

Capítulo 7

Mecanismos de formación del personal público vinculado con la atención a víctimas de delitos desde la perspectiva de derechos humanos a través de la evaluación del test de empatía cognitiva y afectiva (TECA)

Salvador Hernández Ornelas
Álvaro Aguilar Martínez

Introducción

La violencia estructural en las instancias de gobierno está siendo transversal con las áreas de seguridad, derechos humanos y salud, pues ejercen a su vez violencia y no garantizan un Estado de derecho y justicia, perdiendo su eficacia y vulnerando los derechos humanos, lo que pone a sus usuarios en circunstancias de minusvalía a potencial traumático donde la salud y en particular la mental queda fuertemente comprometida (Villarruel, 2017).

Desde el derecho y la psicología, la presente investigación cuantitativa explora mediante el test de empatía cognitiva y afectiva (TECA), la capacidad empática de los operadores del Centro de Justicia para las Mujeres (CJM) en su interacción con usuarios desde una aproximación cognitiva y afectiva. Pues sostenemos la hipótesis de que el estado psicosocial del personal profesional que acompaña a las víctimas en cualquiera de sus contextos y procesos, contribuye a la atención de sus derechos humanos. El objetivo de este proyecto es analizar los diferentes mecanismos de formación de las personas servidoras públicas vinculadas con la atención a víctimas de delitos desde las perspectivas de los derechos humanos a través de la evaluación del TECA.

El TECA ha sido una herramienta psicométrica eficaz en la evaluación de la empatía de los individuos, visto desde las áreas que conforman tanto de la empatía cognitiva como la afectiva hacia las personas reales y personajes ficticios para comprender y responder las emociones y estados mentales de los demás. Las áreas en las que se divide son: adopción de perspectiva, comprensión emocional, alegría empática y estrés empático; a partir de ello, se hace una propuesta de intervención para atender los problemas derivados de la ausencia de los mismos. Los resultados son preliminares, pues de ello dependerá la propuesta que se realice sobre las acciones de este organismo. Por último, el presente capítulo está conformado por el marco teórico, método de investigación, resultados preliminares, debate, conclusión y el apartado de fuentes de consulta.

Marco teórico

El TECA es una medida global de la empatía, cuenta con cuatro escalas: adopción de perspectivas, comprensión emocional, alegría empática y estrés empático, que hacen referencia a los distintos elementos que forman la empatía al medir capacidades específicas, lo que permite obtener una puntuación total y cuatro puntuaciones específicas, una por cada escala (López-Pérez, Fernández-Pinto y Abad, 2008).

La importancia de este instrumento psicométrico radica en su objetivo, razón que la empatía nos ayuda como una capacidad cognitiva, a comprender lo que pasa por la mente de los demás, y como componente afectivo es una respuesta afectiva a las emociones ajenas. El TECA también nos permite medir la empatía, fue realizado por Belén López Pérez, Irene Fernández-Pinto y Francisco José Abad García en el año 2008.

Con el fin de comprender en qué consiste el TECA, es importante saber primero qué es la empatía. La primera vez que se usó formalmente el vocablo fue en el siglo XVIII, refiriéndose a él Robert Vischer con el término alemán *Einführung*, que se traduciría como “sentirse dentro de”. Sin embargo, fue hasta 1909 cuando Titchener acuñó el término tal y como se conoce actualmente: *empatía*, valiéndose de la etimología griega que se refiere a la cualidad de sentirse dentro (Abad, 2008).

Tomando esto en cuenta, la empatía es considerada como la reacción de una persona a lo que experimenta otra, a partir de esta definición se han desarrollado diversos modelos explicativos sobre la empatía. Dentro de los cuestionarios desarrollados originalmente en español para evaluar la empatía se encuentra el TECA (Chavira y Celis, 2022). Diversos estudios lo han utilizado para la evaluación de la empatía; sin embargo, dentro de la literatura hay estudios principalmente en la población española, los cuales abarcan desde 2011 hasta 2015 (Chavira y Celis, 2022).

Gabriel Chavira Trujillo y Alfredo Celis de la Rosa (2022) realizaron en México la investigación *Propiedades psicométricas del TECA en población mexicana*, en el que concluyeron que la prueba puede usarse para evaluar la empatía en población mexicana, pero que es necesario realizar una adaptación de lenguaje que mejore sus propiedades psicométricas para la población.

Método

De modo que la presente investigación es un estudio cuantitativo de tipo exploratorio, a través del instrumento psicométrico TECA. Se contó con una población de 93 personas operadoras del CJM, de las cuales participaron 71, desde personal directivo, de recepción

y personal de convivencia, hasta la Policía Investigadora, Fiscalía Especializada de Delito en Razón de Género y Trata de Personas, Juzgado Auxiliar Familiar, Servicios Periciales, Defensoría Pública, Instituto Colimense de Mujeres, Unidad de Análisis de la Fiscalía General del Estado, Asesoría Jurídica, etcétera.

El TECA mide la información global de la empatía e incluye diversas escalas, entre las que se encuentra la adopción de perspectivas, comprensión emocional, alegría empática y estrés empático, que hacen referencia a los distintos elementos que forman la empatía (López-Pérez, Fernández-Pinto y Abad, 2008), cuenta con 33 *ítems* que se dividen a su vez en cuatro escalas de ocho *ítems*, a excepción de la comprensión emocional, que está formada por nueve, todo el instrumento son en escala tipo Likert con las siguientes opciones de respuesta: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, neutro, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

El TECA presenta una consistencia interna buena, ya que incluye un Alfa de Cronbach de .86 general, mientras que en todas las escalas cuentan con valores de alfa iguales o mayores de 0.7, por tanto, las escalas muestran una consistencia interna aceptable.

Es de relevancia señalar que, para efectos prácticos en la aplicación del instrumento, se traspasó el formato físico original de la prueba TECA a medios digitales por medio de *Google Forms* y se procesaron en SPSS.

Resultados

1. *Adopción de perspectiva*: el instrumento TECA se mide desde dos vertientes, la primera enfocada en evaluar la capacidad de un individuo para comprender y tomar la perspectiva de las personas reales en situaciones sociales; las preguntas requieren que quienes participan infieran los pensamientos y sentimientos de otras personas en diferentes contextos. La segunda, en los personajes ficticios donde se evalúa la capacidad de adoptar la perspectiva de personajes ficticios en situaciones narrativas o ficticias; quienes participan deben inferir los pensamientos y emociones de personajes imaginarios, en la escala es necesario que los resultados arrojen elementos de idoneidad para el desarrollo de las funciones

del puesto determinado de cada operador de justicia del CJM. Así pues, dependiendo las características del área laboral y del objetivo específico para el que se realice la evaluación, es preferible una puntuación u otra (alta, media o baja).

La adopción de perspectiva es crucial para la empatía, ya que permite a las personas entender cómo otra persona ve y experimenta el mundo. Esta habilidad es esencial en contextos de terapia, educación y relaciones interpersonales. Al evaluar la adopción de perspectiva a través del TECA, los profesionales pueden comprender mejor la capacidad de un individuo para tomar la perspectiva de los demás, lo que puede ser útil en la planificación de intervenciones terapéuticas y programas de desarrollo de habilidades sociales.

2. *Comprensión emocional*: se refiere a la capacidad de reconocer y comprender los estados emocionales, las intenciones y las impresiones de los otros (López-Pérez, Fernández-Pinto y Abad, 2008). La empatía es una habilidad crítica en las interacciones humanas y se relaciona con la capacidad de entender y responder a las emociones de los demás. La dimensión de la comprensión emocional en el contexto del TECA se centra en la capacidad de una persona para comprender las emociones de los demás, esta habilidad es esencial para la empatía afectiva, que implica responder empáticamente a las emociones de las personas. La comprensión emocional se divide en dos aspectos prioritarios: la primera en el área afectiva para las personas, al observarse en los individuos la capacidad para responder y comprender las emociones reales en las situaciones cotidianas sociales; mientras que la segunda es afectiva para personajes ficticios, mide respuesta a las emociones a situaciones narrativas o ficticias y la descripción de cómo se sentirán en respuesta a emociones imaginarias. Este apartado es básico para identificar y responder adecuadamente a las emociones de los demás, pues en ella se arroja información importante para visualizar la capacidad de un individuo para empatizar y sintonizar las emociones de los demás.

Los resultados arrojan 40.44% para la puntuación media y 26.53% para la puntuación alta: "El obtener una puntuación alta se caracterizan por tener una gran facilidad para la lectura emo-

cional ante el comportamiento verbal y no verbal de los otros". El porcentaje de puntuación extremadamente alta fue de 16.54%, que equivale a: "Esta escala puede implicar una atención excesiva a los estados emocionales ajenos en detrimento de los propios". El porcentaje de puntuación baja fue de 13.69%, se caracteriza por mostrar dificultades en esta capacidad, lo cual podría redundar en una peor calidad de sus relaciones interpersonales, así como menores habilidades sociales. El área extremadamente baja fue de 2.81%, que equivale a que podría estar reflejada la existencia de importantes problemas en las habilidades de relación con los demás y probablemente estará asociada a una red social deficiente, así como a dificultades emocionales a nivel intrapersonal.

Se observa que los resultados determinan que la mayoría de los trabajadores cuentan con una puntuación media, esto se puede considerar bueno ya que, debido al lugar donde trabajan estas personas, deben tener cierto nivel de comprensión emocional.

3. *Alegría empática*: es una habilidad esencial en las relaciones humanas y se relaciona con la capacidad de entender y responder a las emociones de los demás. La alegría empática en el contexto del TECA, se refiere a la capacidad de una persona para compartir y comprender la alegría de otras personas, lo que implica experimentar una respuesta emocional positiva ante la felicidad ajena. Se visualiza que la alegría empática se manifiesta cuando quienes participan pueden sentir y comprender la felicidad de los demás en situaciones sociales reales; así también se relaciona con la capacidad de experimentar una respuesta emocional positiva ante la felicidad de personajes imaginarios. La alegría empática es esencial para fortalecer las relaciones entre los seres humanos y la conexión positiva con los demás, al experimentar y comprender la alegría de los demás y la solidaridad en situaciones sociales.

Los resultados de la aplicación del TECA arrojaron los siguientes porcentajes: la puntuación extremadamente baja fue de 14.08%, que de acuerdo al TECA se caracterizan por mostrar indiferencia ante los acontecimientos positivos que les suceden a los demás. El apartado de la puntuación baja fue de 22.53%, que se relaciona con personas con menor tendencia a compartir las emociones positivas de los demás. El puntaje de extremadamente alta

fue de 1.40%, que implica que la propia felicidad depende de la felicidad de los demás y que la persona se olvide de alcanzar las propias metas e incluso, en ocasiones, podría llegar a dejar en un segundo plano la propia realización personal. El puntaje alto obtuvo 7.04%, que se refiere a que las personas tienen facilidad para alegrarse con los éxitos o acontecimientos positivos que les suceden a los demás, lo que se relaciona con una red social de buena calidad. Por último, la puntuación media que fue de 54.92%.

4. *Estrés empático*: para efectos de este documento se abordará la escala de estrés empático, siendo la capacidad de compartir las emociones negativas de otra persona; es decir, de sintonizar emocionalmente. El TECA es una herramienta psicométrica ampliamente utilizada para evaluar la capacidad de una persona para comprender y responder a las emociones y estados mentales de las y los demás, entre las emociones evaluadas el estrés empático representa un componente importante que refleja la capacidad de una persona para experimentar y comprender el estrés o malestar emocional de otras y otros. El estrés empático se manifiesta cuando quienes participan pueden sentir y comprender el estrés o malestar emocional de las demás personas en situaciones sociales, así como para medir la capacidad de experimentar una respuesta emocional negativa ante el sufrimiento de personajes imaginarios.

Los resultados dieron una puntuación de estrés empático extremadamente alto de 2.81%, lo cual refiere que son personas que se caracterizan por autoinformar de elevados niveles de neuroticismo y que tienen alta probabilidad de interferir negativamente en la vida de otra persona, llegando incluso a distorsionar el sufrimiento del otro hasta percibirlo como mayor de lo que es en realidad. La puntuación con nivel alto de estrés fue de 2.81%, siendo sujetos emotivos y cálidos en sus relaciones interpersonales, que tienden a tener redes sociales de calidad, quizás con cierta tendencia a sobre implicarse en los problemas de las y los demás. La puntuación media fue de 28.16%, donde su estrés empático responderá directamente a la situación que estén viviendo y su contexto. En contraposición, puntuación baja fue de 64.78%, se caracterizan porque no se conmueven fácilmente, al ser poco emotivas y emocionalmente distantes, no encuentran grandes dificultades en distinguir sus ne-

cesidades y emociones de las y los demás, y su red social suele ser de menor calidad que la de personas con puntuaciones altas. Finalmente, la puntuación de estrés empático extremadamente bajo fue de 1.40%, el cual se caracteriza por una frialdad emocional excesiva; es decir, grandes dificultades para conmoverse por lo que le sucede a otra persona, en esta puntuación existe una amplia distancia emocional con bastante probabilidad y repercusiones negativas en la red social del individuo.

Debate

Los resultados de las evaluaciones realizadas se interpretaron de acuerdo con la simbología de los percentiles (pc) de López-Pérez, Fernández-Pinto y Abad (2008). En la muestra se observan los siguientes resultados con relación al tipo de empatía cognitiva (tabla 1), para posteriormente presentar los datos que hacen referencia al tipo de empatía afectiva (tabla 2).

Tabla 1
Empatía cognitiva

Promedio	Adopción de perspectivas (pc)	Comprensión emocional (pc)
	34.84507042	60.32394366

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2
Empatía afectiva

Promedio	Estrés empático (pc)	Alegría empática (pc)
	29.30985915	37.64788732

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar, los operadores cuentan, en general, con una adopción de perspectiva y comprensión emocional media, esto significa de acuerdo con López-Pérez, Fernández-Pinto y Abad (2008) que tienen la capacidad intelectual e imaginativa de ponerse a sí mismos en el lugar de la otra persona, aunado a la capacidad de reconocer y comprender los estados emocionales, las intenciones e impresiones del otro. No obstante, lo recomendable es que cuenten con una empatía cognitiva alta, porque esto podría facilitar la comprensión en las necesidades de las usuarias.

Los operadores cuentan, en general, con un estrés empático bajo, lo que significa según López-Pérez, Fernández-Pinto y Abad (2008) que no se conmueven fácilmente, se pueden mostrar poco emotivos y emocionalmente distantes a las emociones negativas de las usuarias; por otro lado, en alegría empática se obtuvo una puntuación media, significando que tienen la capacidad de compartir las emociones positivas del otro.

Conclusiones

El instrumento TECA es necesario en la escala de estrés empático, pues sus resultados arrojan elementos de idoneidad para el desarrollo de las funciones del puesto determinado de cada operador de justicia del CJM, así pues, dependiendo las características del área laboral y del objetivo específico para el que se realice la evaluación, es preferible una puntuación u otra (alta, media o baja); por ejemplo, en el ámbito directivo, donde la implicación emocional con el usuario y personal debe ser neutra o imparcial, una puntuación media será la más adecuada.

Los operadores de justicia cuentan con un nivel de empatía cognitivo medio, si bien puede ser suficiente para atender a usuarias, lo recomendable sería un mayor nivel de empatía porque esto podría facilitar el trabajar con base a las necesidades de las usuarias que acuden al CJM.

Quienes operan en la justicia cuentan con un nivel de empatía afectivo medio-bajo: medio en alegría empática y bajo en estrés empático.

La alegría empática puede ser de utilidad para compartir los estados emocionales positivos de las usuarias; en cambio, contar con un estrés empático bajo, aunado a si la empatía que se siente no es saludable y si la situación les permite escapar, podrían no ayudar.

De acuerdo con los datos aquí vertidos, se propone que la atención a víctimas de delitos es una función crucial dentro del sistema de justicia y los servicios públicos. Las personas servidoras públicas que trabajan en este campo tienen la responsabilidad de brindar apoyo, orientación y protección a las víctimas, al tiempo

que les garantizan el respeto por los derechos humanos. La formación de profesionales es esencial para garantizar una atención justa y empática, capaces de comprender y responder a las emociones, traumas y necesidades de las víctimas. La empatía no sólo implica comprender las experiencias de las víctimas, sino también actuar en consecuencia para garantizar su bienestar y protección.

La atención a víctimas de delitos es una función crítica en la búsqueda de justicia y el respeto de los derechos humanos, para garantizar una atención justa, empática y respetuosa de los derechos de las víctimas es esencial contar con personas debidamente formadas. Este artículo examina los mecanismos de formación utilizados para preparar a profesionales que trabajan en la atención a víctimas de delitos desde la perspectiva de derechos humanos.

Por tanto, se propone lo siguiente:

1. *Fomentar la capacitación en derechos humanos.* La base de la formación en la atención a víctimas de delitos debe ser una sólida comprensión de los derechos humanos. Los profesionales deben ser educados en los principios y tratados internacionales de derechos humanos que rigen la atención a víctimas y garantizan su protección.
2. *La formación en empatía y comunicación.* La empatía es fundamental para la atención a víctimas de delitos. Los profesionales deben recibir formación en habilidades de comunicación empática, escucha activa y comprensión de las emociones de las víctimas. La empatía permite establecer un vínculo de confianza y proporcionar un apoyo efectivo.
3. *Sensibilizar sobre la conciencia sobre las problemáticas.* La formación debe incluir la comprensión del trauma y sus efectos en las víctimas. Los profesionales deben aprender a reconocer las reacciones traumáticas y abordarlas con sensibilidad y cuidado.
4. *Desarrollar un enfoque en la diversidad cultural.* La formación debe considerar la diversidad cultural y las necesidades específicas de las víctimas pertenecientes a diferentes grupos étnicos, culturas y comunidades. La competencia cultural es esencial para una atención inclusiva y sensible.

5. *Simulaciones y prácticas.* Las simulaciones y ejercicios prácticos permiten a los profesionales aplicar sus conocimientos y habilidades en situaciones realistas. Estas prácticas ayudan a fortalecer la preparación para la atención a víctimas de delitos.
6. *Promover las consideraciones éticas.* La formación debe incluir discusiones éticas sobre la confidencialidad, el consentimiento informado y la imparcialidad. Los profesionales deben estar preparados para abordar situaciones éticas complejas de manera adecuada.
7. *Fomentar la evaluación y el reciclaje de habilidades.* La formación en la atención a víctimas de delitos debe ser continua. La evaluación constante y el reciclaje de habilidades y conocimientos son esenciales para mantener a los profesionales actualizados y sensibles a las necesidades cambiantes de las víctimas.
8. *Evitar la revictimización.* La formación debe hacer hincapié en la prevención de la revictimización. Las personas servidoras públicas deben ser conscientes de cómo sus acciones y palabras pueden afectar a las víctimas y evitar cualquier forma de victimización secundaria.
9. *Garantizar la confidencialidad y privacidad.* Un aspecto crítico de la formación es la garantía de la confidencialidad y la privacidad de la información de las víctimas. Las personas servidoras públicas deben comprender la importancia de proteger la información sensible y respetar la confidencialidad de las víctimas.
10. *Realizar la supervisión y evaluación continua.* La formación no debe ser un proceso único, sino continuo. La supervisión y la evaluación de las prácticas son esenciales para asegurar que las personas servidoras públicas continúen brindando una atención de calidad basada en los derechos humanos.

Por último, es responsabilidad de las instituciones la formación de profesionales desde la perspectiva de los derechos humanos, pues debe estar cimentada en una amplia gama de referencias que atiendan tratados internacionales y convenciones de derechos humanos con plena atención de la literatura especializa-

da en atención y buenas; por ende, se cumple con el objetivo de la investigación, donde hay un panorama amplio de los mecanismos desde la perspectiva de derechos humanos con la mirada de los implicados. De acuerdo a los resultados, definitivamente existe material para futuras investigaciones, pues la atención a las víctimas de violencia es un tema importante y necesario que vincula a los derechos humanos como medios de respetar y acompañar a las personas implicadas.

Referencias bibliográficas

- Andrade-Lotero L.A. (2012). Teoría de la carga cognitiva, diseño multimedia y aprendizaje: Un estado del arte. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 5(10): 75-92, julio-diciembre. <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281024896005.pdf>
- Chavira, G. y Celis, A., (2022). Propiedades psicométricas del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) en población mexicana. *Acta de Investigación Psicológica*, 12(1): 62-75. https://www.revista-psicologia.unam.mx/revista_aip/index.php/aip/article/view/409/435
- Fariña, F.; Vázquez, M.J. y Arce, R. (2014). *Comportamiento antisocial y delictivo: Teorías y modelos*. https://www.usc.es/export9/sites/web-institucional/gl/servizos/uforense/descargas/Comportamiento_antisocial_y_delictivo_teorias_y_modelos.pdf
- López-Pérez, B.; Fernández-Pinto, I., Abad, F.J. (2008). *TECA Test de empatía cognitiva y afectiva manual*. TEA ediciones.
- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B., & Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24(2): 284-298. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589012.pdf>
- Valentín, M. y Otero, P. (2011). La empatía en la educación: Estudio de una muestra de alumnos universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14(4): 182. <https://www.medigraphic.com/pdfs/epsicologia/epi-2011/epi114j.pdf>
- Villarruel, A. (2017). Violencia estructural: Una reflexión conceptual. *Vínculos. Sociología, análisis y opinión*, 11: 11-36, julio-diciembre, ISSN 2007-7688.