



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del  
Hospital Referencial de Ferreñafe-2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Vallejos Rodriguez, Pierina Marisol (orcid.org/0000-0002-7665-5041)

**ASESORES:**

Dra. Chávarry Ysla, Patricia del Rocio (orcid.org/0000-0003-0575-3717)

Dr. Santisteban Salazar, Nelson César (orcid.org/0000-0003-0092-5495)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

**CHICLAYO – PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis a Dios por cuidarme día a día, por guiarme y darme fortaleza en este camino de mi vida y así poder continuar con mis metas trazadas; a los integrantes de mi familia en especial a mi querida hija (Ainhoa) y a mis padres (Felipe y Bertha), también a mi esposo, a mis hermanos y demás familiares, por estar conmigo en las buenas y en las malas, brindándome su apoyo incondicional en todo momento y por velar por mi bienestar.

Pierina

## AGRADECIMIENTO

Quisiera expresar mi agradecimiento, a mi hija, a mis padres, a mi esposo y a mis hermanos por su apoyo incondicional y sus palabras de aliento, también extendo mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de seguir con mi formación profesional y a la Doctora Patricia del Roció quien me tuvo mucha paciencia y me ayudo en cada paso de este desarrollo, transmitiéndome día a día su enseñanza.

La Autora

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe-2023", cuyo autor es VALLEJOS RODRIGUEZ PIERINA MARISOL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 31 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHAVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCIO DNI: 16658907 ORCID: 0000-0003-0575-3717	Firmado electrónicamente por: CHAVARRYYP el 05- 08-2023 20:29:30

Código documento Trilce: TRI - 0632280

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VALLEJOS RODRIGUEZ PIERINA MARISOL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
VALLEJOS RODRIGUEZ PIERINA MARISOL DNI: 77339394 ORCID: 0000-0002-7665-5041	Firmado electrónicamente por: PVALLEJOS el 07-11- 2023 09:07:34

Código documento Trilce: INV - 1257765

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	iv
Declaratoria de originalidad del autor/ autores .....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.1.2. Diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	15
3.3.2. Muestra.....	16
3.3.3. Muestreo.....	17
3.3.4. Unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Técnicas:.....	17
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS .....	21
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS .....	44
ANEXOS.....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población .....	16
Tabla 2 Muestra poblacional .....	17
Tabla 3 Datos generales de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe .....	21
Tabla 4 Nivel de empatía de los trabajadores del Hospital de Ferreñafe, 2023 ....	22
Tabla 5 Dimensión adopción de perspectiva de la variable empatía .....	23
Tabla 6 Dimensión comprensión emocional de la variable empatía .....	24
Tabla 7 Dimensión estrés empático de la variable empatía .....	25
Tabla 8 Dimensión alegría empática de la variable empatía .....	26
Tabla 9 Resumen empatía y dimensiones .....	27
Tabla 10 Nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Referencia de Ferrañafe, 2023 .....	28
Tabla 11 Dimensión Productividad laboral de la variable desempeño laboral .....	29
Tabla 12 Dimensión Eficacia de la variable Desempeño laboral.....	30
Tabla 13 Dimensión Eficiencia de la variable Desempeño laboral .....	31
Tabla 14 Resumen del desempeño laboral y dimensiones .....	32
Tabla 15 Cruce de variables: empatía y desempeño laboral.....	33
Tabla 16 Prueba de normalidad.....	34
Tabla 17 entre empatía y desempeño laboral .....	35

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023. En la metodología se utilizó una investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional y transversal; la muestra estuvo representada por 95 trabajadores de salud; se utilizó como instrumento el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva – TECA y un cuestionario de desempeño laboral. Resultados se identificó que el nivel de empatía esta entre medio (35,5%) y bajo (34,4%) y el nivel de desempeño laboral fue bajo (41,9%). Conclusión, existe una relación significativa y positiva entre empatía y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe. De acuerdo a la Prueba de Rhao Spearman, el valor de correlación fue de 0,000, siendo menor a 0,05 ( $P = 0,000 < 0,05$ ) y el valor de correlación según Rho Spearman equivale a 0,489.

**Palabras clave:** Empatía, desempeño laboral, trabajadores de salud



## ABSTRACT

The objective of this investigation was to determine the relationship that exists between the level of empathy and the work performance of the workers of the Referential Hospital of Ferreñafe, 2023. In the methodology, a basic investigation was carried out, a quantitative approach, a non-experimental, descriptive, correlational design. cross; the sample was represented by 95 health workers; The Cognitive and Affective Empathy Test - TECA and a job performance questionnaire were acquired as an instrument. The results identified that the level of empathy is between medium (35.5%) and low (34.4%) and the level of job performance was low (41.9%). Conclusion, there is a significant and positive relationship between empathy and work performance in the workers of the Referential Hospital of Ferreñafe. According to the Rhao Spearman Test, the connection value was 0.000, being less than 0.05 ( $P = 0.000 < 0.05$ ) and the connection value according to Rho Spearman is equivalent to 0.489

**Keywords:** Empathy, job performance, health workers

## I. INTRODUCCIÓN

El contexto actual distanció a las personas, pero unificó entidades y personal, reforzó el trabajo online; usaron la empatía para aprender a relacionarse con los demás (interno y externo). Las evidencias indican que las entidades triunfadoras están más cerca a los ciudadanos, desarrollan una cultura innovadora, empáticas y centrada en el ser humano. (Mercer, 2022). Según UNICEF (2019) la empatía es considerada una habilidad usada en las relaciones, resolución y gestión de problemas en un contexto; es la facultad de comprender sentimientos y emociones de los otros, siendo capaz de experimentarlos y sin juzgar; la empatía es indispensable para promocionar el desarrollo sostenible.

La OMS (2020) indica que más del 50% del personal de salud en el mundo es de enfermería y encargado de los servicios esenciales en los sistemas sanitarios del mundo; siempre están luchando en primera línea; por eso es urgente fortalecer la acción de dicho personal, tienen muchas deficiencias el personal de enfermería, es prioritario invertir en empleo, formación y liderazgo para optimizar la labor del personal de enfermería y lograr mejor calidad de salud.

Toro et al. (2022) citando a Atoui (2018) indica que las enfermedades, en especial las graves, están muy marcadas por el miedo y las emociones; pero el personal de salud o el tratamiento clínico, solo se centra en las dolencias físicas y deja de lado las emociones del paciente. En ese sentido, la empatía, está escondido en el comportamiento en la vida, reactiva las emociones, importante motivador conductual; pero también, en exceso, genera emociones negativas, angustias personales y es una amenaza para la salud.

En EE.UU. se determinó que el 61% de los líderes y gerentes empáticos son más comprometidos y creativos y el 13% son pocos empáticos; el 67% de los gerentes y líderes pocos empáticos es consecuencia del impacto del estrés por sus labores; el 50% de los empáticos indican que su trabajo es inclusivo. (Fundación Universia, 2022). En España, se ejecutó una evaluación de las actividades que realiza los trabajadores en las instituciones para conocer el nivel de desempeño laboral, el 80% están satisfechos con la labor que realizan desde casa, se sienten flexibles, cómodos, acompañados y con seguridad; la relación social ha aumentado en un 10%. Considerando la modalidad de trabajo a distancia, el 65% indican que

desearía seguir trabajando de esa forma (De Miguel, 2021).

En Colombia, el personal de salud, por las exigencias del trabajo, el 66% tienen un alto nivel de agotamiento emocional, pero el mayor nivel está relacionado con las mujeres; el nivel de empatía es medio, pero las mujeres tienen mayor empatía (Ruiz, 2019). Parra & Cámara (2017) indican que en México el nivel de empatía es sobresaliente, siendo las mujeres las más empáticas; influye la edad y el grado de estudio.

MINSA (2020) que, a nivel de salud mental, los problemas de comportamiento y psicológicos ocupan el primer lugar. Existe 295 mil personas tienen dificultades para relacionarse por su conducta, emociones o sentimientos. También el MINSA (2020) evidenció requerimientos desde hace varios años, con la pandemia, se agravó, afloró las debilidades del Estado expresado en denuncias, quejas, huelgas, demora en atenciones, entre otros; la mayoría de la población no tenía servicios de salud y el personal con escasos recursos, tenían que recurrir a la creatividad para salvar vidas a poblaciones pobres, sin recursos, falta de medicamentos, infraestructura, equipos y con contratos sin equidad e ilegales.

Según Flores & Sifuentes (2021) los trabajadores de salud en su relación con los usuarios, ejecutan su labor en precarias condiciones, sobrecarga en sus funciones, carencia de equipos, sin recursos sanitarios, laboran en zonas de alto riesgo, además que son discriminados y excluidos, entre otros; generando un problema emocional, afecta las relaciones con los demás y se opaca la generación de la empatía en diferentes niveles.

Los trabajadores de la salud del Hospital Referencial de Ferreñafe, según Bonilla (2019) tiene un nivel de desempeño bajo (43,3%); las condiciones no son favorables para que la empatía se realice a plenitud, existe conflictos emocionales por el incremento demanda, poco personal especializado, falta logística, mala infraestructura, carencia equipos de protección personal, sobrecarga de funciones, horario doble, alta carga emocional (estrés, cansancio, desmotivación) y afecta el cumplimiento de sus obligaciones e incluso afecta las relaciones internas y con los usuarios o pacientes.

La investigación es importante porque relaciona empatía con desempeño laboral de trabajadores de salud; permite que sientan y piensen como los usuarios, satisfacer requerimientos con una actitud y manejo adecuado de las emociones; se

enfoca en el otro, como persona. A nivel teórico, la empatía en salud es un atributo solo cognitivo, deja de lado el nivel emocional, por eso es necesario, combinar factor clínico y gestión de emociones para mejorar la relación personal de salud - usuarios o médico-paciente. A nivel metodológico, se usaron métodos para relacionar la empatía y el desempeño laboral en el hospital y lograr un mejor servicio para los pacientes, estableciendo confianza, el rol del trabajador de salud sea más relevante y significativo. A nivel social, la introducción de la variable empatía, permite el incremento del desempeño laboral de los trabajadores de salud, logrando una satisfacción personal, mejorando las relaciones entre el personal y con los usuarios, logrando una atención de calidad.

La pregunta general de investigación es ¿Cuál es la relación que existe entre nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del hospital? Las preguntas específicas, son: ¿Cuál es el nivel de empatía en los trabajadores? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en los trabajadores? ¿Existe relación entre empatía y desempeño laboral de los trabajadores? Objetivo general es establecer la relación existe entre el nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores. Objetivos específicos son: identificar el nivel de empatía; identificar el nivel de desempeño laboral y determinar la relación entre nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores.

La hipótesis de investigación: Existe una relación significativa y positiva entre el nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital. La hipótesis nula: No existe una relación significativa y positiva entre el nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores.

## II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones sobre empatía y desempeño laboral del personal de salud son diversas. A nivel internacional, tenemos: López & Montero (2022) en la investigación realizada en Ecuador, el objetivo fue establecer el nivel de empatía de los trabajadores de salud en relación a al trabajo y factor sociodemográfico. La investigación usó un enfoque cuantitativa, transversal y analítica; la muestra fue de 345 personal de salud y usaron la Escala de Empatía de Jefferson. Resultados, relacionando los factores de género, edad y estado civil con empatía se identificó que tiene una relación no significativa ( $p > 0.05$ ) pero la empatía con la variable condición laboral, estadísticamente es significativa ( $p: 0,037$ ). Concluyeron que el nivel de empatía de los trabajadores salud es alto, además se determinó que, a mayor profesional de salud encuestado, se incrementa el nivel de empatía.

Sánchez et al. (2021) en la investigación realizada en España, el objetivo fue hacer una evaluación sobre el rol mediador del compromiso laboral en la inteligencia emocional y el desempeño en salud. Se usó una investigación descriptiva – transversal, se obtuvo una muestra de 1549 personas sanitarias, se usaron tres cuestionarios. Resultados, estadísticamente se determinó que  $p < 0,01$ ) emerge sobre la dedicación ( $a_2b_2 = 0,083$ ; IC = 0,05, 0,1;  $p < 0,01$ ) y la absorción ( $a_3b_3 = 0,047$ ; IC = 0,02, 0,07;  $p < 0,01$ ) como la más decisiva. Concluyeron que el personal de salud que tienen mayor autopercepción de inteligencia emocional tiene un alto compromiso y por ende mayor desempeño laboral.

Ghaedi et al. (2018) en la investigación realizada en Irán, el objetivo principal fue hacer una comparación del nivel de empatía de las enfermeras con los pacientes en Unidad de Cuidados Intensivos, salas de emergencias y psiquiátricos. La muestra fue de 112 enfermeros y aplicaron la Escala de Empatía de Jefferson. Resultados, el puntaje medio de empatía de las enfermeras es mayor al promedio; el puntaje medio más alto de empatía está el área de psiquiatría, UCI y emergencia; existe una significativa diferencia de empatía en las salas estudiadas y tuvieron puntaje similar. Concluyeron que el puntaje sobre la empatía de las enfermeras es mayor al promedio y con puntuación similares en las salas estudiadas.

Chen et al. (2018) en su investigación en Taiwán, el objetivo fue establecer el nivel de cultivo de empatía de profesionales de salud para la educación médica.

Se utilizó en la investigación un cuestionario pre – post, aplicado a 142 participantes; se utilizó la Escala de Jefferson. Resultados, los profesionales de la salud, percibieron que el programa educativo ( $n = 116$ ;  $n = 96$  mujeres) debe mejorar la empatía (90,5%); el puntaje de empatía usando JSE-HP aumentaron después del programa educativo (T1 media 111,05, T2) media 116,19) y fueron sostenibles durante 1,5 años (T3 media 116,04) para todos los participantes ( $F(2297) = 3,74$ ,  $p < 0,025$ ). Concluyeron, el programa NM, como herramienta educativa para la empatía es factible.

Marilaf et al. (2018) en la investigación en Chile, establecieron como objetivo hacer un análisis de la empatía como un mecanismo de prevención de la soledad, evitar el desgaste y promover una vida satisfactoria. Aplicaron una encuesta, usando el Escala de Empatía de Jefferson, 64 personas conformaron la muestra. Resultados, determinaron que existe una relación positiva entre empatía con satisfacción vital ( $P = 0,40$ ;  $p = 0,003$ ), con experiencia de los profesionales ( $P = 0,29$ ;  $p = 0,04$ ); existe una relación inversa entre empatía y desgaste ( $P = -0,38$ ;  $p = 0,01$ ) y con la soledad ( $P = -0,41$ ;  $p = 0,004$ ). Concluyeron, la empatía es un elemento que protege contra la carga de trabajo, agotamiento emocional y físico; promueve el bienestar y salud, incrementa las capacidades sociales que beneficia las relaciones y comunicación con los pacientes.

Delgado (2018) en la investigación realizada en Colombia, el objetivo principal fue realizar un análisis de la empatía en los médicos en las etapas de formación, desarrollo profesional y la relación médico – paciente. Utilizó una investigación mixta (Cuantitativa y cualitativa), los instrumentos que usó fue la Escala de Empatía de Jefferson y una guía de entrevista, la muestra fue de 101 médicos. Resultados, se determinó que existe un alto porcentaje de rango neutro de empatía, el 81% son mujeres que tiene una alta neutralidad y 54% son hombres; de la totalidad de hombres, el 29% tienen una baja empatía y las mujeres solo tuvieron un 11%. Conclusión, existe relación entre el factor sexo y empatía en donde los médicos hombres son menos empáticos que los médicos mujeres que tienen una alta empatía, aunque más alto porcentaje está en el rango neutro de empatía.

Las investigaciones a nivel nacional, tenemos: Lezama (2022) en la investigación realizada en Lima, el objetivo general fue identificar el nivel de

empatía que tienen los trabajadores de una red de salud en contexto de pandemia.

La investigación usó un enfoque cuantitativo, tipo básica, descriptiva, el diseño fue no experimental y transversal; 234 trabajadores constituyeron la muestra, usó el Test TECA. Resultados, determinó que tienen una empatía alta (59%), la empatía media fue del 38% y solo el 2% con una empatía extremadamente alta y el 1% extremadamente baja. Concluyó que el personal de salud de la Red tiene una buena capacidad para comprender y atender a las personas que acuden a los diversos servicios de salud, son empáticos con las necesidades que presenta cada persona que atienden.

Ramírez et al. (2022) estableció como objetivo en la investigación hecha en Tumbes, fue identificar si existe alguna relación entre estrés y desempeño laboral en el área de emergencia del hospital Regional. Usó en La investigación un enfoque cuantitativo, correlacional, descriptiva y transversal, usó un diseño no experimental, 33 personas conformaron la muestra y se ejecutó un cuestionario. Los resultados, determinan que de acuerdo a la Prueba de Spearman, la correlación fue de  $-0.579$ , un valor de  $p= 0.000$  que es menor al valor  $p=0,01$  tabulado. Concluyeron, estadísticamente se encontró una correlación inversa y significativa entre estrés y desempeño laboral en el personal que atiende en emergencia.

Flores & Sifuentes (2021) en la investigación realizada en Lima, el propósito fue establecer el nivel de empatía que tienen los enfermeros en los servicios de hospitalización y emergencia. Se usó una investigación cuantitativa, descriptiva y transversal, 102 personas conforman la muestra y se usó un cuestionario. Resultados, el 26% indicaron que la empatía es baja, el 30,4% señalan que la perspectiva es baja, el 28,4% refieren que el cuidado que realizan con compasión es bajo y el 37,8% manifiestan que el ponerse en lugar del otro es bajo. En conclusión, los enfermeros (as) que atienden en los servicios de hospitalización y emergencia tiene una empatía baja en todas sus dimensiones.

Málaga et al. (2020) en la investigación realizada en Lima, el propósito fue establecer el nivel de empatía y sus factores en los estudiantes universitarios. En la metodología uso una investigación descriptiva transversal, 417 estudiantes de medicina conformaron la muestra; como instrumento se utilizó la Escala de Empatía de Jefferson. Resultados, el nivel de empatía fue media de 118,01, entre el rango de 20 a 140, la desviación estándar fue de 11,61, con un nivel de confianza de 95%

(116,34 a 119,68); se encontró una significativa diferencia de 6/8 en las etapas de la carrera: a menor nivel de empatía de acuerdo al incremento del nivel de estudios. Concluyeron que tienen un alto nivel de empatía en la carrera de medicina; además tiene más empatía las mujeres, ser parte de una religión y una relación inversa según el nivel de estudios.

Huarcaya et al. (2018) en su tesis realizada en Lima, establecieron como objetivo principal, hacer una evaluación del nivel de empatía que tienen los médicos residentes que profesan una religión. En la investigación, usaron la Escala de Empatía de Jefferson y la Escala de Actitud Religiosa. Resultados, el puntaje medio del nivel de empatía fue de 118,74; encontraron diferenciaciones no significativas entre empatía y elección de especialidad ( $p = 0,189$ ) y con el género ( $p = 0,408$ ); existen diferencias significativas entre empatía y la forma en que se trata a los pacientes ( $p = 0,004$ ) y de pertenecer a alguna religión ( $p = 0,003$ ); determinaron que existe una relación directa entre las variables ( $r = 0,249$ ;  $p = 0,006$ ). Concluyeron que los médicos residentes que pertenecen a una religión y tienen una forma profesional para atender a los pacientes, tienen una empatía mayor.

Las investigaciones a nivel local, tenemos: Pajares (2023) en la investigación realizada en Pimentel, Chiclayo; el objetivo fue identificar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de una empresa. Se usó una investigación descriptiva – correlacional, diseño no experimental, 50 personas constituyeron la muestra y se aplicó un cuestionario. Resultados, el 46% se conoce según sus emociones, el 48% mantiene la calma, el 62% su esfuerzo está basado en la perseverancia, el 58% indican que son empáticos y el 64% usan las habilidades sociales para comunicarse; el desempeño laboral es alto con un 52%. Concluyó que existe una relación positiva y directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa de acuerdo al estadístico de Rho = 0,71.

Gálvez (2022) en la investigación realizada en Chiclayo, estableció como objetivo identificar si existe relación entre satisfacción de los clientes y desempeño laboral en un laboratorio de EsSalud. En la metodología una investigación cuantitativa, diseño no experimental, descriptiva y correlacional, la muestra fue de 265 personas usuarias del laboratorio. Resultados, se determinó que el desempeño laboral tiene estadísticamente una significancia de 0,000, por lo tanto, existe una



relación alta y directa con satisfacción de los usuarios. Concluyó que el desempeño laboral que en promedio el desempeño laboral es de 41,1% significando que tiene problemas para relacionarse con sus funciones y usuarios y el nivel promedio de satisfacción de usuarios es de 37%, es decir que se sienten insatisfechos.

Torres (2022) en la investigación realizada en Chiclayo, el objetivo general fue establecer la relación que existe entre gestión del talento humano y desempeño laboral. En la metodología se usó una investigación cuantitativa, descriptiva – correlacional, diseño no experimental, la muestra fue de 25 personas y se aplicó un cuestionario. Resultados se catalogó la gestión del talento humano como bajo (36%) y el desempeño laboral de igual forma, bajo (36%), a nivel del desempeño, las dimensiones de productividad, eficiencia y eficacia laboral oscila entre bajo y medio. Concluyó que de acuerdo al valor estadístico de la Prueba de Rho Spearman, existe una relación significativa y positiva entre las variables con una significancia de 0,001 y correlación de 0,786.

Bonilla (2019) investigación realizada en Chiclayo, el objetivo principal fue establecer la relación que existe entre desempeño laboral y gestión del talento humano en el personal de salud de un hospital de Ferreñafe. Usó una investigación cuantitativa, correlacional, descriptiva, diseño no experimental, la muestra fue de 30 personas y se aplicó una encuesta. Resultados, de acuerdo a la Prueba de Spearman, existió una relación de 0,590 entre variables; el 43,3% indican que el desempeño laboral es bajo y el 53,3% señalan que la gestión de talento humano es regular. Concluyeron, existe una relación significativa entre las variables.

La empatía para Giménez et al. (2020) es un término que se origina en el idioma inglés “empathy” y traducido del alemán “einführung”, significa sentirse dentro de alguien. Peplau, en 1987, afirmó que es la capacidad de asumir los sentimientos y expresiones de otros; la empatía son emociones, desencadenadas por indicadores no verbales, no restringidas. (Reynolds et al., 2018).

La empatía para Titchener (2020) basado en la teoría de Davis (1996) es la capacidad de reconocer y comprender con claridad las emociones y sentimientos de los otros, logrando una respuesta asertiva. Identifica dos clases de empatía: cognitiva, es la comprensión y reconocimiento sin interés sobre una angustiada situación según el deber y afectiva, incluye la empatía cognitiva, considera la comprensión y reconocimiento de una situación al “sentir con” la persona.

Para Toro et al. (2020) la empatía es compleja y multidimensional, incluye aspectos emocionales, conductuales, morales y cognitivos. La empatía clínica es la capacidad para comprender la perspectiva, situación y sentimientos de los pacientes, saber comunicar y verificar ese entendimiento con exactitud, es actuar en función de ese entendimiento de forma útil con los pacientes (acción terapéutica). La empatía es un elemento clave en enfermería y logra un impacto positivo en el procedimiento terapéutico. Considera nociones de empatía y cuidado empático, para brindar una atención de calidad, aun en situaciones de desafíos o retos, como el caso de una pandemia (Stavropoulou et al., 2020).

Atoui et al. (2018) indica que la empatía en enfermería es la capacidad percatarse y comprender los detalles de los pacientes y su enfermedad, ofertando confianza para entender y aceptar las condiciones de la enfermedad. Ghaedi et al. (2018) señala que la empatía es positiva para los pacientes y está relacionado con el comportamiento social, respeto, actitud positiva y razonamiento ético para lograr buenos resultados e historia clínica. A mayor empatía del personal de salud, menor riesgos, como errores de medicación, más satisfacción e incremento de la adherencia al tratamiento; a mayor empatía de los pacientes menor es la ansiedad, menor depresión, mayor autoconcepto y menor hostilidad. La actitud empática es positiva en la atención de calidad, menor estrés y extenuación laboral. En la empatía debe incluir la atención del paciente, diagnóstico y tratamiento.

Para medir la empatía en el personal de salud, existen varios cuestionarios. Uno de ellos es la Escala de Empatía Médica de Jefferson (EEMJ) o The Jefferson Scale of Empathy (JSE) elaborado por Jefferson en 2001 en Estados Unidos; mide las actitudes y orientaciones de educación médica, vinculado a la actitud empática frente a la atención y relación con los pacientes (Hojat et al., 2019).

Según Yang et al. (2018) existe una demanda por la escala por parte de estudiantes de medicina, médicos, administración y diversos profesionales de la salud atienden a pacientes. Esta escala fue modificada en tres adaptaciones: Versión S, administración de estudiantes de medicina; versión HP, administración de estudiantes diversos o de todas las profesiones en salud y, versión HPS, y administración de estudiantes en salud y no son estudiantes de medicina.

La EEMJ, versión HP, mide la empatía del personal de salud que atiende a pacientes, está compuesta de 20 ítems, usa la escala Likert con 7 elementos

(totalmente en desacuerdo = 1 a totalmente de acuerdo = 7), la puntuación más alta es de 140, significa que, a mayor puntaje, mayor es la empatía del profesional de salud con los pacientes (Alcántara, 2019). Hoplock & Lobchuk (2020) señala que los tres factores de la EEMJ son las siguientes:

Toma de perspectiva; son habilidades del personal para percibir el estado físico y emocional de los pacientes o es la capacidad cognitiva para entender lo que siente o piensa los demás; así se distingue y anticipa a las acciones de los demás. Al asumir una perspectiva, también se asume un rol, estado y pensamiento de la otra persona en diferentes situaciones. Este factor es básico cuando la atención y centro son los pacientes, realiza una comunicación entre profesionales, argumenta aspectos clínicos y asertiva toma de decisiones; articula la comunicación y cuidado de salud de pacientes, proveedores y familiares (Su et al., 2020).

El cuidado con compasión; es la atención de la salud a partir de un conjunto de valores y voluntad de apoyar, se manifiesta a través del amor, sabiduría y humanidad, de esta forma contribuye a manejar con eficiencia a las personas que sufren y son vulnerables. El cuidado compasivo es considerado un valor fundamental en enfermería y garantiza integridad en el comportamiento profesional del personal de salud. El cuidado compasivo se aprende con la participación de los colegas, profesionales, en hechos de atención a pacientes, promoviendo el aprendizaje reflexivo y fortaleciendo los valores en la institución (Goldberg, 2020).

Capacidad de estar en el lugar de los pacientes; es el nivel de sensibilidad para comprender y entender las afecciones y sentimientos de las personas que tienen alguna enfermedad; se expresa a través de habilidades y actitudes del personal de salud, es considerado una esencial condición para atender a pacientes, de este valor depende la buena relación con las personas y la recuperación de su enfermedad (Sinclair et al., 2018).

También se ha aplicado el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) diseñado por López et al. (2008), estructurado en dos dimensiones con sus dos elementos: empatía cognitiva, incluye la adopción de perspectivas y comprensión emocional y empatía afectiva, incluye estrés y alegría empáticos. Además de medir la empatía, mide el estrés. Miden las reacciones emocionales vicaria y negativa como resultado de la percepción del sufrimiento de los demás (Lezama, 2022).

Dimensión empatía Cognitiva, es la percepción que se tiene de una persona,

adopta la perspectiva de las demás personas para poder comprender y entender la información o mensajes de forma favorable (Klimecki, 2019). Sus indicadores son: Adopción de perspectiva; es la capacidad de la empatía cognitiva, asume la perspectiva de los otros, se anticipa a los comportamientos y reacciones de los demás. Refuerza de manera positiva el efecto de la percepción de los demás en los servicios de salud a nivel de ayuda, colaboración, solidaridad, condiciones mejores en la sociedad (Lezama, 2022).

Comprensión emocional, identifica las emociones y sus relaciones con las experiencias y emociones propias para darle significado; analiza la relación entre las emociones y los sentimientos encontrados. Se observa más en las relaciones de contexto y sociales donde actúan las personas. Es importante para reconocer los estados afectivos de las personas (Fernández et al., 2018).

Dimensión Afectiva, es la capacidad para diferenciar las emociones ajenas de la propia; contribuye a conocer e identificar las reacciones de los otros, para lo cual era condición necesaria tener “química y compenetración”. Asumir el sentir de los demás en el estado que se encuentre (Klimecki, 2019). Los indicadores son:

Estrés empático, es la capacidad de las personas para asumir como coparticipe en comprender y entender las emociones negativas de los otros, logrando una sintonía emocional con las otras personas, en casos, con alto nivel de estrés emocional. La caracteriza principal es sintonizar y compartir las emociones desfavorables de los demás. Facilita las mejores relaciones sociales o al involucrarse puede afectar (Vital & Gaeta, 2020).

Alegría empática, es la capacidad para compartir de forma positiva las emociones de los demás; las relaciones sociales llegan a tener una alta calidad; consideran que su felicidad está en relación con los demás. Pero, lo contrario, se puede encontrar con personas insensibles con las emociones de los otros.

El desempeño laboral para Chiavenato (2020) son las actitudes y acciones de alta relevancia y son realizadas por el personal, con el fin de lograr los fines y objetivos institucionales; es una fortaleza importante y superior que tienen las organizaciones. García (2018) indica, el desempeño laboral es el producto de las actitudes y actividades que ejecutan los colaboradores de acuerdo a las atribuciones, habilidades y conocimientos, se identifica a través de indicadores de medición que se desarrolla entre el personal y las organizaciones. El nivel de

desempeño del personal está en relación directa con el suministro que hace las organizaciones al personal y el accionar y conducta que éste asume.

García (2018) considera que el desempeño laboral es importante porque determina el nivel de efectividad y eficiencia del personal por el trabajo que realizan y permite lograr los objetivos, metas, alcanzar la misión de la empresa, solucionar problemas y destrabar dificultades que encuentran para después potenciarlos. La evaluación del desempeño es importante porque permite adquirir información para la gerencia y otras áreas de la empresa, con las cuales pueden tomar decisiones, como ascensos, transferencias, despidos, cambios, entre otros, además, adquiere elementos para realizar capacitaciones y desarrollar a la empresa en general.

Klingner & Nabaldian (2012, como se citó en Vargas, 2021) analiza las teorías del desempeño laboral. La teoría de la equidad, es el nivel de percepción que tiene el personal sobre el trato justo o injusto que recibe; fidelizar al personal es la voluntad de hacer su labor más eficiente. La teoría afirma que la equidad es elemento esencial; el sentimiento está relacionado con el pensamiento y se establecen juicios subjetivos. Las teorías de las expectativas, el fin es incrementar el nivel de satisfacción del personal para lograr un alto nivel de desempeño del personal; un factor determinante es el nivel que cree tener el personal al ejecutar una actividad laboral en relación al nivel que se espera que obtenga.

Los factores que impactan en el desempeño laboral son diversos: satisfacción laboral, trabajo colectivo, capacitación, autoestima, entre otros. La satisfacción laboral son sentimientos y emociones que se manifiestan de forma positiva o negativa y de acuerdo a la percepción del personal sobre el trabajo que realiza, expresan. Autoestima, son diversos requerimientos que expresa el personal para lograr un escenario equilibrado o mejorarlo a través de un manejo adecuado de emociones y sentimientos propio y de otros, asumiendo un rol y de esa forma ser reconocido y recompensado. Equipo de trabajo, la labor se realiza de forma colectiva y coordinada para incrementar la productividad y desempeño de la empresa en relación con los clientes a través de la oferta de servicios o productos. Y, capacitación, es un factor que incrementar la competitividad empresarial y es fundamental que se implemente un plan de capacitación para el personal asignado con el fin de incrementar el desempeño. (Pumacajia, 2019).

Wu et al. (2020) considera que existen tres factores que determinan el nivel

de desempeño: productividad, eficacia y eficiencia laboral; el desempeño laboral es la suma de comportamientos vinculados con los objetivos de las entidades, se miden según el aporte individual para lograr los objetivos, funciones, tareas y otros. Kitsios et al. (2021) indica que el desempeño laboral es el conjunto de habilidades laborales que se usa para realizar tareas o funciones encomendadas y el nivel de logro que se obtiene encaminadas a lograr las metas y objetivos de la organización.

Para Pumacajia (2019) y Pedraza et al. (2018) el desempeño laboral considera diimensiones, como productividad, eficiencia y eficacia.

Productividad laboral; Chiavenato (2020) indica que es la relación entre producción general lograda por el proceso de producción de bienes o servicios y el número de recursos usados; es el uso óptimo de los recursos disponibles (trabajo, materiales, capital, energía, entre otros) para la producción de un bien o servicio. La efectividad es la división que surge entre resultado alcanzado y previsto; es un indicador que mide el nivel de logro de los objetivos y metas planificadas. La adaptabilidad es la capacidad del personal frente a los cambios que surgen.

Eficacia laboral, es la consecuencia de los resultados planificados y los objetivos logrados; las actividades laborales facilita la consecución de las metas. Es un indicador que mide el nivel de resultados y objetivos (Pumacajia, 2019). La responsabilidad, impulsa la eficacia, hace cumplir deberes y asumir compromisos laborales; impulsa la energía para operar con eficacia. La capacidad, son actitudes, conocimientos y habilidades para ejecutar tareas y funciones para conseguir objetivos y metas. La actitud está vinculado al esfuerzo y simboliza la motivación; la motivación es el esfuerzo que se requiere para hacer lo que se está haciendo.

Eficiencia laboral; para Pedraza et al. (2018) es el número de recursos usados para producir un servicio o bien. El compromiso, relaciona lo emocional, laboral, trascendental y racional, para alcanzar un beneficio grupal y tener una actitud activa para alcanzar la calidad. Identificación laboral, se refiere a la actitud que tiene el personal en la relación entre el trabajo y la organización empresarial. Satisfacción laboral, es un referente que se incluye en la planificación en el tiempo y la predicción del comportamiento empresarial. Identificación organizacional, es adherirse a la organización y sus objetivos, es la clave para aumentar el rendimiento, ejecutar las metas, tareas y lograr una conducta deseable.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

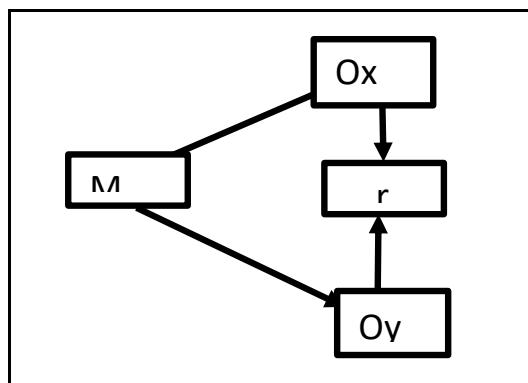
El tipo de investigación utilizado fue “Básica”. Se contrastó teorías existentes, a partir de los resultados obtenidos se llegó a conclusiones para dinamizar el conocimiento científico, siguiendo procesos formales (Hernández & Mendoza, 2018). Está enmarcada dentro del enfoque cuantitativo; como dice Sánchez et al., (2018) facilita el análisis estadísticamente la información obtenida, se hace comparaciones, categorizaciones, descripciones e interpretaciones.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se usó un diseño no experimental, correlacional, transversal y descriptivo. Fue no experimental porque se estudió variables sin realizar cambio alguno, se estudian al natural, tal como son. Fue correlacional – Transversal porque permitió establecer la relación de las variables en un determinado tiempo y espacio. (Hernández & Mendoza, 2018). Para Sánchez et al. (2018) es descriptivo porque se describió y caracterizó los hechos de acuerdo a los objetivos y contexto. En el diagrama siguiente se ilustra el indicado diseño:

#### Figura 1:

*Diseño de investigación*



Dónde:

**M**= Trabajadores de salud.

**Ox**= Empatía.

**Oy**= Desempeño laboral.

**r** = Relación de las variables

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente: Empatía**

Definición conceptual: Está catalogada como una capacidad que tiene como propósito tener una comprensión y reconocimiento, con solvencia, de las emociones y sentimiento de los otros y brindar respuestas armoniosas por parte del observador (Titchener, 2020).

Definición operacional: Esta variable se midió utilizando un cuestionario cuyos resultados permitirán obtener niveles de extremadamente baja, baja, mediana, alta y extremadamente alta.

La escala de medición que se ha usado fue la fue ordinal.

#### **Variable dependiente: Desempeño laboral**

Definición conceptual: Son actitudes y acciones de alta relevancia que realizan los empleados con la finalidad de obtener objetivos en una entidad (Chiavenato, 2020).

Definición operacional: Se recopiló información usando un cuestionario, evaluado a través de la Escala de Likert para obtener niveles de alto, medio y bajo de las dimensiones productividad, eficacia y eficiencia laboral.

La escala de medición que se ha usado en la operacionalización de variables fue ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

La población es la totalidad de elementos de un hecho que se desean investigar, las características son similares, al ser analizadas generan información y datos según los objetivos y variables previstas (Hernández & Mendoza, 2018).

En la investigación actual, la población estuvo constituida por los trabajadores asistenciales y administrativos nombrados del Hospital de Referencial de Ferrañafe, suman un total de 136 personas.



**Tabla 1**

*Población*

<b>Trabajadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Asistencial	93	68
Administrativo	43	32
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>100</b>

#### **Criterios de inclusión**

Se consideró los siguientes criterios:

Trabajadores de salud: asistencial y administrativo del Hospital Referencial Ferreñafe en condición de nombrado.

Trabajadores de salud que voluntariamente deciden ser parte del desarrollo de la investigación y firman el documento de consentimiento informado.

Trabajadores de salud que no tiene impedimento físico ni mental para participar.

#### **Criterios de exclusión**

Trabajadores de salud que labora en el Hospital y que en el momento de aplicar los instrumentos no están presentes ((Licencia, descanso u otro).

Trabajadores de salud cuya condición laboral es de contratado.

#### **3.3.2. Muestra**

Sánchez et al. (2018) señala, la muestra es una parte que se ha selecciona del total de la población y que será utilizado para realizar el estudio, para lo cual se usará técnicas de medición y observación de investigación. Luego de aplicar la fórmula correspondiente, la muestra fue de 95 trabajadores de salud del Hospital (Ver Anexo 4)

**Tabla 2***Muestra poblacional*

<b>Trabajadores</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Asistencial	65	68
Administrativo	30	32
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100</b>

### **3.3.3. Muestreo**

Para seleccionar la muestra se realizó usando un muestreo no probabilístico por conveniencia, de esta forma se seleccionó al personal de salud en sus diferentes grupos con igual criterio de participación y permitió usar instrumentos a una población por edades y sexo que tienen diferentes características.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Trabajadores del Hospital de Referencial de Ferrañafe, conformado por personal administrativo y asistencial nombrado.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. Técnicas:**

La técnica que se usó fue la encuesta, con la cual se realizó una recopilación y registro de datos. Según Hernández & Mendoza (2018) la aplicación de una encuesta va permitir encontrar respuestas a diversos problemas que establece la investigación a nivel descriptivo, luego de recoger de forma sistemática la información sobre la base de un diseño previo.

#### **Instrumento:**

Se utilizó el TECA (Test de Empatía Cognitiva y Afectiva), elaborado por López et al. (2008) adaptado y validado por Ponce (2017). El test valoró de manera general la empatía y se organiza en dos elementos: cognitivos, con los indicadores comprensión emocional y adopción de perspectivas y afectivo, con los indicadores alegría empática y estrés empático.

El TECA se aplica de forma individual o colectivo, a personas adultas, incluye a estudiantes de nivel básico. La calificación del test es el resultado de la suma del puntaje de cada ítem de los componentes: comprensión emocional, adopción de

perspectiva, alegría empática y estrés empático, tienen 8 ítems cada uno y comprensión emocional tiene 9 ítems; en total suman 33 ítems que representa el puntaje total. Las alternativas de respuestas se desarrollan sobre la Escala de Likert que van desde totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (5).

La escala de TECA a través del puntaje se pueda acercar a los perfiles deseables. Un puntaje “extremadamente alto” oscila entre 84 a 99 puntos, se considera “alta” si el puntaje esta entre 70 a 83, se considera que es “media” cuando el puntaje es entre 31 a 69; entre 7 a 30 puntos es considerada “baja” y entre 1 a 21 es considerada “Extremadamente baja” (Ver ficha técnica en Anexo 5).

El cuestionario sobre desempeño laboral, tiene 16 ítems, organizados en tres componentes: productividad laboral (1 a 5 ítems) eficacia laboral (6 a 12 ítems) y eficiencia laboral (13 a 16 ítems). Están organizadas en la Escala de Likert y en las siguientes categorías: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) y Siempre (5). El nivel de desempeño laboral se expresa en Alto (67% a 100%), regular (33% a 66%) y bajo (1% a 33%) (Ver Ficha técnica en Anexo 5).

### **Validez y confiabilidad de los instrumentos**

El nivel de confiabilidad del TECA, fue adoptado y realizado por Díaz (2014) y utilizó el Coeficiente de Consistencia Interna Alfa de Cronbach para realizar el cálculo y obtuvo un puntaje equivalente a 0,86; afirmando que, a nivel interno, sus componentes e ítems tiene una buena consistencia: si se eliminara uno de los ítems, no afectaría su aplicabilidad porque tendría un buen nivel de tolerancia de acuerdo al coeficiente del alfa de Cronbach.

La confiabilidad del cuestionario desempeño laboral, fue adoptador Torres (2022) utilizó el Coeficiente de Consistencia Interna Alfa de Cronbach para realizar el cálculo y obtuvo un puntaje equivalente a 0,945, siendo un valor excelente y esta apta y validada para aplicar; afirmando que, a nivel interno, sus componentes e ítems tiene una buena consistencia: si se eliminara uno de los ítems, no afectaría su aplicabilidad porque tendría un buen nivel de tolerancia de acuerdo al coeficiente del alfa de Cronbach (Ver Anexo 6).

### **3.5. Procedimientos**

A nivel externo: recopilación información:

Se solicitó autorización al Director del Hospital para ejecutar y aplicar los instrumentos, así como brindar las facilidades para dicha investigación. Para aplicar los instrumentos, se coordinó con los trabajadores de salud del hospital, quienes firmaran el consentimiento informado y voluntariamente para participar; se informó sobre el propósito de la investigación, explicó los cuestionarios; se responderá de forma anónima y la información que se obtengan serán solamente usados para el propósito de esta investigación. Se guiará y aclarará las preguntas que presenten los participantes durante la ejecución de los cuestionarios. Al finalizar los cuestionarios se agradecerá a los trabajadores participantes.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los datos e información que se han obtenido de la realización de los cuestionarios serán sistematizados de forma estadística usando tablas y/o figuras con sus interpretaciones respectivas.

Se utilizó el método descriptivo; según Devore (2018) este método se basa en la metodología deductiva, consiste en iniciar desde lo general para ir desagregándose hasta lo particular, se incluye indicadores y dimensiones expresados en tablas con porcentajes y frecuencias. También se usará el método inferencial, de acuerdo a Sucasaire (2021) se sustenta en la metodología inductiva, consiste en iniciar desde lo particular para ir hacia lo general. Es así como se desarrollará la investigación para llegar a conclusiones y propuestas si los hubiera. Los datos recopilados serán analizados estadísticamente, usando el Software SPSS, versión 26 y Microsoft Excel, versión 2021. Para establecer la relación de las variables se utilizó la Prueba de Correlación Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

La aplicación de los principios éticos se hace desde el diseño, recolección de información y documento final (Vásquez, 2020). Como indica Álvarez (2018) los principios éticos dependen de la actitud que tiene los investigadores con los participantes de la investigación.

Se ha considerado la Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV, el 23/05/2017 (Universidad César Vallejo, 2017) sobre lineamientos para la elaborar investigaciones. En el desarrollo de la investigación se respetó el

derecho del autor y el uso de las Normas APA.

El uso de los principios éticos se basa en el Informe Belmont (1978, como se citó en Santi (2016) que considera solo 3 principios éticos y en la ampliación de los mismos descritos en los Principios Éticos de Beauchamp & Childress (1979) que incluye uno más y presentan cuatro principios éticos.

Principio autonomía, es el derecho de las personas para tomar decisiones propias, sin coacción, con el deber para respetar la autonomía de los demás. Se brindó información sobre la investigación que faciliten elegir su participación.

Principio de beneficencia, es el derecho de las personas de vivir según su forma de pensar, sentir, concebir y entender la vida, felicidad o perfección y con el deber de cuidar el bienestar de los demás. Los participantes deben conocer los beneficios de las investigaciones y garantizar participar voluntariamente.

Principio de no maleficencia, es el derecho de las personas para no discriminar por edad, sexo, religión, salud u otro y tienen el deber de no hacer daño a los otros. Los participantes conocen los riesgos o impactos negativos que tiene la investigación; se garantiza la salud mental, física o emocional de los participantes.

Principio de justicia, es el derecho de las personas para no ser discriminados por asuntos políticos, económicos, ideológicos, culturales u otro y tienen el deber de respetar la diversidad. Los participantes tendrán un trato amable, igualitario y equitativo, no habrá preferencias y evitar cualquier tipo de discriminación.

#### IV. RESULTADOS

##### Datos generales

**Tabla 3**

*Datos generales de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>		
Hombre	31	33.3
Mujer	62	66.7
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>
<b>Rango de edad</b>		
18 a 29	26	28.0
30 a 39	33	35.5
40 a 49	28	30.1
50 a 59	6	6.5
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* En la Tabla 3, se constata que, del total de los trabajadores encuestados, el 66,7% son mujeres y el 33,3% son hombres. Estos datos muestran que la labora que ejecutan en el hospital, en su mayoría, lo realizan las mujeres. La edad de los trabajadores el 35,5% señalan que las edades oscilan entre 30 a 39 años, el 30,1% se encuentra entre 40 a 49 años, el 28% entre 18 a 29 años y el 6,5% están en 50 a 59 años. Estos datos muestran que los trabajadores en el hospital son personas que son en su mayoría adultos.

**Objetivo específico: Identificar el nivel de empatía que tienen los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023**

**Tabla 4**

*Nivel de empatía de los trabajadores del Hospital de Ferreñafe, 2023*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	28	30.1
Medio	33	35.5
Bajo	32	34.4
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

*Nota:* En la tabla 4 se constata que, del total de los trabajadores encuestados el 35,5% refiere que la empatía en general está en nivel medio y el 34,4% señala que es bajo y el 30,1% refiere que es alto. Estos datos nos muestran que la empatía de los trabajadores de salud en el Hospital Referencia de Ferreñafe está entre los niveles bajo y medio

**Tabla 5***Dimensión adopción de perspectiva de la variable empatía*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	26	28.0
Medio	35	37.6
Bajo	32	34.4
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* En la tabla 5, se observa que, del total de los trabajadores encuestados, el 37,6% señala que la adopción de perspectiva sobre empatía es “Medio”, en un segundo plano, el 34,4% refieren que es “Bajo” y solo el 28% indica que es “Alto”. Estos datos nos muestran que la adopción de perspectiva, como la capacidad de comprender los sentimientos de los demás, el nivel de comunicación verbal y corporal, estar de buen humor, valorar las emociones de los usuarios, tener una actitud emocional positiva y meditar, tienen limitaciones por encontrarse entre los niveles de medio y bajo.



**Tabla 6***Dimensión comprensión emocional de la variable empatía*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	16	17.2
Medio	40	43.0
Bajo	37	39.8
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* En la tabla 6, se constata que, del total de los trabajadores encuestados, el 43,0% señalan que la comprensión emocional está en el nivel “Medio”, el 39,8% indican que es “Bajo” y el 17,2% manifiestan que es “Alto”. Estos datos nos muestran que el manejo de las emociones en el tratamiento de los usuarios, prestar atención e interés a las emociones de los otros, ser eficiente en el cuidado, mayor calidad del vínculo emocional en el tratamiento, tener interés en el usuario, valorar las emociones y aportar para un equilibrio emocional, están entre los niveles de “Medio” y “Bajo”, indicando la necesidad de mejorar.

**Tabla 7***Dimensión estrés empático de la variable empatía*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	28	30.1
Medio	34	36.6
Bajo	31	33.3
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* En la tabla 7, se constata que, del total de los trabajadores encuestados, el 36,6% indican que el estrés empático es “Medio” el 33,3% indican que es “Bajo” y el 30,1% es “Alto”. Estos datos muestran que los trabajadores en el Hospital Referencial de Ferreñafe están afectados por la tristeza, las noticias de los medios de comunicación, tienden a llorar y relacionan sus desgracias propias con otros, este estado se encuentra entre el nivel “Medio” y “Bajo”, aunque la tendencia a “Alto” lo expresa un 30,1%.

**Tabla 8***Dimensión alegría empática de la variable empatía*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	27	29.0
Medio	30	32.3
Bajo	36	38.7
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* En la Tabla 8, se constata que, del total de los trabajadores de salud encuestados, el 38,7% señalan que la alegría empática es “Baja”, el 32, 3% indican que es “Media” y el 29,0% refieren que es “Alta”. Estos datos nos muestran que los trabajadores del Hospital tienen la diversión, entusiasmo por los demás, ilusionarse con nuevo personal o usuarios, estar alegre por los demás, dar importancia a los usuarios o sonreír niveles que oscilan entre “Medio” y “Bajo”, siendo una tendencia a tener trabajadores un poco insensibles con las emociones de los usuarios.

**Tabla 9***Resumen empatía y dimensiones*

Nivel	Empatía	Dimensiones			
		Adopción perspectiva	Comprensión emocional	Estrés empático	Alegría empática
Alto	30.1	28.0	17.2	30.1	29.0
Medio	35.5	37.6	43.0	36.6	32.3
Bajo	34.4	34.4	39.8	33.3	38.7
<b>Total</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* En la Tabla 9, se constata que el nivel de empatía de los trabajadores del Hospital Referencia de Ferreñafe oscila entre “Medio” (35,5% y “Bajo” (34,4%), considerando que es un dato preocupante que debe mejorar para lograr calidad atención a los usuarios. Entre las dimensiones que tienen mayor preocupación es la Alegría Empática, cuyo nivel es “Bajo” (38,7%), en contraste con el Estrés Empático” que tiene un nivel “Alto” (30,1%); en cuanto a la comprensión emocional, oscila entre “Medio” (43,0%) y “Bajo” (39,8%), igual es con la dimensión Adopción Perspectiva que tienen una tendencia para abajo

**Objetivo específico: Identificar el nivel de desempeño laboral que tienen los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023.**

**Tabla 10**

*Nivel de desempeño de los trabajadores del Hospital Referencia de Ferrañafe, 2023*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	27	29.0
Medio	27	29.0
Bajo	39	41.9
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* En la Tabla 10, se constata que, los trabajadores encuestados, el 41,9% indican que el desempeño laboral en el Hospital Referencia de Ferreñafe es “Bajo” y el 29% corresponden respectivamente a “Medio” y “Alto”. Esto datos muestra un dato preocupante porque los trabajadores nombrados, percibe que el nivel de desempeño es bajo y con ello se evidencia varios factores que se incumplen como parte del proceso de atención, diagnóstico, tratamiento, entre otros.

**Tabla 11***Dimensión Productividad laboral de la variable desempeño laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	22	23.7
Medio	39	41.9
Bajo	32	34.4
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* En la Tabla 11, se constata que, los trabajadores del Hospital encuestados, el 41,9% señalan que la productividad laboral es “Media”, el 34,4% indican que es “Bajo” y el 23,7% manifiestan que es “Alto”. Estos datos nos muestran que la productividad de los trabajadores del Hospital está en el rango de “Medio” y “Alto” y por lo tanto tienen dificultades en dos aspectos: no logran cumplir con las metas y objetivos planificados en el Hospital y no se adecuan fácilmente a los nuevos cambios que se van incorporando. Esto afecta la forma de atender a los usuarios en todos los aspectos que desean conseguir en un diagnóstico, tratamiento, medicamentos u otro.

**Tabla 12***Dimensión Eficacia de la variable Desempeño laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	26	28.0
Medio	29	31.2
Bajo	38	40.9
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* En la Tabla 12, se constata que, del total de los trabajadores encuestados, el 40% indican que la eficacia del desempeño laboral es “Bajo”, el 31,2% refieren que es “Medio” y el 28,0% afirman que es “Alto”. Estos datos nos muestran que la eficacia de los trabajadores del Hospital es baja, significando que no se logra articular entre lo planificado y los resultados que obtienen y por ende se evidencia que la responsabilidad es baja porque no impulsa el cumplimiento de los deberes, la capacidad de los trabajadores no está a la altura para ejecutar las tareas y conseguir las metas y objetivos, además que no están motivados.

**Tabla 13***Dimensión Eficiencia de la variable Desempeño laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Alto	23	24.7
Medio	17	18.3
Bajo	53	57.0
<b>Total</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* En la Tabla 13, se constata que, del total de los trabajadores de salud, el 57% indican que la eficiencia es “Baja”, el 24,7% señalan que es “Alta” y el 18,3% manifiestan que es “Medio”. Estos datos muestran que, siendo la eficiencia baja; significa que el uso de los recursos, infraestructura y otros no facilitan brindar un servicio de salud de calidad y no se puede hacer mejor el trabajo; el nivel de compromiso se evidencia que es bajo, los trabajadores no están identificados con el Hospital y no se adhieren a la institución, por lo tanto, no hay un nivel adecuado de satisfacción laboral. Por lo tanto, es una dimensión que se debe trabajar más para mejorar



**Tabla 14***Resumen del desempeño laboral y dimensiones*

<b>Nivel</b>	<b>Desempeño laboral</b>	<b>Dimensiones</b>		
		<b>Productividad laboral</b>	<b>Eficiencia laboral</b>	<b>Eficacia laboral</b>
Alto	29.0	23.7	28.0	24.7
Medio	29.0	41.9	31.2	18.3
Bajo	41.9	34.4	40.9	57.0
<b>Total</b>	100.0	100.0	100.0	100.0

*Nota.* En la Tabla 14, se constata que el desempeño laboral es “Bajo” (41,9%) y es sustentando las dimensiones Eficiencia y Eficacia laboral que son bajas (40,9% y 57%, respectivamente), aunque la productividad laboral oscila entre “Medio” (41,9%) y “Bajo” (34,4%). Estos datos nos permiten afirmar que los trabajadores del Hospital tienen un desempeño laboral bajo.

**Objetivo general: Establecer la relación existe entre el nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe – Lambayeque 2023**

**Tabla 15**

*Cruce de variables: empatía y desempeño laboral*

Variable	Nivel	Criterio	Variable Desempeño laboral			Total
			Alto	Medio	Bajo	
Empatía	Alto	Recuento	21	2	5	28
		% del total	22,6%	2,2%	5,4%	30,1%
	Medio	Recuento	3	15	15	33
		% del total	3,2%	16,1%	16,1%	35,5%
	Bajo	Recuento	3	10	19	32
		% del total	3,2%	10,8%	20,4%	34,4%
<b>Total</b>		<b>Recuento</b>	<b>27</b>	<b>27</b>	<b>39</b>	<b>93</b>
		<b>% del total</b>	<b>29,0%</b>	<b>29,0%</b>	<b>41,9%</b>	<b>100,0%</b>

Nota. En la Tabla 15, se constata que cuando la empatía es “Alto” (22,6%), también el desempeño laboral es “Alto”, de forma similar, si la empatía es “Baja” (34,4%) el desempeño laboral también baja. Estos datos nos indican que las variables empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital se corresponde, están alineadas y adecuadas. Por lo tanto, esta tabla de cruce de variables nos permite afirmar que, entre empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital, hay una relación significativa.

**Análisis deductivo: prueba de hipótesis**

**a) Prueba de normalidad**

Se realizó la prueba de normalidad para determinar cuál es la prueba de correlación se va utilizar para comprobar las hipótesis y conocer si la distribución es considerada normal o anormal. Para desarrollar esta acción, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov considerando que analiza forma de normalidad que las preguntas del cuestionario son mayores a 50, en esta investigación, los

cuestionarios son de 93 preguntas.

La prueba de normalidad, tiene dos opciones: la significancia o el valor de  $P > 0,05$ , considerando que los datos se consiguen de una distribución normal, entonces, se debe usar la Prueba de Pearson; pero cuando la significancia o valor de  $P < 0,05$ , los datos se han conseguido por distribución asimétrica o anormal, se utilizara la Prueba de Rho Spearman.

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad*

Variables / Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Empatía	,226	93	,000
D1V1: Adopción perspectiva	,226	93	,000
D2V1: Comprensión emocional	,255	93	,000
D3V1: Estrés empático	,220	93	,000
D4V1: Alegría empática	,251	93	,000
V2: Desempeño laboral	,270	93	,000
D1V2: Productividad laboral	,224	93	,000
D2V2: Eficacia laboral	,263	93	,000
D3V2: Eficiencia laboral	,357	93	,000

*Nota.* En la Tabla 16, se constata que las variables y dimensiones tienen un nivel de significancia (Sig) de  $p=0.000 < 0,05$ , el valor es inferior de 0,05; por lo tanto, se debe utilizar la Prueba de Rho Spearman para contrastar la hipótesis, porque la distribución es asimétricos o anormales.

### **b) Contrastación de hipótesis**

El propósito es identificar si existe relación entre empatía y desempeño laboral, considerando que el nivel de significancia es de 0,05 (5%), teniendo en cuenta esta valoración, se acepta o rechaza la hipótesis. Se ha considerado dos opciones:

No existe relación, cuando el valor  $P > 0,05$  ( $P$  es inferior que 0,05) y Rho de

Spearman inferior a 0,05.

Sí hay relación, cuando el valor de  $P < 0,05$  ( $P$  es inferior a 0,05) y Rho de Spearman es superior a 0,05.

### Prueba de hipótesis general

H1: Existe una relación significativa y positiva entre el nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023.

H0: No existe una relación significativa y positiva entre el nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023.

**Tabla 17**

*Correlación entre empatía y desempeño laboral*

		Empatía	Desempeño laboral
Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,489**
	Sig. (bilateral)		,000
Rho de Spearman	N	93	93
Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,489**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	93	93

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

*Nota:* Se constata en la Tabla 17 que la correlación entre empatía y desempeño laboral tiene un valor de significancia de 0,000, cuyo valor es menor a 0,05 ( $P = 0,000 < 0,05$ ). Estos datos muestran que estadísticamente existe una relación significativa, por lo cual se afirma la hipótesis alterna (H1) y se deniega la hipótesis nula (H0). Por lo tanto, existe una relación significativa y positiva entre el nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital. El valor de correlación de Rho Spearman es de 0,489, significando que existe una relación positiva entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

En la investigación se usó dos instrumentos para realizar la recopilación de información: Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) y un cuestionario de desempeño laboral, con cuyos datos se logró el objetivo de establecer la relación existe entre el nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe – Lambayeque 2023.

Con relación al objetivo general por el cruce de variables se identificó que las variables están alineadas, se corresponden y son adecuadas; por lo cual a mayor empatía más alto es el nivel de desempeño o a la inversa, a menor empatía, menor es el desempeño laboral. Se determinó que la correlación entre empatía y desempeño laboral tiene un valor de significancia de 0,000, cuyo valor es menor a 0,05 ( $P = 0,000 < 0,05$ ). Entonces hay una relación estadísticamente significativa. Por lo tanto, existe una relación significativa y positiva entre el nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023. El valor de correlación de Rho Spearman es de 0,489, significando que existe una relación positiva entre las variables.

Estos resultados tienen relación con la investigación de López & Montero (2022) sobre el nivel de empatía de los trabajadores de salud en relación a al trabajo y factor sociodemográfico, determinaron que la empatía y condiciones laborales del personal de salud existe una relación significativa( $P:0,0037$ ); además la empatía del personal de salud es alta; pero entre empatía y factores sociodemográficos, no tiene relación significativa. También tiene relación con la investigación de Delgado (2018) sobre el análisis de la empatía en los médicos en las etapas de formación, desarrollo profesional y la relación médico – paciente, determinaron que ante una alta empatía existe un mejor servicio de atención; aunque explican un detalle que la empatía de los médicos es una alusión subjetiva y una relación para ayudar y es una empatía cognitiva, no experimentan asumir la posición de los usuarios por el temor de perder autoridad.

La relación significativa entre empatía y desempeño laboral se sustentan en los aportes de Titchener (2020) define la empatía como la capacidad de reconocer y comprender con claridad las emociones y sentimientos de los otros, logrando una respuesta asertiva. En su investigación logró identificar dos clases de empatía:

empatía cognitiva, es la comprensión y reconocimiento sin interés sobre una angustiada situación apoyada en el sentido del deber y la empatía afectiva, además de incluir los aspectos de la empatía cognitiva, considera la comprensión y reconocimiento de una situación al “sentir con” la persona. Por lo tanto, los trabajadores del Hospital de Ferreñafe deben asumir una empatía que permita ser sensibles con los usuarios en el proceso de atención, diagnóstico, tratamiento, explicación de la medicación, información y otros.

En ese mismo sentido, esta relación significativa entre empatía y desempeño laboral, se sustenta en el aporte de Chiavenato (2020) indica que el desempeño laboral son las actitudes y acciones de alta relevancia, realizadas por el personal, con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales; es una fortaleza importante y superior que tienen las organizaciones. García (2018) indica que el desempeño laboral es el resultado de las actitudes y acciones que realizan las personas de acuerdo a las atribuciones, habilidades y conocimientos, se identifica a través de indicadores de medición que se desarrolla entre el personal y las organizaciones. El nivel de desempeño del personal está en relación directa con el suministro que hace las organizaciones al personal y el accionar y conducta que éste asume.

Estos argumentos permiten afirmar que el nivel de empatía no solo tiene que ser cognitiva, sino también afectiva; permite tener una relación con el desempeño laboral para mejorar las relaciones con los usuarios desde el momento que acude a los servicios de salud y salen satisfechos con la atención y los resultados de sus expectativas. Esta relación entre empatía y desempeño laboral se refleja en la percepción que tienen los pacientes sobre el personal de salud. La empatía como un elemento inherente en el quehacer del personal de salud permite humanizar la atención en salud, es reconocer que los usuarios son seres humanos con derechos y requieren de un reconocimiento y visibilidad a través de la comprensión de sus emociones, necesidades y satisfacción de sus expectativas en salud. La empatía no solo incrementa el desempeño laboral, sino que es crucial en la relación del personal de salud y paciente.

Con relación al nivel de empatía de los trabajadores del Hospital Referencia de Ferreñafe oscila entre “Medio” (35,5% y “Bajo” (34,4%), considerando que es un dato preocupante que debe mejorar para lograr calidad atención a los usuarios. Entre las dimensiones que tienen mayor preocupación es la Alegría Empática, cuyo

nivel es “Bajo” (38,7%), en contraste con el Estrés Empático” que tiene un nivel “Alto” (30,1%); en cuanto a la comprensión emocional, oscila entre “Medio” (43,0%) y “Bajo” (39,8%), igual es con la dimensión Adopción Perspectiva que tienen una tendencia para abajo

Estos resultados adquieren una connotación preocupante porque las investigaciones, como de Lezama (2022) que identificó el nivel de empatía que tienen los trabajadores de una red de salud en contexto de pandemia, determinó lo contrario, el personal de salud de una Red, tienen una empatía alta (59%), aunque tienen relación al identificar que existe una empatía de nivel medio (38%), aun así, el nivel de empatía que tiene el personal con los usuarios es alta. De forma similar con las dimensiones de empatía, no coincide con los resultados obtenidos; Lezama (2022) identificó que el nivel de adopción de perspectiva es medio (55%) y alta (39%); la dimensión comprensión emocional es alta (63%) y el estrés empático es medio (59%). Al no coincidir, los resultados de Lezama (2022) determina que el personal de salud de la Red tiene una buena capacidad para comprender y atender a los usuarios externos que van a los servicios de salud, siendo empáticos frente a los requerimientos de cada usuario.

Estos resultados si tienen relación con los aportes de Flores & Sifuentes (2021) sobre el nivel de empatía que tienen los enfermeros en los servicios de hospitalización y emergencia, identificaron que el personal de enfermería de los servicios de hospitalización y emergencia tienen una empatía baja (26%) y sus dimensiones son bajas: adopción de perspectiva (30,4%), comprensión emocional (28,4%) y alegría empática (37,8%). Establece una justificación porque es baja la empatía y le atribuye a la sobre carga de trabajo que tuvieron por COVID-19 que les genero una demanda y saturación, por lo cual fueron afectados a nivel psicológico y afecto a las personas enfermas.

Estos aportes tienen relación con la argumentación teórica que hace Toro, et al. (2020) y Stavropoulou et al. (2020) al afirmar que la empatía es complejo y multidimensional, incluye elementos emocionales, conductuales, morales y cognitivos. Desde el punto de vista clínico, determinan que existe una empatía clínica y la definen como la capacidad para comprender la perspectiva, situación y sentimientos de los pacientes, saber comunicar y verificar ese entendimiento con exactitud, por lo tanto, actuar en función de ese entendimiento de forma útil con los

pacientes (acción terapéutica). La empatía es un elemento del accionar de la enfermería y logra un impacto positivo en el procedimiento terapéutico. Considera nociones de empatía y cuidado empático, para brindar una atención de calidad, aun en situaciones de desafíos o retos, como el caso de una pandemia.

Al analizar el nivel de empatía de los trabajadores del Hospital de Ferreñafe que tienen una tendencia de media a baja, se deduce que la capacidad de los trabajadores para comprender la situación, sentimiento y perspectiva de los pacientes no logra equilibrar la relación personal de salud – pacientes y por lo tanto, los pacientes serían los afectados directos, en la medida que recurren a un servicio de salud en donde esperan ser atendidos, cubrir sus expectativas y lograr un nivel de satisfacción frente a sus requerimientos. Esto nos muestra que los trabajadores no logran tener un nivel de relación afectiva ni cognitiva con los pacientes, en tanto que no aceptamos su condición y no se ponen en el lugar del otro. La atención de salud se afecta no logran centrarse en los deseos y sentimientos de los demás y se centran en sus propias preocupaciones, emociones y necesidades, por eso hace difícil la relación con los pacientes en la atención y tratamiento.

El nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe es “Bajo” (41,9%), medio y alto (29%, respectivamente). Las dimensiones Eficiencia y Eficacia laboral que son bajas (40,9% y 57%, respectivamente), aunque la productividad laboral oscila entre “Medio” (41,9%) y “Bajo” (34,4%). Estos datos nos permiten afirmar que el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencia de Ferreñafe es bajo.

Estos resultados coinciden con la investigación de Gálvez (2022) sobre la identificación de la relación entre satisfacción de los clientes y desempeño laboral en un laboratorio de EsSalud, identificó que el desempeño laboral en el Centro de Atención Primaria, es medio (41,1%), alto (31,7%) y bajo (27,2%); estos datos muestran que el personal tiene problemas para relacionarse con sus funciones y usuarios y el nivel promedio de satisfacción de usuarios es de 37%, es decir que se sienten insatisfechos. En consecuencia, el personal del Centro de Atención Primaria no se siente comprometidos con los servicios de salud que brindan, así como no se identifican con el centro de salud ni con sus objetivos que persiguen, no están motivados, no asumen responsabilidad con sus funciones; eso se refleja en el nivel de rendimiento laboral y genera una percepción negativa por parte de



los usuarios.

También tiene coincidencia con la investigación de Torres (2022) sobre la relación que existe entre gestión del talento humano y desempeño laboral en una cooperativa, determinó que el desempeño labor es bajo (36%). Las dimensiones como productividad laboral son bajo (36%), eficacia es bajo (40%) y eficiencia es medio (40%), afirmando que el personal no ha logrado un nivel de fidelización con la institución y sus tareas y deberes no están comprometidos y relacionados con los objetivos organizacionales.

Estos resultados sobre desempeño laboral se sustentan en los planteamientos de Chiavenato (2020) afirma que el desempeño laboral son actitudes y acciones de alta relevancia y realizadas por el personal, con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales; es una fortaleza importante y superior que tienen las organizaciones. Para García (2018) el desempeño laboral es el resultado de las actitudes y acciones que realizan las personas de acuerdo a las atribuciones, habilidades y conocimientos, se identifica a través de indicadores de medición que se desarrolla entre el personal y las organizaciones. El nivel de desempeño del personal está en relación directa con el suministro que proporcional las organizaciones al personal y el accionar y conducta que éste asume.

García (2018) considera que el desempeño laboral es importante porque se busca determinar el nivel de efectividad y eficiencia del personal por el trabajo que realizan en una empresa y dicha ejecución de trabajo permite lograr los objetivos, metas, alcanzar la misión de la empresa, solucionar problemas y destrabar dificultades que encuentran para después potenciarlos. La evaluación del desempeño es importante porque permite adquirir información para la gerencia y otras áreas de la empresa, con las cuales pueden tomar decisiones, como ascensos, transferencias, despidos, cambios, entre otros, además, adquiere elementos para realizar capacitaciones y desarrollar a la empresa en general.

De los resultados sobre desempeño laboral se puede analizar que los datos muestran un contexto preocupante porque el personal de salud nombrado, percibe que el nivel de desempeño es bajo y con ello se evidencia varios factores que se incumplen como parte del proceso de atención, diagnóstico, tratamiento, entre otros. Tienen dificultades en dos aspectos: no logran cumplir con los objetivos y metas previstas en el Hospital y no se adecuan fácilmente a los nuevos cambios

que se van incorporando; esto afecta la forma de atender a los usuarios en todos los aspectos que desean conseguir en un diagnóstico, tratamiento, medicamentos u otro. No logran articular entre lo planificado y los resultados que obtienen y por ende se evidencia que la responsabilidad es baja porque no impulsa el cumplimiento de los deberes, la capacidad de los trabajadores no está a la altura para ejecutar las tareas y conseguir las metas y objetivos, además que no están motivados.

Además, que el uso de los recursos, infraestructura y otros no facilitan brinda un servicio de salud de calidad y no se puede hacer mejor el trabajo; el nivel de compromiso se evidencia que es bajo, los trabajadores no están identificados con el Hospital y no se adhieren a la institución, por lo tanto, no hay un nivel adecuado de satisfacción laboral. Por lo tanto, es una variable que se debe trabajar más para mejorar.

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación significativa y positiva entre empatía y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe. De acuerdo a la Prueba de Rho Spearman, el valor de correlación fue de 0,000, siendo menor a 0,05 ( $P = 0,000 < 0,05$ ) y el valor de correlación según Rho Spearman equivale a 0,489.
2. El nivel de empatía de los trabajadores del Hospital Referencia de Ferreñafe oscila entre el nivel medio (35,5%). Las dimensiones adopción perspectiva, comprensión emocional y estrés empático están en los niveles medio y bajo, pero la dimensión alegría empática es bajo (38,7%)
3. El nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe es bajo (41,9%). Las dimensiones eficiencia y eficacia laboral tienen un nivel bajo (40,9% y 57%, respectivamente), la dimensión productividad laboral oscila entre "Medio" (41,9%) y "Bajo" (34,4%).
4. Los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe en su mayoría (66,7%) son mujeres y son las responsables de ejecutar las actividades en el hospital y en su mayoría son adultos cuyas edades oscilan entre 18 a 49 años (93,6). Son en estos grupos de trabajadores que recaen el ejercicio de las variables empatía y desempeño laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a la Dirección del Hospital, elaborar un programa de inducción y capacitación sobre empatía para trabajadores de salud que incluya factores como adopción perspectiva, comprensión emocional, estrés empático y alegría empática con el fin de tener personal que sean sensibles con los usuarios y conocer las emociones e intenciones que tienen, de esa forma se incrementaría el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos.
2. Se recomienda a la gerencia de Recursos Humanos del Hospital Referencial de Ferreñafe que actualice el manual de organizaciones funciones de acuerdo a las nuevas condiciones del contexto, desarrollar un plan de capacitación y formación para optimizar los recursos y uso de la infraestructura para incrementar el desempeño laboral.
3. Se recomienda a la Dirección del Hospital evaluar el rol que tienen los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe desde una perspectiva de género y de acuerdo a los rangos de edades que permita desarrollar capacidades, habilidades y destrezas.
4. Realizar investigaciones futuras a través de los estudiantes universitarios que realizan sus prácticas hospitalarias para lograr optimizar la capacidad profesional, manejo de emociones, empatía y optimización de los recursos disponibles.

## REFERENCIAS

- Alcántara, S.; Salas, J. (2019) Inteligencia emocional y empatía en estudiantes de enfermería de un Instituto Tecnológico superior de Salud de Lima, 2018 [tesis de grado]. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener; 2019. [Internet]. [http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3002/TESIS Alcántara Sri - Salas Janneth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3002/TESIS%20Alcantara%20Sri%20-%20Salas%20Janneth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Atoui, M.; El Jamil, F.; El Khoury, J.; Doumit, M.; Syriani, N.; Khani, M.; Nahas, Z. (2018). La relación entre la percepción clínica y la empatía cognitiva y afectiva en la esquizofrenia. *Schizophr Res Cogn*. 2018 14 de mayo; 12: 56-65. doi: 10.1016/j.scog.2018.02.004. eCollection 2018 jun. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29928598>
- Bonilla, L. (2019) Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Referencial Ferreñafe 2019 (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74379>
- Cánova L, Carrascosa AJ, García M, Fernández M, Calvo A, Monsalve V, et al. Impact of empathy in the patient-doctor relationship on chronic pain relief and quality of life: a prospective study in Spanish pain clinics. *Medicina del dolor*, volumen 19, número 7, julio de 2018, páginas 1304–1314, <https://doi.org/10.1093/pm/pnx160>
- Chen P, Huang C, Yeh S. (2018) Impact of a narrative medicine programme on healthcare providers' empathy scores over time. *BMC Medical Education* [Internet]. [citado 08 agosto de 2022]; *BMC Medical Education* (2018) 17:108. [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5499008/pdf/12909\\_2017\\_Article\\_952.pdf](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5499008/pdf/12909_2017_Article_952.pdf)
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento Humano el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones (Quinta Edición ed.). España: Mc Graw Hill.

Davis, M. H. (1996). *A Social Psychological Approach*. Westview Press.

De Miguel, M. (2021) Las 3 C's del líder como generador de capital social: conectado, conectivo y consistente. Observatorio de RR.HH. <https://aquavitacoaching.com/las-3-cs-del-l-lider-como-generador-de-capital-social-conectado-conectivo-y-consistente/>

Díaz, C. (2014), *Propiedades Psicométricas del Test de Empatía Cognitiva y Afectiva en estudiantes del quinto grado de secundaria*. (Tesis para optar por el título de Licenciado en psicología Universidad Cesar Vallejo, Perú)

Flores Paz, B. N., & Sifuentes Gómez, L. J. (2021). Nivel de empatía en enfermeros del servicio de emergencia y hospitalización de la Clínica Providencia, San Miguel - 2020. <https://repositorio.ucl.edu.pe>. <https://repositorio.ucl.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872>

Fundación Universia (2022) La importancia de la empatía en el trabajo: una habilidad que se puede entrenar. 19 abril 2022. <https://www.universia.net/es/actualidad/habilidades/la-importancia-de-la-empatia-en-el-trabajo-una-habilidad-que-se-puede-entrenar.html>

Gálvez L. (2022) *Desempeño laboral y Satisfacción en Usuarios en el área de Laboratorio Clínico en un Centro de Atención Primaria EsSalud – Chiclayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Chiclayo.

García, A. (2018). *Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi Tulcán – Ecuador

Ghaedi F, Ashouri E, Soheili M, Sahragerd M. (2018) Nurses' empathy in different wards: A cross-sectional study. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery*

Research [Internet]. [citado 10 agosto 2022];25(2):117-121.  
[https://www.ijnmrjournal.net/temp/IranianJNursingMidwiferyRes252117-8176349\\_224243.pdf](https://www.ijnmrjournal.net/temp/IranianJNursingMidwiferyRes252117-8176349_224243.pdf)

Giménez-Espert M, Castellano-Rioja E, Prado-Gascó V. (2020) Empathy, emotional intelligence, and communication in nursing: The moderating effect of the organizational factors. *Revista Latino-Americana de Enfermagem* [Internet]. 2020 [citado 1 de julio de 2023];28:1-8.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7426143/pdf/0104-1169-rlae-28-e3333.pdf>

Goldberg M. (2020) Compassionate Care: Making It a Priority and the Science Behind It. *Journal of pediatric orthopedics* [Internet]. [citado 10 agosto de 2022];40(6):1-4.  
[https://journals.lww.com/pedorthopaedics/Fulltext/2020/07001/Compassionate\\_Care\\_\\_Making\\_It\\_a\\_Priority\\_and\\_the.3.aspx](https://journals.lww.com/pedorthopaedics/Fulltext/2020/07001/Compassionate_Care__Making_It_a_Priority_and_the.3.aspx)

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018) *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education.

Hernández, R., Mendez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de Investigación* (Primera ed.). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Hojat M, Gonnella J, Nasca T (2019) Mangione S, Vergare M, Magee M. Physician empathy: Definition, components, measurement, and relationship to gender and specialty. *American Journal of Psychiatry* [Internet]. [citado 10 de agosto de 2022];159(9):1563-1569.  
[https://core.ac.uk/reader/46964996?utm\\_source=linkout](https://core.ac.uk/reader/46964996?utm_source=linkout)

Hoplock L, Lobchuk M. (2020) Are perspective-taking outcomes always positive? Challenges and mitigation strategies. *Nursing Forum* [revista en Internet] [citado 10 agosto de 2022];55(2):177-181.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/nuf.12413>

Huarcaya, J. Cano, B. Villanueva, A. y De la Cruz, J (2018) Evaluación de los niveles de empatía médica en médicos residentes de un hospital general en Perú. *Educ Med.* 2019;20(S2):59---66

Kitsios, F., y Kamariotou, M. (2021). Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *Heliyon*, 7(4), 125-132. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8085703/>

Klimecki, O. M. (2019). The role of empathy and compassion in conflict resolution. *Emotion Review*, 11(4), 310-325. <https://doi.org/10.1177/1754073919838609>

Klingner, H., & Nabaldian, J. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial.*

Lezama, M. (2022) Nivel de Empatía en trabajadores de una Red Integrada de Salud de Lima Este, en el contexto del COVID19, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César vallejo] Lima, Perú.

López, J. & Montero B. (2022) Empatía en el personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga Cuenca - Ecuador 2021 [Tesis de titulación de médico, Universidad de Azuay] Cuenca, Ecuador

Málaga G, Gayoso D, Vásquez N. (2020) Empathy in medical students of a private university in Lima, Peru: A descriptive study. *Medwave*;20(4):e7905. Doi 10.5867/medwave.2020.04.7905

Marilaf M, San-Martín M, Delgado-Bolton R, Vivanco L. (2018) Empatía, soledad, desgaste y satisfacción personal en Enfermeras de cuidados paliativos y atención domiciliaria de Chile. *Enfermería Clínica* [Internet]. [citado 09 agosto de 2022]; Vol 27(6):379-386. <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria->



clinica-35-pdfS1130862117300633

MERCER. (2022). Rise of the relatable organization. Global Talent Trends 2022. <https://www.latam.mercer.com/our-thinking/career/global-talent-hr-trends.html#contactForm>

Ministerio de Salud Perú (2020) Plan de salud mental Perú, 2020 - 2021 (En el contexto covid-19). Documento Técnico – MINSa. Lima, Perú

MINSa. (2020). *La Política Nacional Multisectorial de Salud al 2030 "Perú, país saludable"*. Lima, Perú: Ministerio de Salud. Obtenido de: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1257169/Pol%C3%ADtica%20Nacional%20Multisectorial%20de%20Salud%20al%202030%20.pdf>

Organización Mundial de la Salud – OMS (2020) La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>

Pajares, C. (2023) La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la Empresa H&M, Lima 2020. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán], Pimentel, Chiclayo.

Parra, G. & Cámara, R. (2017) Nivel de empatía médica y factores asociados en estudiantes de medicina. *Investigación en Educación Médica*. Vol. 6. Núm. 24, páginas 221-227 (octubre - diciembre 2017) <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-nivel-empatia-medica-factores-asociados-S2007505716300783>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2018). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16 (3), pp. 493-505.

Obtenido de Recuperado de  
<http://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Pumacajia, D. (2019) La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de la Empresa Master con G.S. E.I.R.L.- Juliaca periodo 2017 (Tesis de grado) Universidad Nacional del Altiplano, Obtenido de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia\\_Silvestre\\_Dafne\\_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/13191/Pumacajia_Silvestre_Dafne_Selene.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ramírez, E. García, G., Silva, C. y Delgado, L. (2022) Work stress and the performance of nursing workers in the emergency. RECIMAUC VOL. 6 N° 1 (2022) (2-14)

Reynolds W, Scott P, Austin W. (2018) Nursing, empathy and perception of the moral. Journal of Advanced Nursing [Internet]. [citdo 9 agosto de 2022];32(1):235-242. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1046/j.1365-2648.2000.01440.x?sid=nlm%3Apubmed>

Ruiz, E. (2019) Relación entre empatía y burnout en profesionales de la salud de Córdoba-Colombia. XV Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. I Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. I Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. <https://www.aacademica.org/000-111/129>

Sánchez M, Sadovyy M, Bresó E. (2021) Profesionales de la salud en medio de la pandemia de COVID-19: cómo la inteligencia emocional puede mejorar el rendimiento laboral a través del papel mediador del compromiso laboral. Revista de Medicina Clínica [Internet]. 2021; 10:4077. <http://dx.doi.org/10.3390/jcm10184077>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma.

- Sinclair S, Beamer K, Hack T, McClement S, Raffin S, Chochinov H. (2018) Sympathy, empathy, and compassion: A grounded theory study of palliative care patients' understandings, experiences, and preferences. *Palliative Medicine* [Internet]. 2018 [citado 10 de julio de 2023];31(5):437-447. [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5451411/mod\\_resource/content/1/Sinclair S%2C Beamer K%2C Hack TF%2C et al. 2017.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/5451411/mod_resource/content/1/Sinclair%20Beamer%20Hack%20TF%20et%20al.%202017.pdf)
- Stavropoulou A, Rovithis M, Sigala E, Pantou S, Koukouli S. (2020) Greek nurses' perceptions on empathy and empathic care in the Intensive Care Unit. *Intensive and Critical Care Nursing* [Internet]. [citado 10 agosto 2022];58:1-8. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0964339720300173?via%3Dihub>
- Su J, Masika G, Paguio J, Redding S. (2020) Defining compassionate nursing care. *Nursing Ethics* [Internet]. [citado 10 agosto de 2022];27(2):480-493. [https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0969733019851546?url\\_ver=Z39.88-2003&rfr\\_id=ori:rid:crossref.org&rfr\\_dat=cr\\_pub\\_0pubmed](https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0969733019851546?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori:rid:crossref.org&rfr_dat=cr_pub_0pubmed)
- Titchener E. (2020) La empatía como base de una vida adulta sana. *Papageno* [Internet]. 2020 [citado de 1 de julio 2023]. 2020;1-16. <http://papageno.es/la-empatia-como-base-de-una-vida-adulta-sana>
- Toro, J., Gallardo, M., Torrijos, J., García, A. y Salvador, M. (2020) Importance of empathy in the state of health. *Hygia* N°103, pp. 10 – 17. [https://www.researchgate.net/publication/338558937\\_Importancia\\_de\\_la\\_Empatia\\_en\\_el\\_Estado\\_de\\_Salud](https://www.researchgate.net/publication/338558937_Importancia_de_la_Empatia_en_el_Estado_de_Salud)
- Torres, R. (2022) Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en la COOPAC “San Francisco de Mocupe” - Chiclayo 2021. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán], Pimentel, Chiclayo.
- UNICEF (2019) ¿Por qué es importante la empatía? Plan 12 - aprender para transformar. <https://www.unicef.org/lac/misi%C3%B3n-3-empat%C3%ADa>

- Vargas, E. (2021). Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, 2020 (Tesis de Grado) Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Wu , T., Ying , J., y Yi , L. (2020). Exploring Links between Polychronicity and Job Performance from the Person–Environment Fit Perspective—The Mediating Role of Well-Being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10). <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/10/3711>
- Yang, N.; Xiao, H.; Wang, W.; Li, S.; Yan, H.; Wang, Y. (2018) Effects of doctors' empathy abilities on the cellular immunity of patients with advanced prostate cancer treated by orchiectomy: the mediating role of patients' stigma, self-efficacy, and anxiety. *Patient Prefer Adherence*. 2018 24 de julio; 12: 1305-1314. doi: 10.2147 / PPA.S166460. eCollection 2018. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30087556>

## ANEXOS

### Matriz de Consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Variable independiente:</b>	<b>Enfoque:</b>
¿Cuál es la relación que existe entre nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023?	Determinar la relación que existe entre el nivel de empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023	Existe una relación significativa y positiva entre el nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023	Empatía.  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adopción de perspectiva</li> <li>• Comprensión emocional</li> <li>• Estrés empático</li> <li>• Alegría empática.</li> </ul>	Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básica  <b>Nivel:</b> Descriptivo - correlacional.
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivo Específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Variable dependiente:</b>	<b>Diseño:</b> No experimental – transversal
¿Cuál es el nivel de empatía que existe en los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023?	Establecer el nivel de empatía de los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023	Existe un nivel de empatía alta de los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023	Desempeño laboral.  <b>Dimensiones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productividad laboral</li> <li>• Eficacia laboral</li> <li>• Eficiencia laboral</li> </ul>	<b>Población:</b> 136 personas.
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral que existe en los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023??	Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023	Existe un nivel de desempeño laboral alto en los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023		<b>Muestra:</b> 95 personas
¿Existe relación entre empatía y desempeño laboral de los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023?	Determinar la relación entre nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023	Existe una relación significativa y positiva entre el nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023		

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Empatía	La empatía es definida como la capacidad de comprender y reconocer con precisión los sentimientos de otra persona, lo que lleva a una respuesta armoniosa del observador (Post, et al, 2017)	Esta variable se medirá utilizando un cuestionario que se obtendrá niveles de extremadamente alta, alta, mediana, baja y extremadamente baja	Adopción de perspectiva	Comprender sentimientos Comunicación verbal y expresión corporal Buen humor Valoración emoción usuario Actitud de emociones Meditar Emociones en el tratamiento Atención e interés a emociones	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, y 8.	<b>Medición:</b> ordinal. <b>Escala:</b> Likert. 1. Totalmente en desacuerdo 2. Algo en desacuerdo 3. Neutro 4. Algo de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Comprensión emocional	Eficiencia en el cuidado Calidad del vínculo emocional en el tratamiento Interés por el otro Valorar las emociones en el éxito del tratamiento Aportar	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17	
			Estrés empático	Tristeza Afectación de medios de comunicación Afectación de desgracias Llorar Relacionar desgracias propias	18, 19, 20, 21, 22 y 23	

				Depresión		
				Conmover		
				Diversión		
				Entusiasmar por los demás		
			Alegría empática	Ilusionar con nuevo personal	24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32 y 33	
				Alegría por los demás		
				Sonreír		
				Nivel de importancia por los demás		

### Operacionalización de variable dependiente

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
Desempeño laboral	El desempeño laboral son acciones y actitudes de mayor relevancia que ejecutan los empleados con el fin de lograr los objetivos en una determinada organización (Chiavenato, 2020)	Esta variable se medirá utilizando un cuestionario que se obtendrá niveles de alto, mediano y bajo	Productividad laboral	Adaptabilidad	1, 2, 3, 4 y 5	<b>Medición:</b> ordinal.  <b>Escala:</b> Likert. 1. Nunca 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
			Eficacia laboral	Efectividad			
				Automotivación	6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12		
			Eficiencia laboral	Responsabilidad			
				Capacidad			
			Identificación con el trabajo	13, 14, 15, y 16			
Nivel de compromiso							

### Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

#### TECA TEST DE EMPATIA COGNITIVA Y AFECTIVA

Los siguientes enunciados refieren a sus pensamientos o sentimientos en una variedad de situaciones. Lea atentamente y elija una de las respuestas, marcando con un aspa (X), con la que crea que más se siente identificados. Es necesario que todos los enunciados sean marcados. Posibles respuestas:

Respuesta	Valoración
Totalmente en desacuerdo	1
Algo en desacuerdo	2
Neutro	3
Algo de acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Sexo:

1. Hombre
2. Mujer

Edad

\_\_\_\_\_



N°	ÍTEMS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
<b>Adopción de perspectiva</b>						
1	Antes de tomar una decisión intento tener en cuenta todos los puntos de vista.					
2	Cuando un amigo se ha portado mal conmigo intento entender sus motivos.					
3	Intento ponerme en el lugar de los demás para saber cómo actuaran.					
4	Si tengo una opinión formada no presto mucha atención a los argumentos de los demás.					
5	Cuando alguien tiene un problema intento imaginarme como me sentiría si estuviera en su piel.					
6	Encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otras personas.					
7	Intento comprender mejor a mis amigos mirando las situaciones desde otras perspectivas.					
8	Me resulta difícil ponerme en el lugar de personas con las que no estoy de acuerdo.					
<b>Comprensión emocional</b>						
9	Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de los que me rodean					
10	Rara vez reconozco cómo se siente una persona con solo mirarla.					
11	Me es difícil entender cómo se siente una persona ante una situación que no eh vivido.					
12	Reconozco fácilmente cuando alguien está de mal humor.					
13	No siempre me doy cuenta cuando la persona que tengo a lado se siente mal.					
14	Cuando conozco gente nueva me doy cuenta de la impresión que se han llevado de mí.					
15	Entender cómo se siente otra persona es algo muy fácil para mí.					
16	Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mí están especialmente contentas sin que me hayan contado el motivo.					
17	Me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos.					
<b>Estrés empático</b>						
18	No me pongo triste, solo porque un amigo lo este					
19	Me afectan demasiado los programas de televisión (Programas de la vida real reportajes, documentales, series, telenovelas, películas, Reality shows, etc.					
20	Me afecta poco escuchar desgracias sobre personas desconocidas.					
21	Salvo que se trate de algo muy grave, me cuesta llorar con lo que les sucede a otros.					
22	A veces sufro más con las desgracias de los demás que ellos mismos.					
23	No puedo evitar llorar con los testimonios de personas desconocidas.					

**Alegría empática**

24	Me siento si los demás se divierten					
25	Si un amigo consigue trabajo, muy deseado, me entusiasmo con él					
26	Me hace ilusión ver que un amigo nuevo se encuentra a gusto en nuestro grupo.					
27	Cuando a alguien le sucede algo bueno siento alegría.					
28	Me siento feliz con solo ver felices a las otras personas.					
29	No siento especial alegría si alguien me cuenta que ha tenido un golpe de suerte.					
30	Cuando veo que alguien recibe un regalo no puedo evitar sonreír.					
31	Cuando mis amigos me cuentan que les va bien, no les doy mucha importancia.					
32	No soy de esas personas que se deprimen con problemas ajenos.					
33	Me considero una persona fría porque no me conmuevo fácilmente.					

## Cuestionario Desempeño laboral

Agradeceremos su gentil colaboración en la presente investigación, que tiene por objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de empatía y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023; por favor, responder las preguntas que se formulan, marcando las alternativas que estime conveniente.

Su información tiene carácter confidencial y reservado, la misma que será utilizada única y exclusivamente para el objetivo de la investigación.

### I.- INFORMACION GENERAL DEL USUARIO

1. Edad: \_\_\_\_\_ (años)

2. Sexo:

Mujer

Hombre

3. Grado de instrucción:

Secundaria

Técnico

Universitario

ENUNCIADO	VALOR
Siempre	1
Casi Siempre	2
A Veces	3
Casi Nunca	4
Nunca	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Productividad laboral</b>					
1	¿El personal realiza un uso racional de los recursos (herramientas, equipos, espacios físicos, otros) en el Hospital?					
2	¿Existe un control o sistema de evaluación del de los recursos para incrementar el nivel de productividad del personal en el hospital?					
3	¿Los recursos son bien utilizados por el personal para lograr una excelente atención los usuarios o pacientes del hospital?					
4	¿En algún momento han existido algunas situaciones de cambios en las que te hayas enfrentado dentro del hospital?					
5	¿La adaptación a nuevos cambios ha llevado al hospital a modificar las funciones y roles del personal?					
	<b>Eficacia</b>					
6	¿Se siente cómodo con las condiciones de trabajo que le ofrecen en el hospital?					
7	¿El personal ha logrado cumplir sus funciones en el tiempo requerido aplicando sus conocimientos y habilidades?					
8	¿El nivel de desempeño ha contribuido al desarrollo personal y del hospital?					
9	¿Los resultados logrados por el personal tienen relación directa con las metas y objetivos del hospital?					
10	¿Se siente reconocido cuando cumple un objetivo, meta o tarea dentro del hospital?					
11	¿Se siente identificado con su labor y los fines del hospital?					
12	¿Se siente satisfecho con el nivel de aprendizaje en su puesto de trabajo en el hospital?					
	<b>Eficiencia</b>					
13	¿Está conforme con los objetivos y compromiso del hospital?					
14	¿El nivel de compromiso del personal para lograr sus funciones en el hospital se ve reflejado en sus reconocimientos?					
15	¿Se siente identificado con las funciones y puesto de trabajo que desempeña en el hospital?					
16	¿Tiene la libertad de expresar sus opiniones y de ser valoradas en la toma de decisiones?					

#### Anexo 4: Desarrollo de la muestra

Para calcular la muestra se ha usado la fórmula siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

N = Población total (136)

Z = 1.96 (Nivel de confianza, 95%)

E = 0,05 (Margen de error, 5%)

p = 0,5 (Probabilidad existente del fenómeno en estudio en la población de referencia, en este caso 50% = 0.5)

q = 0,5 (Probabilidad no existente de la población de referencia que no presente el fenómeno en estudio 1 – p, en este caso 1-0.5 = 0.5)

n = Muestra (x)

Reemplazando datos, tenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 136}{0.05^2 * (136 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

Donde n es igual a 177 trabajadores. Por lo tanto, la muestra poblacional en la investigación en el Hospital Referencial de Ferreñafe, es de 100 personas.

## Anexo 5: Ficha técnica de encuestas

### *Ficha técnica TECA, Test de Empatía cognitiva y afectiva*

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>
<b>Título</b>	Test de Empatía Cognitiva y Afectiva
<b>Sigla</b>	TECA
<b>Autores</b>	López Pérez, Belén; Fernández Pinto, Irene y Abad García, Francisco
<b>Procedencia</b>	TEA Ediciones (2008)
<b>Duración</b>	Entre 5 y 10 minutos, aproximadamente.
<b>Aplicación</b>	Individual y colectivo
<b>Ámbito aplicación</b>	Adultos con educación básica, a partir de 16 años Percibir el nivel de capacidad empática afectiva y cognitiva.
<b>Significación</b>	Evaluar la empatía sobre 4 factores: Adopción de perspectivas, comprensión emocional, estrés empático y alegría empática.
<b>N° ítems</b>	33
<b>Material</b>	Uso manual y de pin para correcciones por Internet
<b>Sistema de corrección</b>	Auto corregible
<b>Habilidades</b>	Adopción de perspectivas, comprensión emocional, estrés empático y alegría empática

*Nota.* Ponce (2017)

<b>Escala de calificación</b>	<b>Categoría</b>
94 - 99	Extremadamente alta
70 - 93	Alta
31 - 69	Media
7 - 30	Baja
1 - 29	Extremadamente baja

### **Análisis de confiabilidad**

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° Items</b>
Test de Empatía cognitiva y afectiva (TECA)	0,86	33

El cuestionario consta de 33 ítems y se analizó la validez de los mismos a través del Juicio de Expertos, se hizo una prueba piloto con el 10% de la muestra y se analizó la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach.

Mediante la varianza de los ítems. Dónde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

K = Número de ítem

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza total

Teniendo como resultado para este instrumento es de 0,86; indicando que es altamente confiable

**Ficha Técnica cuestionario desempeño laboral**

<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>
<b>Título</b>	Cuestionario Desempeño laboral
<b>Adoptado</b>	Torres Vílchez, Rosmery Tatiana
<b>Aplicación</b>	Adultos
<b>Duración</b>	Aproximadamente entre 10 minutos
<b>Significancia</b>	Establecer el nivel de desempeño laboral sobre las dimensiones de productividad, eficiencia y eficacia
<b>Ítems</b>	16
<b>Material</b>	Cuestionario que contienen ítems de la encuesta en hoja de respuestas
<b>Nivel de desempeño</b>	Alto, bajo, regular
<b>Confiabilidad</b>	Coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,945

*Nota. Torres (2022)*

<b>Escala de calificación</b>	<b>Categorías</b>
67-90	Alto
43- 66	Medio
18- 42	Bajo

**Análisis de confiabilidad**

**Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach**

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° Ítems</b>
Desempeño laboral	0,945	16



## Anexo 6: Validación por juicio de expertos



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 01

#### 1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:

- 1.1 Nombre y Apellido : Mesías Alberto Sánchez Vélez
- 1.2 Profesión : Tecnólogo médico
- 1.3 Grados académicos : Magister en gestión en los servicios de la salud
- 1.4 Institución donde trabaja : Hospital Referencial de Ferreñafe
- 1.5 Cargo que desempeña : Asistencial
- 1.6 Teléfono : 986488400
- 1.7 Correo Electrónico : albertosanchez20@hotmail.com

2. **NOMBRE:** Pierina Marisol Vallejos Rodriguez

#### 3. SOBRE LA INVESTIGACIÓN

##### 3.1. Título de la Investigación:

Nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe

##### 3.2. Objetivo del Estudio:

Determinar la relación que existe entre el nivel de empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023

#### 4. APRECIACIONES:

##### 4.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:

- a. Suficiente:   7
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

---

##### 4.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:

- a. Suficiente:   X
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

---

---

**4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:**

- a. Suficiente: \_\_\_\_
- b. Medianamente Suficiente: \_\_\_\_
- c. Insuficiente: \_\_\_\_

Observaciones:

---

---

**4.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:**

- a. Suficiente: \_\_\_\_
- b. Medianamente Suficiente: \_\_\_\_
- c. Insuficiente: \_\_\_\_

Observaciones:

---

---

**4.5. Redacción de los ítems:**

- a. Adecuada: \_\_\_\_
- b. Inadecuada: \_\_\_\_

Observaciones:

---

---

**5. CONCLUSIONES:**

Chiclayo 19 de junio, del 2023

  
MG. MESÍAS ALBERTO SÁNCHEZ VÉLEZ  
TECNOLOGO MÉDICO  
QTMP N° 6685

---

MG. Mesías Alberto Sánchez Vélez



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>SANCHEZ VELEZ</b>
Nombres	<b>MESIAS ALBERTO</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16700342</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Director	<b>MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b>
Fecha de Expedición	<b>06/05/17</b>
Resolución/Acta	<b>0110-2017-UCV</b>
Diploma	<b>052-009183</b>
Fecha Matricula	<b>26/02/2015</b>
Fecha Egreso	<b>31/08/2016</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
**15 de Julio de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001370767

**ROLANDO RUIZ LLANTACE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 15/07/2023 22:07:58-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27209 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.





**FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 02**

**1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:**

- 1.1 Nombre y Apellido : Beatriz Lucciana Costa Gonzales  
1.2 Profesión : Tecnólogo medico  
1.3 Grados académicos : Magister, licenciatura y bachiller  
1.4 Institución donde trabaja : Hospital Regional de Lambayeque  
1.5 Cargo que desempeña : Tecnólogo medico en terapia física y rehabilitación  
1.6 Teléfono : 9950988473  
1.7 Correo Electrónico : tizcosta2803@hotmail.com

2. **NOMBRE:** Pierina Marisol Vallejos Rodriguez

**3. SOBRE LA INVESTIGACIÓN**

**3.1. Título de la investigación:**

Nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe

**3.2. Objetivo del Estudio:**

Determinar la relación que existe entre el nivel de empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023

**4. APRECIACIONES:**

**4.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:**

- a. Suficiente:  \_\_\_\_\_  
b. Medianamente Suficiente: \_\_\_\_\_  
c. Insuficiente: \_\_\_\_\_

Observaciones:

---

**4.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:**

- a. Suficiente:  \_\_\_\_\_  
b. Medianamente Suficiente: \_\_\_\_\_  
c. Insuficiente: \_\_\_\_\_

Observaciones:

---

---

**4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:**

- a. Suficiente:  \_\_\_\_\_  
b. Medianamente Suficiente: \_\_\_\_\_  
c. Insuficiente: \_\_\_\_\_

Observaciones:

---

---

**4.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:**

- a. Suficiente:  \_\_\_\_\_  
b. Medianamente Suficiente: \_\_\_\_\_  
c. Insuficiente: \_\_\_\_\_

Observaciones:

---

---

**4.5. Redacción de los ítems:**

- a. Adecuada:  \_\_\_\_\_  
b. Inadecuada: \_\_\_\_\_

Observaciones:

---

---

**5. CONCLUSIONES:**

Chiclayo 19 de junio, del 2023

  
Mg. Beatriz Lucciana Costa Gonzales  
TECNÓLOGO MÉDICO  
C.T.M.P. 3466

---

MG. Beatriz Lucciana Costa Gonzáles





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>COSTA GONZALEZ</b>
Nombres	<b>BEATRIZ LUCCIANA</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>16681996</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO</b>
Rector	<b>LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION</b>
Secretario General	<b>SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL</b>
Director	<b>PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b>
Fecha de Expedición	<b>07/12/17</b>
Resolución/Acta	<b>0366-2017-UCV</b>
Diploma	<b>052-021168</b>
Fecha Matricula	<b>23/04/2016</b>
Fecha Egreso	<b>16/09/2017</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
15 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001370755

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 15/07/2023 21:58:09-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



**FICHA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS- JUEZ 03**

**1. INFORMACIÓN DEL EXPERTO:**

- 1.1 Nombre y Apellido : Zoila Esther Cabrera Rivadeneyra  
1.2 Profesión : Tecnólogo medico  
1.3 Grados académicos : Bachiller en tecnología Medica en la especialidad de Terapia Física y Rehabilitación, Maestro en Gerencia en servicios de Salud.  
1.4 Institución donde trabaja : Hospital Regional de Lambayeque  
1.5 Cargo que desempeña : Tecnólogo medico  
1.6 Teléfono : 943985583  
1.7 Correo Electrónico : zoilacr131971@gmail.com

**2. NOMBRE:**

**3. SOBRE LA INVESTIGACIÓN**

**3.1. Título de la Investigación:**

Nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe

**3.2. Objetivo del Estudio:**

Determinar la relación que existe entre el nivel de empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023

**4. APRECIACIONES:**

**4.1. Pertinencia de los ítems con los objetivos:**

- a. Suficiente:   
b. Medianamente Suficiente:   
c. Insuficiente:

Observaciones:

---

**4.2. Pertinencia de los ítems con la Variable:**

- a. Suficiente:   
b. Medianamente Suficiente:



Observaciones:

---

---

**4.3. Pertinencia de los ítems con las dimensiones:**

- a. Suficiente:
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

---

---

**4.4. Pertinencia de los ítems con los indicadores:**

- a. Suficiente:
- b. Medianamente Suficiente:
- c. Insuficiente:

Observaciones:

---

---

**4.5. Redacción de los ítems:**

- a. Adecuada:
- b. Inadecuada:

Observaciones:

---

---

**5. CONCLUSIONES:**

Chiclayo 19 de junio, del 2023

  
Mg. Beatriz Lucciana Costa Gonzales  
TECNÓLOGA MÉDICA  
C.T.M.P. 3466

---

MG. Beatriz Lucciana Costa Gonzales





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CABRERA RIVADENEYRA
Nombres	ZOILA ESTHER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16692017

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
Rector	ALBERTO FELIPE ORTIZ PRIETO
Secretario General	JAVIER SORIANO DIAZ DIAZ
Director	CESAR AUGUSTO NUÑEZ SANCHEZ

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO CON MENCIÓN EN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
Fecha de Expedición	24/01/20
Resolución/Acta	517-2019-CU-UDCH
Diploma	PG000113
Fecha Matriculación	01/03/2013
Fecha Egreso	28/02/2015

Fecha de emisión de la constancia:  
15 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001370783

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 15/07/2023 22:29:30-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



“Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo”

## *Constancia*

El Director del Hospital Provincia de Ferreñafe, por el presente documento:

AUTORIZA a:

**PIERINA MARISOL VALLEJOS RODRÍGUEZ**

Alumna de la Escuela Post Grado de la Universidad Cesar Vallejos Campus Chiclayo, a recolectar datos para realizar su Proyecto de Investigación, titulado: “NIVEL DE EMPATIA Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL REFERENCIAL DE FERREÑAFE LAMBAYEQUE-2023”.

Se expide la presente constancia, careciendo de valor oficial para asuntos judiciales en contra del Estado Peruano.

Ferreñafe, 26 de junio del 2023.



  
**Dr. José M. Ríos Chiyari**  
C.M.P. 56620  
Director del Hospital Referencial Ferreñafe

“Nuestra Prioridad...Tu Bienestar”

Av. Augusto B. Leguía N° 630 – Ferreñafe Teléfono: 500297 RPM: # 978593462  
email: [hospitalreferencial-ferre@hotmail.es](mailto:hospitalreferencial-ferre@hotmail.es)

## **Anexo 7: Constancia de autorización.**

## **Anexo 8: Consentimiento informado**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Usted ha sido invitado (a) a participar en el estudio titulado: **“Nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe – Lambayeque 2023”**. Su participación es completamente voluntaria y antes de que tome su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo.

### **2. OBJETIVO DEL ESTUDIO**

El objetivo de la investigación para la cual estamos solicitando su colaboración es:

Determinar la relación que existe entre el nivel de empatía y el desempeño laboral del personal de salud en el Hospital Referencial de Ferreñafe, 2023.

### **3. PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTUDIO**

- ✓ Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada **“Nivel de empatía y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Referencial de Ferreñafe – Lambayeque 2023”**.
- ✓ Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en Hospital Referencial de Ferreñafe.
- ✓ Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas, por lo tanto, serán anónimas.

### **4. BENEFICIOS**

Se espera que, con el conocimiento derivado de este estudio, sea

beneficioso para futuros trabajadores del Hospital para que desarrollen nuevos conocimientos y puedan entender a sus pacientes o a las personas que tengan que atender.

## 5. CONFIDENCIALIDAD

- ✓ Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante
- ✓ La información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

## 6. INFORMACIÓN Y QUEJAS

Cualquier problema o duda que requiera atención inmediata, deberá ser informada al responsable del estudio, Vallejos Rodríguez, Pierina, cuyo número de celular es 922519844 y su correo electrónico pieravallejos415@gmail.com

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente mi participación en el estudio.

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

INVESTIGADOR

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_