasiones inferiores a los del mercado, una alta rotación laboral, la precariedad y descualificación para diferentes puestos de trabajo y finalmente situaciones de rechazo, discriminación y/o xenofobia que atentan a su buen desempeño laboral y su normal desarrollo dentro de la sociedad (Marín, M. 2011).

También se hace imprescindible que tanto la sociedad como las empresas se preparen para entablar el análisis de temas tales como la inteligencia emocional y principalmente el tema de la empatía, a fin de solucionar problemáticas de interrelación que se desprendan del tema de la inserción laboral de los inmigrantes.

En este trabajo se pretende proponer estrategias básicas, que permitan poner en práctica la habilidad de la empatía y que a su vez se puedan aplicar en los lugares de trabajo en pro de la integración positiva de empleados inmigrantes.

## Antecedentes

La Organización Internacional para las Migraciones define a un migrante, como una persona que se ha desplazado o se desplaza dentro de un país o a través de una frontera internacional, dirigiéndose fuera del lugar habitual de vivienda (2018). El tema de la migración internacional se encuentra ligado a diferentes clases de fenómenos que se encuentran en conexión con aspectos tales como lo social, lo económico, lo político, entre otros (Wickramasekara, P. 2011). No es un tema nuevo, ya que los individuos se han movido entre comunidades, estados y continentes por milenios. Es importante considerar que el flujo de migraciones ha ido creciendo en las últimas décadas, como resultado del desbalance demográfico y económico (Scarpetta, 2018).

De acuerdo a Jaime Gómez, la migración es una temática que se interrelaciona con intercambio y situaciones que influyen a diferentes aspectos, entre ellos el cultural y económico, "... Cuando las personas migran, llevan consigo sus conocimientos, costumbres, ideologías; por eso no se puede reducir la migración a un hecho de competencia salarial entre trabajadores nacionales e inmigrantes y de flujos monetarios simplemente...". Esta es una búsqueda de mejores condiciones en varios aspectos (Gómez, J. 2010, p. 84).

Como resultado de estos movimientos migratorios a nivel mundial y de la misma globalización, se debe considerar que algunos individuos buscan en los países de acogida, trabajos que les brinden oportunidades que sus países de origen no les ofrecen, esto con el fin de contar con opciones que les permita su subsistencia. Este es uno de los primeros choques que el migrante encuentra en los grupos receptores, que los acoge de distintas formas, dependiendo del nivel de desarrollo cultural, trama social, ideología, condiciones materiales de vida y déficits existentes (García, J. 2006).

Estos factores a su vez generan síntomas y acciones ligadas con la exclusión social, xenofobia, manejo de estereotipos, entre otros. Es importante considerar por ello, una estrategia

para que la comunidad inmigrante, sea integrada de manera positiva en el ámbito laboral, tomando como eje de partida al tema de la empatía, como habilidad a desarrollar dentro del grupo de trabajo y base de las relaciones laborales (Martínez, M. 2018).

### **El desarrollo de la empatía en espacios laborales**

En todo ámbito en el que la interrelación social sea uno de los elementos básicos, es necesario que exista el manejo de recursos emocionales que permitan un flujo de información y pensamientos entre uno y otro individuo. (Martínez, M. 2018).

De acuerdo a Davis, la empatía es aquella capacidad que tiene el ser humano de ponerse en el lugar del otro mediante la manifestación de respuestas de tipo afectivas y no afectivas (Davis, 1996 en Bustamante, Llorens, Acosta, 2014). Por medio de la empatía, se facilitan las relaciones sociales y se fomenta un desarrollo mayormente armónico dentro de las organizaciones (Torres, N. 2015). El desarrollo y posterior empleo de habilidades empáticas, resultará en una más elevada vinculación de orden psicológico, un mejor desempeño de los grupos de trabajo, relaciones más saludables, un alto índice de logro de objetivos propuestos, mayor productividad y eficiencia (Higginbottom, K. 2018).

De acuerdo a Adam Smith (1759), la empatía juega un papel fundamental dentro de las relaciones interpersonales, este es un fenómeno que modifica el comportamiento del individuo y lo lleva a regular su comportamiento egoísta, tomando una visión diferente, en la que la compasión, la simpatía y el entendimiento crean un vínculo que permite una relación más positiva. Por otro lado, Wispe (1987) analiza a la empatía como un proceso por el cual un individuo toma conciencia de sí mismo en pro de comprender las experiencias positivas o negativas de otro individuo. Hoffman (1984) por su lado cataloga a la empatía, como una respuesta afectiva más apropiada para la situación de alguien más (Davis, M. 1996).

Es así que Davis, en el año de 1996 describe el tema de la empatía como un proceso que se encuentra dado por un conjunto de constructos que incluyen procesos de respuestas afectivas y no afectivas y ponerse en el lugar del otro. (Muñoz, A. y Chávez, L. 2013).

## **El Problema**

De acuerdo a lo indicado por la Agencia Andes, en el año 2016 ingresaron más de 1,3 millones de extranjeros al Ecuador, considerando los datos entregados por la Dirección de Migración. Asimismo y de acuerdo a la Oficina de Migración del Carchi, se asegura que alrededor de 2.000 ciudadanos venezolanos ingresan diariamente al país, agudizándose esta situación en el mes de julio del año 2017 (Metro Ecuador, 2017). Por otro lado, datos de la ONU para el año 2017 indican que la inmigración al país fue de 399.068 personas, lo cual supone un aumento del 2,4% a la población ecuatoriana (Datos Macro, 2018).

Pamela Olmedo del FES-ILDIS, analiza sobre las condiciones de empleo inadecuado en el Ecuador, e indica que a la incidencia de la situación de freno de la economía del país, se suman además los efectos causados por las diversas olas migratorias que ha recibido el país en los últimos años. Es así que de acuerdo al Informe sobre Migración Internacional en las Américas (SICREMI, pág. 4, 2017), el Ecuador se ha convertido en uno de los principales destinos emergentes para los migrantes dentro de la región, quienes son provenientes de Colombia, Cuba, Venezuela, Perú principalmente. Estos flujos migratorios tienen un impacto directo al mercado laboral al interior del país (Olmedo, P. 2018).

En el Ecuador se hace necesario encontrar estrategias para contrarrestar fenómenos que se desprenden de la situación de inmigración. Entre estos temas se puede nombrar a la xenofobia, el rechazo, la discriminación, la falta de empatía, las relaciones laborales negativas y cómo todo esto afecta e impacta de manera directa a la forma en la que el inmigrante se inserta en el ámbito laboral en nuestro país (Universia, 2018).

Una de las formas en las que se puede manejar e ir controlando y/o contrarrestando esta práctica frecuente, es el trabajo sobre la empatía de las personas y la manera cómo se puede generar una mejora en las habilidades de este tipo, con el fin de permitir una mejor inserción laboral de los extranjeros en el Ecuador.

### **Pregunta de Investigación**

¿Qué estrategias se deberían integrar dentro de las empresas para desarrollar la habilidad de empatía de los colaboradores nacionales hacia colaboradores inmigrantes?

### **Propósito del Estudio**

Por medio del presente análisis, se propone la implementación de estrategias que permitan mejorar las habilidades empáticas en el lugar de trabajo, esto como componente básico de la interrelación laboral entre los empleados dentro del ámbito ocupacional. Debido a la gran importancia del bienestar del individuo en su puesto de trabajo, es necesario que se encuentren los medios necesarios para lograr un ambiente laboral en el que tanto el empleado nacional como el extranjero, se sientan cómodos y aptos para desarrollar sus actividades. Por medio de la aplicación de estrategias básicas de mejora en las habilidades de empatía, se busca reducir los niveles de deserción laboral y temas relacionados con xenofobia, mobbing, entre otros, que puedan suscitarse.

### **Significado del Estudio**

Con lo anteriormente expuesto, dentro de este estudio, se procederá a realizar la investigación acerca de maneras por medio de las cuales se pueda mejorar las relaciones laborales y se cree un ambiente con mayor empatía, en el que los empleados puedan sentirse con la tranquilidad necesaria para cumplir sus obligaciones laborales. Dentro de este análisis

se considerará a la empatía y su rol en las relaciones personales, la xenofobia como limitante a estas relaciones y la situación de los migrantes en nuestro país en cuanto al ámbito laboral se refiere.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **Fuentes**

Las referencias bibliográficas que se manejarán dentro de esta investigación provendrán de artículos científicos, revistas especializadas, libros y trabajos de investigación. A fin de acceder a la información correspondiente, se utilizarán palabras clave tales como empatía, inmigración, estereotipos, estrategias para el desarrollo de empatía, empatía en el lugar de trabajo, xenofobia, entrenamiento de la empatía, integración de trabajadores, disminución de maltrato, inteligencia emocional en el trabajo.

La mayor parte de la información obtenida, se encuentra en bases de datos tales como EBSCO, Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (REDALYC), Consorcio de Bibliotecas Universitarias del Ecuador (COBUEC), Society for Industrial and Organizational Psychology (SIOP), entre otras.

### **Formato de la revisión de la literatura**

Se procederá a realizar la revisión de la literatura acerca del tema de la empatía, su desarrollo, disminución del maltrato en el lugar de trabajo. Luego de ello, se asociará el tema del desarrollo de la empatía con la integración de los trabajadores inmigrantes en el ámbito laboral. Finalmente se realizará un análisis de estrategias viables para alcanzar el desarrollo de la habilidad de la empatía en el lugar de trabajo.

### **Las Emociones**

Las emociones juegan un papel fundamental y tienen una enorme incidencia en la vida de las personas, por ello es importante que cada individuo sea consciente de ellas y aprenda a canalizarlas de forma adecuada e inteligente. Una autogestión emocional se hace necesaria con

el fin de potenciar la inteligencia racional y la creatividad, creando un entorno apropiado para cualquier tipo de actividad (Gan, F. y Triginé, J. 2012).

Dentro del sistema límbico las estructuras cerebrales, presentan respuestas a diferentes estímulos percibidos en el medio ambiente, estas respuestas de tipo emocional e incluyen: tristeza, enojo, alegría, miedo, etc. En primera instancia estas respuestas emocionales habían sido una característica única del hombre, pero Charles Darwin las describió también en especies cercanas al ser humano en su escala filogenética, como son los primates.

Si bien no se ha podido atribuir la existencia de empatía entre animales, sí se puede demostrar la generación de modificaciones en la intensidad en las experiencias creadas, esto fruto de estudios y análisis innumerables (López, D., Valdovinos, A., Méndez, M. y Mendoza, V. 2009).

Biólogos y neurocientíficos han observado que las respuestas de animales experimentales sugerirían un gran componente de tipo emocional como es la antipatía o la empatía, este sería un proceso antiguo, conservado desde ancestros de los mamíferos, lo cual es parte integral de la conducta del ser humano. (López, D., Valdovinos, A., Méndez, M. y Mendoza, V. 2009).

La habilidad de manejar las emociones debería ayudar a los individuos a experimentar y expresar emociones que contribuyan a encuentros sociales favorables (Wickramasekara, P. 2011). La inteligencia emocional, contribuye afectos y actitudes positivos en el lugar de trabajo (Hatfield, Cacioppo y Rapson en López, P., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M. y Salovey, P 2006).

### **Estereotipos, prejuicios y discriminación**

Andrea Fernández psicóloga de la Universidad Complutense analiza la premisa de que las distintas representaciones sociales se encuentran determinadas por diversos factores. Estas representaciones además se construyen a partir del saber, tradiciones, conocimiento adquirido,

religiones e ideologías. De esta forma, cada persona lleva en sí un mapa conceptual que coincide con el de su grupo, esto a fin de mantener un nivel de comunicación óptimo que resulta en la interpretación de la realidad similar a la de los demás integrantes, es decir colectiva y más cohesionada, lo que además promueve un sentimiento de pertenencia, creando con ello lo conocido como estereotipo (Fernández, A. 2017).

La Real Academia Española define a un estereotipo como una idea o imagen comúnmente aceptada por ciertos grupos o la misma sociedad, con carácter de invariable. (RAE, 2018). Walter Lippman en su obra “La Opinión Pública” en el año 1922, indica que los estereotipos son una especie de “cuadros en la cabeza” que detallan una realidad, antes de conocerla. Asimismo, luego de un análisis realizado a un grupo de estudiantes, Braly y Katz en 1933, vinculan ya al estereotipo con la idea de prejuicio (Marcos, M. 2014).

Gordon Allport (1968), definió a un estereotipo como una preconcepción de tipo generalizada, que presenta una función perceptiva, cognitiva y de categorización. Son a su vez constructos de orden cognitivo que dirigen las interacciones grupales, a la vez que generan creencias extremas con el único fin de justificar una conducta (Fernández, A. 2011).

Con respecto al concepto de prejuicio, la Real Academia lo define como una opinión previa, comúnmente desfavorable sobre algo que no se conoce (RAE, 2018).

En 1968, Allport cataloga al prejuicio como un comportamiento y/o actitud de tinte hostil, que se encuentra dirigido hacia un grupo social o persona, dando como resultado una discriminación hacia estos grupos ya estereotipados. El prejuicio, generalmente conduce a la exclusión social y el rechazo cultural. “El estereotipo califica mental y cognitivamente y de forma positiva o negativa, el prejuicio valora emocionalmente y juzga socialmente de forma negativa y orienta la conducta, en general hacia la discriminación” (Fernández, A. 2011, p.319).

Moya y Puertas señalan que los prejuicios son un tema de ideología que permite una justificación dispar y una imagen negativa de otros grupos sociales, aunque puede también en ocasiones ser positiva (Laureano, M. y Marco, M. 2011).

La discriminación, de acuerdo a Casas Castañé, es una conducta sistematizada, que se extiende dentro de la sociedad y presenta una importante permanencia en el tiempo que se encuentra dirigida hacia un grupo o persona estereotipados, sobre los cuales ya existe un prejuicio de tipo negativo, lo cual fomenta un daño a sus libertades y/o derechos. La discriminación se maneja por medio de conductas y actitudes tales como maltrato verbal, intolerancia, indiferencia, injusticia, burla, entre otros (Fernández, A. 2011).

Un ejemplo claro de la sinergia aparente de estos dos elementos, los estereotipos y los prejuicios, se da dentro de un estudio realizado en el año 2011 en España. La Doctora en Ciencias Sociales María Laureano, concreta un estudio sobre la mujer inmigrante brasileña en su país, quien ya se encuentra estereotipada como morena, asociada a la sensualidad, exotismo, alegría, a la samba y quienes en la mayor parte de casos se encuentra en situación de discriminación por el hecho de llegar solas a instalarse en España, en busca de mejores condiciones de vida para ellas y sus familias. Dentro de este estudio, 25 mujeres formaron la muestra. Ellas residían en las localidades de Sevilla y Badajoz, presentaban un nivel de escolaridad secundario y superior, con edades comprendidas entre los 18 y 55 años.

Entre los estereotipos más comunes que pesaban sobre este grupo, se encontró el del analfabetismo, la pobreza, la dependencia, la poca cultura, carácter alegre y la prostitución. Todo ello generaba en estos grupos, sensación de inseguridad, inestabilidad emocional y laboral, siendo blanco fácil de discriminación en diferentes ámbitos dentro de la sociedad española. Los habitantes nacionales, componían un prejuicio acerca de lo desconocido y producto de ello, generaban situaciones discriminatorias hacia el grupo de una cultura diferente (Laureano, M. y Marco, M. 2011).

La página Teaching Tolerance, presenta un test creado por psicólogos de las universidades de Harvard, de Virginia y de Washington. Dentro del “Proyecto Implícito”, se crearon pruebas de sesgo oculto, a fin de medir sesgos automáticos o inconscientes.

La capacidad de los individuos de categorizar a las personas, es el fundamento para la creación de prejuicios y/o estereotipos dentro de la sociedad, lo cual finalmente da paso a temas de discriminación. Es importante anotar que los sesgos se perpetúan gracias a la conformidad con las actitudes dentro de un determinado grupo.

De acuerdo a estudios científicos existe evidencia de que los sesgos ocultos se encuentran relacionados con el comportamiento discriminatorio en diferentes ámbitos de la interacción humana, esto desde la contratación laboral, hasta opciones de vivienda y escuelas. Para romper estas barreras, es importante que se incluyan dentro de la comunidad a diferentes miembros, entendiendo que todos poseen habilidades que contribuyen de igual manera. Se ha demostrado que este tipo de experiencias mejoran en alto grado las actitudes hacia diferentes razas o grupos (Teaching Tolerance, 2018).

### **Inteligencia Emocional en el lugar de trabajo**

En el año 1993, Gardner define a la inteligencia emocional como la capacidad que tiene el ser humano de reconocer los sentimientos propios y ajenos y de auto motivarse. Weisinger en 1998 la define como el uso inteligente de las emociones mismas. Por su parte en el año 2000, Mayer y Cobb indican que la inteligencia emocional es aquella capacidad del individuo que le permite el procesamiento de información de carácter emocional con mayor eficacia y exactitud, beneficiando además la regulación y mejor comprensión de las emociones (García-Fernández, M. y Giménez-Mas, S. 2010).

Salovey y Mayer en el año de 1997, promulgaron el modelo de habilidad sobre la Inteligencia Emocional, en el cual se introduce a la empatía como uno de los componentes principales (García-Fernández, M. y Giménez-Mas, S. 2010).

Dentro de este modelo se consideran cuatro habilidades principales: la habilidad para percibir, valorar y expresar las emociones con mayor exactitud, la habilidad para generar y/o acceder sentimientos facilitadores del pensamiento, la habilidad para comprender el conocimiento emocional y las emociones y finalmente la habilidad regulatoria de dichas emociones a fin de promover un desarrollo intelectual y a la vez emocional (Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. 2004).

De acuerdo a Daniel Goleman, la inteligencia emocional o también llamada cociente emocional, es aquella que determina la capacidad o habilidad de cada individuo para auto controlarse o autorregularse; en este concepto se encuentran también integrados elementos como la perseverancia, la automotivación, el entusiasmo, la empatía, destreza para las relaciones, la asertividad, la proactividad, la creatividad, entre otros.

Asimismo, la inteligencia emocional es el vínculo que unifica a los impulsos morales, los sentimientos y el carácter. Este es un bagaje que cada persona va adquiriendo desde la infancia y que formará los hábitos de tipo emocional que regirán su vida (Goleman, D. 2014). Por otro lado y de acuerdo a Enrique Ortega, se debe considerar también que la inteligencia emocional da paso también a un mejor desempeño en el ámbito de lo laboral, lo cual genera importantes beneficios (2014).

En el año 2012, María Molina y Olga Villavicencio, licenciadas en Psicología del Trabajo, realizaron un diagnóstico acerca del nivel de Inteligencia Emocional que varios colaboradores de una empresa industrial ecuatoriana demostraban. Para este fin, se aplicó dicho estudio mediante la aplicación del test BFQ, cuestionario Big Five.

Dentro de este estudio, se consideró una muestra de 44 personas a quienes se calificó sobre niveles de estabilidad emocional, apertura mental, afabilidad, tesón, dinamismo, energía, dominancia, perseverancia, control de emociones, cultura, apertura, cooperación, escrupulosidad, control de impulsos, cordialidad, entre otros.

Finalizado este estudio, se encontró que el 90% de los participantes contaba con una inteligencia emocional baja, lo cual se reflejaba en la mayoría de ellos en comportamientos muy poco sociables, con muy bajos niveles de cooperación, alto nivel de conflicto y detonantes en su estabilidad emocional, lo cual resultaba en un impacto negativo en la organización (Molina, M. y Villavicencio, O. 2012).

Gustavo Rodríguez, junto a otros psicólogos de la Universidad Complutense de Madrid, estudiaron desde el año 2013, el impacto de la aplicación del Programa de Inteligencia Emocional Intensivo (PIEI) dirigido a supervisores de un call center multinacional. La muestra estaba compuesta por 282 personas, 48,6% mujeres y 51,4% hombres. Fueron evaluados mediante dos tipos de test, uno para medir la inteligencia emocional (TMMS-24, Fernández Berrrocal, Extremera y Ramos, 2004) y el otro para medir la empatía cognitiva y afectiva (TECA, López-Pérez, Fernández y Abad, 2008).

Dentro de este estudio se procedió a dividir a la muestra en 10 grupos, compuestos con un número aproximado de 20 integrantes cada uno. Cada intervención duró 16 horas, repartidas en 3 talleres que tuvieron lugar en 3 días consecutivos. Los resultados arrojados de este estudio demostraron que los niveles de Inteligencia Emocional (IE) pueden ser mejorados mediante programas de entrenamiento, lo cual permitió más altos niveles de desempeño laboral, mayor compromiso, mejor ambiente de trabajo, mejor salud mental, entre otros (Rodríguez, G., López-Pérez, B, Férreo, M., Fernández, M. y Fernández, J. 2017).

## **Xenofobia en el lugar de trabajo**

El ámbito laboral, es para los individuos una parte esencial en donde se concreta su identidad tanto en el plano social como personal, ya que viabiliza situaciones de integración y determina en cierta forma, el estatus de cada uno dentro de los grupos sociales. Es importante considerar que es necesario se viabilicen las condiciones necesarias y básicas para un buen desarrollo laboral, acorde con las necesidades tanto individuales como organizacionales (Rubio, F. 2010).

La xenofobia, es definida por diferentes autores como una manera de racismo. Este es un término utilizado para definir el rechazo, el odio y/o el desprecio hacia personas provenientes de otras naciones (INADI, 2012).

El incremento de los flujos migratorios, debido a diferentes situaciones propias de la globalización, conlleva a su vez situaciones en las que se pueden presentar actitudes de tono racista, a través del rechazo a la otra cultura (Salgado, J. 2003). La llamada “xenofobia laboral”, aparece cuando confluyen los elementos laborales y el desajuste de tipo económico que viven ciertas sociedades, dando como resultado la generalización de discursos con tintes discriminatorios (Rubio, F. 2010).

Ma. José Aguilar, socióloga de la Universidad de Castilla, indica que en la mayor parte de casos, el empleado inmigrante ocupa en los países de acogida puestos de trabajo que son llamados de las tres P, peligrosos, precarios y penosos. Además de ello, son individuos que se encuentran viviendo situaciones de marginación, discriminación y/ explotación, lo cual dificulta de manera clara su inserción en el mercado laboral. Los tipos de discriminación son variados y propenden a la segregación, desventaja laboral y vulnerabilidad en el ámbito social (2014).

Allport (en Cea, M. 2005) indica que, cuando el empleo es uno de los recursos limitados en la sociedad, los autóctonos tienden a restringir el acceso de los inmigrantes, llegando a

percibir a este visitante como una “amenaza” real, generando de esta manera un rechazo al extranjero, percibido además como un rival en el ámbito laboral. Esto desencadena a su vez prejuicios de tipo étnico que perjudican aún más las condiciones laborales y la vida del inmigrante en el país de acogida.

Parella, Alarcón, Gubert, Solé y Bergalli (en Moya, M. y Puertas, S. 2008) explican que la población desarrolla actitudes en su mayor parte negativas hacia los inmigrantes con un enfoque en tres dimensiones: la identidad cultural, el aspecto económico y dentro de este, especialmente el aspecto laboral.

Francisco Rubio, sociólogo de la Universidad Complutense de Madrid, indica que los inmigrantes se encuentran doblemente en desventaja, ya que además de pertenecer a uno de los grupos más deprimidos de la sociedad, también son a menudo etiquetados como los causantes de las distintas problemáticas que se desprenden del tema laboral dentro del país (2010).

En el Ecuador, a pesar de su reconocida solidaridad y de ser uno de los países con mayor número de personas asiladas y refugiadas en Latinoamérica, se ha podido observar cómo de manera paulatina se han ido aumentando situaciones que evidencian xenofobia hacia los extranjeros, creando casos de discriminación (ACNUR, 2010).

Yovany Salazar, docente de la Universidad de Loja en su artículo “Xenofobia y racismo en contra de los emigrantes representados en la cuentística ecuatoriana”, analiza el comportamiento xenófobo y racista que han sufrido ecuatorianos tanto en España, como en Estados Unidos, dentro de procesos migratorios a dichas naciones en las últimas décadas.

En este estudio, se revelan los niveles de exclusión, explotación, menosprecio, discriminación y dominación que este grupo debe soportar en su nuevo país de acogida. Todo ello afecta su estado emocional y físico, creando un gran impacto tanto personal, como familiar y social (Salazar, Y. 2017).

## **Estrategias para el desarrollo de la empatía en pro de la inserción laboral de inmigrantes**

La palabra empatía muy probablemente tiene su nacimiento en el griego antiguo “empáttheia”, que es una afecto físico o pasión, o de “em” en “phatos” sentimiento (Universidad de Pittsburgh, 2016).

En el siglo XVIII, Robert Visser se refiere a la empatía con el término alemán “Eifüllung” “sentir o sentir dentro”. Adam Smith por su parte en el año de 1757 analiza la necesidad de ponerse en el lugar del otro con la ayuda de la imaginación. Ya en el año de 1909 se acuña el término empatía como tal (Davis, M. 1996).

Köhler en el siglo XX, señala que la empatía es la comprensión misma de los sentimientos del otro. Hogan por su parte en el año 1969 definió el término empatía, como el intento de entender lo que sucede en la mente de los demás seres humanos. Todos estos conceptos se manejaban bajo una visión de la perspectiva cognitiva del otro (Fernández, I. y López, B. 2008).

En el año de 1969, Scotland fue uno de los primeros autores que se enfocó en el concepto de empatía desde el punto de vista del componente afectivo, considerándole como un sentimiento de tipo vicario, por medio del cual se puede experimentar una emoción. Asimismo Hoffman en 1987 define a la empatía como una respuesta afectiva y/o emotiva que se ajusta a la situación del otro individuo. Ya en 1990 Mayer indica que la empatía debe permitir una adecuada identificación de las emociones del otro individuo a la vez que esto implica obtener habilidades y actitudes definidas (Fernández, I. y López, B. 2008).

Para Freud en 1955, existe un camino por medio del que se puede llegar hacia la empatía y este es el de la comprensión y la imitación, llegando así a ser capaces de adquirir un interés por la vida de otros. Freud analiza a la empatía como una conjugación entre diferentes fenómenos tales como culturales, biológicos y/o ambientales. Finaliza indicando además que

es en la etapa de la infancia en la que el ser humano desarrolla esta capacidad, conservándola hasta el período de adultez (Repetto, E. 1992).

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua, en su edición 22, define a la empatía como la identificación de tipo mental y afectiva que percibe un individuo, con respecto al estado de ánimo de otro (2018). La empatía es el reconocimiento de que cada persona posee su propia perspectiva y punto de vista, procurando respetarlos y percibirlos como tales (González, J. 2004).

La empatía es una habilidad interpersonal que puede verse como parte de la inteligencia emocional de los individuos. El psicoterapeuta Carl Rogers escribió que la empatía podría mejorar las relaciones y la recomendó para personas comunes y terapeutas. Para este autor, se encuentra normalmente asociada a mejores relaciones interpersonales y comportamientos sociales más exitosos. La empatía envuelve la comprensión de las emociones de los otros seres humanos, sintiendo la emoción pero a la vez respondiendo de manera apropiada a ella (Malouff, J. 2017).

Gracias al descubrimiento de las neuronas espejo, se ha dado un salto importante hacia la comprensión del cerebro empático del ser humano. Estudios realizados en primates no humanos muestran que dichas neuronas facilitan el entendimiento de los otros, además de sus intenciones y la representación de las acciones, lo cual se encontraría relacionado aparentemente con la visión cognitiva de la empatía como tal. Por otra parte, investigaciones realizadas, muestran que diferentes regiones cerebrales tales como el lóbulo prefrontal, la amígdala, la corteza prefrontal, entre otros, juegan un papel fundamental dentro de los procesos empáticos (Moya, L. 2011).

De acuerdo a Moya, la posibilidad de que un cerebro mayormente empático actúe de manera violenta es mucho menos probable, ya que la empatía actúa como un inhibidor de la violencia (2011).

Existen a su vez varios medios o estrategias para lograr mejorar los estados de empatía en un individuo y/o grupo humano. En un estudio realizado en el año 2016, con el fin de determinar si se podía “enseñar empatía”, los psicólogos Emily Teding y John Malouff de la Universidad de Nueva Inglaterra, encontraron que en una muestra de 1018 participantes, los niveles de empatía se habían incrementado, luego de la implementación de diferentes programas de capacitación para la empatía.

Sus hallazgos al finalizar el estudio sugieren que los mencionados programas son efectivos en general, utilizando dentro de ellos medidas de empatía que se centran básicamente en la evaluación de la comprensión de las emociones de los demás, sentirlas y/o comentarlas con precisión.

Esta evaluación se realizó luego de un período de 6 meses de entrenamiento, de esta manera lograron verificar la alta posibilidad de aumentar la empatía cognitiva, emocional y conductual a través de un sistema de capacitación más formal en diferentes ámbitos de la vida social (Teding, E. y Malouff, J. 2016).

Zainab Fazal psicóloga certificada y analista de comportamiento indica que la aplicación del método BST por sus siglas en inglés, Behavior Skills Training o entrenamiento de habilidades de comportamiento, puede lograr que cualquier individuo aprenda o mejore una habilidad o comportamiento (2015).

Este es un procedimiento que permite la instrucción, modelado, ensayo conductual y la posterior retroalimentación dirigida a obtener nuevas habilidades y/o comportamientos. De esta manera, *la instrucción* por parte de un tutor con amplio conocimiento del tema que provee a la persona de una descripción amplia de la habilidad a mejorar, la importancia que esta tiene y además le indica el momento adecuado para ponerla en práctica.

La fase del *modelado* en cambio le indica al individuo la manera exacta de cómo realizar la habilidad en cuestión. En el *ensayo*, la persona básicamente realiza la práctica de lo

aprendido en el ámbito en el que se desea aplicar el aprendizaje, lo cual además debe ser registrado por el entrenador. En la parte final de la *retroalimentación*, el entrenador debe ser quien advierta al individuo de lo correcto o incorrecto dentro de su proceder en la fase de ensayo, a fin de que se mejoren las falencias encontradas (Z. Fazal, 2015).

Gracias a la puesta en marcha del proyecto de investigación “Orientación y desarrollo de competencias socioemocionales a través de las prácticas en empresas”, financiado por el Ministerio Español de Educación y Ciencia, y dirigido por Elvira Repetto y Juan Carlos Pérez, catedráticos de la UNED, se pone de manifiesto la importancia de la experiencia, el necesario entrenamiento y la práctica estos elementos son importantes en el desarrollo de competencias socioemocionales dentro del ámbito laboral.

Es así que el individuo puede además de demostrar sus conocimientos y competencias de tipo técnico, mejorar o aprender sobre habilidades que le permitan manejar altos niveles de estrés, trabajar en equipo y/o resolver conflictos dentro de las relaciones interpersonales. Los conocimientos, habilidades y actitudes fundamentan una competencia, y así tenemos que la regulación de las emociones propias, la percepción de las emociones ajenas, la automotivación y la empatía, son clave para el desarrollo del ser humano (Repetto, E. y Pérez, J. 2007).

Para Michele Fry editora de la Organización Great Schools, existen 7 puntos que deben tomarse en consideración para construir habilidades de empatía en niños, lo cual puede también ser aplicado en adultos dentro de ambientes laborales.

*Modelar preocupación por otros*, incluyendo a personas que no se encuentran dentro del mismo núcleo, no juzgar, no ser groseros, no dar sobrenombres, no ser irrespetuoso. *Mejorar la habilidad de escuchar*, no interrumpir, manejar un adecuado lenguaje corporal. Perdonar, no guardar rencor, ni ser vengativo o cruel. *Desafiar los estereotipos y prejuicios*, aprender a ser inclusivo, aprender sobre temas de desigualdad, diferencias raciales.

*Aprender no solo a reconocer sino también manejar y expresar los sentimientos*, es importante que se propenda a la comprensión de los sentimientos de otros, a fin de obtener una mejor capacidad de empatía hacia los demás, sin ignorar sus emociones ni tratar de suprimirlas o coartarlas. *Fomentar la responsabilidad*, alentar el deseo de la ayuda a otros, ser amable.

*Rodearse de buena literatura* que permita experimentar de manera indirecta la realidad de otros (2018). Watson (en Repetto, E. 1992) manifestaba que "...aunque no tengamos las mismas experiencias, sin embargo nada de lo que los hombres hacen no es extraño a nosotros mismos. Todos tenemos los mismos impulsos, de tal suerte que cuanto más seguro sea nuestro conocimiento de nosotros mismos, más fácilmente captaremos al otro, incluso en sus más extrañas extravagancias" (Repetto, E. 1992, p. 51).

El pedagogo español Xus Martín (1992), señala que uno de los métodos que mejor trabaja sobre el desarrollo de la empatía es el role playing y que éste, puede ser aplicado a alumnos de distintas edades. Por medio de esta técnica, se manejan aspectos tales como la motivación, las emociones, las relaciones interpersonales. De esta manera, cada individuo puede explorar el mundo de las percepciones, valores, actitudes, sentimientos que emanan de su propia conducta, pero a la vez aprende a aceptar la conducta de los demás.

La dramatización de situaciones de diversa índole, tiene el fin principal de generar diferentes soluciones e interpretaciones. Para el proceso de role playing, se procede mediante 4 fases: *la motivación*, en donde cada participante reconoce la situación y entiende su interés.

En la *preparación de la dramatización*, quien dirige deberá proveer a los personajes de toda la información necesaria para llevar a cabo la escenificación, cada actor deberá presentarse de manera voluntaria y abierto a asumir roles diferentes, es importante que el director además maneje la figura de los observadores, quienes al finalizar la dramatización deberán realizar comentarios y/o apreciaciones al respecto.

En la *dramatización*, cada actor deberá asumir de manera clara su rol, tratando en todo momento de argumentar su postura, brindando elementos suficientes para esclarecer el tema a debatir.

En la fase del *debate*, se procede a valorar y analizar los elementos de la situación que ha sido dramatizada, en este punto será importante que salgan a flote los sentimientos y las actitudes que se han expuesto, además de las posibles soluciones al problema, todo ello será manejado por el moderador. La entrega del grupo, su interés hacia el tema y la discusión y su implicación afectiva e intelectual, serán de suma importancia dentro del debate y la posterior conclusión del mismo (Martin, X. 1992).

En el año 2011, el psicólogo y pedagogo español, Valentín Martínez-Otero de la Universidad Complutense de Madrid, aplica el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) a una muestra de 105 estudiantes de la Facultad de Educación (14 varones y 91 mujeres). Los resultados obtenidos de este estudio indicaron que la empatía de tipo pedagógico se ve influenciada por el género, es decir que cada individuo encuentra mayor empatía con otro de su mismo género, lo cual debe ser considerado por maestros y pedagogos dentro del ámbito de la educación. Es así que el educador no debe acomodarse a su posición, conferida por su rol, sino que mas bien debe ofrecer una actitud abierta a la participación y el diálogo (Martínez-Otero, 2011).

El Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA), es una herramienta de medición que permite apreciar la capacidad empática del individuo desde un plano afectivo y cognitivo. Las escalas empleadas dentro de este test son: *la comprensión emocional*, que es el reconocimiento y la comprensión de los estados emocionales de los otros; *la alegría empática*, dada por la capacidad de compartir las emociones positivas ajenas; *el estrés empático*, por otro lado es la capacidad de compartir las emociones negativas del otro; y *la adopción de perspectivas*, que es la capacidad imaginativa e intelectual de ponerse en el lugar de otro individuo. Los ámbitos

de aplicación de este test van desde el organizacional, siguiendo por el social y el clínico (López-Pérez, B., Fernández-Pinto, I. y Abad, F. 2008).

Para William Gentry del Center for Creative Leadership, existe una conexión entre empatía y rendimiento. Es así que un estudio realizado por este centro encontró que la empatía está positivamente relacionada al desenvolvimiento laboral, además de ser más importante que el desempeño laboral en ciertas culturas. Esta información fue recogida de una muestra de 6.731 gerentes de 38 países. Se estudió el comportamiento de cada participante, considerando además la premisa de que tener empatía, no es lo mismo que demostrarla (Gentry, W., Weber, T. y Sadri, G. 2016).

Se aplicó un análisis 360 grados, en donde los subordinados calificaban a sus jefes en 4 elementos: si es sensible al trabajo excesivo de los demás, disposición a ayudar a un empleado en problemas de índole personal, muestra interés por las necesidades, sueños y esperanzas de otros, y transmite compasión hacia otros cuando revelan una pérdida personal. Gracias a este estudio, se reconoce que la empatía tiene un rol muy importante en la creación de un clima paternalista de protección y apoyo, que permite promover un desempeño laboral mayormente exitoso (Gentry, W., Weber, T. y Sadri, G. 2016).

Por otra parte, Gentry además indica que la empatía al no ser un rasgo fijo, puede ser aprendida, esto con suficiente tiempo y apoyo. “Los líderes pueden desarrollar y mejorar sus habilidades de empatía a través del entrenamiento y oportunidades e iniciativas de desarrollo” (Gentry, W., Weber, T. y Sadri, G. 2016 p. 6).

Es importante mencionar que la habilidad de escucha es también un elemento que permite entender los sentimientos de otros, de este modo los subalternos, se sienten escuchados, comprendidos, considerados y respetados, lo cual facilita el incremento del sentido de confianza hacia los superiores (Gentry, W., Weber, T. y Sadri, G. 2016).

En el año 2014 las psicólogas sociales españolas Bustamante, Llorens y Acosta, realizaron un estudio en el que con una muestra de 1431 empleados pertenecientes a 74 diferentes pequeñas y medianas empresas del área de servicios. En este estudio se encontró que por medio de la utilización de modelos de ecuaciones estructurales, las emociones de características positivas medían parcialmente la relación existente entre calidad de servicio y empatía dentro de los equipos de trabajo; esto permitió al área de Recursos Humanos de dichas empresas trabajar sobre promoción de salud psicosocial, y tomar a la empatía como eje primordial dentro de las organizaciones, favorecer la expresión de emociones positivas y dar énfasis en la formación en temas de inteligencia emocional (Bustamante, M., Llorens, S. y Acosta, H. 2014).

## **METODOLOGÍA Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Diseño y Justificación de la Metodología Seleccionada**

Por medio de este trabajo de investigación, se pretende dar respuesta a la pregunta ¿Qué estrategias se deberían integrar dentro de las empresas para desarrollar la habilidad de empatía de los colaboradores nacionales hacia colaboradores inmigrantes?

Para ello, se propone un método cuantitativo a fin de obtener resultados numéricos que permitan un análisis estadístico y la comprobación de los niveles de empatía entre los empleados de la organización, antes y después de las intervenciones sugeridas. También se realizará un enfoque cualitativo con la finalidad de receptar información que avale de manera más profunda el comportamiento y/o actitudes de los participantes.

La intervención se realizará con la participación de dos grupos diferentes en los cuales uno de ellos obtendrá preparación en temas de empatía y el segundo será catalogado como grupo de control y no recibirá tratamiento, dentro de una investigación con modelo de pre-prueba y post-prueba. Al finalizar el período de entrenamiento, los dos grupos serán reevaluados a fin de verificar cambios que se puedan suscitar gracias a las intervenciones propuestas.

Para la evaluación cuantitativa se realizará la aplicación del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) a los colaboradores de ambos grupos, antes y después de la intervención, para luego aplicar una entrevista semi-estructurada, con preguntas dirigidas hacia empleados nacionales y extranjeros.

### **Participantes**

Este estudio se enfocará en la población de una industria privada, en donde se encuentran trabajando empleados tanto nacionales como extranjeros. Para ello, se tomará contacto con el Director de Recursos Humanos de la organización por medio de una carta, en la que se explicará el motivo de estudio. Se considerará además una muestra de 140 empleados tomando en consideración un número de hombres y mujeres participantes igual. El rango de

edad de los participantes será entre los 20 y 45 años. El grupo de experimento recibirá intervenciones de entrenamiento durante 4 semanas, 3 días a la semana, por un lapso de 2 horas y será parte de una campaña con mensajes de correo electrónico para mejorar la empatía hacia los trabajadores inmigrantes.

La intervención a utilizar será de tipo experiencial que beneficie el aprendizaje más rápido y vivencial del tema, para lo cual se aplicará intervenciones de role playing, como una actividad facilitadora del aprendizaje de empatía.

El grupo de control no recibirá entrenamiento sobre empatía e inteligencia emocional, pero sí recibirá la campaña de sensibilización.

Transcurrido el período de intervención, se procederá a la re-evaluación de los participantes tanto del grupo de control como del entrenado y la presentación final de los resultados del estudio.

### **Herramientas de Investigación Utilizadas**

Para evaluar los niveles de empatía antes y después de la intervención, se empleará el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) que permitirá la obtención clara de datos que reflejen la verdadera situación del tema a medirse. También se aplicará una entrevista semi-estructurada que contendrá preguntas generales para los dos grupos y preguntas para empleados nacionales y extranjeros, esto a fin de obtener información más detallada acerca del pensamiento de los participantes de cada uno de los grupos intervenidos.

### **Procedimiento de recolección y Análisis de Datos**

El estudio iniciará con el reclutamiento de 140 participantes en una industria privada, ubicada en la parroquia de Pifo al nororiente de Quito. La intervención se realizará dentro de las instalaciones de la compañía en horarios de oficina, durante 3 días a la semana, por 4 semanas, tanto el grupo de control, como el grupo a entrenarse estará compuesto por 70 personas repartidas en 35 hombres y 35 mujeres. Es importante recalcar que dentro de estos grupos deben encontrarse un mínimo de 10 personas extranjeras, a fin de obtener resultados válidos.

Finalizada la etapa de preparación se procederá a la re-evaluación de los dos grupos participantes en la investigación por medio de la aplicación nuevamente del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) y la posterior y final entrega de los resultados obtenidos luego de la intervención.

Por medio de estos elementos, se pretende analizar los niveles de empatía que presentan los empleados tanto nacionales como extranjeros, lo cual motiva la positiva o negativa capacidad de inserción laboral de extranjeros en el ámbito laboral en el país.

Además se verificará la idoneidad del empleo de intervenciones tales como el role playing, entrenamiento en empatía, como métodos y/o estrategias válidas para ser aplicadas a nivel institucional a fin de desarrollar empatía entre los colaboradores y la positiva inserción de personal inmigrante.

### **Consideraciones Éticas**

A fin de cumplir de manera cabal con los requerimientos necesarios para la realización este tipo de estudio, se considerará la presentación de una charla introductoria en la que se exponga el alcance y propósito del estudio, además de la explicación de la metodología a utilizarse y el tema a tratarse.

Se procederá a la firma del consentimiento informado por parte de los participantes y se recalcarán temas sobre la no existencia de implicaciones laborales ni personales, además de la característica anónima y libre de la participación en el estudio.

También se instruirá sobre el impacto emocional moderado de la intervención y la facilidad de participación en nuevos grupos a futuro y la ayuda profesional de existir una necesidad real.

Se dará énfasis al carácter participativo y positivo de la intervención, en donde no se promulgarán juicios de valor a ninguno de los participantes en el estudio.

## RESULTADOS ESPERADOS

En esta propuesta de investigación se pretende determinar, la eficacia de intervenciones como el entrenamiento sobre empatía y el role playing, para el desarrollo de empatía hacia los compañeros de trabajo, especialmente los colaboradores extranjeros.

Se espera que luego de la aplicación de las intervenciones propuestas, se encuentren resultados favorables para la aplicación a futuro de las intervenciones aplicadas en pro de una inserción laboral de extranjeros, gracias al entrenamiento de la empatía.

De esta manera se confirmaría lo indicado por Gentry, acerca de que la empatía al no ser un rasgo fijo, puede ser aprendida a través del entrenamiento y oportunidades de desarrollo, esto con suficiente tiempo y apoyo (Gentry, W., Weber, T. y Sadri, G. 2016). Por otra parte, Moya (2011) menciona la posibilidad de que un cerebro mayormente empático actúe de manera violenta es mucho menos probable, ya que la empatía actúa como un inhibidor de la violencia (Moya, L. 2011), lo cual disminuiría en mayor grado los niveles de intolerancia dentro del ámbito laboral.

Se espera que dentro de esta propuesta, se avale la teoría del pedagogo Xus Martín, quien señala que uno de los métodos que mejor trabaja sobre el desarrollo de la empatía es el role playing y que éste, puede ser aplicado a alumnos de distintas edades, mejorando aspectos tales como la motivación, las emociones, las relaciones interpersonales. Los individuos pueden explorar el mundo de las percepciones, valores, actitudes, sentimientos que emanan de su propia conducta, pero a la vez aprende a aceptar la conducta de los demás. (Martin, X. 1992).

Es necesario también realizar una medición de los niveles de empatía que presentan los colaboradores dentro de la empresa y la comparación tanto entre grupos, hombres y mujeres, edad y procedencia. Esto tomando en consideración los resultados obtenidos por Valentín Martínez-Otero, acerca de la aplicación del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva, que

indicaban que la empatía de tipo pedagógico se ve influenciada por el género (Martínez-Otero, 2011).

## **DISCUSIÓN**

### **Conclusiones**

Esta investigación es considerada como una herramienta básica que proveerá de información importante acerca de la premisa de si la empatía y su entrenamiento es un recurso válido que permite generar beneficios tanto personales como organizacionales, especialmente en lo que a relaciones laborales se refiere.

Un punto a tomar en cuenta es el analizado por Allport, quien indica que al ser el empleo un recurso limitado en la sociedad de acogida, los nacionales tienden a restringir el acceso de los inmigrantes, llegándolo a considerar como una amenaza, generando un rechazo al extranjero, percibido además como un rival laboral. Esto desencadena a su vez prejuicios de tipo étnico que perjudican aún más las condiciones laborales y la vida del inmigrante en el país de acogida (Cea, M. 2005).

Corroborando este pensamiento, Parella, Alarcón, Gubert, Solé y Bergalli explican que la población desarrolla actitudes en su mayor parte negativas hacia los inmigrantes con un enfoque en tres dimensiones: la identidad cultural, el aspecto económico y dentro de este, especialmente el aspecto laboral (Moya, M. y Puertas, S. 2008).

Gracias a la puesta en marcha del proyecto “Orientación y desarrollo de competencias socioemocionales a través de las prácticas en empresas”, dirigido por Elvira Repetto y Juan Carlos Pérez, se pone de manifiesto la importancia de la experiencia, el necesario entrenamiento y la práctica, elementos que son importantes en el desarrollo de competencias socioemocionales dentro del ámbito laboral.

Es así que el entrenado puede además de demostrar sus conocimientos y competencias de tipo técnico, mejorar o aprender sobre habilidades que le permitan manejar altos niveles de estrés, trabajar en equipo y/o resolver conflictos dentro de las relaciones interpersonales. Los conocimientos, habilidades y actitudes fundamentan una competencia, y así tenemos que la regulación de las emociones propias, la percepción de las emociones ajenas, la automotivación y la empatía son fundamentales en el establecimiento de un entorno laboral saludable (Repetto, E. y Pérez, J. 2007).

Por su parte, Fazal (2015) indica que la aplicación del método BST por sus siglas en inglés, Behavior Skills Training o entrenamiento de habilidades de comportamiento, puede lograr que cualquier individuo aprenda o mejore una habilidad o comportamiento (Fazal, Z. 2015). Todo ello, corrobora la posibilidad de que un entrenamiento básico y ordenado sobre técnicas empáticas, es un elemento que puede generar enormes ventajas para la generación de empatía y la consecuente positiva inserción laboral de personal inmigrante.

Emily Teding y John Malouff de la Universidad de Nueva Inglaterra, dentro de un estudio realizado encontraron que los niveles de empatía se habían incrementado luego de la implementación de diferentes programas de capacitación para la empatía (Teding, E. y Malouff, J.).

Por otro lado, también es necesario indicar que, de acuerdo a Freud (1955) para alcanzar empatía, se debe promover la comprensión y la imitación, esto a fin de sentir un verdadero interés por los demás. La empatía se da a través de distintos fenómenos, entre ellos de tipo biológico, ambiental y/o cultural (Repetto, E. 1992).

Finalmente, es importante acotar que la investigación realizada permite canalizar de mejor manera los esfuerzos para que la empresa intervenida, alcance niveles superiores de empatía entre sus colaboradores, lo cual permita un clima laboral que sea más inclusivo, sin prejuicios ni discriminación. Los resultados de la presente investigación aportarán canales

nuevos de apoyo sobre los cuales no únicamente la empresa Sigmaplast y sus colaboradores puedan trabajar sino que se extienda a futuras intervenciones en organizaciones de diversa índole y tamaño dentro del país.

En el caso de que los resultados no sean alentadores frente a la implementación de estrategias para desarrollar empatía en el ámbito laboral, la información recolectada será un aporte para futuros estudios sobre el tema de la generación de empatía en el lugar de trabajo, lo cual además permitirá ampliar sistemas que funcionen de manera positiva en pro de un desarrollo armónico de los empleados inmigrantes y su inserción al mundo laboral dentro del país.

### **Limitaciones del Estudio**

Una de las limitaciones de este estudio se encuentra dada por la muestra tomada, la misma que no representa de manera amplia la realidad del país y del tema a tratar por medio de las intervenciones. Se hace necesario ampliar el margen de estudio y aplicar las herramientas en otras organizaciones, esto a fin de alcanzar una muestra más representativa que arroje resultados más exactos.

Otra de las limitaciones encontradas dentro de este estudio es el uso de elementos que permiten la evaluación de la empatía y que hayan sido validados dentro del país, lo cual es un punto que se debe considerar más a fondo a fin de emplear herramientas idóneas que se apeguen a las circunstancias del Ecuador.

### **Recomendaciones para Futuros Estudios**

La integración de personal inmigrante implica retos muy importantes, se debería estudiar la posibilidad de manejar otro tipo de elementos e intervenciones que trabajen temas

sobre inteligencia emocional, desarrollo de empatía, entre otras que puedan mitigar la dificultad en la inserción de inmigrantes en el campo laboral ecuatoriano.

También podría analizarse la posibilidad de implementar otras herramientas como coaching hacia los dos grupos, colaboradores nacionales y extranjeros.

## REFERENCIAS

- ACNUR. (2010). *Manifiesto contra la discriminación y la xenofobia*. Ecuador: ACNUR. Recuperado el 31 de octubre del 2018 de [www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2010/8149.pdf](http://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2010/8149.pdf)
- Aguilar, M. (2014). *Discriminaciones múltiples de los migrantes en perspectiva de derechos*. España: Revista Barataria. Recuperado el 27 de octubre del 2018 de <https://www.revistabarataria.es/web/index.php/rb/article/view/54/53>
- Bedorf, F. (2018). *Sweet Home Chicago?* Chicago: Deutsche Nationalbibliothek. Recuperado el 8 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/y7xlxjnl>
- Bustamante, M., Llorens Gumbau, S. & Acosta Antognoni, H. (2014). *Empatía y calidad de servicio: el papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo*. Chile: Revista Latinoamericana de Psicología Positiva. Recuperado el 2 de octubre del 2018 de [http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2014\\_Bustamante-Llorens-Acosta.pdf](http://www.want.uji.es/wp-content/uploads/2017/02/2014_Bustamante-Llorens-Acosta.pdf)
- Carrasco, A. (2016). *Propiedad Psicométricas del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva en Docentes de Instituciones Educativas Estatales de la Esperanza*. Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 10 de diciembre del 2018 de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/243>
- Cea, M. (2005). *La exteriorización de la xenofobia*. España: REIS. Recuperado el 30 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/y9dor3vg>
- Datos Macro. (2018). *La inmigración en Ecuador crece en 11.555 personas*. España: Datos Macro. Recuperado el 2 de octubre del 2018 de <https://datosmacro.expansion.com/demografia/migracion/inmigracion/ecuador>

- Davis, M. (1996). *Empathy: A social psychological approach*. Nueva York: Routledge.  
Recuperado el 2 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/yaga4zan>
- El Universo. (2017). *Unos 2.000 venezolanos ingresan cada día a Ecuador, dice jefa de Migración en Carchi*. Ecuador: El Universo. Recuperado el 25 de octubre del 2018 de <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/07/28/nota/6302236/cientos-venezolanos-hacen-fila-frontera-norte-ingresar-ecuador>
- Fazal, Z. (2015). *Behavior skills training in 4 steps*. Canadá: bSci21.org. Recuperado el 2 de noviembre del 2018 de <https://bsci21.org/behavior-skills-training-in-4-steps/>
- Fernández, A. (2016). *Los estereotipos: definición y funciones*. España: Universidad Complutense. Recuperado el 1 de diciembre del 2018 de <https://tinyurl.com/y95qhu7t>
- Fernández, A. (2011). *Prejuicios y Estereotipos. Refranes, chistes y acertijos, reproductores y transgresores*. España: Universidad de Jaén. Recuperado el 3 de diciembre del 2018 de [revista.ujaen.es/huesped/rae/articulos2011/22fernandez11.pdf](http://revista.ujaen.es/huesped/rae/articulos2011/22fernandez11.pdf).
- Fernández, I. (2008). *Anales de Psicología. Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. España: Universidad de Murcia. Recuperado el 5 de octubre del 2018 de [www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pdf)
- Fernández-Berrocal, P. y Extremera, N. (2005). *La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey*. España: Redalyc.org. Recuperado el 2 de diciembre del 2018 de <https://scholar.google.es/citations?user=zovrV8AAAAAJ&hl=es&oi=sra>
- Fry, M. (2018). *7 do's and don'ts to help your family build empathy skills*. Estados Unidos: GreatSchools.org. Recuperado el 3 de noviembre del 2018 de <https://www.greatschools.org/gk/articles/7-dos-and-donts-to-help-your-family-build-empathy-skills/>

- Gan, F. y Triginé, J. (2012). *Inteligencia Emocional*. España: Ediciones Díaz de Santos.  
Recuperado el 1 de noviembre del 2018 de <https://tinyurl.com/y8cc8te8>
- García-Fernández, M. y Giménez-Mas, S. (2010). *La Inteligencia Emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. España: Dialnet.unirioja.es. Recuperado el 2 de diciembre del 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3736408.pdf>
- García, J. (2006). *Migraciones, inserción laboral e integración social*. España: Redalyc.org.  
Recuperado el 1 de octubre del 2018 de [www.redalyc.org/pdf/866/86617194008.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/866/86617194008.pdf)
- Gentry, W., Weber, T. y Sadri, G. (2016). *Empathy in the Workplace. A Tool for Effective Leadership*. Estados Unidos: Center for Creative Leadership. Recuperado el 29 de noviembre del 2018 de <http://www.ccl.org/wp-content/uploads/2015/04/EmpathyInTheWorkplace.pdf>
- Goleman, D. (2014). *Inteligencia Emocional*. España: Kairós. Recuperado el 30 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/y9lmk9aw>
- González, H., Álvarez, J. & Fernández, G. (2015). *Desarrollo y validación de una escala de medida de la empatía intercultural*. España: *Relieve 21* (2), Recuperado el 2 de octubre del 2018 de <http://dx.doi.org/10.7203/relieve.21.2.7841>
- González, J. (2004). *Empatía y ecpatía*. España: Research Gate. Recuperado el 25 de octubre del 2018 de [https://www.researchgate.net/publication/28172273\\_Empatia\\_y\\_ecpatia](https://www.researchgate.net/publication/28172273_Empatia_y_ecpatia)
- Gómez, J. (2010). *La migración internacional: teorías y enfoques, una mirada actual*. Colombia: Universidad Autónoma de Medellín. Recuperado el 25 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/y8sbcnjm>
- INADI. (2012). *Racismo y Xenofobia*. Argentina: INADI. Recuperado el 27 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/y7ln6cmw>

- Laureano, M. y Marco, M. (2011). *Mujer inmigrante y brasileña: estereotipos y prejuicios*. España: Dialnet.unirioja.es. Recuperado el 29 de noviembre del 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4049621.pdf>
- López-Pérez, B., Fernández-Pinto, I. y Abad, F. (2008). *TECA, Test de Empatía Cognitiva y Afectiva*. España: TEA Ediciones. Recuperado el 29 de noviembre del 2018 de [www.web.teaediciones.com/Ejemplos/TECA.pdf](http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/TECA.pdf)
- López, P., Grewal, D., Kadis, J., Gall, M. y Salovey, P. (2006). *Evidence that emotional intelligence is related to job performance and affect and attitudes at work*. Reino Unido: Universidad de Surrey. Recuperado el 1 de noviembre del 2018 de <http://www.redalyc.org/pdf/727/72709520.pdf>
- Marcos, M. (2014). *La imagen de los inmigrantes en la ficción televisiva de prime time. Análisis y recomendaciones para los profesionales*. España: Universidad de Salamanca. Recuperado el 30 de noviembre del 2018 de <https://tinyurl.com/y8k93sl2>
- Marín, M. (2011). *Interculturalidad en el entorno laboral*. Cataluña: Universidad Abierta de Cataluña. Recuperado el 25 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/yatxj42r>
- Martin, X. (1992). *El role playing, una técnica para facilitar la empatía y la perspectiva social*. España: DIALNET. Recuperado el 3 de noviembre del 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/126264.pdf>
- Martínez, M. (2018). *La importancia de introducir la competencia intercultural en la educación superior: Propuesta de actividades prácticas*. España: Universidad de Alicante. Recuperado el 25 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/ya4on2n5>
- Martínez-Otero, V. (2011). *La empatía en la educación: estudio de una muestra de alumnos universitarios*. México: UNAM. Recuperado el 29 de noviembre del 2018 de [revistas.unam.mx/index.php/rep/article/viewFile/28899/26855](http://revistas.unam.mx/index.php/rep/article/viewFile/28899/26855)

- Metro Ecuador. (2017). *1,3 millones de ciudadanos extranjeros ingresaron al Ecuador en 2016*. Quito: Metro Ecuador. Recuperado el 2 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/yadrbzvd>
- Molina, M. (2012). *Estrategias de Inteligencia Emocional aplicada a la Empresa Distribuidora Casaval y su impacto en el desempeño laboral*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana. Recuperado el 10 de octubre del 2018 de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5591/1/UPS-CT002789.pdf>
- Moya, L. (2011). *La violencia: la otra cara de la empatía*. España: Mente y Cerebro. Recuperado el 25 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/yakjmd7w>
- Moya, M. y Puertas, S. (2008). *Estereotipos, Inmigración y Trabajo*. España: Redalyc.org. Recuperado el 31 de octubre del 2018 de <http://www.redalyc.org/html/778/77829102/>
- Muñoz, A. y Chávez, L. (2013). *¿La empatía: un concepto unívoco?* Colombia: Universidad de Envigado. Recuperado el 25 de octubre del 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5527454.pdf>
- OECD. (2018). *International Migration Outlook 2018*. Paris: OECD Publishing. Recuperado el 1 de octubre del 2018 de <http://www.oecd.org/migration/international-migration-outlook-1999124x.htm>
- OIM. (2018). *Informe sobre las migraciones en el mundo 2018*. Ginebra: OIM. Recuperado el 1 de octubre del 2018 de <http://www.iom.int/wmr/world-migration-report-2018>
- OIM. (2018). *Quién es un migrante?* Ginebra: OIM. Recuperado el 1 de octubre del 2018 de <https://www.iom.int/es/quien-es-un-migrante>
- Olmedo, P. (2018). *El empleo en el Ecuador – Una mirada a la situación y perspectivas para el mercado laboral actual*. Ecuador: FES-ILDIS. Recuperado el 25 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/y9x8kuxo>

- Peña, A. (1995). *La migración internacional de la fuerza del trabajo: una descripción crítica*. México: UNAM. Recuperado el 5 de octubre del 2018 de <http://ru.iiec.unam.mx/1339/>
- Project Implicit. (2018). *Project Implicit Social Attitudes*. Estados Unidos: [implicit.harvard.edu](http://implicit.harvard.edu). Recuperado el 3 de noviembre del 2018 de <https://implicit.harvard.edu/implicit/>
- Real Academia Española. (2018). *Empatía*. España: [dle.rae.es](http://dle.rae.es). Recuperado el 25 de octubre del 2018 de <https://dle.rae.es/?id=EmzYXHW>
- Real Academia Española. (2018). *Estereotipo*. España: [dle.rae.es](http://dle.rae.es). Recuperado el 29 de noviembre del 2018 de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=estereotipo>
- Real Academia Española. (2018). *Inmigrar*. España: [dle.rae.es](http://dle.rae.es). Recuperado el 5 de octubre del 2018 de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=inmigrar>
- Real Academia Española. (2018). *Prejuicio*. España: [dle.rae.es](http://dle.rae.es). Recuperado el 29 de noviembre del 2018 de <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=prejuicio>
- Repetto, E. y Pérez, J. (2007). *Formación en competencias socioemocionales a través de las prácticas en empresas*. España: Revista Europea de Formación Profesional-DIALNET. Recuperado el 3 de noviembre del 2018 de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2316242.pdf>
- Repetto, E. (1992). *Fundamentos de orientación: empatía en el proceso orientador*. España: Ediciones Morata S.A. Recuperado el 25 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/yafp9j49>
- Rodríguez, G., López-Pérez, B., Férreo, M., Fernández, M. y Fernández, J. (2017). *Impact of the Intensive Program of Emotional Intelligence (IPEI) on work supervisors*. España: REDALYC.org. Recuperado el 29 de noviembre del 2017 de <https://www.redalyc.org/html/727/72753218012/>

- Rubio, F. (2010). *Aspecto colateral del desempleo: la "xenofobia laboral"*. España: Redalyc.org. Recuperado el 27 de octubre del 2018 de <http://www.redalyc.org/html/181/18118913001/>
- Salazar, Y. (2017). *Xenofobia y Racismo en contra de los emigrantes representados en la cuentística ecuatoriana*. Ecuador: Proquest - Revista Científica Ecociencia. Recuperado el 1 de diciembre del 2018 de <https://search.proquest.com/openview/dca0ad6b78031e31c067afe3e9c3267c/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2043236>
- Salgado, J. (2003). *Globalización, migración y derechos humanos. Discriminación, racismo y xenofobia*. Ecuador: UASB. Recuperado el 27 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/yb658g58>
- Scarpetta, S. (2018). *Moving forward with a pragmatic and constructive co-operation agenda on international migration*. Paris: OECD Publishing. Recuperado el 1 de octubre del 2018 de <http://www.oecd.org/migration/international-migration-outlook-1999124x.htm>
- Tandazo, V. (2018). Efectos del entrenamiento en empatía en los niveles de violencia contra la mujer en las relaciones de pareja. Quito: Universidad San Francisco de Quito. Recuperado el 10 de octubre del 2018 de [repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7157/1/137281.pdf](http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/7157/1/137281.pdf)
- Teaching Tolerance. (2018). *Test Yourself for Hidden Bias*. Estados Unidos: Tolerance.org. Recuperado el 3 de noviembre del 2018 de <https://www.tolerance.org/professional-development/test-yourself-for-hidden-bias>
- Teding, E. y Malouff, J. (2016). *The efficacy of empathy training: A meta-analysis of randomized controlled trials*. Estados Unidos: APA Psyc NET. Recuperado el 2 de noviembre del 2018 de <http://psycnet.apa.org/record/2015-32537-001>

Universidad de Pittsburgh, (2016). *Empathy*. Estados Unidos: Universidad de Pittsburgh.  
Recuperado el 15 de enero del 2018 de  
[https://keywords.pitt.edu/keywords\\_defined/empathy.html](https://keywords.pitt.edu/keywords_defined/empathy.html)

Wickramasekara, P. (2011). *International migration of labour: The missing link in globalization*. Alemania: Heinrich Boell Foundation. Recuperado el 11 de octubre del 2018 de <https://tinyurl.com/y8s6h7px>

**ANEXO A: CARTA PARA RECLUTAMIENTO DE PARTICIPANTES**

Quito, *día, mes, año*

Sr. / Sra.

*Nombre Gerente de Recursos Humanos*

*Empresa*

Gerente de Recursos Humanos

Presente.-

Estimado (a) Sr. / Sra. Gerente:

Mi nombre es Valeria Arias, soy estudiante de la Universidad San Francisco de Quito. El motivo de la presente, es solicitar su autorización para llevar a cabo un estudio sobre el nivel de empatía de los empleados hacia los colaboradores extranjeros, realizando para este fin, entrevistas y cuestionarios personales, previa y posteriormente a la aplicación de una intervención para el desarrollo de la empatía con algunos de los colaboradores de su empresa.

La presente investigación es un requerimiento previo para la culminación de mi carrera, Licenciatura en Psicología y Recursos Humanos. La información recolectada mediante el mencionado estudio, será únicamente para fines académicos.

Dicha investigación será de carácter anónima, cada participante deberá firmar un formulario de consentimiento informado para salvaguardar su información. Cada participante además está en libertad de rechazar su participación en el estudio y/o abandonar el mismo en el momento en el que así lo decidan.

La investigación en mención, tendrá lugar en las instalaciones de su empresa y tendrá una duración aproximada de 6 meses. En el inicio de las actividades, se procederá a escoger a los colaboradores que participarán en el estudio, luego de ello y para cumplir con el procedimiento, se realizará entrevistas y encuestas personales, a fin de obtener la información necesaria.

Si tiene alguna duda o comentario al respecto, por favor no dude en contactarme a mis teléfonos 2894-632, 099797-1454 o a mi correo electrónico [varias@estud.usfq.edu.ec](mailto:varias@estud.usfq.edu.ec)

Le agradezco de antemano su gentil atención y respuesta a la presente.

Atentamente,

---

Valeria A. Arias R.  
Estudiante Psicología y RRHH  
Universidad San Francisco de Quito  
CC. 1713263182

## ANEXO B: FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



**Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos**  
**Universidad San Francisco de Quito**  
 El Comité de Revisión Institucional de la USFQ  
 The Institutional Review Board of the USFQ

### Formulario Consentimiento Informado

**Título de la investigación:** *Desarrollo de habilidades de empatía, como estrategia para facilitar la integración de inmigrantes en una organización.*

**Organización del investigador:** *Universidad San Francisco de Quito.*

**Nombre del investigador principal:** *Valeria Alexandra Arias Rosero.*

**Datos de localización del investigador principal:** *2894-632, 099797-1454, varias@estud.usfq.edu.ec*

**Co-investigadores:** --

#### DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

**Introducción** (Se incluye un ejemplo de texto. Debe tomarse en cuenta que el lenguaje que se utilice en este documento no puede ser subjetivo; debe ser lo más claro, conciso y sencillo posible; deben evitarse términos técnicos y en lo posible se los debe reemplazar con una explicación)

Este formulario incluye un resumen del propósito de este estudio. Usted puede hacer todas las preguntas que quiera para entender claramente su participación y despejar sus dudas. Para participar puede tomarse el tiempo que necesite para consultar con su familia y/o amigos si desea participar o no.

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre empatía en el lugar de trabajo, a fin de encontrar estrategias que viabilicen el aumento de los niveles de empatía entre los colaboradores nacionales y extranjeros dentro de la empresa.

**Propósito del estudio** (incluir una breve descripción del estudio, incluyendo el número de participantes, evitando términos técnicos e incluyendo solo información que el participante necesita conocer para decidirse a participar o no en el estudio)

El estudio incluye a 140 empleados, hombres y mujeres, nacionales y extranjeros a quienes se les evaluará el nivel de empatía. Luego de ello, se aplicará intervenciones tales como role playing y capacitación sobre empatía, para finalizar con otra evaluación de nivel de empatía, luego de dichas intervenciones.

**Descripción de los procedimientos** (breve descripción de los pasos a seguir en cada etapa y el tiempo que tomará cada intervención en que participará el sujeto)

Inicialmente se medirá el nivel de empatía de los participantes por medio del TECA, luego de ello se aplicará las intervenciones de role playing y capacitación, dirigida a los 140 empleados de la muestra, repartidos en 2 grupos, compuestos de 35 hombres y 35 mujeres cada uno con un número de por lo menos 10 participantes extranjeros. La capacitación y procesos de role playing durante 4 semanas repartidas en 3 días a la semana por 2 horas cada día. A la finalización de las mencionadas intervenciones, se procederá a medir nuevamente la empatía de los participantes aplicando un TECA.

**Riesgos y beneficios** (explicar los riesgos para los participantes en detalle, aunque sean mínimos, incluyendo riesgos físicos, emocionales y/o psicológicos a corto y/o largo plazo, detallando cómo el investigador minimizará estos riesgos; incluir además los beneficios tanto para los participantes como para la sociedad, siendo explícito en cuanto a cómo y cuándo recibirán estos beneficios)

Mediante la presente intervención se busca promover un aumento en los niveles de empatía entre los colaboradores nacionales y extranjeros de la empresa. Para ello, se aplicará intervenciones de role playing y capacitación sobre empatía. La finalidad de esta intervención, es en primera instancia medir por medio del TECA, el nivel de empatía de los participantes, para luego de la capacitación y demás intervenciones, re evaluarlos.

**Confidencialidad de los datos** (se incluyen algunos ejemplos de texto)

Para nosotros es muy importante mantener su privacidad, por lo cual aplicaremos las medidas necesarias para que nadie conozca su identidad ni tenga acceso a sus datos personales:

1) La información que nos proporcione se identificará con un código que reemplazará su nombre y se guardará en un lugar seguro donde solo la investigadora tendrá acceso.

2A) Si se toman muestras de su persona estas muestras serán utilizadas solo para esta investigación y destruidas tan pronto termine el estudio *(si aplica) ó*

2B) Si usted está de acuerdo, las muestras que se tomen de su persona serán utilizadas para esta investigación y luego se las guardarán para futuras investigaciones removiendo cualquier información que pueda identificarlo *(si aplica)*

3) Su nombre no será mencionado en los reportes o publicaciones.

4) El Comité de Bioética de la USFQ podrá tener acceso a sus datos en caso de que surgieran problemas en cuando a la seguridad y confidencialidad de la información o de la ética en el estudio.

#### **Derechos y opciones del participante** *(se incluye un ejemplo de texto)*

Usted puede decidir no participar y si decide no participar solo debe decirselo al investigador principal o a la persona que le explica este documento. Además aunque decida participar puede retirarse del estudio cuando lo desee, sin que ello afecte los beneficios de los que goza en este momento.

Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

#### **Información de contacto**

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al siguiente teléfono *099797-1454* que pertenece a la investigadora *Valeria Arias*, o envíe un correo electrónico a *varias@stud.usfq.edu.ec*

Si usted tiene preguntas sobre este formulario puede contactar al Dr. Iván Sisa, Presidente del Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos de la USFQ, al siguiente correo electrónico: *comitebioetica@usfq.edu.ec*

#### **Consentimiento informado** *(Es responsabilidad del investigador verificar que los participantes tengan un nivel de comprensión lectora adecuado para entender este documento. En caso de que no lo tuvieran el documento debe ser leído y explicado frente a un testigo, que corroborará con su firma que lo que se dice de manera oral es lo mismo que dice el documento escrito)*

Comprendo mi participación en este estudio. Me han explicado los riesgos y beneficios de participar en un lenguaje claro y sencillo. Todas mis preguntas fueron contestadas. Me permitieron contar con tiempo suficiente para tomar la decisión de participar y me entregaron una copia de este formulario de consentimiento informado. Acepto voluntariamente participar en esta investigación.

Firma del participante	Fecha
Firma del testigo <i>(si aplica)</i>	Fecha
Nombre del investigador que obtiene el consentimiento informado	
Firma del testigo <i>(si aplica)</i>	Fecha

## ANEXO C: HERRAMIENTAS PARA LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

### Formato de Entrevista Semi-Estructurada

**Participante:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:** \_\_\_\_\_

#### Preguntas Generales

1. ¿Qué significa para usted ser una persona empática?
2. ¿Se considera Ud. una persona empática con sus compañeros de trabajo?
3. ¿Qué significa para usted un prejuicio?
4. ¿Piensa usted que alguna ocasión ha sido una persona prejuiciosa con sus compañeros en su lugar de trabajo?
5. ¿Participaría usted en un taller de aprendizaje sobre empatía en el lugar de trabajo?

#### Preguntas para empleados nacionales

1. ¿Tiene Ud. compañeros de trabajo que no sean ecuatorianos?
2. ¿Qué piensa Ud. acerca de la inserción laboral de inmigrantes en su empresa?
3. ¿Qué opina usted acerca del trabajo que realizan dentro de la empresa sus compañeros extranjeros?

#### Preguntas para empleados extranjeros

1. ¿Se ha sentido usted alguna vez excluido y/o discriminado dentro de su grupo de trabajo por el hecho de ser inmigrante?
2. ¿Piensa usted que su grupo de trabajo y/o su empresa muestran suficiente empatía con los empleados extranjeros?
3. ¿Su etapa de inserción laboral en esta empresa ha sido satisfactoria para usted?

## Formato TECA

### TEST DE EMPATÍA COGNITIVA Y AFECTIVA



Los enunciados que se presentan a continuación, se refieren a pensamientos y sentimientos en una variedad de situaciones. Lea cada frase atentamente y cuando tenga la respuesta con la que más se identifique, rodee con un círculo el número de su elección según las opciones de respuesta. Es importante que todos los enunciados sean marcados.

- Opciones de respuestas:
- 1: Totalmente en desacuerdo
  - 2: Algo en desacuerdo
  - 3: Neutro
  - 4: Algo de acuerdo
  - 5: Totalmente de acuerdo

1	Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de los que me rodean.	1	2	3	4	5
2	Me siento bien si los demás se divierten.	1	2	3	4	5
3	No me pongo triste, sólo porque un amigo lo esté.	1	2	3	4	5
4	Si un amigo consigue un trabajo deseado, me entusiasmo con él.	1	2	3	4	5
5	Me afectan demasiado los programas televisivos. (Programas de la vida real, reportajes, documentales, series, telenovelas, etc.).	1	2	3	4	5
6	Antes de tomar una decisión intento tener en cuenta todos los puntos de vista.	1	2	3	4	5
7	Rara vez reconozco cómo se siente una persona con solo mirarla.	1	2	3	4	5
8	Me afecta un poco escuchar desgracias sobre personas desconocidas.	1	2	3	4	5
9	Me hace ilusión ver que un amigo nuevo se encuentra a gusto en nuestro grupo.	1	2	3	4	5
10	Me es difícil entender cómo se siente una persona ante una situación que no he vivido.	1	2	3	4	5
11	Cuando un amigo se ha portado mal conmigo intento entender sus motivos.	1	2	3	4	5
12	Salvo que se trate de algo muy grave, me cuesta llorar con lo que sucede a otros.	1	2	3	4	5
13	Reconozco fácilmente cuando alguien está de mal humor.	1	2	3	4	5
14	No siempre me doy cuenta cuando la persona que tengo a lado se siente mal.	1	2	3	4	5
15	Intento ponerme en el lugar de los demás para saber cómo actuarán.	1	2	3	4	5
16	Cuando a alguien le sucede algo bueno siento alegría.	1	2	3	4	5
17	Si tengo una opinión formada no presto mucha atención a los argumentos de los demás.	1	2	3	4	5
18	A veces sufro más con las desgracias de los demás que ellos mismos.	1	2	3	4	5
19	Me siento feliz con solo ver felices a otras personas.	1	2	3	4	5
20	Cuando alguien tiene un problema intento imaginarme cómo me sentiría si estuviera en su piel.	1	2	3	4	5
21	No siento especial alegría si alguien me cuenta que ha tenido un golpe de suerte.	1	2	3	4	5
22	Cuando veo que alguien recibe un regalo no puedo evitar sonreír.	1	2	3	4	5
23	No puedo evitar llorar con los testimonios de personas desconocidas.	1	2	3	4	5
24	Cuando conozco gente nueva me doy cuenta de la impresión que se han llevado de mí.	1	2	3	4	5
25	Cuando mis amigos me cuentan que les va bien, no les doy mucha importancia.	1	2	3	4	5
26	Encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otras personas.	1	2	3	4	5
27	Entender cómo se siente otra persona es algo muy fácil para mí.	1	2	3	4	5
28	No soy de esas personas que se deprimen con los problemas ajenos.	1	2	3	4	5
29	Intento comprender mejor a mis amigos mirando las situaciones desde su perspectiva.	1	2	3	4	5
30	Me considero una persona fría porque no me conmuevo fácilmente.	1	2	3	4	5
31	Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mí, están especialmente contentas sin que me hayan contado el motivo.	1	2	3	4	5
32	Me resulta difícil ponerme en el lugar de personas con la que no estoy de acuerdo.	1	2	3	4	5
33	Me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos.	1	2	3	4	5