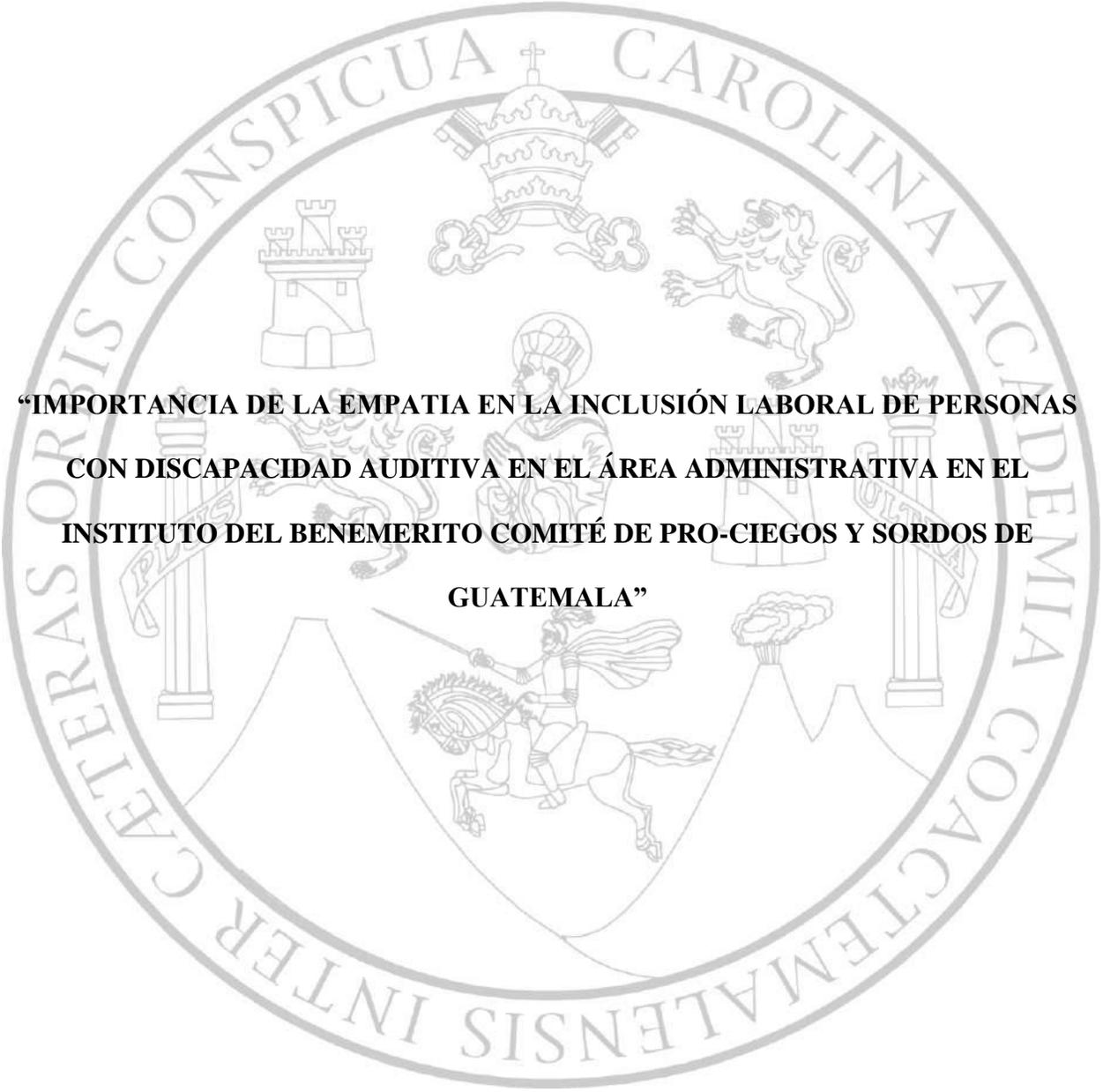


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, a crown, and other heraldic symbols. The shield is surrounded by a circular border containing the Latin text "LETTERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACADEMIA COACTEMALENSIS INTER".

**“IMPORTANCIA DE LA EMPATIA EN LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL
INSTITUTO DEL BENEMERITO COMITÉ DE PRO-CIEGOS Y SORDOS DE
GUATEMALA”**

YESICA PAOLA CHIGUICHON HERRERA

GUATEMALA, OCTUBRE 2023

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“IMPORTANCIA DE LA EMPATIA EN LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL
INSTITUTO DEL BENEMERITO COMITÉ DE PRO-CIEGOS Y SORDOS DE
GUATEMALA”**

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR
YESICA PAOLA CHIGUICHON HERRERA

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGA
EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina.

DIRECTOR

Licenciada Julia Alicia Ramírez Orizábal de León.

SECRETARIA

M.A. Karla Amparo Carrera Vela.

M. Sc. José Mariano González Barrios.

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

Viviana Raquel Ujpán Ordóñez.

Nery Rafael Ocox Top.

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

M.A. Olivia Marlene Alvarado Ruiz.

REPRESENTANTE DE LOS EGRESADOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Cc. Archivo

CIEPS. 055-2023

Reg. 002-2019

CODIPs. 1819-2023

ORDEN DE IMPRESIÓN INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

02 de octubre de 2023

Estudiante

Yesica Paola Chiguichon Herrera

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiante **Chiguichon Herrera:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el **Punto DÉCIMO (10°)** del Acta **CINCUENTA Y CUATRO - DOS MIL VEINTITRÉS (54-2023)**, de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 29 de septiembre 2023, que copiado literalmente dice:

“DÉCIMO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“IMPORTANCIA DE LA EMPATIA EN LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL INSTITUTO DEL BENEMERITO COMITÉ DE PRO-CIEGOS Y SORDOS DE GUATEMALA”** de la carrera de **Licenciatura en Psicología**, realizado por:

Yesica Paola Chiguichon Herrera

Registro Académico 2009-22353

CUI: 1941-06039-0101

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por **Licenciada Tomasa Liliana Saquic Morales** y revisado por **Licenciada Rosario Elizabeth Pineda Mazariegos de García**.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de Graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para **Elaboración de Investigación de Tesis con fines de Graduación Profesional**.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



Licenciada **Julia Alicia Ramírez Orizabal de León**
SECRETARIA

/Bky



UGE-306-2023



Guatemala, 27 de septiembre del 2023

Señores
Miembros del Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
CUM

Señores Miembros:

Deseándoles éxito al frente de sus labores, por este medio me permito informarles que de acuerdo al Punto Tercero (3º.) de Acta 38-2014 de sesión ordinaria, celebrada por el Consejo Directivo de esta Unidad Académica el 9 de septiembre de 2014, la estudiante, **YÉSICA PAOLA CHIGUICHÓN HERRERA, Carné No. 1941-06039-0101; REGISTRO ACADÉMICO No. 2009-22353 y Expediente de Graduación No. L-03-2021-I**, ha completado los siguientes Créditos Académicos de Graduación:

- 10 créditos académicos del Área de Desarrollo profesional
- 10 créditos académicos por trabajo de graduación
- 15 créditos académicos por Examen Técnico Profesional Privado

Por lo antes expuesto, en base al **Artículo 53 del Normativo General de Graduación**, solicito sea extendida la **ORDEN DE IMPRESIÓN** del Informe Final de Investigación **"IMPORTANCIA DE LA EMPATIA EN LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL INSTITUTO DEL BENEMERITO COMITÉ DE PRO-CIEGOS Y SORDOS DE GUATEMALA"**, mismo que fue aprobado por la Coordinación del Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez" el 25 de AGOSTO del año 2023.

Así mismo se hace constar que la estudiante **JENNIFER CAROLINA CHIGUICHÓN HERRERA, Carné No. 2084-98265-0108; REGISTRO ACADÉMICO No. 2013-16037 y Expediente de Graduación No. L-05-2021-C**, participó en el mismo proceso de investigación y hará su trámite de graduación cuando complete su expediente de graduación.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


M.A. MAYRA LUNA DE ÁLVAREZ
COORDINACIÓN
UNIDAD DE GRADUACIÓN
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS



Lucia, G.

CC. Archivo

Adjunto: Expediente completo e Informe Final de Investigación digital y físico.



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas



CIEPs. 052-2023
REG. 002-2023

INFORME FINAL

Guatemala, 28 de agosto de 2023

Señores
Consejo Directivo
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Rosario Elizabeth Pineda de García** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“IMPORTANCIA DE LA EMPATIA EN LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL INSTITUTO DEL BENEMERITO COMITÉ DE PRO-CIEGOS Y SORDOS DE GUATEMALA”.

ESTUDIANTES:

Yesica Paola Chiguichon Herrera
Jennifer Carolina Chiguichón Herrera de López

DPI. No.

1941060390101
2084982650108

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado el 25 de agosto de 2023 por el Coordinador del Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs-. Se recibieron documentos originales completos el 24 de agosto de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio de Jesús García Estrada
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.
“Mayra Gutiérrez”



c. archivo

Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio “A”
9ª. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicousac.edu.gt



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas CIEPs. 055-2023
REG. 002-2023



Guatemala, 28 de agosto de 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

“IMPORTANCIA DE LA EMPATIA EN LA INCLUSIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN EL INSTITUTO DEL BENEMERITO COMITÉ DE PRO-CIEGOS Y SORDOS DE GUATEMALA”.

ESTUDIANTES:
Yesica Paola Chiguichon Herrera
Jennifer Carolina Chiguichón Herrera de López

DPI. No.
1941060390101
2084982650108

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 24 de agosto de 2023, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TU ALUMNO”


Licenciada Rosario Elizabeth Pineda de Garcia
DOCENTE REVISOR



c. archivo

Centro Universitario Metropolitano -CUM- Edificio "A"
9ª. Avenida 9-45, Zona 11, Guatemala, Centroamérica, Teléfono: 2418-7530
www.psicologia.usac.edu.gt / Email: info@psicousac.edu.gt

Benemérito Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala

9a. Calle 3-07, Zona 1 PBX: 2382-1800 Guatemala
www.prociegosysordos.org.gt



Guatemala, 17 de julio del 2023.

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez
Coordinador
Centro de Investigaciones en Psicología (CIEPs)
“Mayra Gutiérrez”

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Jennifer Carolina Chiguichón Herrera con Documento Único de Identificación DPI No. 2084982650108 y Yesica Paola Chiguichón Herrera con Documento Único de Identificación DPI No. 1941060390101, realizaron su Proyecto en el Benemérito Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala en el tiempo establecido, cumpliendo con el trabajo programado de la Investigación “Importancia de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en el área administrativa del Benemérito Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala” en el período comprendido del mes de abril a junio del presente año.

Las estudiantes en mención cumplieron con los requerimientos estipulados en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo, atentamente.

Licenciado Paulo Fabricio Arriola Carnicelli
Director de Recursos Humanos
Benemérito Comité Pro Ciegos y Sordos de Guatemala

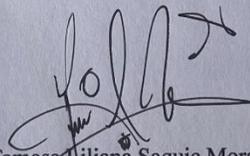
Guatemala, 17 de julio del 2023

Licenciado Marco Antonio de Jesús García Enríquez

Coordinador Centro de Investigación en Psicología (CIEPs) "Mayra Gutiérrez"

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido de Proyecto de Investigación titulado "**La Importancia de la empatía en la inclusión laboral de personas con Discapacidad auditiva en el área administrativa en el Instituto del Benemérito Comité de Pro-ciegos y Sordos de Guatemala**" realizado por las estudiantes Jennifer Carolina Chiguichón Herrera que se identifica con CUI No. 2084982650108 y Yesica Paola Chiguichon Herrera que se identifica con CUI No. 1941060390101. El trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE, y solicito se proceda a la revisión y aprobación del correspondiente. Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



Licda. Tomasa Liliana Saquic Morales

Licenciada en Psicología

Colegiado No. 7506

PADRINOS DE GRADUACIÓN

POR: Yesica Paola Chiguichon Herrera

Rosario Elizabeth Pineda de Garcia

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO No. 638

ACTO QUE DEDICO

A DIOS:

Por abarcar me en su misericordia y permitirme conocer su amor infinito brindándome la oportunidad de ser parte de su pueblo y creer y amar su elección, este es un logro bajo el amparo de su bondad y guía.

A MIS PADRES:

Mynor Chiguichon y Hortensia Herrera, por inculcarme que rendirme no es una opción, Luchito amado he cumplido, madre mía, a ti, Dios me permita poder retribuirte cada desvelo hecho por mí, con más triunfos y alegrías ¡Te Amo mamita!

A MI PEQUEÑA FAMILIA:

Mi esposo Marlón Gómez, porque en esta montaña rusa de vida que hemos tenido has estado para apoyarme, para darme ánimo, para guiarme cuando no he podido encontrar mi camino, por estar a pesar de tantos años aquí conmigo por encima inclusive de tu mismo sentir, a mi musita hermosa Dairyn por ser esa inspiración y por ser mi motivación hoy en día, a mi pequeñita Isa por motivarme a mejorar para verte amor en un futuro comiéndote al mundo.

A MIS HERMANAS:

Por apoyarme en mis metas todos los días de mi vida, por cuidar a mis hijas, por no dudar de mi capacidad, por estar y ser quienes son para mí, un motor muy importante ¡GRACIAS!

A MIS SOBRINOS:

Por sus alegrías, ocurrencias y por ayudarme en cualquier momento, demostrando que cada situación vale la pena atesorarla ¡A todos MUCHAS GRACIAS por su paciencia!

A MIS AMIGOS

A cada uno de mis amigos que sirvieron como medio de parte de Dios, para que hoy pueda estar y cerrar el ciclo en mi carrera universitaria ¡Gracias por su apoyo, ayuda, por estar y ser parte de mi vida y camino!

Por Yesica Paola Chiguichon Herrera

AGRADECIMIENTOS

A GUATEMALA

Mi amada patria.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Por permitirme formar parte de esta casa de estudios.

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

Por brindarme conocimiento que me permitirá dar mi granito de arena para un mejor país tanto a nivel profesional como personal.

AL BENEMERITO COMITÉ PROCIEGOS Y SORDOS DE GUATEMALA

Por abrir la puerta de su organización, para la realización de esta investigación universitaria.

A RECURSOS HUMANOS DEL BENEMERITO COMITÉ PROCIEGOS Y SORDOS DE GUATEMALA

Por brindar su apoyo, incondicionalmente para poder realizar las evaluaciones, observaciones y todo lo que se necesitó durante este proceso estudiantil.

A LICENCIADA ROSARIO PINEDA

Por hacer suya esta investigación, por tener la asertividad para guiar lo que es hoy un resultado final muy satisfactorio.

A LICDA LILIANA MORALES

Por brindar su conocimiento y asesoramiento en esta investigación.

A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA DEL BENEMERITO COMITÉ PROCIEGOS Y SORDOS DE GUATEMALA

Porque en todo momento brindaron apoyo, respeto, muy buena actitud para completar los documentos necesarios para esta investigación.

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Prólogo.....	2
Capítulo I	4
1. Planteamiento del Problema y marco teórico	4
1.01 Planteamiento del problema.....	4
1.02 Objetivos	8
1.02.01 Objetivo General	8
1.02.02 Objetivo Específicos	8
1.03 Marco teórico	9
1.03.01 La Empatía.....	9
1.03.02 Realidad sobre la empatía	11
1.03.03 Empatía desde la teoría cognitiva	12
1.03.03.01 Modelo cognitivo de Kohlberg.....	13
1.3.3.2 Modelo afectivo-cognitivo de Hoffman.....	14
1.03.03.03 Niveles de Empatía	15
1.03.04 Empatía emocional.....	16
1.03.05 Interés empático	17
1.03.06 El control de la empatía	17
1.03.07 Discapacidad Auditiva.....	18
1.03.07.01 Epidemiología.....	19
1.03.07.02 Clasificación	19
1.03.07.02.01 Diagnóstico	20
1.03.07.03 Exploración de función auditiva con pruebas específicas.....	21
1.03.07.04 Tratamiento.....	22
1.03.08 Inclusión laboral y su evolución histórica	23
1.03.08.01 Establecimiento de políticas de pleno empleo	26
1.03.08.02 Normas internacionales en favor de la persona con discapacidad	27
1.03.08.03 Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales	29
1.03.08.04 Declaración de los Derechos de los Impedidos	31

1.03.08.05 Legislación sobre los derechos de las personas con discapacidad para su inserción sociolaboral.	33
1.03.08.06 La persona con discapacidad en las normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).....	34
1.03.09 Importancia de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva.....	37
1.03.09.10 Sensibilización	37
1.03.10 Incorporación Laboral.....	38
1.04 Consideraciones éticas	42
Capítulo II.....	43
2.Técnicas e instrumentos.....	43
2.01 Enfoque, modelo y nivel de investigación	43
2.02 Técnicas	43
2.02.01 Técnicas de Muestreo	43
2.02.02 Técnica de recolección de datos.....	45
2.02.03 Técnica de análisis de datos	47
2.03 Instrumentos.....	48
2.04 Operacionalización de objetivos, categorías, hipótesis y variables	51
Capítulo III.....	54
3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados	54
3.01 Características del lugar y de la muestra.....	54
3.01.01 Características del lugar	54
3.01.02 Características de la muestra.....	55
3.02 Presentación, e interpretación de resultados	55
3.03 Análisis general.....	65
Capítulo IV.....	68
4. Conclusiones y recomendaciones	68
4.01 Conclusiones	68
4.02 Recomendaciones	69
4.03. Referencias bibliográficas.....	71
Anexos	73

Anexo 1 Consentimiento Informado.....	74
Anexo 2 Lista de cotejo	78
Anexo 3 Test TECA.....	80
Anexo 4 Cuestionario de aplicación 1	81
Anexo 5 Cuestionario de aplicación 2	85

Resumen

“Importancia de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en el instituto de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.”

Jennifer Carolina Chiguichón Herrera

Yesica Paola Chiguichon Herrera

En la presente investigación se propuso identificar la relación que existe entre los niveles de empatía y la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de la ciudad de Guatemala. Para ello se trabajara con los siguientes objetivos específicos de: evaluar los niveles de empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en los equipos de trabajo del área administrativa; establecer las características de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en los equipos de trabajo del área administrativa en la institución, por último, determinar cómo se da la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala. El estudio se realizó en un periodo de tres meses. Esta investigación abordó desde el punto de vista de la teoría psicológica cognitiva y se utilizó la técnica de muestreo intencional o de juicio. El enfoque utilizado fue cuantitativo correlacional con la técnica de estadística descriptiva. Se recolectaron datos desde la observación, encuesta estructurada, escala de Likert para luego representarse con gráficas de pie. El estudio concluyó en que la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva no solo necesitará de la empatía sin además desarrollar aspectos de comprensión y de integración en la comunicación de todos los que integran una relación laboral.

Prólogo

En un mundo cada vez más diverso y consciente de la necesidad de equidad, la inclusión laboral se erige como uno de los pilares fundamentales de una sociedad justa y progresista. En este contexto, el Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala se destaca como un ejemplo de compromiso y dedicación en la búsqueda de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad auditiva. En este prólogo, se explora la importancia de la empatía en el proceso de inclusión laboral de estas personas, destacando cómo esta cualidad se convierte en un puente que une realidades aparentemente distintas.

Las personas con discapacidad auditiva enfrentan barreras únicas en su camino hacia la inserción laboral. La comunicación, que es una parte esencial del entorno de trabajo, puede convertirse en un desafío significativo para aquellos que no pueden acceder al mundo sonoro que los rodea. Sin embargo, es en este desafío donde la empatía emerge como un factor determinante. La empatía permite entender y sentir las experiencias de los demás, aunque no se hayan vivido directamente. Es una habilidad poderosa que trasciende las diferencias y conecta a un nivel humano profundo.

En el contexto del Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala, la empatía cobra una relevancia inigualable. Aquí, la empatía no solo es un acto de comprensión, sino también un motor para el cambio. Los líderes y colaboradores de esta institución comprenden que la empatía es un componente vital en la creación de un ambiente inclusivo. No basta con reconocer las dificultades que enfrentan las personas con discapacidad auditiva en su búsqueda

de empleo, sino que se hace necesario sentir dichas dificultades en lo más profundo de los corazones y actuar en consecuencia.

La inclusión laboral efectiva no se trata simplemente de cumplir cuotas o requisitos legales, sino de establecer un terreno en el cual todas las voces pueden ser escuchadas y valoradas. Aquí es donde la empatía actúa como un puente entre las personas oyentes y aquellas con discapacidad auditiva. La empatía conduce a la apertura, a la búsqueda activa de soluciones y a la adaptación de entornos laborales que se ajusten a las necesidades individuales. Al adoptar una perspectiva empática, las barreras de comunicación se disipan y se reemplazan con un entendimiento genuino y respetuoso.

El siguiente estudio invita a reflexionar sobre cómo la empatía puede transformar la inclusión laboral de las personas con discapacidad auditiva en Guatemala y en todo el mundo. Al reconocer y valorar las experiencias de los demás, puede darse un paso a una sociedad más inclusiva y consciente. El estudio hace énfasis en la empatía no solo como un concepto abstracto, sino una fuerza poderosa que puede cambiar vidas y construir un futuro en el cual la diversidad sea celebrada y las oportunidades sean verdaderamente iguales para todos.

Se agradece al Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala, por brindar el espacio necesario para la realización de la investigación presente, a sus autoridades en el área gerencial como en el área de recursos humanos, quienes acompañaron en todo momento el proceso brindando las facilidades necesarias para su ejecución.

Capítulo I

1. Planteamiento del problema y marco teórico

1.01 Planteamiento del problema

La discapacidad es una de las temáticas sociales que a nivel mundial tiene sentido de demanda en todos los niveles para garantizar la equiparación de oportunidades incluyendo las esferas laborales. En este sentido, se puede decir que socialmente el área laboral se considera un acontecimiento que corresponde a todos los individuos de una sociedad determinada, siendo una esencia del crecimiento personal integral del hombre y núcleo de toda actividad productiva. Psicológicamente el trabajo es una aplicación práctica de la capacidad humana que coadyuva con la confianza y la seguridad de la persona en sí misma a través del desarrollo de sus habilidades y destrezas.

Según la Convención de derechos para personas con discapacidad (CDPD), la discapacidad tiene mayor presencia en los países subdesarrollados afectando en mayor proporción a las personas que se encuentran en niveles socioeconómicos bajos con pocos ingresos o que no cuentan con un trabajo y tienen poca formación académica. Los estados en parte reconocen el derecho de las personas con discapacidad a trabajar, en igualdad de condiciones con las demás; ello incluye el derecho a tenerla oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente elegido o aceptado en un mercado y un entorno laboral que sean abierto, inclusivo y accesible a las personas con discapacidad. Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (CDPD, 2008).

Por otro lado, el informe de discapacidad de la OMS a nivel mundial la población con discapacidad arroja los peores resultados en cuanto a calidad de vida haciendo referencia a los servicios básicos autorizados: transporte, salud, educación, trabajo entre otros. La OMS explica que

en un futuro la discapacidad será uno de los temas más preocupantes de la población mundial debido al envejecimiento de la población, siendo los adultos mayores la población que sufre en mayor grado el problema de la discapacidad por la proliferación de enfermedades como la diabetes, el cáncer y los trastornos de la salud mental (OMS, 2011).

En Guatemala, se cuenta con una población de 240 mil personas con discapacidad auditiva, y de estas únicamente un porcentaje sumamente bajo tiene trabajo durante el 2016. Únicamente un 4% de las personas con alguna discapacidad en Guatemala tiene trabajo, las empresas se enfocan en ubicar a la gente con discapacidad en un trabajo, y en ocasiones adecuan las instalaciones para dicha persona, sin embargo, rara vez se enfocan en saber que tan bien se puede sentir en su puesto y a los compañeros de trabajo, por lo cual no se les da importancia para saber si ellos también aceptan bien al colaborador o tienen el cuidado de ser empáticos, Consejo Nacional para Atención de las Personas con Discapacidad (CONADI, 2016).

Por ello una de las interrogantes es saber que tanta empatía se tiene para la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva, además se puede decir que la empatía es sobre valorado dentro de la industria laboral, el ser humano es depositario de la “humanidad” y como humano, merece ser valorado como persona, por eso se debe privilegiar la empatía en la relación laboral y más aún cuando una persona no cuenta con todas las habilidades que se conocen como normales o que salen del cuadro de lo que se está acostumbrado a ver en un ambiente laboral.

Uno de los primeros en investigar la empatía desde un enfoque cognitivo fue Köhler (citado en Davis, 1996). Para Köhler, la empatía consiste en la comprensión de los sentimientos de los demás. Mientras que Fenichel (citado por Davis, 1996) en 1947, dice que la empatía es una identificación con el otro, lo cual será retomado más tarde por algunas de las perspectivas

situacionales (Igartua y Páez, 1998). Con los años, las investigaciones indican que una buena comunicación fortalece cada manera de cómo el mundo se mira y acorta muchas distancias, cuando una compañía valora la empatía se toma en cuenta la esencia del ser humano, no se ve como números, no se castiga o no se solicita trabajo en base a una amenaza, una mala presión jamás dará resultados positivos. En consecuencia, no es suficiente actuar con un elevado profesionalismo técnico y científico que no tome en cuenta la esencia del ser humano; es decir, su mundo interno y subjetivo (Poveda, 2012).

En el área laboral se puede aplicar la relación cliente, empleado, donde el profesional suele ser el dueño, pero quien vive diariamente el contacto con el cliente es el empleado y del desempeño de él depende el giro de la victoria con el cliente, (Gonzales, 2009). Esto indica que la empatía es un valor, sentimiento, deseo que se debe de practicar y fortalecer a lo largo de la carrera profesional ya que con esta herramienta podrá cumplir muchas de las funciones que le competen en la interacción cotidiana con los colaboradores.

Entonces, la empatía se relaciona con el conocimiento intuitivo del sentido de los sentimientos, las emociones y la conducta de otra persona; con la capacidad de experimentar en uno mismo los sentimientos e ideas del otro; en esta línea, Hogan (1969), la define como un intento de comprender lo que pasa por la mente de los otros, lo cual se refiere a la construcción que uno mismo lleva a cabo sobre los estados mentales de los demás. La propuesta es sustentada por Hoffman (1987) que la define como una respuesta afectiva que es más apropiada a la situación de otra persona que a la propia. Partiendo de esta visión, Davis (1980) afirma que la empatía es un constructo multidimensional que incluye cuatro componentes diferentes, pero relacionados entre sí.

En las diferentes organizaciones o instituciones en Guatemala se constituyen con diversidad de personal donde comparten diversos grupos culturales, sin embargo, incluyentes o no, se suele observarse la falta o poco desarrollo de empatía relacionada dentro de las relaciones laborales. Un porcentaje minoritario de compañías cuentan en una inclusión laboral exitosa, siendo estas como el Comité Benemérito de Prociegos de Guatemala en donde aún se puede llegar a observar que el sistema carece de una interrelación empática, confirmando que la industrialización ha dejado de lado el humanismo y el entusiasmo, además de una disminución en la empatía dentro de las organizaciones.

En otras organizaciones pueden llegar a basarse en las necesidades de la empresa en un perfil de puesto que no toma en cuenta la realidad consistente de las demandas, no se piensa en adquirir talento ajeno o distinto al que se suele tener ya que conlleva invertir no solo en tiempo sino en constantes cambios y al final es demasiada inversión para una minoría de trabajadores en la empresa.

Dadas las condiciones que anteceden se consideró necesario indagar sobre la empatía en la inclusión laboral sobre todo con la población con discapacidad auditiva en las empresas guatemaltecas, de tal forma poder darles respuesta a las preguntas: ¿Qué relación existen entre los niveles de empatía y la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en los equipos de trabajo del área administrativa en la institución de Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala? ¿Cuál son los niveles de empatía que existen en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva? ¿Cuáles son las características de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva? Y, por último, ¿Cómo se da la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución de

Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala?

1.02 Objetivos

1.02.01 Objetivo General

Identificar la relación que existe entre los niveles de empatía y la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

1.02.02 Objetivos Específicos

Evaluar los niveles de empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en los equipos de trabajo del área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

Establecer las características de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en los equipos de trabajo del área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

Determinar cómo se da la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad en el área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

1.03 Marco teórico

1.03.01 La Empatía

El concepto de empatía se puede decir que es un estado mental en el que un sujeto se identifica con otro grupo o persona, compartiendo el mismo estado de ánimo. Pero antes de poder llegar a este concepto se debe tomar nota que históricamente fue un concepto de incertidumbre porque muchos no pudieron conceptualizarlo, ni medirlo (Gerdes, Segal, & Liezt, 2011).

Con el pasar de los tiempos ha sido acuñado por varias disciplinas y ha sido usado para explicar diferentes fenómenos que cubren un espectro bastante amplio haciendo una enorme referencia en lo que se siente por otro ser humano, como sentir o entender lo que otra persona está sintiendo o pensando, esa delicada línea entre sentir algo propio y sentir algo de un ser humano que inclusive puede ser muy diferente (Decenty & Knafo, 2015).

La empatía es personal e interpersonal. Se trata de relacionarse con otros y, en su mejor versión, formar o profundizar en las relaciones con el otro. Es una actividad cooperativa y tiene como características la apertura y la receptividad, algo inevitable que en la biología sobre sale la comunicación y diálogo, con un solo objetivo específico y claro conocer cómo se siente el otro. Vinculando la interpretación propia sino de la interacción con ese otro. (Gerdes, Segal, & Liezt, 2011).

Retomando un poco más sobre el significado de empatía por Robert Vischer (1847-1993) en su tesis doctoral (1873), utilizando el término alemán *Einfühlung*, (sentirse dentro de). Término promovido por Theodore Lips (1851-1914) para resaltar la imitación que algunas personas hacen de otros (posturas, formas de comportarse y expresiones faciales). Según esta

teoría de la compenetración, la percepción de la emoción de otra persona despierta en el ser humano los mismos sentimientos, las distintas investigaciones que se han realizado actualmente sobre el cerebro da la razón a su teoría, la empatía ha retomado fuerza porque es una gran inhibidora de la violencia y hace que las personas se preocupen por el bienestar de los demás, con forme la empatía crece en alguna persona así es el crecimiento y preocupación por comprender y ayudar a otras personas, y suele utilizar como forma de resolver los conflictos, porque tendrá muy en cuenta la perspectiva y los sentimientos de los otros.

A pesar de los distintos significados antes de llegar a comprender su real significado la empatía es fundamental para el desarrollo moral y para la supervivencia, debido a que permite comprender lo que sienten los demás y sobrevivir en el contexto social. Nadie se siente bien solo, ni sobreviviría sin poder interactuar con otras personas, razón suficiente por la cual el ser humano puede ponerse tanto mental y emocionalmente en el lugar de los demás.

Científicamente se cree que genéticamente se viene diseñado para ello, dentro de algunas zonas del cerebro sustancias químicas como la oxitocina también están relacionadas con la empatía, los sentidos como el olfato entre más fino o mejor desarrollado se tiene este sentido mayor capacidad para ponerse en la piel de los demás, la mayoría de ocasiones a pesar de tener una leve inclinación por factores biológicos, casi siempre estos pueden ser modificables por la educación que se recibe, las experiencias vividas y el ambiente en el que se vive, y se indica casi porque hay algunos trastornos mentales que se caracterizan por una falta de empatía, por lo que realmente se considera que la empatía es el resultado de una interacción de factores biológicos y ambientales, que están en constante cambio.

1.03.02 Realidad sobre la empatía

En muchas ocasiones se puede dejar llevar por emociones pueden ser familiares, amigos e incluso conocidos. En ocasiones al saber que un hermano tendrá un hijo o cuando un amigo cuenta que ha perdido a un familiar, en el primer caso se siente alegría, mientras que en segundo se experimenta tristeza. Las personas se pueden llenar de emociones, al momento de sentir alegría se suele ver reflejado en los ojos, se suele sonreír, hay alguna cercanía, hay inclusive un muy buen humor.

Lo contrario al segundo ejemplo cuando algo trae tristeza hay abatimiento, incluso a veces se contagia la postura, se caen los hombros hacia delante se suele inclinar la cabeza, la mirada es triste, al igual que la expresión facial, esto no es empatía es un contagio emocional, porque se ha realizado la emoción de otra persona, el contagio también se puede dar sin que otra persona imite la emoción puede ser comportamiento, expresiones e incluso actos como el bostezo.

Uno de los desarrollos más contemplados para la empatía es la corteza prefrontal, esta parte del cerebro se ha desarrollado considerablemente en los humanos con el transcurso de la evolución; de hecho, es la que más se diferencia del resto de los animales, incluso de los primates no humanos. Es fundamental en la empatía y la conducta social, pero también lo es en la conducta moral y la toma de decisiones.

Esto muestra que de alguna forma hay ya una capacidad innata de empatizar, aunque en las primeras etapas de la vida es todavía muy rudimentaria. Al estudiar a los niños criados en orfanatos, que habían tenido escaso contacto con adultos y no pudieron (contagiarse) de sus

emociones, dado que mostraron dificultad en reconocer y expresar las suyas y una escasa o nula empatía.

(Acasiete, 2015) habla de la empatía en su trabajo donde define que se han formulado diversos modelos y posiciones teóricas respecto a las bases de esta misma. Dentro de estas formulaciones teóricas se ha relacionado a la empatía con otras varias dimensiones psicológicas, en la búsqueda de incrementar el conocimiento tanto de las bases para la empatía, como de los procesos que hacen uso de ella para su establecimiento. Para efectos de este estudio, a continuación, se describe el enfoque del modelo cognitivo de Kohlberg y modelo afectivo-cognitivo de Hoffman.

1.03.03 Empatía desde la teoría cognitiva

La capacidad de entender la perspectiva de la otra persona permite a los líderes comunicarse de formas que tienen sentido para los demás; una habilidad esencial para lograr el mejor rendimiento de sus subordinados. Ejercer este tipo de empatía cognitiva requiere que los líderes piensen sobre los sentimientos, en lugar de sentirlos directamente. León Vygotski, es considerada como la base de la actual psicología cognitiva, la cual ha adquirido una gran importancia actual en todas las aplicaciones de las ciencias humanas. (Espinoza, 2010). La teoría de Vygotski se basa en un trípode temático.

- La definición de un método genético o evolutivo de desarrollo, expresado en la relación entre el proceso de evolución del pensamiento, por una parte, y del lenguaje, por otra.
- La tesis de que esos procesos psicológicos superiores se originan en la interacción social.

- La tesis de que tales procesos sólo pueden comprenderse a través de los instrumentos culturales que funcionan como mediadores.

El enfoque histórico-cultural revisa el papel activo que juega la historia en la formación y desarrollo de los procesos cognitivos a través de la interiorización de las herramientas culturales, mediadas por distintos agentes educativos. La originalidad de Vygotski descansa en la integración de los tres temas arriba enumerados.

1.03.03.01 Modelo cognitivo de Kohlberg

Desde la perspectiva que plantea el autor (Kohlberg, 1969, citado en Stiefken, 2008) sobre la empatía, la capacidad de cognición para poder explicar una situación moral va a establecer la emoción moral que se produzca a raíz de esa situación. Según su teoría existen ciertas bases cognitivas fundamentales, así como de emoción moral en todas las personas, que son desarrolladas de manera cognitivo-evolutiva en la vida de la persona, por lo que se puede hablar de un común entre las personas donde las pautas culturales solo representan ciertas modificaciones a variables específicas de estas bases generales.

En los mismos estudios (Kohlberg, 1969, citado en Stiefken 2008) tanto en las culturas occidentales como no occidentales ha encontrado que la base del sentimiento moral está en las consecuencias de bienestar personal. Debido a esto las personas necesitan tener los conceptos de otros egos para poder formarse un ego autoconsciente, y esto es la base para la empatía, al tener la habilidad para percibir otras personas que tienen sentimientos y pensamientos al igual que uno mismo, por lo que de igual manera el daño percibido a otros se experimenta como si fuera hacia uno mismo. Entonces la empatía es inherente a las personas, lo que hace la educación y socialización es poder organizarla de manera consistente de acuerdo con las pautas dadas en ese

lugar.

1.3.3.2 Modelo afectivo-cognitivo de Hoffman

Para el autor Hoffman (Hoffman, 1990 citado en Coleman y Hendry, 2003) el desarrollo moral es caracterizado por el desarrollo de un afecto moral o empatía significativa. Este autor indica que la base, la acción y las motivaciones acerca de otra persona, está en el afecto básico, en la empatía que se logra realizar con la otra persona y de esta manera el poder compartir su malestar, es en este punto que la gente se siente motivada para ayudar y se desarrolla la esencia de la moralidad. La idea central de Hoffman se basa en una integración del afecto y la cognición, teniendo a la empatía como proceso motivacional para la ayuda a otros, desarrollándose de forma pareja al desarrollo cognitivo social de la persona ya que se necesita de la comprensión cognitiva de la situación del otro individuo.

En la primera infancia se forma un sentimiento empático general donde el niño no tiene aún una distinción clara entre él y los demás, y se confunde con respecto al origen de este sentimiento. Este sentimiento se va desarrollando hasta que la persona es capaz de poder empatizar con otros sabiendo que son personas físicas distintas a él mismo, con diferentes sentimientos y cogniciones. Un nivel más desarrollado de empatía posibilita que el sujeto esté más influenciado por la condición vital del otro que por la situación inmediata. Una empatía madura es capaz de poder diferenciar las sutiles diferencias en la gravedad y calidad de las secuelas que diferentes situaciones provocan en distintas personas.

La atribución que hace la persona sobre la experiencia del malestar ajeno hace que su respuesta emocional sea diferente.

“Cuando la causa está fuera del control de la víctima, como un accidente, enfermedad, el

malestar empático se puede transformar en un malestar simpático o en compasión; mientras que, si la causa es la propia víctima, el malestar empático se puede convertir en ira empática. Aun así, estas emociones que experimenta la persona al interpretar la situación del otro según el contexto ambiental que se encuentre” (Briceño, 2013).

1.03.03.03 Niveles de Empatía

Aunque los psicólogos suelen atribuir a Theodor Lipps, la primera conceptualización de la empatía sería más apropiado decir que él fue quien tomó el concepto de la estética, lo organizó y desarrolló en el campo de la psicología (Wispé, 1987). De acuerdo con esta concepción original, ligada a los desarrollos del autor sobre la experiencia estética (Lipps, 1903), constituye la empatía como la tendencia natural a sentirse dentro de lo que se percibe o imagina, tendencia que permite, en primer lugar, reconocer la existencia de otro.

La empatía es, así, la unión entre un sujeto y un objeto artístico, la participación de dos sujetos en la misma experiencia por medio de sus acciones (Morgade Salgado, 2000). Entonces para ellos se describen distintos modelos de abordaje como la cognitiva y la de percepción/acción y la Teoría de la Simulación. Preston y de Waal (2002) que proponen una empatía dividida en dos niveles: la explicación de sus bases últimas y la explicación de sus bases próximas. Las bases últimas refieren al desarrollo filogenético de la empatía. En su descripción, centran la atención en el vínculo emocional innato que caracteriza a los animales que viven en grupo y que en su manifestación básica se presenta como contagio emocional.

El modelo multidimensional que proponen Decety y Jackson (2004) incluye también tres niveles o componentes que interactúan dinámicamente para producir la empatía humana: (a) emoción compartida entre el observador y el observado; (b) autoconciencia y conciencia del otro,

que impide la confusión entre el self y el otro a pesar de cierta identificación temporal; y (c) flexibilidad cognitiva para adoptar la perspectiva del otro, que necesita de procesos de regulación.

Decety y Jackson (2004) proponen que los procesos o niveles de bottom-up se activan automáticamente por el input perceptivo y de ellos se deriva la experiencia de compartir emociones con otro –resonancia emocional– basada en el reconocimiento implícito de similitud entre el self y los otros. Las funciones ejecutivas propias de la corteza prefrontal sirven para regular tanto la respuesta emocional como la cognitiva, por medio de la atención selectiva y la autorregulación.

1.03.04 Empatía emocional

La capacidad de sentir lo que otra persona siente, es importante para la mentoría eficaz, gestionar bien el área de clientes y entender las dinámicas de grupo. Se origina en el cerebro medio, situado justo por debajo de la corteza cerebral (amígdala cerebral, hipotálamo, el hipocampo y el córtex orbito frontal) esto permite sentir rápido sin pensar en profundidad suele sintonizar con los demás evocando en el cuerpo sus estados emocionales: “literalmente, siento tu dolor”. (Fernández-Pinto, López-Pérez, & Márquez, 2008).

Los patrones del cerebro coinciden con los de otras personas cuando se explicar una historia fascinante. “Necesitas entender tus propios sentimientos para entender los de otros” (Tania Singer, Alemania) para acceder a la capacidad de la empatía emocional se debe combinar dos tipos de atención: foco deliberado en el reflejo que se tiene sobre uno mismo, los sentimientos de otra persona y una sensibilidad especial para entender los rasgos faciales, el tono de voz y otros detalles visibles de la emoción de esa persona, esta es una clase de empatía que se puede

desarrollar, las personas que se sienten completamente perdidos en una situación pueden mostrar empatía emocional esencialmente fingiéndola hasta que aparezca, si se ve a la gente a los ojos y prestando atención a sus expresiones, incluso cuando no tienen un especial deseo de hacerlo, puede empezar a sentirse más implicado.

1.03.05 Interés empático

De la mano con la empatía emocional, permite algo más que sentir lo que sienten los demás, en algún punto se hace dependiente de ser, es lo que se espera del médico de cabecera, esposa o jefe, este tiene raíces en la misma circuitería cerebral que incita a los padres a prestar atención a los hijos, a medida que la gente asciende de nivel.

Su capacidad para mantener relaciones personales va menguando, una investigación dio como resultado que la amígdala que sirve de radar del cerebro para detectar el peligro, y el córtex prefrontal, con la liberación de oxitocina, sustancia química del afecto, este interés empático es un sentimiento de doble filo (León, León-Pérez, Herrera, & De la Corte, 2013). Las personas que desarrollan sentimientos empáticos muy intensos pueden llegar a sufrir. En las profesiones de ayuda, esta situación lleva a la fatiga por compasión; en los ejecutivos, puede crear sentimientos de ansiedad ante personas y situaciones que están fuera de su control.

Pero aquellos que se protegen a sí mismos sofocando sus sentimientos corren el grave riesgo de perder el contacto con la empatía. El interés empático requiere que se gestione la propia aflicción sin insensibilizarnos frente al dolor de los demás.

1.03.06 El control de la empatía

Es importante aprender y saber lidiar con el impulso de la empatía con los sentimientos de los demás esto ayudará a tomar mejores decisiones cuando el flujo emocional de otra persona

amenace con sobrepasarnos. Normalmente, cuando a alguien le pinchan con un alfiler, el cerebro emite dolor y se refleja el malestar, pero los médicos aprenden a bloquear esas respuestas automáticas.

La anestesia emocional parece originarse en la unión temporo-parietal y en regiones del córtex prefrontal, un circuito que estimula la contracción y desconecta de las emociones. Es lo que ocurre en el cerebro cuando se distancia de los demás para estar calmado y poder ayudarles. Esa es la misma red neuronal que se activa cuando se identifica un problema en un entorno exaltado y se necesita centrarse en encontrar una solución. Si se habla con una persona enfadada, el sistema ayuda a entender a esa persona desde una perspectiva más intelectual, pues cambia de una empatía emocional, de corazón a corazón a una empatía mental: de la cabeza al corazón.

Todavía más, algunas investigaciones de laboratorio sugieren que aplicar de forma adecuada el interés empático es fundamental para realizar juicios morales en distintos escáneres cerebrales se ha revelado que, cuando los participantes en el estudio escuchaban los relatos de gente que había sufrido dolor físico sus propios centros cerebrales del dolor se iluminaban inmediatamente.

Pero si la historia que les relatan de sufrimiento psicológico, los centros cerebrales superiores implicados en el interés empático y en la compasión tardaban más en activarse, parece ser que hace falta más tiempo para captar las dimensiones psicológicas y morales de una situación, entre más distracción se establezca en la atención menos se podrá cultivar las formas más sutiles de la empatía y la compasión.

1.03.07 Discapacidad Auditiva

La Organización Mundial de la Salud (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2015)

define como discapacidad auditiva (DA) a la pérdida auditiva superior a 25dB, dentro de este concepto también se incluyen la hipoacusia, la sordera y la sordera profesional. Una pérdida significativa de la audición puede afectar al rendimiento y la seguridad en la conducción. Suele acompañarse de restricciones en la actividad cotidiana, afectando las habilidades de comunicación y de interacción con el medio, teniendo importantes repercusiones físicas, psicológicas y económicas.

1.03.07.01 Epidemiología

En 2015, la (Organización Mundial de la Salud (OMS), 2015) estimaba que a nivel mundial el número de personas con DA era de 278 millones. En Europa, cerca de 71 millones de adultos entre los 18 y 80 años tienen pérdida auditiva, y en España se estima que cerca del 10% de la población entre 6 y 65 años tiene algún tipo de DA.

El grupo etario con mayor prevalencia de esta discapacidad son los adultos mayores (adultos con más de 65 años), siendo también en este grupo la tercera enfermedad crónica más frecuente. Pero no son el único grupo afecto ya que estudios realizados en Canadá, Estados Unidos y Europa, informan de que la audición se empieza a perder 20 años antes que, en el pasado, por lo que cada vez es más frecuente la pérdida de audición en gente joven.

1.03.07.02 Clasificación

La DA puede clasificarse según su origen como.

- **Neurosensorial o de percepción** (por alteraciones que pueden afectar a la cóclea, nervio auditivo, o a las vías neuronales del sistema nervioso central).
- **De conducción o transmisión** (dificultad para la transmisión normal del sonido a nivel

del conducto auditivo externo, membrana timpánica u oído medio).

- **Mixta** (combinación de las dos anteriores).

También es posible clasificarla según el grado de pérdida auditiva en.

- **Leves:** el umbral auditivo se encuentra entre 41-71dB.
- **Medias:** la pérdida auditiva se encuentra entre 41-70 dB.
- **Graves:** la pérdida auditiva se encuentra entre 71-90 dB.
- **Profundas:** la pérdida auditiva supera los 90dB y se sitúa entre 91-100 dB.

1.03.07.02.01 Diagnóstico

Para el diagnóstico de la DA es necesario realizar una adecuada anamnesis seguida de una otoscopia adecuada y la exploración de la función auditiva con pruebas específicas. Para una adecuada anamnesis se debe poner especial interés en los siguientes aspectos.

- Forma de inicio: si la aparición fue brusca, en un periodo inferior a 72 horas y con frecuencia en un solo oído (sordera súbita) o durante periodos largos de tiempo en ambos oídos (presbiacusia).
- Si existe fluctuación o progresión (enfermedad autoinmune, neurinoma del acústico). Si puede entender las palabras habladas o por el contrario oye, pero no entiende (presbiacusia en ancianos, neurinoma del acústico).
- Si empeora en lugares ruidosos (hipoacusia neurosensorial) o por el contrario mejora (otosclerosis).
- Si asocia otorrea u otalgia (otitis media, laberintitis, tumores del oído externo, tumores del

cavum).

- Si se ha relacionado con submarinismo, viajes en avión o traumatismo craneal (barotraumatismo o fractura del hueso temporal).
- Si hay una historia previa de infecciones o de cirugía del oído (iatrogenia).
- Si asocia acufeno, vértigo o desequilibrio (enfermedad de Meniere).
- Si hay una historia familiar de hipoacusia (hipoacusia familiar).
- Si existe ingesta previa o concomitante de medicaciones ototóxicas (ototoxicidad).

1.03.07.03 Exploración de función auditiva con pruebas específicas

Existen múltiples exploraciones complementarias que ayuda a realizar el diagnóstico de una DA. Tratándose de salud y seguridad vial, menciono sólo la “Audiometría tonal” por ser la prueba con la que la Dirección General de Tráfico evalúa la agudeza auditiva.

La audiometría tonal es la prueba esencial en un paciente con discapacidad auditiva, consiste en la detección de sonidos puros por el paciente, emitidos a diferentes frecuencias (de 125. 8,000Hz) e intensidades (de 0-120 dB). El resultado de esta prueba permite diferenciar claramente si se trata de una hipoacusia de transmisión o de percepción, establecer el grado de hipoacusia y el porcentaje de pérdida.

Otra forma de detección es la otoscopia se centra en el examen de los oídos, la audición y en el examen neurológico. Con la otoscopia se inspecciona el oído externo para comprobar si hay obstrucción, infección, malformaciones congénitas y otras lesiones. La membrana timpánica se examina para determinar si hay perforación, secreción, otitis media y colesteatoma. Durante el examen neurológico, debe prestarse especial atención a los pares craneales II y VII, así como a la

función cerebelosa y vestibular. La prueba de Weber y de Rinne, requieren una medición para diferenciar la hipoacusia de conducción de la neurosensorial.

1.03.07.04 Tratamiento

El tratamiento de la DA dependerá de la causa, localización y severidad de la hipoacusia. Se pueden dividir en tratamientos médicos, quirúrgicos y audífonos convencionales. En cuanto al uso de audífonos auxiliares para audición, hay que señalar que la amplificación del sonido ayuda a muchas personas y aunque estos dispositivos no restablecen la audición normal, pueden mejorar significativamente la comunicación.

Los médicos deben alentar el uso de audífonos y ayudar a los pacientes a superar un estigma social que sigue obstaculizando su uso, quizás haciendo la analogía de que los audífonos son a la audición como las gafas a la visión. Las personas que padecen hipoacusia y la conducción forman parte de su actividad laboral, deben comprobar siempre la disposición y orientación de los espejos retrovisores del vehículo que utilicen para mejorar su campo de visión y compensar la pérdida de audición.

Se debe evitar conducir con el volumen de la radio/música elevada, dificultará la percepción de sonidos emitidos, tanto del propio vehículo como los procedentes del exterior. Los conductores con audífono deben respetar las revisiones y mantenimiento de las prótesis, evitando que pueda dejar de funcionar o provocar distorsiones acústicas.

Los conductores profesionales en situación de baja laboral, o conductores habituales en su trabajo, deben conocer si incurren en algún problema legal conduciendo durante el período de baja laboral. Los pacientes en tratamiento por alteraciones del equilibrio o vértigos deben conocer que los medicamentos que se recetan para estas patologías pueden afectar su capacidad

de conducir. La OMS reclama desde 2007, con la promoción del Día Internacional de la Audición, mayor concienciación de la población sobre los problemas de audición y la importancia de suprevención y su detección precoz. Los médicos especialistas en atención primaria son el primer contacto sanitario del paciente con DA, es por eso por lo que se debe estar preparados para realizar un diagnóstico oportuno de todos los trastornos de la agudeza auditiva.

Se debe tener en cuenta siempre todo el espectro biopsicosocial que engloba al paciente y esto incluye su capacidad para conducir; se tiene la obligación de orientar al paciente y sus familiares sobre todos los temas relacionados con su enfermedad. A pesar de la resiliencia para la adopción de prótesis de los conductores adultos y de los pacientes que han perdido audición de manera traumática, se debe alentar el uso de auxiliares auditivos y otros tratamientos que pueda recomendar el especialista como implantología auditiva según la gravedad del caso que se presente, poniendo siempre especial interés en la mejora de la calidad de vida del paciente.

En todos los pacientes en los que la capacidad para conducir pueda estar comprometida, ya sea por una disminución de la agudeza auditiva, o por otra causa, se debe estar atento a los primeros signos de dificultad, interrogando al paciente y los familiares sobre estas posibles señales: daños en el coche, inconformidad sobre la forma de conducir por parte de los pasajeros inclusive antecedentes de algún accidente, sin olvidar nunca el importante papel en la prevención de accidentes.

1.03.08 Inclusión laboral y su evolución histórica

La discapacidad es y existe desde la propia humanidad: tuvo una permanente vigencia como problema a resolver por la comunidad, aunque en mayor o menor grado, de acuerdo con las características del periodo histórico de que se trata, en épocas remotas la esperanza de vida de las

personas que sufrían alguna deficiencia era muy reducida, pues influían sobre ellas con acentuado rigor los factores climáticos, sanitarios y alimentarios, así como las frecuentes guerras, conquistas y colonizaciones propias de esos tiempos.

Esparta, los recién nacidos eran reconocidos por el consejo de ancianos, y si presentaban alguna malformación o debilidad notoria, o si simplemente no parecían tan fuertes como lo exigían los cánones espartanos, eran arrojados a una caverna del monte llamada Aporeta, la sociedad constantemente rechazaba la discapacidad porque está no se acomodaba al modelo de sociedad de severa inspiración castrense, caracterizada por frecuentes enfrentamientos bélicos y que negaba a los débiles el derecho a la vida.

En el siglo XV se revela una civilización que brinda un trato humanitario a la persona con discapacidad, aun dentro de una nítida segmentación propia de su organización política. En el Imperio Incaico se establecen sistemas de integración de personas con discapacidad, a través del trabajo. De acuerdo con ello las personas con discapacidad de orden sensorial o mental eran destinadas a las labores del campo; no en forma aislada, ya que la propiedad privada al parecer era inexistente, sino con base en normas de cumplimiento general; en el Tahuantinsuyo en el trabajo era un deber social y toda persona debía emplear su fuerza de trabajo, de acuerdo con sus posibilidades.

En el siglo XX, luego de la primera guerra mundial se presentan situaciones de coyuntura que influyen en la adopción de decisiones por parte de los países beligerantes, pues existía el deber elemental de asistir a los soldados que habían sufrido mutilaciones y perturbaciones de toda clase por efecto de la guerra.

Con el propósito de afrontar esta situación los gobiernos dictaron una serie de dispositivos

legales para facilitar el empleo a las personas con discapacidad, cada país con el régimen más adecuado a sus posibilidades de ayuda, algunos fueron.

- Empleo: instituciones públicas y privadas contrataban una determinada cantidad de personas con discapacidad.
- Capacitaciones: establecimientos de centros de capacitación en los cuales las personas con discapacidad reciben conocimientos y adquieren destrezas para la realización de trabajos determinados.

La segunda guerra mundial involucró a una mayor cantidad de países y sus efectos fueron devastadores en todos los aspectos del que hacer humano. Produjo también una gran cantidad de soldados con discapacidades que regresaban a sus hogares sin ninguna perspectiva laboral inmediata. Es claro que durante la guerra existió escasez de recursos humanos en las empresas, dado que los elementos más aptos se encontraban en el frente de batalla. En consecuencia, los gobiernos implantaron una serie de reformas que hicieron más fluido el acceso al empleo de las personas con discapacidad, primordialmente para sustituir a quienes se habían convertido en soldados.

Según la (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2019), en esta fase “la escasez de mano de obra y la necesidad económica indujo a muchas naciones occidentales a que adoptaran la utilización más racional de toda la mano de obra disponible y comprendieron que no es necesario exigir una capacidad física total para la mayoría de las ocupaciones, especialmente en una sociedad industrializada, esta etapa permitió demostrar que las personas con discapacidad podían convertirse en miembros activos y útiles del esfuerzo laboral, luego de ser capacitados y rehabilitados.

Al final de la segunda guerra mundial, los antecedentes positivos acumulados por el desempeño de las personas con discapacidad en los cargos asignados, así como los desajustes entre ofertas y demandas en el mercado laboral de los países industrializados, ampliaron y modernizaron las ideas sobre los procesos de rehabilitación.

1.03.08.01 Establecimiento de políticas de pleno empleo

Se produce un importante cambio en la concepción de la problemática de las personas con discapacidad: antes solo se las consideraba como “caos”, o un asunto de carácter exclusivamente médico: en adelante, todo régimen que se adopte deberá reconocer el problema humano en que está inmersa toda discapacidad. Con estos valiosos elementos los países miembros de la OIT configuran progresivamente sistemas de empleo en los que se incorporan dispositivos legales sobre la materia que establecen.

- **Porcentajes estipulados sobre el total de trabajadores** de las empresas que serán cubiertos por personas con discapacidad.
- **La reserva del cierto tipo de trabajos** para ser desempeñados por personas con discapacidad
- **La determinación de prioridades** para ocupar puestos vacantes, en beneficio de las personas con discapacidad.
- **La notificación obligatoria de vacantes** a oficinas especializadas, cuya función consiste en dotar de esa personal especial.

A lo largo de los años, con el aporte de diversas disciplinas científicas, con el desarrollo integral tanto de la medicina como de otras técnicas, que aportaron valiosos conceptos para

llegar a una mayor comprensión del problema de las personas con discapacidad y una mejor visión sobre los pasos a seguir al poner en práctica los programas laborales.

Estos programas enfrentan un gran obstáculo, que consiste en la influencia del sistema económico liberal imperante en los países industrializados y en casi todos los países en vías del desarrollo, que se manifiestan en sistemas de producción orientados a la reducción de costos y a la libre competencia estructural no dando prioridad a absorber la oferta de mano de obra, ya que dentro de la lógica del sistema del mercado, los primeros en ser desplazados de las posibilidades laborales, son los individuos que tienen alguna limitación física, mental o sensorial; además, el empresario busca obtener la mayor ganancia al menor costo posible, por lo que su planificación económico-financiera no considera lógico contratar a una persona cuya capacidad productiva sea aparentemente escasa o mermada.

De igual modo la convicción social falsa acerca de la verdadera aptitud de la persona con discapacidad para el trabajo, ya que no existe interés en difundir los resultados obtenidos en estudios prácticos sobre sus reales posibilidades laborales.

1.03.08.02 Normas internacionales en favor de la persona con discapacidad

A continuación, se hace referencia con respecto a los avances realizados para las personas con discapacidad.

- a) Declaración universal de los derechos humanos fue aprobada el 10 de diciembre de 1948 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en la ciudad de París. La declaración es un instrumento imperativo y orientador para los Estados y las personas, dictado a los efectos de que se observe el respeto a los derechos y a las libertades fundamentales de las personas.

b) Normas generales aplicables a la persona con discapacidad. La declaración, por su propia naturaleza, es un instrumento de carácter general que ampara y protege a todo ser humano, en su condición de tal, sin ningún tipo de diferenciación o discriminación. Por lo mismo tienen aplicabilidad práctica cuando son invocadas para amparar la situación de la persona con discapacidad.

A principio de igualdad en los seres humanos; prohibición de la discriminación la declaración consagra en su artículo primero el principio de que todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y que, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros en el capítulo II párrafo 26 de la legislación sobre los derechos de las personas con discapacidad para su inserción socio-laboral esta norma determina que los derechos universales deben ser ejercidos por todos los seres humanos, en condiciones de igualdad. Basados en esta disposición hay que entender que no existe ningún fundamento legal que permita discriminar a la persona con discapacidad, en forma manifiesta o encubierta, y por ende limitarla en su posibilidad de ser titular de derechos.

Derecho al trabajo y a la seguridad social la declaración reconoce el derecho de toda persona al trabajo y a la seguridad social. El artículo 23 lo establece con absoluta precisión, como se aprecia seguidamente. Toda persona, sin considerar su condición, tiene derecho al trabajo, a la libre elección de este, a condiciones equitativas y satisfactorias y a la protección contra el desempleo (artículo 23, inciso 1º). El trabajo no puede ser realizado en forma compulsiva o bajo obligación; su elección debe ser un acto de plena y absoluta libertad.

Quedan excluidos de este concepto, los trabajos que deben realizar los sentenciados como consecuencia del cumplimiento de una pena de privación de la libertad. Cuando la norma se

refiere a la necesidad de que existan condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo se refiere, a evitar la discriminación en el campo laboral, y también al hecho de que el trabajo pueda realizarse en un medio y ambiente idóneo que permitan el desarrollo y la productividad del trabajador.

De igual modo, la norma en mención consagra el derecho de toda persona de estar protegida contra el desempleo. Desde luego, la iniciativa en el dictado de normas que protejan del desempleo debe partir del Estado; por ejemplo, mediante estímulos a la iniciativa privada, a las inversiones y al establecimiento de condiciones sociales que permitan la generación de fuentes de trabajo.

También el artículo 23 de la declaración reconoce el principio de no discriminación, al establecer (en su inciso 3) que toda persona tiene derecho a igual salario que quien realiza un trabajo igual. En este sentido, la norma apunta a que el salario de una persona debe determinarse por elementos netamente objetivos, en relación con el factor productividad, es decir, con el rendimiento del trabajador. Toda persona que trabaje tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana; y que será completada, en caso necesario, por cualquier otro medio de protección social (artículo 23, inciso 3). En el artículo precitado se apunta a la finalidad que debe buscar la remuneración, la que, dado su carácter alimentario, debe permitir a la persona una vida decorosa.

1.03.08.03 Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales

El Pacto Internacional se suscribió con la finalidad de hacer efectivo el cumplimiento y la vigencia de los derechos que reconoce la declaración, ya que se hizo evidente la limitada

eficacia de esta última para la protección de los derechos del hombre. La legislación sobre los derechos de las personas con discapacidad para su inserción sociolaboral el pacto sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales, así como el Pacto de Derechos Civiles y Políticos, fueron aprobados el 16 de diciembre de 1956. Como su nombre lo indica, el pacto es en realidad un tratado internacional, que obliga a su cumplimiento a los estados que lo han suscrito y ratificado.

Considerando la problemática del trabajador con discapacidad, los estados que suscribieron el pacto acordaron tomar diversas medidas para garantizar el derecho al trabajo, entre las medidas a tomar, establece una de sus disposiciones, deberá figurar la orientación y la capacitación técnico-profesional, la que, brindada con alcance general, puede ser aprovechada por las personas inválidas, pero también adaptada a sus necesidades y objetivos.

El pacto reconoce el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias. La necesaria existencia de estas condiciones debe también garantizar remuneraciones justas, seguridad e higiene en el trabajo, derecho a una jornada razonable, al descanso, a la remuneración de días festivos y a vacaciones periódicas pagadas (artículo 7). Derecho de sindicación el pacto reconoce el derecho de toda persona a formar sindicatos y a afiliarse al de su elección, con el fin de promover y proteger sus intereses económicos y sociales.

La legislación sobre los derechos de las personas con discapacidad para su inserción sociolaboral. Derecho a la seguridad social conforme a los principios reconocidos en la declaración, el pacto reconoce el derecho de toda persona a la seguridad social, por la vía de las pensiones de invalidez o la de “tratamiento y rehabilitación de la persona discapacitada”, con el fin de lograr su integración social y normalización. Derecho a la salud física y mental el pacto reconoce el derecho de toda persona a disfrutar del más alto nivel posible de salud física y

mental, garantizando se comprometan a crear condiciones que aseguren a todos asistencia y servicios médicos en caso de enfermedad (artículo 12).

La existencia de estos servicios y su eficiente funcionamiento implican la posibilidad de detectar a tiempo las discapacidades que pueden afectar a una persona, y de brindarle así un tratamiento rápido y adecuado.

1.03.08.04 Declaración de los Derechos de los Impedidos

Esta declaración fue promulgada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 9 de diciembre de 1975, bajo la Resolución N.º 3.447. En este instrumento se emplea la denominación de impedido para designar a los que sufren de una discapacidad tanto de orden físico como mental. Es importante recordar que la Declaración de Derechos del Retrasado Mental no incluye a quienes presentan discapacidades físicas ni sensoriales. La declaración sub-exánime es importante, dado que reitera y extiende a estas personas los derechos reconocidos en la anterior declaración. Los aspectos de esta Resolución de la ONU directamente vinculados con nuestro trabajo son los siguientes.

- a) Definición de “impedido” con el término “impedido” se designa a toda persona carente de la capacidad de subvenir por sí misma, en todo o en parte, a las necesidades de una vida individual o social normal a consecuencia de una deficiencia, congénita o no, de sus facultades físicas o mentales. (artículo 1).
- b) Derechos del impedido; en dicha declaración se establece que el impedido debe gozar de los derechos que ésta ha establecido en su favor, y de los demás derechos civiles y políticos debidamente consagrados en los pactos y declaraciones internacionales respectivos (artículos 2).

- c) El impedido tiene también derecho a recibir atención médica, psicológica y funcional, a la readaptación médica y social, y a la readaptación y formación profesionales (artículo 6).

Para ampliar información sobre las características de las personas con discapacidad la participación de los miembros de la comunidad escolar en la integración normalizada de las personas con discapacidad en Instituciones de Formación Profesional.

- d) Derecho del impedido al trabajo de acuerdo con la declaración, el impedido tiene derecho a obtener y conservar un empleo y a ejercer una ocupación útil, productiva y remunerada, y a formar parte de organizaciones y sindicatos; este artículo también reproduce el artículo 3 de la Declaración de Derechos del Retrasado Mental (artículo 7).

Asimismo, el impedido debe ser protegido contra cualquier tipo de explotación, discriminación o trato degradante (artículo 10). El Programa de Acción Mundial para los Impedidos fue aprobado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 3 de diciembre de 1982, por resolución 37/52, con el fin de promover medidas eficaces para la prevención de la incapacidad, para la rehabilitación y para la realización de los objetivos de participación plena e igualdad. El programa reconoce explícitamente el derecho de todos los seres humanos a la igualdad de oportunidades, ampliando así el concepto de apoyo, que en el comienzo se limitó a los impedidos, hacia todos los seres humanos. Este instrumento es una declaración de principios y directivas para la acción nacional e internacional en favor de los impedidos.

El programa invoca a los gobiernos para que tomen la iniciativa de sensibilizar a las poblaciones e ilustrarlas acerca de los beneficios que recibiría la sociedad por la inclusión de las personas con discapacidad en todas las esferas de la vida socioeconómica y cultural.

Además aclara el concepto de “minusválido”, tomando como referencia el mismo concepto

vertido por la Organización Mundial de la Salud, pero agregando que se produce una situación de “minusvalía” cuando las personas con discapacidad enfrentan barreras culturales, físicas o sociales que les impiden acceder a los diversos sistemas de la sociedad, que están a disposición de todos pero que sólo benefician a los demás ciudadanos; hecho que les impide participar en la vida social en igualdad con las otras personas.

1.03.08.05 Legislación sobre los derechos de las personas con discapacidad para su inserción sociolaboral.

El programa se ocupa igualmente de la situación del empleo en los países en desarrollo. Esta singularidad responde a un motivo concreto. En efecto, a pesar de haberse demostrado las bondades de los programas de orientación, capacitación y colocación de impedidos en los países en desarrollo, la mayor parte de las empresas se niegan a emplear a muchas personas con discapacidad y las que lo hacen sólo les ofrecen trabajo servil y mal remunerado. De igual modo, las personas con discapacidad son las primeras a quienes se despide en épocas de recesión y los últimos a quienes se contrata.

También contempla el programa la relación existente entre la discapacidad y la vida en zonas rurales. En ese contexto, se considera que cuando un discapacitado forma parte de una familia dedicada a la agricultura, existen posibilidades de asignarle una tarea útil, y por lo general ocurre lo mismo con todos los discapacitados que están en igual situación; pero cuando las familias emigran a zonas urbanas, existen menores o casi nulas posibilidades de que el discapacitado pueda desempeñar una labor, sea por la falta de oportunidades, por la competencia o por la ausencia de orientación.

Ante esta situación muchos discapacitados ven frustradas sus aspiraciones y por lo común

terminan por recurrir a la mendicidad. En lo concerniente al empleo, el programa recomienda a los estados poner en ejecución políticas que permitan que las personas con discapacidad, tanto de las zonas urbanas como de las rurales, gocen de iguales oportunidades que los demás ciudadanos de tener acceso a un empleo productivo.

En lo referente a la integración de las personas con discapacidad en el mundo del trabajo, el programa recomienda a los estados realizar acciones tales como reserva de empleos, asistencia financiera a pequeñas empresas o cooperativas, contratos exclusivos o derechos de producción prioritaria, exoneraciones y asistencia técnica o financiera a empresas que emplean a trabajadores discapacitados. Las políticas que ejecuten los estados no deben limitar las oportunidades de empleo y no deben obstaculizar la finalidad del sector privado de la economía. La razón de esta norma es evitar el proteccionismo, que a la postre podría concluir en una práctica de discriminación en desestimo de los trabajadores no discapacitados.

1.03.08.06 La persona con discapacidad en las normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)

El papel de la OIT en la atención de la problemática de la persona con discapacidad la Organización Internacional del Trabajo, constituida por el Tratado de Versalles (1919), es un organismo intergubernamental creado, entre otras finalidades, para elaborar un sistema normativo internacional en el cual se reconozcan los derechos de los trabajadores y el cumplimiento de las condiciones de trabajo. Legislación sobre los derechos de las personas con discapacidad para su inserción sociolaboral 41 como sostiene Von Potobsky, la OIT no posee la naturaleza de una entidad supraestatal, con facultades para imponer obligaciones a los estados miembros, salvo que éstos lo hayan consentido expresa y voluntariamente al incorporarse a la

organización, aceptando sus normas estatutarias.

La acción de la OIT se desarrolla en tres niveles: el normativo, el de cooperación técnica y el de investigación y divulgación. El nivel normativo comprende la formulación de prescripciones internacionales de trabajo que básicamente son los convenios y las recomendaciones. Existen otros instrumentos (de inferior jerarquía), pero sólo los convenios y las recomendaciones pueden crear obligaciones genéricas a los estados miembros.

La cooperación técnica consiste en una colaboración de carácter “técnico, organizacional y financiero” para contribuir al desarrollo económico y social de los pueblos. Las investigaciones y estudios que realiza la OIT están orientados en su mayor parte a servir de base a su labor normativa y de cooperación técnica, así como a difundir informaciones y conocimientos.

El convenio es un instrumento normativo internacional formulado por acuerdo de la Conferencia Internacional del Trabajo (Órgano Supremo de la OIT), sometido para su vigencia a la ratificación de las autoridades competentes de los estados miembros. En él se formulan las obligaciones que los estados que lo ratifiquen deben cumplir en temas referidos a relaciones laborales o condiciones de trabajo, en un determinado período de tiempo. Esta expresión cobra significado en el enunciado de que la falta de ratificación de un convenio por parte de un estado miembro no lo exime del acatamiento a los principios que lo inspiran, en la medida que éstos se encuentren expresados en la constitución de la OIT.

La recomendación es un instrumento normativo que contiene regulaciones y disposiciones sobre relaciones y condiciones de trabajo, destinado a ser comunicado a los estados miembros a fin de que adopten medidas legislativas o de otra naturaleza para darle aplicación efectiva, sin que la aprobación de esas medidas constituya una obligación para el

estado miembro.

La diferencia substancial entre uno y otra radica, según Von Potobsky, en que el convenio está abierto a la ratificación de un estado miembro, la que genera para ésta obligaciones jurídicas internacionales relativas a su aplicación y cumplimiento, mientras que una recomendación no puede ser ratificada y constituye sólo una guía para una acción nacional en la materia encarada por este instrumento. Para que sea aplicable en el derecho de cada país, como ya se ha dicho, el convenio requiere ser ratificado por los órganos nacionales competentes.

La incorporación del convenio al derecho interno se enmarca en dos sistemas diferentes: la ratificación que incorpora al convenio directamente en el derecho interno responde a la vigencia de un sistema “monista”; en cambio está comprendido dentro de un sistema “dualista” si el convenio necesita, además de la ratificación, de un acto formal posterior, que podría ser una ley que regulara en su totalidad las materias contenidas en el convenio.

Von Potobsky afirma que en los países donde rige el sistema monista se presentan situaciones diferentes con respecto a la aplicación de los convenios OIT. Si el sistema jurídico del país en cuestión dispone que un convenio internacional, como legislación sobre los derechos de las personas con discapacidad para su inserción sociolaboral los de la OIT tiene mayor jerarquía que la ley nacional, el convenio prevalecerá sobre la ley.

En cambio, si dispone que el convenio OIT ratificado se incorpora a la legislación nacional con idéntico nivel de jerarquía, quedará derogada toda ley anterior incompatible con el convenio o que sea menos favorable a los trabajadores. Se encuentran dentro del sistema monista, entre otros, Alemania, Austria, Bélgica, Brasil, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Guatemala, Italia, México, Países Bajos, Perú, Portugal, Suecia, Suiza, Uruguay; y en la

tendencia dualista, entre otros, Australia, Canadá y el Reino Unido.

1.03.09 Importancia de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva

Se ha podido abordar de manera específica, la historia y antecedentes de los distintos factores que incluyen la importancia de la empatía en la inclusión labora para personas con discapacidad auditiva, en base a los distintos estudios se puede confirmar que la empatía es fundamental para el ser humano es una parte esencial es lo que da, no solo la biología sino también ser humano.

Al momento de iniciar un nuevo trabajo siempre se va predispuesto por más que se emocione por iniciar una nueva etapa de vida, hay nerviosismo, expectativa, temor en cierto punto, tomando en cuenta que desde fechas antes ha habido un proceso de reclutamiento, una leve impresión del ambiente laboral en que se trabajará, esto es fundamental para que este proceso sea un éxito la empatía debe existir desde el momento que tomamos el currículum de la persona que se sabe se incluirá a la compañía es muy importante destacar que la empatía no es algo que solo se debe de indicar que se tiene que tener es algo con lo que se vive ya como sea explicado anteriormente esto es algo biológico pero no todas las personas lo desarrollan por igual por lo que es indispensable que en cada etapa del proceso de inclusión laboral se tome en cuenta la empatía para poder llevar una inclusión lo menos invasiva posible, es importante también tomar varios factores que ayudaran para una inclusión laboral exitosa y para ello la empatía es esencial en cada proceso. (Sánchez, Romero, & Padrón, 2019).

1.03.09.10 Sensibilización

La empresa puede, con un acompañamiento o actores dedicados a este tema, esto debe ser

enfocado en las personas o en el equipo de mayor influencia dentro de la compañía. Se trata de una actividad sensibilizadora que expone un tema, produce la asimilación de información y nuevos puntos de vista para modificar las actitudes indiferentes, incita al análisis, de reflexión y de revisión de conductas, a la vez que se abordan cuestiones ocultas o naturalizadas, y se cuestionan los prejuicios. Esta parte es muy importante y de vital importancia, apunta a la educación y el aprendizaje abierto, creativo y flexible, como formas de erradicación de aquellas prácticas que hay que transformar, y como estímulo a la acción y el cambio actitudinal.

En general, charlas lideradas por expertos en tema y aplicadas a pequeños grupos de personas para su mejor desempeño en dichos talleres. (Mendoza, Terranova, Zambrano, & Macias, 2014). La sensibilización sobre un tema no se traduce necesariamente a que la persona a quien va dirigida acepte lo transmitido, la sensibilización constituye el primer paso y no es el único para lograr cambios de hábitos en la población. Esto requiere un trabajo individual, como trabajo en equipo, es importante que los altos mandos estén sensibilizados, y comiencen a ver la importancia de su rol fundamental en la empleabilidad, y se compromete a tomar e impulsar su decisión es indispensable que este grupo sea el más convencido y viva su decisión.

1.03.10 Incorporación Laboral

Perfil laboral una vez que se ha definido el rol o puesto de trabajo que se intenta cubrir, y se ha realizado el análisis del puesto (relevamiento funcional), la empresa o el actor externo proceden al desarrollo del perfil laboral de la persona candidata junto con descripción del puesto, revisión de los curriculum vitae, que serán evaluados y proceden a la elección de los postulantes en función del puesto de trabajo.

Algunos actores externos brindan programas de capacitación a las que conforman sus bases

de datos, antes de su inclusión laboral. Estas organizaciones tienen conocimiento de las habilidades de cada persona, lo cual puede brindar confiabilidad al proceso de reclutamiento y selección, acompañamiento en la entrevista, también la empresa puede decidir llevar adelante por su cuenta el proceso de selección, es decir, no delegarlo en un actor externo.

De otro modo, la empresa puede requerir el acompañamiento de algún actor externo durante el proceso de entrevistas. El acompañamiento consiste en la intervención de un profesional, psicólogo o terapeuta ocupacional, quien presencia las entrevistas y proporciona el apoyo necesario tanto a la empresa como al postulante.

La empresa o un actor externo realizan la elección del candidato más apto para el puesto de trabajo, de acuerdo con su perfil, competencias, e intereses. En algunos casos, el actor externo conoce y puede sugerir ternas o candidatos que considere que cuentan con el perfil ideal para el puesto, es por eso por lo que muchas veces las empresas confían en la selección o preselección que realiza el actor especialista.

Antes de la incorporación, la empresa o el actor externo puede sensibilizar y capacitar a las áreas y equipos de trabajo que se relacionarán con aquella. Se puede brindar información sobre el nuevo compañero, sobre su condición, necesidades, capacidades, limitaciones, y se pueden abordar las dudas para ayudar a derribar los mitos. Generar estos espacios de confianza antes del ingreso de la persona permite lograr una mejor inclusión y abordar todo tipo de prejuicios que puede implicar la temática.

Se sostiene que es importante trabajar sobre las características y particularidades de cada persona que va a ingresar para lograr una dinámica laboral eficiente entre el colaborador con discapacidad auditiva en este caso y el equipo de trabajo, siempre bajo los criterios de respeto y

discreción.

En caso de ser necesario, la empresa debiera adaptar el puesto de trabajo a las necesidades de la persona con discapacidad y, para ello, debiera dialogar con cada una de ellas acerca de cuáles serán sus necesidades. Es importante que la empresa busque e incentive la mayor independencia y autonomía posible. La adecuación refiere al concepto de ajustes razonables, mencionado por la Convención de los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo, aprobado por la Ley N.º 26.378 del año 2008.

En su artículo sobre “Trabajo y empleo”, explicita que se debe “velar por que se realicen ajustes razonables para las personas con discapacidad en el lugar de trabajo”. Por “ajustes razonables” se entiende las “modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieren en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad, el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con los demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales” (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo, 2006).

La empresa debe contemplar los ajustes necesarios durante todo el proceso de inclusión y de desarrollo, es decir, desde el momento del ingreso al lugar donde se desarrolle su puesto de trabajo, los espacios en los que se desempeñará habitualmente, hasta la salida de las instalaciones. En este sentido, la adecuación refiere al ajuste, modificación o el nuevo diseño de herramientas, del entorno laboral, de maquinarias, de la arquitectura y de las condiciones ambientales, requeridos en el puesto de trabajo, en función de las necesidades de cada persona con discapacidad.

También puede incluir la introducción de ajustes en el contenido, la organización y los

tiempos de trabajo, y la secuencia de las tareas. Asimismo, se debe pensar en los sanitarios y en los espacios comunes de la empresa. Existe una variedad de dispositivos tecnológicos y herramientas disponibles que facilitan la realización de los ajustes necesarios para cada puesto de trabajo. Algunos de los actores externos presentados en “adecuación”, en el cuadro de actores y procesos, se especializan en estos dispositivos.

Adicionalmente, la empresa puede designar un referente para realizar tareas de acompañamiento al inicio de la incorporación, con el fin de que la persona se familiarice con las instalaciones de la empresa. También se puede buscar que ese rol surja naturalmente entre el grupo de trabajo, aunque es importante destacar que este proceso se lleva a cabo con cualquier ingreso de una persona a la empresa, con o sin discapacidad.

Por otro lado, de acuerdo con el grado de afectación de la discapacidad, una persona podría requerir de un asistente personal para algunas circunstancias como el ingreso al edificio, traslado por él, acomodación en el puesto, o cuestiones de higiene o alimentación. Esta relación está incluida en las prestaciones de las obras sociales. Asimismo, se debe contemplar la adecuación de los planes de evacuación y emergencia.

Con respecto a las discapacidades sensoriales, lograr un buen nivel de accesibilidad trae aparejados menores costos, y es de fácil implementación. Para que las personas con discapacidad auditiva puedan evacuar el lugar en caso de emergencia, la empresa debiera instalar un sistema de alarma lumínica. Asimismo, se debieran contemplar equipos que asistan a personas con dificultades motoras.

1.04 Consideraciones éticas

Para los aspectos éticos tomados en cuenta durante el proceso de esta investigación incluyeron la hoja de consentimiento informado para las 60 personas adultas que fueron la muestra de este estudio. El documento constituyó un respaldo jurídico para el participante de forma que se tomaron en cuenta la voluntad del participante, los beneficios, la confidencialidad y los posibles riesgos del estudio y por supuesto qué medidas tomará en caso de riesgos de forma inmediata o a largo plazo. Los documentos fueron aplicados durante 3 sesiones presenciales del cual se hicieron tres grupos divididos en 15 a 20 integrantes por vez, tomando en cuenta las medidas de seguridad e higiene sanitaria. También se tomó 20 a 25 minutos por sesión para explicarle a la muestra del tema y la importancia del estudio, así como las intenciones que se alcanzarán y cómo éste aportará a la sociedad guatemalteca. También se indicó el sentido ético de los instrumentos de lista de cotejo, los cuestionarios y las escalas realizados de forma presencial mediante recursos humanos.

Capítulo II

2. Técnicas e instrumentos

2.01 Enfoque, modelo y nivel de investigación

El siguiente estudio se elaboró mediante el modelo cuantitativo, que utiliza la recolección de datos fundamentada en la medición y análisis de datos cuantificados, se desarrolla más directamente en la tarea de verificar por medio de estudios muestrales representativos, aplicando la observación, entrevista estructurada, encuesta y escalas. El objetivo fue obtener respuesta de la población a preguntas de las situaciones desde sus manifestaciones externas y medibles. Bajo este modelo se trabajó desde un diseño correlacional puesto que verificó estadísticamente los datos cuantitativos y permitió estudiar la relación entre variables sin necesidad de manipularlas y cómo varía según sus variables. El enfoque cuantitativo tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el nivel de empatía y la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

2.02 Técnicas

2.02.01 Técnicas de Muestreo

Dentro de esta técnica de muestreo todos los elementos que forman parte de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos. La muestra se tomó mediante el método por conveniencia del cual permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos.

Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el estudio. Por lo tanto, se tomó una muestra de 60 personas del área administrativa dentro de las

cuales estarán comprendidos dentro de la edad de 18 años a 45 años trabajadores del Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala ubicado en la zona 1 de la ciudad de Guatemala. Con este muestreo se trabajó directamente con las personas involucradas en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva. A continuación, se describen los criterios de inclusión.

- Estar comprendido entre las edades de 18 a 45 años.
- Personas que forman parte del área administrativa
- Personas que trabajen de forma directa con personas con discapacidad auditiva y que realicen las contrataciones de estas mismas personas.

Los aspectos por considerarse de acuerdo con el Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS, 2002) desde una muestra de población con discapacidad se ha tomado en cuenta los efectos de la presente norma, se consideró las siguientes categorías.

Categoría I (Riesgo Mínimo): este estudio comprendió las técnicas observacionales, y de cuestionario con lo que la intervención o modificación intencional en las variables son psicológicas y sociales de la muestra quienes participaron en el estudio. Adicionalmente, por el tipo de población con discapacidad se debió tomar en cuenta lo siguientes principios.

Principio de beneficencia: Con este principio se garantizó la dignidad de la muestra y de la población con quien se tuvo contacto dentro de la institución y se promovió en la persona la conciencia, la libertad y la capacidad para convivir armónicamente durante el estudio.

Principio de justicia: Según (Rawls, 1979), se consideraron dentro del estudio la igualdad de consideración y respeto por todas las personas que estuvieron implicados dentro de

este estudio. Por lo cual, se evitó minimizar cualquier tipo de discriminación, y se prohibió descartar a cualquier persona que quiso participar en este estudio, ya sea por motivo de edad, condición social, credo religioso, raza o nacionalidad. Adicionalmente para los instrumentos que se aplicaron se tomaron en cuenta los principios éticos de confidencialidad, veracidad y el manejo de la fidelidad de la información que se tuvieron acceso al momento de aplicar las pruebas y los cuestionarios al personal de la institución.

En cuanto a criterios de inclusión dentro del contexto previo y respetando la cultura organización y estructural se pudo minimizar diversos estereotipos sobre las personas sordas o de diversas discapacidades que tiene una carrera laboral o que están comenzando una relación laboral en las diversas organizaciones privadas o estatales. Así mismo, una vez que este estudio quede aprobado en su informe final, los documentos utilizados para dicho informe estarán resguardados en CIEPS y este será el encargado de su destrucción según tiempo estipulado.

2.02.02 Técnica de recolección de datos

Observación participativa

Esta técnica se utilizó para inferir el nivel de empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en los equipos de trabajo el área administrativa en la institución. Se tuvo relación directa entre la muestra y el investigador y tener contacto directo con los colaboradores en general de la población a evaluar. Se realizó en el salón de Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala ubicado en la zona 1 de la ciudad de Guatemala, 1 vez por semana por 3 semanas seguidas en los horarios de 9:00 a 11:00 horas de la mañana, solicitado y coordinado con el departamento de recursos humanos previamente. Para dicha observación se utilizó una guía estructurada, la cual permitió reconocer y tener una mejor perspectiva de los

colaboradores y su porcentaje de vinculación a la inclusión laboral, los cuales sirvieron de muestra para dicha investigación.

Encuesta

Esta técnica cumplió con los siguientes objetivos: Relacionar la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución e implicar la importancia de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución. Dicha técnica utilizó dos cuestionarios diferentes para lograr los dos objetivos. Se llevó a cabo en modalidad virtual y se realizó de forma escrita durante 1 vez por semana por 3 semanas seguidas en los horarios de 14:00 a 16:00 horas de la tarde, solicitado y coordinado con el departamento de recursos humanos previamente.

Escala de Likert

Mediante esta técnica se infirió y evidenció el nivel de empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en el área administrativa en la institución. La técnica se aplicó mediante una prueba estandarizada que calificó la Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA). Esta se presentó en 33 reactivos calificadas en un rango de totalmente desacuerdo, algo desacuerdo, neutro, algo de acuerdo y totalmente de acuerdo. Una vez aplicada se tomaron los datos cuantitativos para validar la apreciación de la capacidad empática desde una aproximación cognitiva y afectiva.

En cuanto a las consideraciones éticas se protegió la dignidad de los sujetos de investigación mediante la concientización durante el primer acercamiento que se tuvo con la población institucional, luego durante las encuestas y en la aplicación de pruebas fueron de forma individual y dentro de un salón con asientos con mínimo de 1.00 metro de distancia y en

caso de la muestra con las personas sordas fueron realizadas con una persona que guio el lenguaje de señas (representante de recursos humanos) y se considerará el uso del consentimiento informado para resguardar la información sensible.

Para el uso de las técnicas de encuesta y Likert se tiene la suficiente preparación derivado de los estudios y prácticas psicológicas previamente realizadas por los estudiantes quienes aplicaron los instrumentos, además del apoyo que fue brindado por parte del departamento de recursos humanos del Comité Benemérito de Prociegos y Sordos de Guatemala.

2.02.03 Técnica de análisis de datos

Para el análisis de los datos o resultados de la aplicación de las técnicas e instrumentos se utilizó la extracción y ordenamiento de categorías dentro de método cuantitativo. Este método permite la aplicación abierta de encuestas y la aplicación de la prueba TECA, que en esta investigación sirvió para analizar la importancia de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva. Se utilizó la estadística descriptiva exponiéndolo a través de la media y la mediana para poder presentar y demostrar los indicadores los colaboradores según el área o la inclusión laboral que corresponda. Para presentar los datos obtenidos de la encuesta se expusieron los resultados a través de porcentajes desde la estadística descriptiva, para ello se extrajeron y ordenaron las categorías a calificar de las dos partes en las que se divide la encuesta. Para presentar los datos obtenidos se utilizó la gráfica circular por categoría.

Al aplicar las técnicas previamente indicadas, se han considerado que se asume un riesgo de la ética en categoría I es decir de riesgo mínimo del cual comprende los estudios que utilizan técnicas observacionales y encuestas. Así mismo se aplicó el principio de la justicia que obliga y considera el respeto por todos los seres humanos. Esto supone considerar las investigaciones

sensibles o de alto riesgo y demostrar orientaciones metodológicas con pertinencia cultural para evitar que los resultados estigmaticen a los sujetos de investigación y el contexto al que pertenece, que en este caso será la población con discapacidad auditiva de la institución para el estudio se consideró la “confidencialidad” de cada uno de los instrumentos transcritos y por lo cual en el informe final solamente se desglosaron datos homónimos o con una clave. Durante el proceso únicamente las estudiantes, la asesora y revisora tuvieron acceso a esta información y se espera resguardar la información por un período de 2 años, el resguardo de ello estará bajo la responsabilidad de CIEP’s y transcurrido el período CIEP’s procederá a su destrucción tanto del material físico como el digital.

2.03 Instrumentos

Lista de Cotejo

Durante la observación participativa se utilizó como instrumento una lista de cotejo con un rango de medición de 0 a 1 para describir las variables: integración de la discapacidad, respeto en la discapacidad, lenguaje no verbal. La herramienta consta de 14 criterios o comportamientos observables que utilizó durante la diversas reuniones y participación con la muestra comprendida entre las edades de 18 a 45 años tanto con personas que tengan discapacidad auditiva como colaboradores que trabajen de forma directa con personas con discapacidad auditiva. **(Ver Anexo 2)**

Cuestionario

Se aplicaron dos cuestionarios con los siguientes contenidos: El primero contiene 10 preguntas de selección múltiple de modo que el participante pueda seleccionar solamente una respuesta de las cuales se validaron las siguientes variables: orientación, aceptación, confianza e

integración. El segundo cuestionario también consta de 10 pregunta semi -abiertas con justificación de respuestas. Esta contemplo las siguientes variables: sensación, equipo de trabajo, identificación de emociones e inclusión. Se trabajó con la muestra comprendido entre las edades de 18 a 45 años tanto con personas que tenían discapacidad auditiva como colaboradores que trabajen de forma directa con personas con discapacidad auditiva. Como se mencionó con anterioridad esta encuesta fue en modalidad hibrida tanto presencial como virtual por medio de un enlace enviado según cronograma asignado por recursos humanos. **(Ver anexo 4 y 5).**

Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)

Este instrumento este compuesto por una escala que consta de un solo apartado con 33 reactivos donde se **midieron niveles o escalas** de adopción de perspectivas, comprensión emocional, estrés empático, alegría empática. Estos 33 reactivos tienen un rango de calificación desde el rango totalmente desacuerdo (1), algo desacuerdo (2), neutro (3), algo de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5). Se dividieron en las siguientes variables: adopción de perspectivas, comprensión emocional, estrés y alegría empáticos. Se trabajó con la muestra comprendido entre las edades de 18 a 45 años tanto con personas que tengan discapacidad auditiva como colaboradores que trabajen de forma directa con personas con discapacidad auditiva. Así mismo fue en modalidad virtual por medio de un enlace enviado según cronograma asignado por recursos humanos. **(Ver Anexo 3).**

Ficha Técnica

Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)

Nombre: Test de Empatía Cognitiva y afectiva (2008)

Procedencia: Universidad del Valle de Guatemala

Aplicación: Individual y colectiva

Ámbito de aplicación: Adolescentes a partir de 16 años y adultos

Finalidad: Apreciación de la capacidad empática desde una aproximación cognitiva y afectiva.

Áreas:

- Adopción de perspectivas
- Comprensión emocional
- Estrés empático
- Alegría empática

Baremación: P y Percentiles Materiales: Folleto

Elaborador por: B. López Pérez, I. Fernández Pinto. (2008)

Al aplicar los instrumentos previamente indicados, se consideró la confidencialidad como obligación primaria del psicólogo de salvaguardar la información sobre un individuo. Así mismo se respetó la veracidad en las respuestas de los instrumentos como derecho fundamental del individuo es ser respetado como fin y no utilizado como medio.

Adicionalmente se posibilitó por la regla de la veracidad y se instrumentó por el consentimiento informado. Por último, se respetó la fidelidad a las promesas hechas como el compromiso que se ha asumido de realizar u omitir en el futuro, alguna conducta que afecta a las decisiones de otra persona.

Prueba piloto:

Para esta parte del proyecto se convocó a 10 personas entre las edades de la muestra de 18 a 45 años para poder validar con ellos la claridad de la encuesta y la lista de cotejo, de esta forma no obtener ningún sesgo en el momento de pasarla con los colaboradores que sirvieron de muestra para esta investigación. Los colaboradores que ayudaron a validar la encuesta entendieron y eligieron cada respuesta sin ningún problema o dificultad para responderlas.

2.04 Operacionalización de objetivos, categorías, hipótesis y variables

Hi. Existe relación entre el nivel de empatía y la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución de Benemérito ComitéPro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

Ho. No existe relación entre el nivel de empatía y la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución de Benemérito ComitéPro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

Objetivos /Hipótesis	Definiciónconceptual Categoría/variable	Definición operacional Categorías/V ariable	Técnicas /Instrumentos
Identificar la relación que existe entre los niveles de empatía y la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en	Empatía: Capacidad de cognición para poder explicar una situación moral va a establecer la emoción moral que se produzca a raíz de esa situación (Kohlberg 1969, (citado en Stiefken, 2008)	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Respeto 	<ul style="list-style-type: none"> • Test TECA • Cuestionario 1 • Cuestionario 2 • Lista de

<p>la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.</p>	<p>Discapacidad: Aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, en interacción con diversas barreras, pueden obstaculizar su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás. (OMS,2011)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación • Preocupación 	<p>Cotejo</p>
<p>Evaluar los niveles de empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en los equipos de trabajo del área administrativa en la institución de Benemérito Comité Prociegos y Sordos de Guatemala.</p>	<p>Niveles de empatía: La explicación de sus bases o niveles últimas y la explicación de sus bases próximas. Las bases últimas refieren al desarrollo filogenético de la empatía. En su descripción, centran la atención en el vínculo emocional innato que caracteriza a los animales que viven en grupo y que en su manifestación básica se presenta como contagio emocional. (Morgade Salgado, 2000).</p> <p>Percepción: El acto de percibir es el resultado de reunir y coordinar los datos que nos suministran los sentidos externos (sensaciones) (Balsebre, citado por Franco, 2007)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación • Integración. • Tolerancia • Frustración • Emociones Positivas • Emociones Negativas 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de cotejo • Test: TECA

<p>Establecer las características de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en los equipos de trabajo del área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.</p>	<p>Características de empatía: Es la apertura y la receptividad, algo inevitable que la biología sobresale a la comunicación y diálogo, con un solo objetivo específico y claro conocer cómo se siente el otro. Vinculando la interpretación propia sino de la interacción con ese otro. (Gerdes, Segal, & Liezt, 2011)</p> <p>Discapacidad Auditiva: La pérdida auditiva superior a 25dB, dentro de este concepto también se incluyen la hipoacusia, la sordera y la sordera profesional. Una pérdida significativa de la audición puede afectar al rendimiento y la seguridad en la conducción. (OMS, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adopción de perspectivas • Comprensión emocional • Estrés • Alegría empática 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario 1 • Cuestionario 2
<p>Determinar cómo se da la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.</p>	<p>Inclusión Laboral: Toda persona, sin considerar su condición, tiene derecho al trabajo, a la libre elección de este, a condiciones equitativas y satisfactorias y a la protección contra el desempleo (artículo 23, inciso 1º, Declaración Universal de los Derechos Humanos).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Emociones • Integración • Estabilidad • Respeto 	<ul style="list-style-type: none"> • Test: TECA • Cuestionario 2

Capítulo III

3. Presentación, interpretación y análisis de los resultados

3.01 Características del lugar y de la muestra

3.01.01 Características del lugar

El estudio fue realizado en la institución del Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, siendo una institución privada no lucrativa, social y educativa, fundada el 3 de diciembre de 1945. El Congreso de la República de Guatemala le otorgó el título y dignidad de Benemérita Institución el 27 de octubre de 1998. “Por su encomiable labor que ha beneficiado ampliamente, sin discriminación alguna a la población guatemalteca.” (Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, 2022)

Esta institución está regida por una Asamblea General y dirigida por una Junta Directiva, la cual está integrada por once profesionales guatemaltecos, quienes prestan sus servicios ad-honorem. Actualmente está conformado por 36 programas y servicios, los cuales se hacen posibles por el trabajo de 642 colaboradores y gracias a los fondos que genera la venta de billetes de Lotería Santa Lucía. El Benemérito Comité de Prociegos de Guatemala, es una institución que ofrece servicios médicos, educativos y de rehabilitación los cuales son el producto de una planificación integral (Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala, 2022).

Para poder realizar este proyecto se utilizó como recurso institucional las instalaciones y una muestra de 60 colaboradores del Benemérito Comité de Prociegos y Sordos de Guatemala, ubicado en la zona 1 de la ciudad de Guatemala, jornada diurna. Así mismo se tuvo un involucramiento con diferentes áreas desde área de dirección general, administración y de

recursos humanos e incluso personal guía para persona no videntes y una parte de población educacional. El nivel socioeconómico del involucramiento de las personas con discapacidad y sin discapacidad fueron desde niveles bajos, medios y altos.

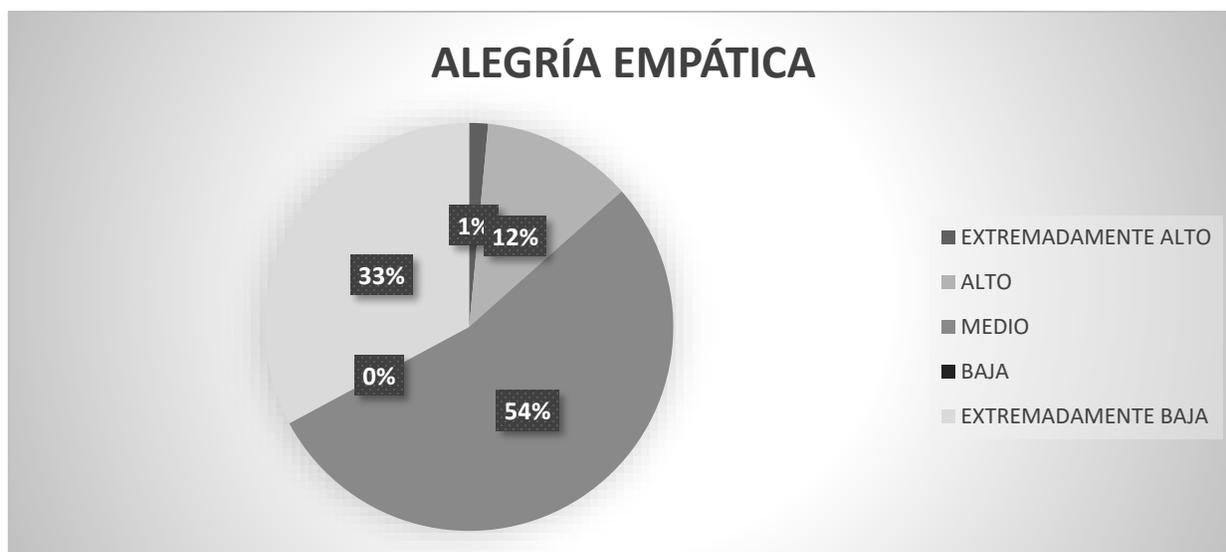
3.01.02 Características de la muestra

Para el siguiente estudio la muestra estuvo constituida de 60 personas colaboradoras de las instituciones tanto de niveles socioeconómicos medios, bajos y altos. La muestra involucrada incluyó personas guías, personas con discapacidad, profesionales en atención a personas no videntes o discapacidad auditiva. La muestra se encontraba en edades de 18 a 50 años, de género de ambos géneros profesionales en áreas de salud, contabilidad, recursos humanos, enseñanza y soporte en general quienes comparten diariamente con las personas con discapacidad auditiva.

3.02 Presentación, e interpretación de resultados

Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)

Gráfica No. 1



Interpretación: En la gráfica número 1 se puede observar que los niveles de alegría empática de la muestra involucrada se encuentran en el nivel medio en un 54 por ciento, (32 personas de 60 evaluadas). Le sigue el nivel alto en un 12 por ciento (7 personas de 60 evaluadas), mientras el más bajo reportó un 33 por ciento (19 persona de 60 evaluadas) de acuerdo con la prueba TECA, por lo cual, en realidad la empatía de la muestra hacia e incluyendo a los no oyentes corresponde en términos medios.

Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)

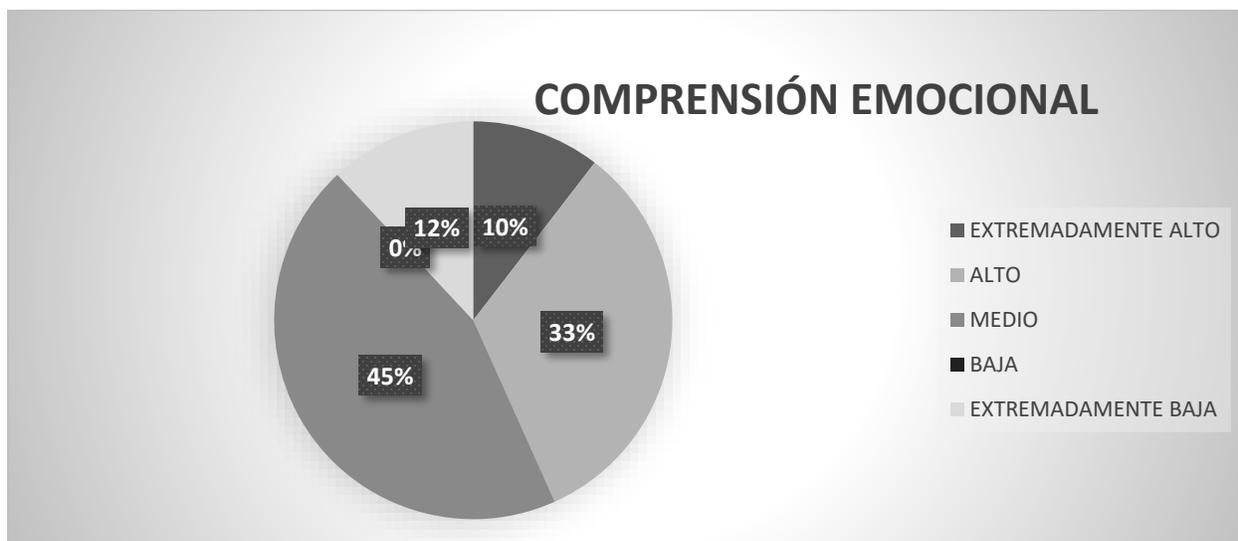
Gráfica No. 2



Interpretación: En la gráfica número 2 la perspectiva de la muestra ha reflejado un 36 por ciento en niveles medios (21 personas de 60 evaluadas) y solamente un 18 por ciento (10 personas de 60 evaluadas) tiene una adopción de perspectiva alta. Estos porcentajes lleva a entender que el nivel aún sigue siendo bajo en cuanto a tener una perspectiva de una discapacidad de un ser humano. Conlleva también a entender que siendo una institución

dedicada a la población discapacitada aún no constituye un fuerte lazo de percepción.

Gráfica No. 3



Interpretación: En la comprensión emocional que conforma la gráfica número 3 se vuelve nuevamente el nivel intermedio. El nivel alto solamente lo conforma el 10 por ciento (6 personas de 60 evaluadas) que lo supera un 12 por ciento el nivel extremadamente bajo (8 personas de 60 evaluadas). Esto puede significar que, si existe una empatía, pero no trasciende a una línea emocional, no hay una identificación emocional y solamente se comprende la discapacidad mediante la conceptualización y razonamientos.

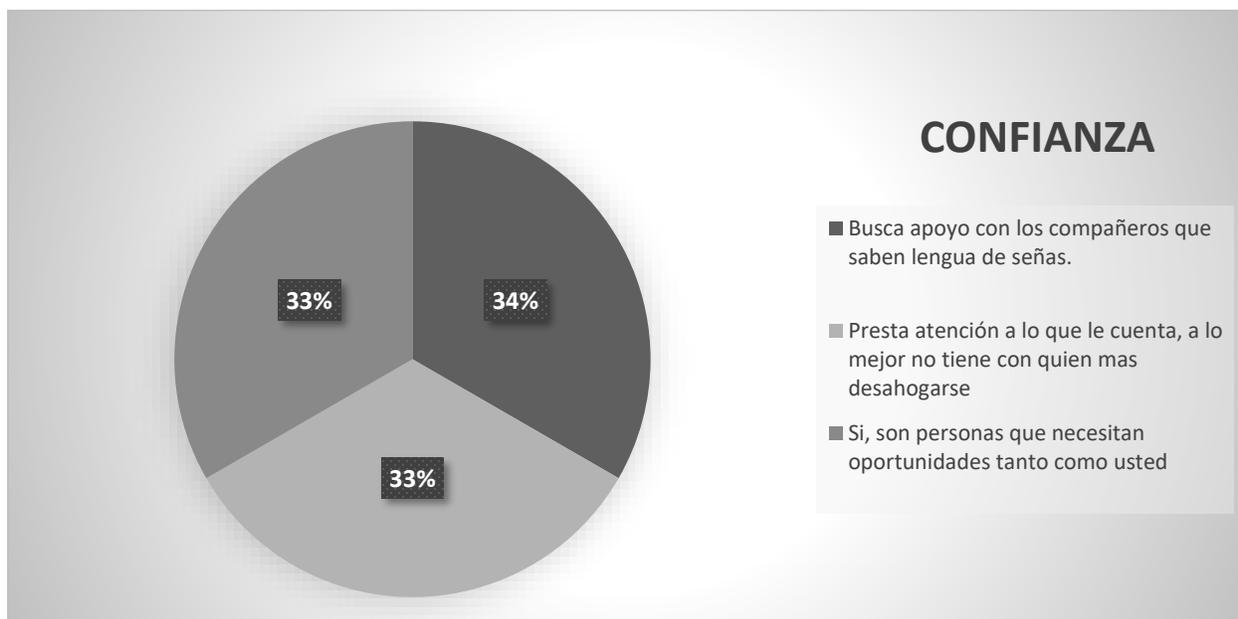
Gráfica No. 4



Interpretación: En la figura número 4 evaluó el nivel de estrés empático de la muestra y se encontró un 9 por ciento con estrés extremadamente bajo (5 personas de 60 evaluadas), sin embargo, el 52 por ciento (33 personas de 60 evaluadas) se encuentra en el nivel medio. Coincidente con las gráficas anteriores al no tener una identificación completa y poca empatía emocional refleja que además puede estar generando estrés en la muestra conforma a la convivencia con los discapacitados.

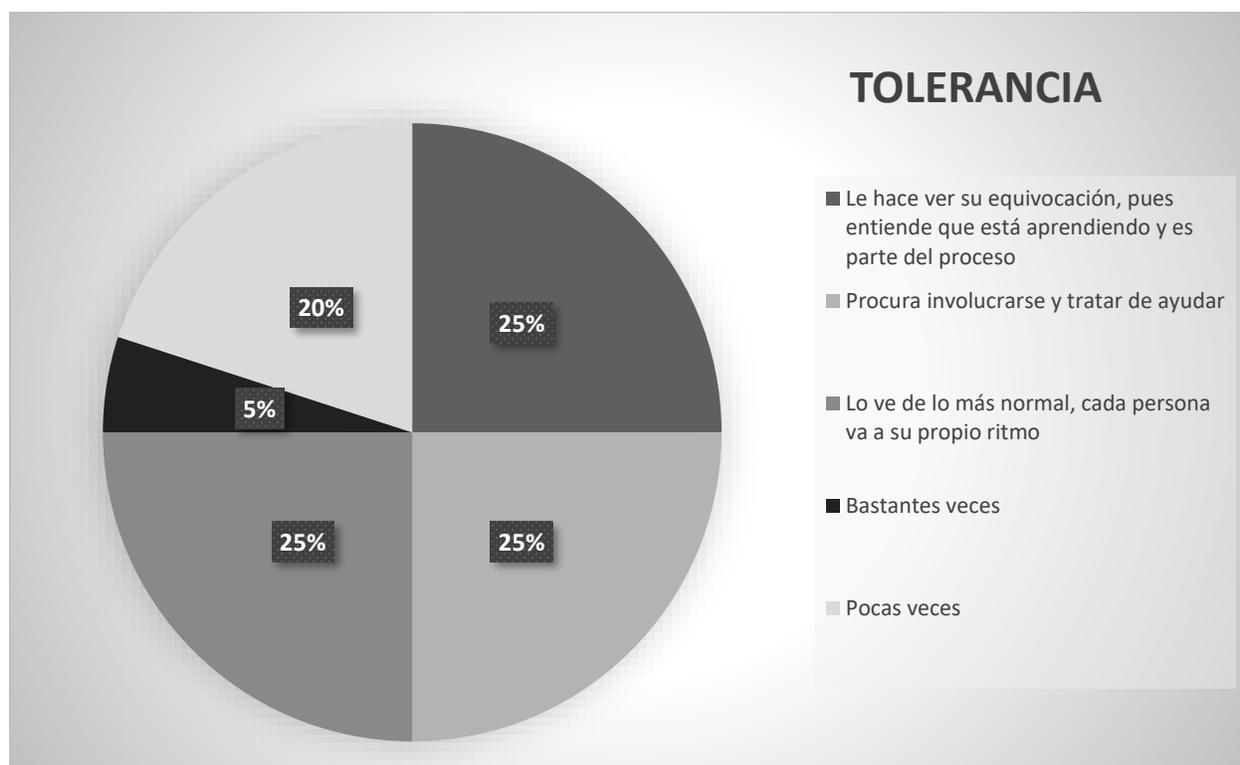
Cuestionarios

Gráfica No. 5



Interpretación: En la figura número 5 se evaluó a la muestra desde la atención y convivencia tanto de las personas con discapacidad como personal en general. Se evidencia un 33 por ciento de confianza con un enfoque de atención a las personas con discapacidad desde un entorno cognitivo (20 personas de 60 evaluadas). El otro 33 por ciento lo hace desde la conciencia social (19 personas de 60 evaluadas) y la última parte que corresponde al 34 por ciento indicó que prefieren buscar ayuda con otro compañero (20 personas de 60 evaluadas), por lo cual, es posible que no exista la confianza completa de que se esté entendiendo el tema desde una perspectiva de empatía.

Gráfica No. 6



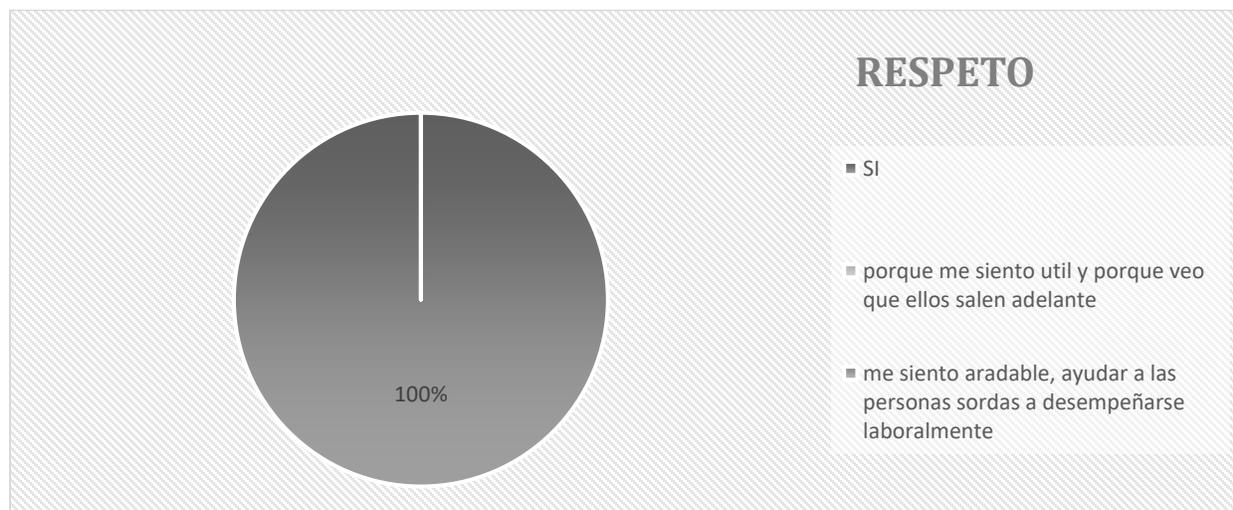
Interpretación: En el enfoque los niveles de tolerancia, la muestra indicó en un 25 por ciento que lo hace entiendo el concepto de discapacidad (15 personas de 60 evaluadas), el otro 25 por ciento lo hace por el involucramiento, es decir, desde el compromiso, y el otro 25 por ciento considera que es parte del proceso humano (15 personas de 60 evaluadas). Entonces, decir que menos de la tercera parte puede que en realidad sea quienes tiene el nivel de empatía requerido, mientras el otro 50 por ciento (30 personas de 60 evaluadas) nuevamente lo encuentra internalizado desde la forma cognitiva.

Gráfica No. 7



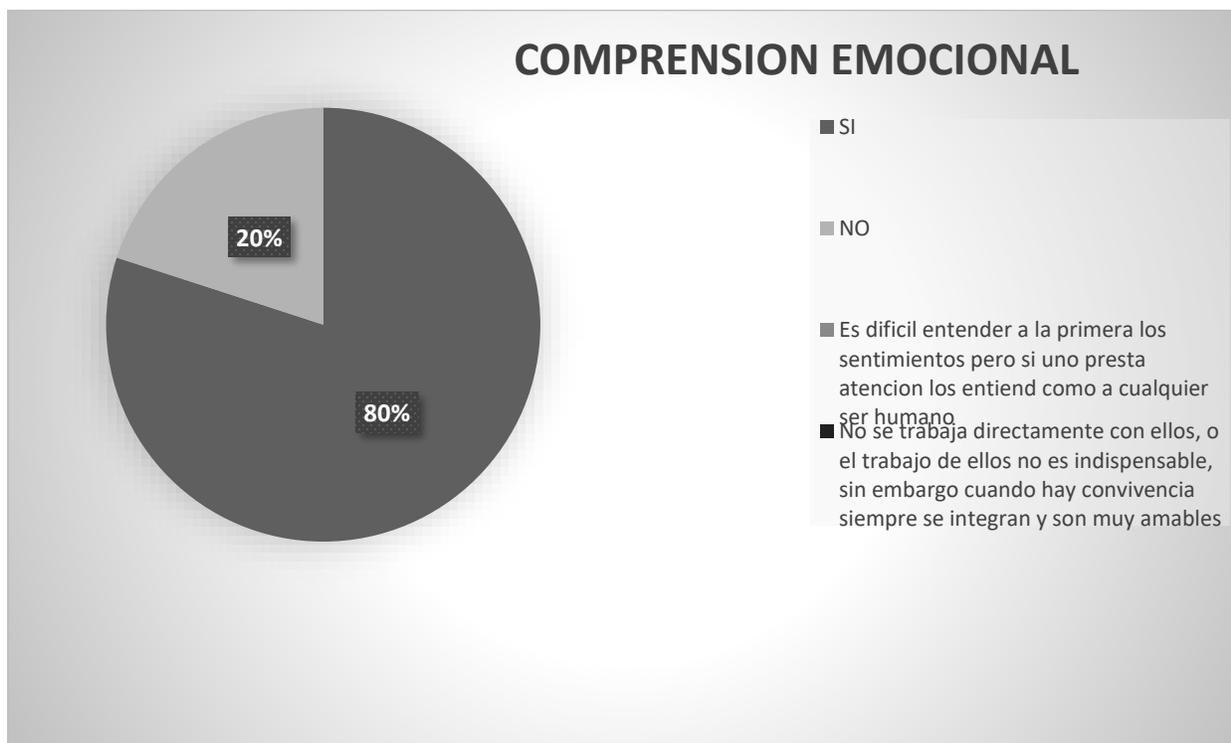
Interpretación: Para la respuesta de la adopción de la perspectiva, la muestra indicó con un 27 por ciento que prefiere decidir dar o no su apoyo cuando ya ha consultado (16 personas de 60 evaluadas), es decir que no tiene una naturalidad de su apoyo. Por otro lado, el 32 por ciento piensa que la discapacidad es parte de la vida (19 persona de 60 evaluadas), este genera un enfoque más relajado, pero hay un 25 por ciento que prefiere no herir sentimiento y por adopta la perspectiva de la discapacidad (15 personas de 60 evaluadas), es decir que, sí enfatiza en la emoción, pero más como una forma de “quedar bien”.

Gráfica No. 8



Interpretación: Para la categoría de respeto, el 100 por ciento indicó que tiene y merece respeto toda persona con discapacidad o sin discapacidad, es decir las 60 personas evaluadas. Esto resuelve los porcentajes anteriores, es decir, los principios morales son la fuente de aceptación e involucramiento de la discapacidad. Las respuestas más fuertes fueron porque las personas con discapacidad sentían la utilidad de su trabajo, el refuerzo positivo por ayudar y otro por acoplamiento de la cultura organizacional.

Gráfica No. 9



Interpretación: En la gráfica anterior, evaluada la comprensión emocional se define con un 80 por ciento que afirma tener una comprensión emocional (48 personas de 60 evaluadas), mientras un 20 por ciento indicó no tenerlo (12 persona de 60 evaluadas). Las respuestas más relevantes fueron que para la porción negativa se les hace difícil atender por primera vez a una persona con discapacidad. Mientras el 80 por ciento indicó que las particularidades de personalidad y de integración hacen que sea más fácil tener una comprensión emocional.

Gráfica No. 10



Interpretación: En la última gráfica, se puede denotar la categoría de integración sobre todo en las personas con discapacidad. Se pudo denotar en las respuestas que 95 por ciento aprendió a interactuar con ellos (57 personas de 60 evaluados), que existe una connotación de participación y cognición, pero no de internalización. El 5 por ciento indicó que se les hace difícil interactuar con las personas con discapacidad. La muestra que indicó tener discapacidad se encuentra entre el 95 por ciento que indicó sentirse seguro y cordial en su área laboral.

3.03 Análisis general

En el tema de empatía se puede entender que las situaciones diferentes que viven cada persona generan diferentes enfoques de vida, al mismo tiempo estas relaciones de vida responden a niveles de empatía para cada persona.

Los datos previamente presentados en las gráficas pie reflejan un intermedio de resultados dentro de los niveles de empatía y la inclusión laboral. La empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva incluye la sensibilización, para poder llevar una inclusión lo menos invasiva posible (Sánchez, Romero, & Padrón, 2019). Esta sensibilización es determinante para que las personas con discapacidad auditiva y las personas oyentes mantengan el equilibrio dentro de la relación laboral.

Una parte importante es la empatía que genera la identificación y valores compartidas y de este modo lograr en equipo mejores resultados. El estudio actual refleja un nivel medio de empatía para trabajar con personas con discapacidad y de acuerdo los resultados de la prueba TECA, se obtuvo un 54 por ciento de empatía que se clasifica como medio. En cuanto factor de adopción de perspectiva solamente el 36 por ciento de la gente (22 personas de 60 evaluadas) contiene un alto sentido de percepción en integrar a la gente con discapacidad para su área laboral.

Para la siguiente categoría se encuentra el análisis de una sensación de comprensión y sentido emocional de la muestra de este estudio. En este sentido solamente el 45 por ciento de la gente (27 personas de 60 evaluadas) indicó haber enfatizado en una comprensión de las circunstancias y pudo desarrollar un sentido de entendimiento con sus compañeros de trabajo. En cuanto a la categoría de comprensión empática que representa un enlace complejo para la toma de

mejores decisiones en cualquier ámbito laboral y que debe reforzar el flujo emocional entre colaboradores, este estudio se evaluó 3 indicadores importantes como la confianza, tolerancia y adopción de perspectiva.

Por lo cual, dentro de la organización del Comité Benemérito de Guatemala se da mediante la adopción de perspectiva y tolerancia que representan potenciales fuentes en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva. Para ello se encontró un 34 por ciento de la muestra (20 personas de 60 evaluadas) que busca como lograr comunicarse con sus compañeros de trabajo, prestar atención a sus compañeros con discapacidad auditiva, se evidenció que solo un 25 por ciento de la muestra puede tener tolerancia y espera que la gente tenga la misma tolerancia por igualdad (15 personas de 60 evaluadas).

Cabe mencionar que la inclusión laboral es importante dentro de los diferentes procesos dentro de una organización. Dentro de este estudio se visibiliza la importancia que se le ha dado a la discapacidad en las relaciones laborales y organizacionales. Por ello se evaluó la responsabilidad y el sentido de respeto que se practica dentro de la organización y es aquí donde el 100 por ciento de la muestra indicó que respetaba a la gente con discapacidad auditiva.

Por otra parte, desde la perspectiva que plantea el autor (Kohlberg, 1969, citado en Stiefken, 2008) sobre la empatía y la capacidad de cognición de manera cognitivo-evolutiva en la vida de la persona, se ha evidenciado en este estudio que los niveles de alegría empática involucradas en la evolución emocional y cognitiva se encuentran en el nivel medio en un 54 por ciento, (32 personas de 60 evaluadas) y existe en un nivel bajo del 33 por ciento (19 persona de 60 evaluadas), es decir que no sostienen una integración de empatía ni han conceptualizado el peso o el impacto que tiene esta temática durante la relación laboral o social con personas con

discapacidad auditiva. Agregando un resultado mayor fue la evaluación en el nivel de estrés empático de la muestra donde según la gráfica, el 52 por ciento (33 personas de 60 evaluadas) se encuentra en el nivel medio. Este resultado encaja con la categoría anterior, dado que a niveles más bajos de alegría empática mayor es el estrés que viven los colaboradores quienes comparten responsabilidades con sus compañeros no oyentes. Este resultado también puede deberse al grado de afectación de la discapacidad, una persona podría requerir de un asistente personal para algunas circunstancias como el ingreso al edificio, traslado por él, acomodación en el puesto, o cuestiones de higiene o alimentación. Al no tener una identificación completa y poca empatía emocional puede haber resultado en este estrés empático y la cultura organizacional se ve afectada o bien en el desarrollo de funciones y responsabilidades del personal.

Este estudio pudo verificar que existe una la relación entre los niveles de empatía y la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva, representado por un 54 por ciento de la muestra (35 personas de 60 evaluadas) respondieron que su empatía está enfocada en la situación afectiva para sus compañeros con discapacidad. Además, reflejó un 36 por ciento de adopción de perspectiva (21 personas de 60 evaluadas) y, sin embargo, el 28 por ciento indicó tener una adopción extremadamente baja (17 personas de 60 evaluadas).

Capítulo IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.01 Conclusiones

Las personas que no tienen una discapacidad se sienten en cierta forma comprometidos a brindar apoyo a las personas con discapacidad, y aunque se visitó 3 escenarios diferentes se pudo percibir que en donde suelen existir mayor cantidad de personas con discapacidad auditiva, existe una relativa confianza de realizar sus funciones, aunque por parte de las personas no oyentes puede existir excesiva confianza al momento de relacionarse con las personas oyentes.

Es importante recalcar que en el factor de comprensión emocional se indicó que a pesar de la empatía que se tiene puede que no necesariamente se tenga el concepto de entendimiento y sentido de discapacidad. La prueba TECA calificó que los niveles de empatía en la inclusión de personas con discapacidad tienen un impacto importante en el desarrollo y apreciación de las actividades laborales. En cierta forma a medida que se reconoce la apreciación de la discapacidad se establece una buena integración de los valores organizacionales.

Por otra parte, la participación de todo el personal de la organización estudiada fue de relevancia para esta investigación y en el caso de las características de la empatía en la inclusión laboral se encontraron que alegría empática del 54 por ciento, un nivel medio de adopción de perspectiva y en la comprensión emocional no se reflejó mayor trascendencia y en cuanto a confianza se evidenció un resultado parejo entre los que sienten confianza en apoyar a un compañero con discapacidad como en verse obligados de buscar ayuda con otro compañero para sentirse más confiados.

Entre las características de la empatía en la inclusión laboral de personas con

discapacidad auditiva se reflejaron la confianza, la tolerancia, una buena adopción perspectiva. Estas características indicaron por ejemplo que el 32 por ciento entiende el concepto de la discapacidad 19 personas de 60 evaluadas). Por otra parte, la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva la empatía se determina mediante el respeto, comprensión y la integración que se tiene entre compañeros de trabajo.

Por todo lo anterior vale decir que la hipótesis de investigación es aceptada en decir que sí existe relación entre el nivel de empatía y la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.

4.02 Recomendaciones

Es importante que en para la institución del Comité Benemérito de Prociegos y Sordos de Guatemala, trabaje en los siguientes factores: La adopción de la perspectiva desde un enfoque empático, en el factor de comprensión emocional ya que el personal puede que no necesariamente se tenga el concepto de entendimiento y sentido de discapacidad. Tomando en cuenta que la inclusión de personas con discapacidad tiene un impacto importante en el desarrollo y apreciación de las actividades laborales.

Para las distintas empresas incluyendo áreas de recursos humanos, administrativas, de educación y otras, se les recomienda desarrollar habilidades blandas de confianza, tolerancia, una buena adopción perspectiva de la temática en la integración de discapacidad. Entender la perspectiva de la discapacidad no solo depende de situaciones y de la conceptualización, sino también desde la práctica, la conciencia de la discapacidad y procurar el involucramiento de todos los compañeros de trabajo.

Se recomienda que en futuras tesis o estudios relacionados se pueda enfocar también en un contexto y variables emocionales de muestreos con persona oyentes al momento de la inclusión laboral y de esta forma realizar estudios enfocados en la mayoría de la población y su desarrollo y no dejar de lado a la minoría como fue el caso de este estudio.

Al final la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva no solo necesitará de la empatía sin además desarrollar aspectos de comprensión y de integración en la comunicación y de que todos los que integran una relación laboral, lo cual será de suma importancia que se desarrolle y se trabaje en todas las organizaciones empresariales.

4.03. Referencias bibliográficas

- Acasiete, K. (2015). *Empatía y razonamiento moral prosocial en estudiantes de psicología de una universidad privada de Lima*. Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- CONADI, C. U. (2016). *Informe de la II Encuesta Nacional de Discapacidad de Guatemala*. (2006) Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y Protocolo Facultativo.
- Colegio de Psicólogos de Guatemala. (2011). *Código de Ética*, Servisa Litografía.
- Decenty, J., & Knafo, A. (2015). Empathy. *Brain*, 3, 191-194. Obtenido de <http://www.elsevier.com/locate/permissionusematerial>
- Espinoza, H. (2010). León Vygotski, precursor de la Psicología Cognitiva. *Faces, Universidad de Carabobo*, 11-22.
- Fernandez-Pinto, I., López-Perez, B., & Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. (A. d. psicología, Ed.) *ublicaciones de la Universidad de Murcia. Murcia*, 24(2), 284-298. doi: 0212-9728
- Gerdes, K., Segal, E., & Liezt, C. (2011). Conceptualización y medición de la empatía.
- Gonzales, M. (2009). Estrategias de retención del personal. Una reflexión sobre su efectividad y alcances. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 45, 45-72. Obtenido de <http://www.redalyc.org/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=21518650004>
- Hernández Sampiere, R. (2002). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición ed.). Mexico: Mac Graw Hill.
- León, J., León-Pérez, J., Herrera, I., & De la Corte, C. (2013). Entrenamiento en habilidades sociales y responsabilidad social corporativa: estudio de un caso. *Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental*, 31, 101-107. doi:ISSN 0213-3334

- Mejía, M. A., Poveda, J. M., Paoli, M., & Diaz, V. A. (2013). Comportamiento empático en los estudiantes de las ciencias de la salud. *Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 23(67), 203-220.
- Mendoza, F., Terranova, J., Zambrano, V., & Macias, M. (2014). *Estrategias de sensibilización y atención para la generación de interés en el aprendizaje de lengua. Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores*, 3(1), 17-30. doi:ISSN: 0214-9877
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2015). Discapacidad Auditiva.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2019).
- Poveda, J. (2012). *Conducta empática en los estudiantes de las ciencias de la salud*. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid, España.
- Rodríguez, M., & Rodríguez, S. (2019). *Las neuronas espejo: una génesis biológica de la complementariedad relacional. apeles del Psicólogo / Psychologist Papers*, 40 (3), 226-232. Obtenido de <https://doi.org/10.23923/pap.psicol2019.2900>
- Sánchez, D., Romero, R., & Padrón, J. (2019). Inclusión de personas con discapacidades auditivas y visuales en la investigación. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 21, 221-241. doi:ISSN-e 1317-0570
- Stiefken, J. (2008). *Altruismo y solidaridad en el estado de bienestar*. Barcelona, España: (Tesis de Maestría en Psicología). Universitat Autònoma de Barcelona.

Anexos

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones en Psicología –

CIEPs-“Mayra Gutiérrez”

Anexo 1 Consentimiento Informado

Nos gustaría invitarle a participar en un estudio perteneciente a **“Importancia de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa Institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala.”**

del Grupo de Trabajo de Jennifer Carolina Chiguichón Herrera y Yesica Paola Chiguichón Herrera y asesorado por la Licenciada Liliana Morales y a la revisora Rosario Pineda designada por CIEP´s.

Actualmente las tesis encargadas de la investigación se encuentran terminando la licenciatura en Psicología en la Escuela de Ciencias Psicológicas del Centro Universitario Metropolitano CUM perteneciente a la Universidad de San Carlos de Guatemala. Se aborda el tema de la relación que existe entre los niveles de empatía y la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva el área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de la ciudad de Guatemala.

Usted formará parte de una muestra del cual constará de 50 adultos quienes laboran para esta institución y que tienen una relación laboral de las jornadas de lunes a viernes de ambos géneros, comprendido entre las edades de 18 a 45 años., quienes forman parte del área administrativa adicionalmente los colaboradores que tienen relación directa con personas con

discapacidad auditiva y personas que realicen las contrataciones de estas mismas personas.

La Confidencialidad y publicidad final de los resultados no reportarán datos de dirección o nombres de los participantes en este estudio. Las únicas personas que tienen accesos a sus datos solo son las investigadoras de este estudio. Por otro lado, se le informa que este estudio será revisado por dos personas más, quienes tienen que autorizar o dar su visto bueno sobre el trabajo. Estas personas no tendrán acceso a sus datos. Al finalizar el estudio y una vez aprobado el informe final por un asesor y revisor asignados por la universidad todos los datos u hojas que usted llenó serán destruidos en su totalidad.

Con esta investigación se espera obtener información sobre los niveles de empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en los equipos de trabajo del área administrativa; También se espera establecer las características de la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en los equipos de trabajo del área administrativa en la institución y al final se determinará cómo se da la empatía en la inclusión laboral de personas con discapacidad auditiva en el área administrativa en la institución de Benemérito Comité Pro-Ciegos y Sordos de Guatemala. En cuanto a la voluntariedad de su participación será sumamente importante contar con su apoyo y los datos que proporcione.

Si bien es voluntarioso y sin condiciones, debe comprenderse que así mismo no será excusa alguna para que su nombre, edad o cualquier otro dato sea compartido o divulgado en ningún lugar fuera o dentro de este estudio. Por lo cual esperamos contar con todo su apoyo y desde ya agradecemos el tiempo y espacio proporcionado para este estudio.

Personal de contacto

Yo _____

(nombre y apellidos)

En caso de ser menor de edad este consentimiento deberá ser llenado por uno o ambos padres o en su defecto el tutor legal.

- a) He leído la hoja de información al paciente en relación con el estudio arriba citado.
- b) He tenido la oportunidad de comentar los detalles de este estudio con las investigadoras:
Jennifer Carolina Chiguichón Herrera y Yesica Paola Chiguichón Herrera.
- c) He recibido suficiente información sobre el estudio.
- d) He entendido por completo el propósito del estudio
- e) Estoy de acuerdo en tomar parte en esta investigación tal y como se me ha explicado, y entiendo que puedo retirarme del mismo: - en el momento en que lo desee, - sin tener que dar explicaciones.
- f) Presto libremente mi conformidad para participar en el estudio

Firma del participante

Fecha _____

- Confirmando que he explicado la naturaleza de este estudio al participante arriba citado.

Firma del profesional

Fecha _____

Se requieren dos copias: una para el investigador y otra para el paciente.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones en Psicología –

CIEPs-“Mayra Gutiérrez”

Anexo 2 Lista de cotejo

LISTA DE COTEJO DE OBSERVACIÓN

Nombre: _____

Edad: _____ Fecha de aplicación _____

CRITERIO/COMPORTAMIENTO OBSERVABLE	PUNTOS (de 0 a 1)
Se refleja cordialidad entre compañeros.	
Se refleja respeto entre compañeros.	
Se observa actitud de servicio.	
Se tiene confianza entre compañeros.	
Aceptan las responsabilidades de sus puestos.	
Hay más de una persona que habla lengua de señas.	
Se percibe murmuraciones entre compañeros.	
Los compañeros de trabajo han aceptado con agrado tener comocompañero a una persona con discapacidad auditiva.	
Se preocupan por las necesidades de sus compañeros.	
Se preocupan por los sentimientos de sus compañeros.	

Se entabla una amistad fuera del área de trabajo.	
Reconocen el término compañerismo.	
Suelen sonreír en horas de trabajo.	
Se percibe un ambiente aceptable de trabajo.	
TOTAL, DE RESPUESTAS	

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigaciones en Psicología –
CIEPs-“Mayra Gutiérrez”

Anexo 3 Test TECA

TECA Nombre _____ Sexo M Escal _____ Fecha _____

Las siguientes frases se refieren a sus sentimientos y pensamientos en una variedad de situaciones. Indique cómo le describe cada situación eligiendo la puntuación de 1 a 5 como se indica a la derecha. Cuando haya elegido su respuesta, **rodea con un círculo** el número correspondiente. Lea cada frase cuidadosamente antes de responder. Conteste honestamente con lo que más se identifique, ya que no hay respuestas correctas o incorrectas. No deje ninguna frase sin contestar.

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 muy deseado, me entusiasmo con él.	1 2 3 4 5
5	Me afectan demasiado los programas de sucesos.	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 sólo mirarla.	1 2 3 4 5
8	Me afecta 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 les sucede a otros.	1 2 3 4 5
13	Reconozco fácilmente cuándo alguien está de mal humor.	1 2 3 4 5
14	No siempre me doy cuenta cuando la persona que tengo al 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 sólo con 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 reprimir una sonrisa.	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 le 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 las 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

Autores: B. López-Pérez, I. Fernández-Pinto y F. J. Albad García
 Copyright © 2008 by TEA Ediciones, S.A., Madrid, España - Este ejemplar está impreso en DOS TINTAS. Si se presentan otro in
 tinta negra es una reproducción ilegal. En beneficio de la profesión y en el suyo propio, NO LA UTILICE - Todos los derechos
 reservados. Prohibida la reproducción total o parcial. Impreso en España. Printed in Spain.

Universidad de San Carlos de Guatemala
 Escuela de Ciencias Psicológicas
 Centro de Investigaciones en Psicología –
 CIEPs-“Mayra Gutiérrez”

Anexo 4 Cuestionario de aplicación 1

CUESTIONARIO DE APLICACIÓN I

Nombre: _____

Edad: _____ Fecha de aplicación: _____

Instrucciones: A continuación, se le presentan afirmaciones que pueden suceder en su trabajo en un día ordinario. Por favor seleccionar con una X la opción que a usted le parece viable en el momento en que suceden las cosas. Comprenda que no hay respuestas correctas e incorrectas, únicamente queremos su mayor sinceridad.

1.Su compañero con discapacidad auditiva trata de comentarle que tiene un problema,pero usted no le entiende. ¿Cómo reaccionaría?

Busca apoyo con los compañeros que saben lengua de señas.

Sigue en su trabajo, pues no le pueden ayudar.

2.Si su compañero con discapacidad auditiva se equivoca en su trabajo usted:

Se calla pues comprende que es una persona diferente

Se molesta, pero no dice nada pues procura comprender

Se molesta, y corrige el error

Le hace ver su equivocación, pues entiende que está aprendiendo y es parte del

proceso

3. ¿Cómo se siente ante la discapacidad auditiva

Mal.

No le agrada ver a una persona con discapacidad en general Se incomoda, pues no es una situación agradable.

No es una situación agradable, pero la discapacidad es parte de la vida y se debe aceptar.

4. Habla lengua de señas y su compañero al cual no le tiene mucha confianza le empieza a comentar un problema personal, usted:

Finge escuchar, pero pasa olímpicamente

Escucha superficialmente

Presta atención a lo que le cuenta, a lo mejor no tiene a quien más con quien desahogarse.

5. Cuando ve a personas con discapacidad auditiva tratando de darse a entender usted:

Le da igual, no es con usted

Procura involucrarse y tratar de ayudar

Le da pena la situación, pero tiene prisa y sigue su camino.

6. Si una persona con discapacidad auditiva le pide ayuda usted: Le molesta, pero le ayuda

No le agrada que nadie le pida ayuda

Lo ve de lo más normal, cada persona va a su propio ritmo

7. Realiza algo que le beneficia a usted, pero perjudica a alguno de sus compañeros, usted:

Sin duda, yo soy el primero

Lo pensaría mucho, pero cree que sí

Depende, sin duda lo hablaría con la otra persona y después decidiría

8. ¿Alguna vez se ha metido en problemas por ayudar a alguien más?

Casi nunca

Bastantes veces

Pocas veces

9. ¿Le cuesta decir la verdad, si sabe que va a hacer daño?

No, le da un poco igual

No le gusta herir a los demás, pero prefiere ser
sincero

Si, y ha tenido inconvenientes por ello

10. ¿Le agrada trabajar con una persona con discapacidad?

No, le quita mucho tiempo

Le da igual, es igual que cualquier otro compañero

Si, son personas que necesitan oportunidades tanto como usted

Si, pero siempre hay que cuidar lo que hace.

Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias Psicológicas

Centro de Investigaciones en Psicología –

CIEPs-“Mayra Gutiérrez”

Anexo 5 Cuestionario de aplicación 2

CUESTIONARIO DE APLICACIÓN II

Nombre: _____

Edad: _____ Fecha de aplicación _____

Instrucciones: Por favor responda lo siguiente:

1. ¿Trabaja directamente con una persona con discapacidad auditiva?

SI _____ NO _____

2. ¿Está de acuerdo en la inclusión laboral?

SI _____ NO _____

Porque:

3. ¿Le ha beneficiado tener un compañero con discapacidad auditiva?

SI _____ NO _____

Porque:

4. ¿Cómo se sientes al tener un compañero con discapacidad auditiva?

5. ¿Sus atribuciones se han visto afectadas al tener un compañero con discapacidad auditiva?

6. ¿Cómo considera su actual ambiente laboral con la inclusión de una persona con discapacidad auditiva?

7. ¿Le gusta trabajar con personas con discapacidad auditiva?

SI _____ NO _____

Porque:

8. ¿Considera que conoce a sus compañeros de trabajo?

SI _____ NO _____

Porque:

9. ¿Se siente incluido en su grupo de trabajo?

SI _____ NO _____

Porque:

10. Por favor indicar al reverso de la hoja su experiencia en la inclusión laboral que ahora vive: