



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **FACULTAD DE HUMANIDADES**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Título:

“Relación entre Empatía y Engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

Stephanie Zulema Romero Suasnabar

ASESOR:


Mgtr. Nikolai Rodas Vera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional

Lima -Perú


2018

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Stephanie Zulema Romero Suasnabar** cuyo título es: **"Relación entre empatía y Engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018."**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16... (número) dieciséis.....(letras).

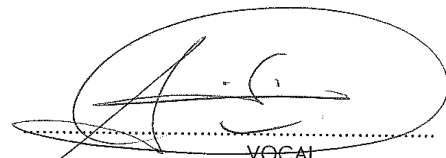
Lima, San Juan de Lurigancho 11 de febrero del 2019

  
 .....  
 PRESIDENTE


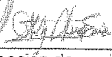



Mgr. Nikolai Rodas Vera

  
 .....  
 SECRETARIO

Mgr. Fiorella Villón Arellano.

  
 .....  
 VOCAL

Mgr. Antonio Serpa Barrientos.

	 Dirección de Investigación	Revisó	 Representante del CBC	  Vicerrector de Investigación
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mis padres Irma y Gilmar quienes fueron y son el pilar de mi vida, quienes me apoyaron constantemente para poder terminar esta carrera que me apasiona, gracias a ellos estoy donde debo estar. También va dedicado a mis abuelitos Felix, Julia, Fernando y Constanza quienes me bendicen desde el cielo. Como también le dedico esta investigación a mi esposo Aldair quien me apoyó constantemente en el transcurso de estos años.

Asimismo, esta investigación está especialmente dedicada a mi hijita Emma Guadalupe que se fue de mi lado hace pocos meses atrás, gracias a ella es que decidí realizar este trabajo, ya que tanto ella como muchas personas que acuden a un hospital reciben un trato poco deseable de parte del personal de salud, gracias a mi hija comprendí lo valioso que es dar un buen trato a cada ser vivo, por ello esta investigación va dedicado principalmente a mi angelita. Te amaré toda la vida mi reina, todo esfuerzo valió la pena, gracias a ti soy la persona que soy ahora y te prometo que hare lo posible para ayudar a cada persona que acude a mí.

La autora.

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo va en agradecimiento hacia mi asesor Nikolai Rodas Vera por su constante enseñanza en todo este ciclo académico, su capacidad de escucha activa, asesoramiento en la tesis, que siempre tenga esa paciencia que lo caracteriza.

La autora.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, STEPHANIE ZULEMA ROMERO SUASNABAR con DNI: 71246079, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en esta Tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de la información aportada. Por lo cual, acepto lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de febrero del 2019



FIRMA

.....  
Stephanie Zulema Romero Suasnabar

DNI: 71246079

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado.

Presento antes ustedes la presente tesis para obtener el grado de licenciatura en Psicología titulado: “Relación entre empatía y engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018”. Con el objetivo de determinar si existe relación entre las dimensiones de empatía con las dimensiones de Engagement. En acatamiento del Estatuto de la Universidad César Vallejo.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.



FIRMA

.....  
Stephanie Zulema Romero Suasnabar

DNI: 71246079

# ÍNDICE

CARATULA.....	I
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4 Formulación del Problema.....	21
1.5 Justificación del estudio.....	21
1.6. Hipótesis.....	22
1.7 Objetivos.....	23
II. MÉTODO.....	24
2.1 Diseño de investigación.....	25
2.2 Variable y Operacionalización de la variable.....	26
2.3 Población y muestra.....	28
2.3.1 Población.....	28
2.3.2 Muestra.....	28
2.3.3 Muestreo.....	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad.....	29
2.4.1 Técnica.....	29
2.4.2 Instrumento.....	30
2.5 Métodos de análisis de datos.....	33
2.6 Aspectos éticos.....	33
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	36

V. CONCLUSIONES .....	40
VI. RECOMENDACIONES .....	42
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	44
VIII. ANEXOS .....	51



## ÍNDICE DE TABLAS

N°	:	Tablas	Pág.
Tabla 1.	:	Relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement (rho de Spearman)	..... 35
Tabla 2.	:	Relación entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de engagement (rho de Spearman)	..... 35
Tabla 3.	:	Matriz de Operacionalización: Empatía	..... 51
Tabla 4.	:	Matriz de Operacionalización: Engagement	..... 53

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo la relación entre Empatía y Engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho, 2018. El estudio estuvo conformado por 208 personales de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. El diseño es no experimental transversal de tipo correlacional, de muestreo no probabilístico por conveniencia. A dichos participantes se les aplico el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva- TECA y la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo UWES17. Se encontraron los siguientes resultados que existe relación directa entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de Engagement vigor ( $r_s=.556$ ,  $p=.001$ ), dedicación ( $r_s= .536$ ,  $p=.001$ ) y absorción ( $r_s= .546$ ,  $p=.001$ ), por otro lado, en la relación directa entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de Engagement: vigor ( $r_s=.564$ ,  $p=.001$ ), dedicación ( $r_s= .533$ ,  $p=.001$ ) y absorción ( $r_s= .499$ ,  $p=.001$ ) en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Por lo tanto, se concluye que existe correlación entre empatía y Engagement entre sus dimensiones.

**Palabras Clave:** Empatía, engagement, correlación.

## ABSTRACT

The objective of the present investigation was the relation between Empathy and Engagement in the health and administrative personnel of some health centers of San Juan de Lurigancho. The study consisted of 208 health and administrative personnel. The design is cross-sectional non-experimental type of non-probabilistic sampling for convenience. The Cognitive and Affective Empathy Test - TECA and the Utrecht Engagement Scale in the UWES work were applied to these people<sup>17</sup>. The following results were found that there is a direct relationship between the cognitive dimension of empathy and the dimensions of Engagement vigor ( $r_s = .556, p=.001$ ), dedication ( $r_s = .536, p=.001$ ) and absorption ( $r_s = .546, p=.001$ ), on the other hand in the direct relationship between the affective dimension of empathy and the dimensions of Engagement: vigor ( $r_s = .564, p=.001$ ), dedication ( $r_s = .533, p=.001$ ) and absorption ( $r_s = .499, p=.001$ ) in the health and administrative staff of some health centers of San Juan de Lurigancho. Therefore, it is concluded that empathy and engagement correlate between its dimensions.

Keywords: empathy, engagement, correlation.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad problemática

Cada día se ve en los hospitales, clínicas y centros de salud una fuerte demanda de atención a la salud de los pacientes, donde los profesionales brindan sus servicios y atenciones a la población. Sin embargo, según García (2018, citado en Sausa, 2018) muchos de los establecimientos de salud no logran abastecer la atención de cada usuario y esto se debe a que el régimen de salud es caótico, donde cada día violentan los derechos de cada ser humano, donde no hay equipamientos suficientes, no hay muchos medicamentos, no se cuenta con buenas infraestructuras, no hay suficientes camas, pero sobretodo no brindan una atención adecuada a los pacientes, todo esto debido a que el Estado no invierte en la salud de cada persona, por ello en Perú hay mayor cantidad de trabajadores administrativos para un solo médico.

Todo esto conlleva a presentarse una cifra altísima de quejas y reclamos en los hospitales. Según Curioso (2017, citado en Sausa, 2017) menciona que en Perú se presentan más de 47 mil reclamos en los hospitales por parte de los pacientes, existen varios motivos como el inapropiado cuidado médico y/o quirúrgica, escasa información, sobre todo la indiferencia por parte de dichos profesionales hacia las personas que van mayormente a los hospitales y centros de salud nacionales.

El proceso estudiantil donde se forman los futuros profesionales que abarcan el área de salud es fundamental, porque según menciona Barbera et al. (2015) el profesional de salud al momento de laborar en un establecimiento de salud deben brindar y aplicar los conocimientos obtenidos en el transcurso de su vida estudiantil, asimismo, se debe hacer énfasis en que estos profesionales deben de tener habilidad para comunicarse para que así los pacientes puedan entender lo que dicen en cada consulta y/o escribir adecuadamente para que la letra sea legible y sea fácil de comprender para que los usuarios apliquen las indicaciones dadas. No obstante la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2000 citado en Novoa et al., 2004) define al personal de salud como uno de los profesionales que están altamente estresados, y todo esto se puede deber a la intensa relación que tiene con cada paciente durante todo un día laborable, donde estos tipos de situaciones conllevan a tener una intensa carga emocional para el personal médico, donde muchas veces no logran controlar esas emociones cuidadosamente por ello suceden desenlaces negativos o fatales, donde el profesional llega a frustrarse, tiene temor, rabia,

por lo que a esto Novoa et al.(2004) lo cataloga como experiencias vividas que conllevan a un estrés mal adaptativo en el profesional.

No es raro, entonces que Saucedo et al.(2011) mencione sobre la mala praxis que se ofrece en los establecimientos de salud debido a que en su mayoría los trabajadores del sector salud y bienestar no logran compenetrarse con el paciente, ahí es donde se puede evidenciar la carencia o disminución de la empatía que se tiene que tener para poder ponerse en el lugar de los demás y lograr comprender las vivencias, dolencias, situaciones que pasan los usuarios que recurren diariamente a los hospitales y centros de salud para poder mejorar lo que les aqueja, sin embargo se puede evidenciar que mientras más años de labor y menos vinculo cercano llega a tener el profesional con los pacientes hay escasa empatía en los trabajadores y si tienen mayor vínculo con los pacientes hay mayor empatía en los profesionales de la salud.

Por ello, Márquez (2014) menciona que la empatía es una característica poco estudiada y reforzada en el ámbito de la salud, no obstante, la empatía es un valor necesario en el personal de salud, ya que esto ayudara a que el profesional pueda ponerse en el lugar del paciente, con el objetivo de poder comprender sus emociones, dolencias, pensamientos y reacciones que los incentivan a actuar de determinada manera, logrando así brindar un trato más cordial y empático, por ende la calidad y servicio brindado al paciente será benéfico para todos en general

Asimismo, Alcántara (2017) hace referencia sobre el engagement cuán importante es que un trabajador se sienta conectado con sus labores en el trabajo donde se abarquen, logrando identificarse positivamente en su trabajo, no olvidando sus propios valores y cuáles serán los objetivos que desea obtener a medida que progresa en su labor.

En algunas investigaciones que se realizaron donde, La asociación de especialista en prevención y salud laboral (2015) realizaron un estudio en Barcelona donde analizaron 267 profesionales de centros de salud urbanos, donde 58,2% un nivel bajo, un 38,26 % medio y un 3,54 % un nivel alto., donde una mayor parte de los profesionales mostró un nivel bajo en lograr dar una buena atención a los pacientes.

García y Vargas (2016); reportaron que en el Perú el 30% de las enfermeras representan un nivel de satisfacción laboral baja, el 62.5% media y el 7.5% alta; en la

satisfacción laboral; indicando que las funciones que realizan, no lo realizan adecuadamente hacia los pacientes.

Por lo ya mencionado, se determinará la relación entre las variables Empatía y Engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho; pues de esta manera se aumentara la satisfacción positivamente en los pacientes, ya que esta investigación ayudara a ampliar la capacidad de los médicos, enfermeras y administrativos a tratar adecuadamente, disminuyendo la mala práctica de su trabajo, brindando mayor información a futuras investigaciones en relación a esta problemática y en su prevención e intervención prematura inmediata.

## **1.2 Trabajos previos**

Monteiro, Queirós y Márquez (2014). En su investigación denominada Empatía y engagement como predictores del burnout en cuidadores formales de ancianos. Tiene como objetivo verificar si la empatía y el engagement son predictores del burnout. Diseño correlacional transversal. Tiene una muestra de 78 auxiliares (mujeres cuidadoras formales de ancianos). Se aplicaron los cuestionarios Escala de Jefferson de la Empatía, Utrecht Work Engagement Scale- UWES 17 y Maslach Burnout Inventory- MBI. Tiene como resultados bajos valores de burnout y elevados niveles de compromiso y de empatía, Se concluyó que la motivación para la tarea parece prevenir el burnout, sin embargo, es necesario investigar si la empatía evita el burnout o si éste reduce la empatía.

Navarro, López y Climent (2018). En su investigación titulada Engagement (compromiso), resiliencia y empatía en auxiliares de enfermería. Tiene como objetivo analizar los niveles de compromiso, resiliencia y empatía, y la relación entre ellos, con un diseño correlacional transversal. Con una muestra de 128 auxiliares de enfermería que desempeña su trabajo en centros privados de Huelva- España. Los siguientes instrumentos: escala de resiliencia de Wagnild y Young, Índice de reactividad interpersonal- IRI mide la empatía y la Escala de Utrecht Work Engagement- UWES 17. Se concluyó que existe relación entre los componentes cognitivos y emocionales del engagement y la empatía. Variables asociadas a la organización del trabajo y las

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

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Empatía**

##### **Definición de Empatía**

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

Se realizó una investigación donde descubrieron que las personas se muestran de forma diferente frente a aquellos contextos similares y esto depende mucho de los sentimientos, emociones o pensamientos que cada persona lleva consigo mismo, por ello los autores López, Fernández y Abad (2008) fueron los autores que realizaron dicho estudio, donde ellos definen que en la empatía se conoce una diversidad de tendencias únicas y conjunto de conocimientos de la empatía que son afectadas de modo distinto creando diferentes reacciones.

Para Hojat et al. (2002) la empatía es la capacidad de poder percibir las vivencias, experiencias y los sentimientos de otras personas Sin embargo, la empatía no debe confundirse con la piedad, o la lastima de ver a la otra persona con ojos de compasión por lo que está viviendo el otro individuo.

Por ello, López, Carpintero, del Campo, Lázaro y Soriano (2006) lo define como la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, para compartir sus sentimientos, apoyándose más que nada a la ayuda si la otra persona lo necesita, o a la alegría si la otra parte se encuentra bien y/o feliz.

La empatía es como una respuesta emocional que se da por el estado emocional de la otra persona (Eisenberg y Strayer, 1992). Como también para Orjuela, Rozo y Valencia (2010, citado en la tesis de Hueda, 2018) es la postura que adoptas para ponerte en los zapatos de las otras personas.



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

Ante esto, la empatía se enfoca directamente a los profesionales de salud, que llegan a tener en el proceso de la educación de su carrera un comportamiento empático pero superficial, por estas sencillas razones Fasce (2005) menciona que la gran parte de quejas y reclamos en salud es porque los usuarios han tenido una mala atención por parte del profesional. Por ello una de las frases más escuchadas hacia el personal de salud, es que dejaron de lado la humanidad hacia los demás, ya que solo desean obtener un mérito social, económico y moral dejando atrás la empatía hacia los pacientes a quienes atienden día a día (García, Asequinolaza y Tazón, 1998). Asimismo, Rojas, Castañeda y Parraguez (2009) al tener los profesionales alto índice de reclamos, demuestran que se está perdiendo el lado humanitario, entusiasmo, disminuyendo la empatía en la fase de formación del estudiante de medicina y otras áreas acordes de la salud.

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

### **Características de empatía:**

De lo mencionado sobre empatía afectiva y cognitiva, López, Fernández y Abad (2008) enfatizan dos dimensiones: empatía cognitiva y afectiva de las cuales sale cuatro escalas de cada dimensión de la variable empatía: Adopción de Perspectivas, Comprensión emocional, Estrés empático y Alegría empática:

Hoffman (2000) define a la Dimensión cognitiva como: **Comprensión Emocional**, que se basa en la capacidad de darse cuenta cuando una persona oculta sus reales sentimientos; **Adopción de Perspectivas**, es cuando la persona trata de ubicarse en el lugar de las demás personas; y la Dimensión Afectiva que abarca: **Estrés Empático** es comprender las emociones y testimonios no agradables de las otras personas y por último la **Alegría Empática** es cuando comparten emociones positivas y alegres de los demás.

### **Importancia de la empatía:**

Si no llegamos a comprender los sentimientos y emociones de las personas que nos rodean entonces como podemos ayudarlos si necesitaran alguien que los pueda comprender. Por ello es la importancia de desarrollar la empatía, ya que según menciona Davis (1980) la empatía es una habilidad que se puede llegar a moldear al pasar los años, logrando así las personas ponerse en el lugar del otro teniendo presente las emociones y sentimientos a los cuales la persona empática responderá correctamente ante las emociones frustrantes que emiten los demás. Sin embargo, no se trata solo de ser empáticos, también se puede ayudar a los demás con solo escucharlos, mostrándonos congruentes para poder ayudar así a aliviar los pesares y reconfortando a la persona con alegrías o simplemente comprendiéndolas.

### **Enfoques teóricos de la empatía**

#### **Enfoque cognitivo**

Hoffman (1992) refiere que es un proceso donde se inicia con la conciencia del evento que uno vive procesando el evento para posibles respuestas, sin que intervengan en el juicio propio como mensajes despectivos; finalmente, asociarse a las reacciones emocionales como un recurso necesario en el proceso; y López, Fernández-Pinto y Márquez (2008), lo describen como un fenómeno que puede ser experimentado por todo individuo con capacidad de pensar con la construcción de la mente por efecto de creencias y procesos de adaptación.

#### **Enfoque afectivo**

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

#### **Enfoque Integrador: Cognitivo- Afectivo**

Es la integración del enfoque cognitivo y afectivo; donde Davis (1980) propuso la idea de aquel modelo multidimensional para poder explicar el termino empatía. Debido a ello, la empatía se reconoció como un fenómeno cognitivo y afectivo, concurre en que la

persona aprecia, procesa y comprende lo que le pasa a otra persona aun cuando ésta no haya vivenciado algo similar.

Por esta razón es que López, Fernández y Abad (2008) construyeron el cuestionario de empatía cognitiva y afectiva TECA, en el cual el objetivo primordial fue medir la capacidad empática de las personas teniendo como base dos dimensiones, que son: Cognitiva basándose en dos escalas, adopción de perspectivas, comprensión emocional y Afectiva basándose también en dos escalas, estrés empático y alegría empática.

## **Engagement**

### **Definición de Engagement**

El engagement, es toda etapa mentalmente satisfactoria, y positivo que se involucra a la labor de los trabajadores, que están determinados por absorción, dedicación y vigor (Schaufeli, Salanova, González y Bakker, 2001; Schaufeli y Bakker, 2003).

Alcántara (2017) denomina engagement como el estado psicológico positivo que tiene el trabajador, el cual está constituido por la centración en la etapa laboral, complementando el atrevimiento, dedicación y frenesí en la persona.

Definió Kahn (1990, citado en Alcántara, 2017) como la energía que tiene dirección hacia las metas de una empresa, donde las personas están conectadas tanto física, cognitiva y emocionalmente con el trabajo a realizar.

Las características que se evidencia en un trabajador engaged, es que tiene deseos de seguir mejorando en su trabajo, realiza esfuerzos extras, tiene buenas relaciones laborales con sus compañeros, sobre todo crea satisfacción en el cliente, por otro lado están los trabajadores no engaged quienes ven problemas en vez de soluciones, están en contra de los cambios que se dan en las organizaciones, por ello es que fácilmente se cansan y renuncian o transmiten negatividad al lugar a donde vaya y con quien se relacione (Cuevas, 2012).

Giraldo y Pico (2012) define al colaborador engaged como la persona que demuestra sentimientos positivos hacia su trabajo, ya que no labora por obligación sino por vocación, porque siente entusiasmo, interés por generar progreso a la institución y ponerse retos y cumplirlos asertivamente.

Ante esto los Componentes del Engagement son:

Según menciona Schaufeli y Bakker (2003) sobre **vigor** es que la persona tiene mucha energía para poder realizar satisfactoriamente sus labores.

Asimismo, Carrasco et al. (2010, Citado en Alcántara, 2017) afirma que la **dedicación** es cuánto está vinculado la persona con su trabajo, se siente orgulloso, entusiasmado e integrado con su labor.

Como también Schaufeli y Bakker (2003) menciona sobre **absorción** que es una concentración completa donde la persona se encuentra inmersa en su trabajo.

Por otro lado, Valdez y Ron (2011) mencionan viables causas del engagement en el trabajo, como son los que se asocian a las retribuciones que les brinda la organización a los colaboradores, la buena interacción social con los compañeros de trabajo, ser autónomos en el desempeño, entre otras más.

En consecuencia, el engagement tiene mayor relación a las actitudes positivas, a la proactividad, motivación para obtener nuevos aprendizajes, sobre todo iniciativa del trabajador para aportar efectivamente a la organización donde se labora (Valdez y Ron, 2011).

Por lo tanto, para que los trabajadores desarrollen el engagement, deberían de conocer perfectamente sus funciones, que reconozcan cuán importante es el cargo que tienen y lo que pueden aportar para beneficio tanto personal como para la organización, para así sentirse identificados y brindar buena atención a los usuarios (Giraldo y Pico, 2012).

### **Psicología Positiva**

Para Seligman y Csikszentmihalyi (2000), la psicología positiva está enfocada en las virtudes, fortalezas y metas de las personas en la sociedad, acompañando la satisfacción, felicidad, optimismo, dentro de diferentes factores.

Las organizaciones, empresas, deben poner énfasis tanto en la persona como capital, pero también apoyarse del ámbito psicológico de la persona, para así poder ver las virtudes, capacidades, destrezas psicológicas de cada personal dentro de la empresa (Salanova, 2009).

Cuadra y Florenzano (2003) refieren la psicología positiva en las personas como la capacidad de trabajar por vocación, valorando y teniendo en cuenta la perseverancia, su originalidad, talento, entre otras más.

A todo esto, viene la importancia de tener dedicación en el ámbito laboral los trabajadores en general, pero sobre todo del personal de salud ya que, ellos brindan apoyo inmediato a los seres humanos, quienes acuden a su ayuda para que éstos puedan mejorar su salud. Por ello, Bakker, Demerouti y Xanthopoulou (2011) menciona la importancia de estudiar por vocación, ya que los trabajadores engaged o como se les conoce trabajadores comprometidos con su labor, seguidamente experimentan emociones positivas, donde se ve reflejado el entusiasmo, lo cual conlleva a adquirir nuevos conocimientos y aprendizajes que los llevara el resto de su vida.

#### **1.4 Formulación del Problema**

##### **Problema 1**

¿Cuál es la relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018?

##### **Problema 2**

¿Cuál es la relación entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018?

#### **1.5 Justificación del estudio**

El vigente estudio ostenta un valor teórico, ya que nos admite a brindar información sobre la problemática que se evidencia en los establecimientos de salud y con ello poder realizar un análisis a grandes medidas. Debido a que en los centros de salud de San Juan de Lurigancho no se realizaron investigaciones con ambas variables de estudio.

La investigación tiene un alto valor de conveniencia, ya que será realizada de forma trascendental en posteriores investigaciones, puesto que brinda beneficios, donde se dará a conocer la relación que existe entre empatía y engagement, no solamente en centros de salud sino también en hospitales en general.

En la relevancia social, es importante tener una asertiva interacción social entre los trabajadores en el área de salud y los pacientes a quienes brindan sus servicios, favoreciendo así una atención adecuada, y la mejoría de estas relaciones interpersonales, donde se podrá ver cambios significativos tanto para el usuario, el profesional y la institución, ya que la vida y salud de un paciente está en las manos de los profesionales de salud, porque ellos son el pilar para la mejoría de estas.

En el nivel práctico, de acuerdo a los resultados conseguidos servirá para una posterior elaboración de programas y/o implementaciones de estrategias de solución, para poder hacer prevenciones secundarias y aminorar dicha problemática enfocadas a mejorar la empatía y el engagement en los profesionales de salud, para poder restaurar la humanización en ellos, ya que se ve que día a día lo van perdiendo por la constante monotonía de ver vulnerabilidad en sus pacientes.

La utilidad metodológica del actual estudio es de tipo descriptivo correlacional, cuyo diseño es comprobar la relación entre ambas variables que son objetos de investigación “Empatía” y “Engagement”. Estas dos variables serán medidas por las siguientes pruebas: test uwes 17 y el test teca.

El presente trabajo de investigación surge de una problemática real, donde se ve mucha mala praxis en los establecimientos de salud, donde el personal de salud y administrativo brinda una mala atención a los pacientes, donde no solo están doctores y enfermeras, sino técnicos de enfermería, personal de seguridad, personal de limpieza entre otras más, por ello en esta investigación se involucra al personal que trabajan en centros de salud ya que todos ellos interfieren en el bienestar de los pacientes.

## **1.6. Hipótesis**

Como menciona Hernández, Fernández y Baptista (2014) las hipótesis, muestran lo que tratamos de explicar y/o probar entre dos a más variables del estudio que deseamos investigar, a manera de propuestas.

### **Hipótesis 1**

Hi: Existe relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018.

Ho: No existe relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018.

## **Hipótesis 2**

Hi: Existe relación entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018.

Ho: No existe relación entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo 1**

Determinar la relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima 2018.

### **Objetivo 2**

Determinar la relación entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima 2018.

## **II. MÉTODO**

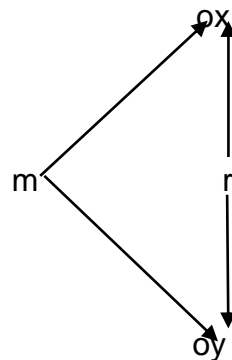


## 2.1 Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan del diseño como el método para conseguir la información deseada y poder examinar la hipótesis propuesta en el estudio.

El actual estudio tiene un diseño no experimental con corte transversal, debido a que no se manipulan dichas variables, ya que solamente se observa la acción tal como se presenta en su ambiente natural, para analizarlo, ya que no se tiene intervención inmediata sobre las variables. Asimismo, el recojo de datos se hace en un tiempo único.

Hernández et al. (2014) manifiesta que el tipo de investigación descriptivo correlacional se basa en la descripción y en la correlación que existe entre dos o más variables en un tiempo establecido.



Donde:

M: Es la muestra del personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018

Ox: Es la variable Empatía.

Oy: Es la variable Engagement.

r :Es la relación entre Empatía y Engagement

## 2.2 Variable y Operacionalización de la variable

### Variable

Según López, Fernández y Abad (2008) la empatía es toda habilidad que nos permite saber cómo se siente, piensa y comprende las emociones de otras personas.

### Operacionalización de la Variable

Se evaluará con la prueba de empatía cognitiva y afectiva (TECA), tiene 33 ítems, lo cual mide cuanta empatía tienen los seres humanos (López, Fernández y Abad, 2008).

**Tabla 1.**

### Matriz de Operacionalización: Empatía

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<b>Empatía</b>	Habilidad que nos permite saber cómo se siente, que es lo que piensa, predecir sus comportamientos y comprender las emociones de los demás. (López, Fernández y Abad, 2008).	Se evaluará con ayuda de la prueba de empatía cognitiva y afectiva (TECA), el cual constata por 33 ítems, lo cual mide la empatía hacia los demás seres vivos (López, Fernández y Abad, 2008).	DIMENSIÓN COGNITIVA	Son dos dimensiones: Adopción de Perspectivas, Capacidad para ponerse en la situación de la otra persona, desde su punto de vista y Comprensión emocional, Reconoce y percibe los estados emocionales, los objetivos e apasionamientos de los demás	6, 11, 15, 17, 20, 26, 29,32	Escala de intervalo  Politómica: 1= Totalmente en desacuerdo. 2= En desacuerdo 3= Neutro 4=De acuerdo. 5= Totalmente de acuerdo
			DIMENSIÓN AFECTIVA	Estrés empático, Comparte las emociones negativas de las otras personas y Alegría empática, Comparte las emociones positivas de las otras personas.	1, 7, 10, 13, 14, 24, 27, 31, 33	

## Variable

Según Schaufeli y Bakker (2003) el engagement es una etapa mental positiva, agradable vinculada al trabajo; representado por vigor, absorción y dedicación.

## Operacionalización de la Variable

Se evaluará con la prueba nombrado Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17), (Schaufeli y Bakker, 2003), contiene 17 ítems, los cuales miden el compromiso laboral de los trabajadores.

**Tabla 2.**

### Matriz de operacionalización: Engagement

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Engagement	Schaufeli y Bakker (2003), menciona al engagement como una etapa mental positiva, agradable vinculada al trabajo; representado por vigor, dedicación y absorción.	Se evaluará con ayuda del test nombrado Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-17), originado en Holanda (Bakker y Schaufeli, 2003), consta de 17 ítems, los cuales miden el compromiso laboral de los trabajadores.	VIGOR	Energía, vigor, persistencia, predisposición, tiempo en el trabajo, afrontar las adversidades.	1, 4, 8, 12, 15, 17	Escala de intervalo  Politómica: 0= Nunca 1= Casi nunca 2= Algunas veces 3= 4=Bastantes veces. 5= Casi siempre 6= Siempre
			DEDICACIÓN	Motivación, entusiasmo, inspiración, orgullo del trabajo que se hace y realización de trabajos retadores	2, 5, 7, 10, 13	
			ABSORCIÓN	Disfrute en el trabajo, concentración, felicidad, inmerso, fluidez y conexión con el trabajo	3, 6, 9, 11, 14, 16	

## **2.3 Población y muestra**

### **2.3.1 Población**

Hurtado y Toro (2005) manifiestan que “población” es todo conjunto de elementos que se necesita para la realización de un estudio y/o investigación que al finalizar conllevaran a tener resultados.

Hernández et al. (2014) menciona que la población son grupos donde concuerdan con determinadas especificaciones, a los cuales se les denomina como personas y/o individuos de estudio.

La presente investigación tiene como población al personal de salud y administrativo de algunos Centros de Salud del Distrito de San Juan De Lurigancho del año 2018.

### **2.3.2 Muestra**

López (2004) define a la muestra como una parte representativa, aquella que posee todos los datos importantes que se busca de la población a tratar en la investigación

Es por ello que este trabajo de investigación constara con una muestra de 208 personales de salud y administrativo de algunos centros de salud del distrito de San Juan de Lurigancho del año 2018.

### **2.3.3 Muestreo**

La presente investigación posee un diseño muestral de tipo no probabilístico por conveniencia, a lo cual Pimienta (2000), lo define como el método donde se selecciona a las personas de acuerdo a la conveniencia del investigador y si estos se encuentran factibles y/o disponibles, y al alcance de la investigación.

## **Criterios de selección**

### **Inclusión**

- Personal quienes laboran en centros de salud del distrito de San Juan de Lurigancho, periodo 2018.
- Personal de salud cuyas edades sean mayores a 18 años.
- Personal de salud que acepten participar de manera voluntaria y completen correctamente los protocolos de evaluación.
- Personal de salud que estén debidamente informados de la aplicación de los cuestionarios para el trabajo de investigación.
- Personal de salud y administrativo que labora en los centros de salud.

### **Exclusión**

- Personal que no laboran en centros de salud del distrito de San Juan de Lurigancho, periodo 2018.
- Personal de salud cuyas edades sean menores a 18 años.
- Personal de salud que no acepten participar de manera voluntaria y completen correctamente los protocolos de evaluación.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

Este estudio realizó la técnica de evaluación psicológica, donde Ballesteros (2013) menciona que dicha técnica es fundamental para realizar estudios científicos donde tienen como finalidad describir, medir, explicar y predecir las premisas que evalúa dicho instrumento. Por ello se tuvo dos pruebas psicológicas que son aplicables a la población, con el fin de recopilar información pertinente que nos permitirá comprobar las hipótesis trazadas en la investigación.

## 2.4.2 Instrumento

### Ficha técnica del instrumento de Empatía

**Nombre:** TECA, Test de Empatía Cognitiva y Afectiva.

**Autores:** Belén López- Pérez, Irene Fernández- Pinto y Francisco José Abad García (2008).

**Procedencia:** España

**Administración:** Individual y colectiva.

**Ámbito de aplicación:** Adultos

**Duración:** De 5 a 10 minutos.

**Finalidad:** Evaluar la capacidad empática a nivel afectivo y cognitivo, teniendo en cuenta sus cuatro escalas específicas.

### Descripción del Instrumento Empatía

La prueba TECA, está constituida por 33 ítems; en los cuales hay 13 puntajes inversos. El instrumento es de tipo likert, tiene cinco alternativas para marcar las cuales son totalmente de acuerdo, de acuerdo, neutro, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo; se evalúa bajo 2 dimensiones: Dimensión cognitiva que consta de 2 escalas: Comprensión emocional que se basa en la capacidad de darse cuenta cuando una persona oculta sus reales sentimientos; Adopción de perspectivas es cuando la persona trata de ubicarse en el lugar de las demás personas; y la segunda dimensión Afectiva la cual consta de 2 escalas: Estrés empático es comprender las emociones y testimonios no agradables de las otras personas y por último la Alegría empática es cuando comparten emociones positivas y alegres de los demás.

### Confiabilidad del Instrumento Empatía

La confiabilidad del instrumento elaborada por los autores previamente mencionados, fue realizada por medio de dos procesos, una de ellas evaluó el coeficiente de fiabilidad mediante el método de las dos mitades el cual tuvo como puntaje  $r_{xx} = 0.86$ , esto quiere decir que un 86% de la varianza es por la inestabilidad de los rasgos estimados de las personas y un 14% son los errores de medición. Como segundo proceso, se hizo uso del

coeficiente de consistencia interna con el Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de  $\alpha=0.86$ , logrando obtener una fiabilidad satisfactoria para el cuestionario.

En la presente investigación, se desarrolló una confiabilidad del instrumento con una muestra de 208 personales de salud y administrativos que laboran en algunos centros de salud del distrito de San Juan de Lurigancho; se realizó la confiabilidad de la Dimensión Cognitiva mediante el Alpha de Cronbach en el cual se consiguió un puntaje de  $\alpha=0.631$  ( $>0.5$ ).

Asimismo, se realizó la confiabilidad de la Dimensión Afectiva mediante el Alpha de Cronbach en el cual se consiguió un puntaje de  $\alpha=0.723$  ( $>0.5$ ).

### **Validez del Instrumento Empatía**

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

### **Ficha técnica del instrumento de Engagement**

**Nombre Original:** Utrecht Work Engagement Scale UWES

**Nombre en español:** Escala Utrecht de Engagement en el trabajo UWES17

**Autores:** Wilmar Schaufeli y Arnol Bakker (2003)

**Versión al español:** Benavides- Pereira Ana María, Débora Fraiz de Camargo y Paulo C. Porto- Martins. (2009)

**Procedencia:** Holandés

**Ámbito de aplicación:** Personas que laboran

**Objetivo:** Evaluar el compromiso laboral de los trabajadores, caracterizado por vigor, absorción y dedicación

### **Descripción del Instrumento Engagement**

El instrumento UWES originalmente contenía 24 ítems, luego realizar de investigaciones psicométricas llegaron a establecer la prueba con 17 ítems, sin embargo, se encuentran más versiones como UWES -9 y UWES – 15, actualmente la prueba UWES se encuentra apto en 22 idiomas. La prueba a utilizar en esta investigación se trata de UWES – 17, el tipo de escala es Likert, lo cual consta con siete alternativas que van de nunca a siempre, con un valor puntual de 0 a 6 dependiendo a como conteste el participante, el puntaje mínimo a obtener es 0 y el máximo 102, también se evalúa 3 dimensiones, las cuales son Vigor (energía, esfuerzo y perseverancia laboral), Absorción (inmerso y concentración total en el trabajo) y Dedicación (vínculo laboral).

### **Confiabilidad del Instrumento Engagement**

Se obtuvo en la prueba elaborada por los autores ya mencionados, dos aspectos para sacar la confiabilidad una de ellas fue la consistencia interna y la otra mediante la confiabilidad test- retest, donde ambas obtienen un Alpha de Cronbach que va entre  $\alpha = 0.80$  a  $0.90$  siendo estas aceptables para su aplicación.

En la presente investigación, se desarrolló una confiabilidad del instrumento con una muestra de 208 personales de salud y administrativos que laboran en algunos centros de salud del distrito de San Juan de Lurigancho; se realizó la confiabilidad de la Dimensión Vigor, mediante el Alpha de Cronbach, en el cual se consiguió un puntaje de  $\alpha = 0.676$  ( $>0.5$ ). Como también de la Dimensión Dedicación, donde se consiguió un puntaje de  $\alpha = 0.744$  ( $>0.5$ ). Por último, la confiabilidad de la Dimensión Absorción que tuvo como puntaje de  $\alpha = 0.635$  ( $>0.5$ ).

### **Validez del Instrumento Engagement**

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



## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Administración de las pruebas a los trabajadores del centro de salud, después de obtener los protocolos, se realizará la limpieza de los mismos, teniendo en consideración los criterios de inclusión y exclusión, codificar las pruebas que valen añadiéndole un número consecutivo a cada una de las hojas. Seguido a ello se hará uso del programa Microsoft office Excel 2017 donde se elaboró la base de datos, una vez concluida se procedió a exportar el registro al programa estadístico SPSS versión 24, con lo siguiente se tiene la confiabilidad para sacar la consistencia interna se realiza mediante el Alpha de Cronbach Asimismo, para comprobar si la muestra tiene normalidad se hace uso del estadístico Kolmogorov de Smirnov debido a que la población es mayor a 50 participantes y se sacó la correlación por dimensiones mediante el Rho de Spearman, se va a seguir las normas interpretativas de Cohen (1988) donde menciona que el tamaño del efecto puede ser pequeño ( $r = .10$ ), mediano ( $r = .30$ ) y grande ( $r = .50$ ).

## **2.6 Aspectos éticos**

La (APA) Asociación Americana de Psicólogos, ostenta que coexisten aspectos legales y éticos en muchas investigaciones basadas en la justicia, respeto. Por ello, en la presente investigación, se estableció la importancia de una solicitud proveniente de la Universidad César Vallejo, donde se requería la autorización a la autoridad del centro donde se aplicaría la prueba a dichos participantes, siendo ésta concedida para su emisión. Asimismo, se protegió la identidad de los participantes y del Centro de Salud, por si se presenta alguna inquietud a lo largo de la investigación y/o evaluación, sin embargo el nivel de riesgo de las pruebas evaluadas es leve, a pesar de ello se elaboró un documento referido al consentimiento informado, donde se explicaba el objetivo de la aplicación de pruebas, siendo esta de manera voluntaria sin obligación alguna de responder las pruebas asignadas, para ello el personal que labora en dicho establecimiento dio a conocer su aprobación y se les informo que las pruebas a evaluar son anónimas, la colaboración de los participantes fue muy buena, logrando así aplicar a 208 personas ambas pruebas a utilizar.

### **III. RESULTADOS**

**Tabla 01:**

*Relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement (rho de Spearman)*

	Correlaciones		
	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION
DIMENSIÓN COGNITIVA	.556**	.536**	.546**
P	.000	.000	.000
TAMAÑO DEL EFECTO	.31	.29	.30

N= 208

En la tabla 01, se evidencia una  $p$  (Sig.) menor a 0.05, afirmando la hipótesis de la presente investigación, se encontró una relación directa lineal estadístico entre la dimensión cognitiva y las dimensiones vigor ( $r_s=.556$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto grande ( $r^2=.31$ ), dedicación ( $r_s= .536$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto grande ( $r^2=.29$ ) y absorción ( $r_s= .546$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto grande ( $r^2=.30$ ).

**Tabla 02:**

*Relación entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de engagement (rho de Spearman)*

	Correlaciones		
	VIGOR	DEDICACION	ABSORCION
DIMENSIÓN AFECTIVA	.564**	.533**	.499**
P	.000	.000	.000
TAMAÑO DEL EFECTO	.32	.28	.25

N= 208

En la tabla 02, se evidencia una  $p$  (Sig.) menor a 0.05, afirmando la hipótesis de la presente investigación, se encontró una relación directa lineal estadístico entre dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de Engagement: vigor ( $r_s=.564$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto grande ( $r^2=.32$ ), dedicación ( $r_s= .533$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto grande ( $r^2=.28$ ) y absorción ( $r_s= .499$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto mediano ( $r^2=.25$ ).

## **IV. DISCUSIÓN**

El principal interés de la presente investigación fue el de determinar si existe relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement; y también si existe relación entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho, Lima 2018. Ante esto, López, Carpintero, del Campo, Lázaro y Soriano (2006) define a la empatía como la capacidad que tiene la persona de ponerse en el lugar de los demás, para poder comprender mejor los sentimientos, emociones y pensamientos de las demás personas, no solo en las tristezas sino también en las alegrías; y para esto Alcántara (2017) define al engagement como el estado psicológico positivo que tiene el trabajador con la labor que realiza en sus centros laborales, complementándose con la energía y dedicación conjuntamente. Por ello Giraldo y Pico (2012), definen al trabajador engaged como la persona que muestra sentimientos positivos hacia su trabajo, ya que no labora por obligación sino por vocación, porque siente entusiasmo, interés por generar progresos a la institución para ello se pone retos y los cumple asertivamente. Entonces, se busca verificar que si el personal de salud y administrativo tiene empatía hacia los pacientes, entonces habrá engagement en el centro de salud de San Juan de Lurigancho.

El primer objetivo, es el de determinar la relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement, a través de rho de Spearman, obteniendo los siguientes resultados: vigor ( $r_s=.556$ ,  $p=.001$ ), dedicación ( $r_s= .536$ ,  $p=.001$ ) y absorción ( $r_s= .546$ ,  $p=.001$ ) en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho, lo cual afirma la existencia de una correlación directa positiva lineal entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement. En otra investigación Monteiro, Queirós y Márquez (2014), encontraron una correlación entre la dimensión cognitiva de la empatía con las dimensiones de Engagement las cuales son vigor ( $r_s=.059$ ), dedicación ( $r_s= .184$ ) y absorción ( $r_s= .82$ ), dando a conocer que existe una correlación lineal positiva entre la dimensión cognitiva de la empatía con las dimensiones de engagement. A pesar de que hay diferencias en los resultados obtenidos en la presente investigación con el trabajo de Monteiro, Queirós y Márquez, puede deberse a que en ambas investigaciones se tiene distinta población y distinta prueba de empatía, aun así ambas investigaciones apuntan los resultados de correlación de media a baja; donde según López, Fernández y Abad (2008) la empatía cognitiva, es cuando la persona tiene la capacidad de ponerse en la situación de la otra

persona, percibiendo y reconociendo los estados emocionales de los demás aunque no haya vivido tal situación, como también Schaufeli y Bakker (2003) menciona al engagement como una etapa mental positiva, agradable vinculada al trabajo; ante ello la empatía cognitiva en el personal de salud y administrativo va de la mano con el compromiso positivo que tiene el trabajador con la labor que realiza hacia los pacientes; por ello a mayor empatía cognitiva mayor será el compromiso laboral del personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.

El segundo objetivo, fue el de determinar la relación entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de engagement, a través de rho de Spearman, obteniendo los siguientes resultados: vigor ( $r_s=.564$ ,  $p=.001$ ), dedicación ( $r_s=.533$ ,  $p=.001$ ) y absorción ( $r_s=.499$ ,  $p=.001$ ) en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho, lo cual afirma la existencia de una correlación directa lineal positiva entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement. En otra investigación, Navarro, López y Climent (2018), encontraron que la empatía afectiva se relaciona con las dimensiones vigor ( $r_s=.371$ ), dedicación ( $r_s=.415$ ) y absorción ( $r_s=.365$ ) dando a conocer que existe una correlación positiva lineal entre la dimensión afectiva de la empatía con las dimensiones de engagement. A pesar de que en la presente investigación, con el trabajo de Navarro, López y Climent se utilizó dos pruebas distintas de empatía, se asemejó la población utilizada, por ello ambas investigaciones apuntan los resultados de correlación de media a alta; donde según López, Fernández y Abad (2008) la empatía afectiva es cuando la persona logra percibir las alegrías y tristezas que vivencian los demás, brindando una respuesta emocional aprendida que se experimenta con las emociones ajenas, como también Alcántara (2017) lo denomina como el estado psicológico positivo que tiene el trabajador en su centro laboral. Ante ello la empatía afectiva en el personal de salud y administrativo va de la mano con el compromiso positivo que tiene el trabajador con la labor que realiza hacia los pacientes; por ello los centros de salud deben de poner mayor énfasis tanto en la persona como capital, pero también viendo el ámbito psicológico de cada trabajador de la salud, para así poder ver las virtudes, capacidades, destrezas psicológicas de cada personal dentro del centro de salud, sobre todo para que brinden una atención idónea y asertiva hacia los pacientes que acuden en su ayuda, por ello a mayor empatía afectiva

mayor será el compromiso laboral del personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho, Lima 2018.

Dentro de las limitaciones del estudio se encuentra que las confiabilidades de los instrumentos fueron bajas, los resultados de la presente investigación deben considerarse como aproximaciones. Asimismo, el muestreo fue no probabilístico, que no favorece la generalización de los resultados, por lo que los resultados pueden aplicarse a trabajadores con las mismas características: que pertenezcan a centros de salud estatales de San Juan de Lurigancho.

## **V. CONCLUSIONES**



Respecto a la investigación se concluye.

Existe relación directa entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de Engagement: vigor ( $r_s=.556$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto grande ( $r^2=.31$ ), dedicación ( $r_s= .536$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto grande ( $r^2=.29$ ) y absorción ( $r_s= .546$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto grande ( $r^2=.30$ ) en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho.

Existe relación directa entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de Engagement: vigor ( $r_s=.564$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto grande ( $r^2=.32$ ), dedicación ( $r_s= .533$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto grande ( $r^2=.28$ ) y absorción ( $r_s= .499$ ,  $p=.001$ ) con un tamaño del efecto mediano ( $r^2=.25$ ) en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Adaptar los instrumentos al ámbito hospitalario para mejorar la confiabilidad de las puntuaciones y poder tener una mejor aproximación a los constructos e inferencias.

Emplear nuevos métodos de muestreo, como el probabilístico, para que los resultados puedan ser generalizables.

Investigar la relación entre las variables en nuevas muestras, por ejemplo, clínicas particulares y hospitales de distintos distritos y regiones del Perú, para comparar los resultados con los de la presente investigación.

Como en esta investigación, no se tuvo una cantidad grande de subgrupos, se sugiere evaluar la relación entre la empatía y el Engagement según sexo y tipo de cargo (personal de salud y administrativos).

Emplear nuevas metodologías como el sistema de ecuaciones estructurales para incorporar la empatía y el engagement en un modelo de atención al paciente, agregando variables como estrés laboral, burnout, habilidades sociales, cantidad de horas de trabajo, experiencia profesional, entre otras más.

Realizar programas de intervención al personal que presenta situaciones inadecuadas de empatía y Engagement que pueden afectar al clima laboral y el bienestar de los pacientes.

## **VII. REFERENCIAS**

- Alcántara, M. (2017). *Relación entre engagement y satisfacción laboral en el área administrativa de la empresa UNIMAQ S-A Trujillo, año 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
- Asociación de especialistas en prevención y salud laboral. (2015). *La empatía favorece a sanitarios y pacientes de atención primaria. También la gestión de la PRL*. Recuperado de:  
<https://www.aepsal.com/la-empatia-favorece-a-sanitarios-y-pacientes/>
- Bakker, A., Demerouti, E. & Xanthopoulou, D. (2011). ¿Cómo los empleados mantienen su engagement en el trabajo? *Ciencia & Trabajo*, 13(41), 135- 142. Recuperado de:  
[http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles\\_arnold\\_bakker\\_262.pdf](http://www.beanmanaged.com/doc/pdf/arnoldbakker/articles/articles_arnold_bakker_262.pdf)
- Ballesteros, R. (2013). *Evaluación psicológica. Conceptos, métodos y estudio de casos*. (2ed). Madrid: Pirámide.
- Barbera, M., Cecagno, D., Seva, A., Heckler, H., López, M. & Macia, L. (2015). Formación académica del profesional de enfermería y su adecuación al puesto de trabajo. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 23(3), 404-10. DOI: 10.1590/0104-1169.04322569.
- Carvajal, C. & Rojas, A. (2005). *Empatía y comunicación efectiva con el usuario*. Recuperado de:  
<http://www.procaselearning.cl/Demos/aau/docs/Empatia%20y%20Comunicaci%C3%B3n%20Efectiva.pdf>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. (2 ed.). New York: New York University.
- Cuadra, H. & Florenzano, R. (2003). El bienestar subjetivo: hacia una psicología positiva. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*, 12(1), 83-96.
- Cuevas, F. (2012). ¿Qué es el engagement? Compromiso claro con la empresa y sus regalos. *En Coscatl*. Recuperado de: <http://www.coscatl.com/blog/engagement-compromiso-organizacional>

- Davis, M. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in psychology*, 10, 85. Delictivas A-D. México: El Manual Moderno.
- Eisenberg, N. & Strayer, J. (1992). *La empatía y su desarrollo*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Fasce, M. (2005). Enseñanza de la empatía en medicina. *Rev. Educ. Cienc. Salud*, 2 (2), 100-102. Recuperado de:  
<http://www2.udec.cl/ofem/recs/anteriores/vol222005/art2205c.pdf>
- García, J., Asequinolaza, L. & Tazón, P. (1998). El desarrollo de las actitudes humanistas en medicina. *Med Clin (Barc)*, 111, 23-26.
- García, M & Vargas, B. (2016). *Satisfacción Laboral de la Enfermera y calidad del cuidado percibido por los pacientes en los servicios de medicina y cirugía del Hospital Belén de Trujillo – 2016*. (Tesis de licenciatura). Facultad de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de:  
<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1996>
- Giraldo, V. & Pico, M. (2012). Engagement vínculo emocional del empleado con la organización. *En Intellectum*. Recuperado de:  
<http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3957/MARTHA%20JULISSA%20PICO%20FINAL.pdf?sequence=3>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6 ed). México: Mc Graw Hill.
- Hoffman, M. (2000). *Empathy and moral development. Implications for caring and justice*. EE.UU: Cambridge University. Recuperado de:  
<http://catdir.loc.gov/catdir/samples/cam032/99029669.pdf>
- Hoffman, L (1992). *La aportación de la empatía a la justicia y al juicio moral*. En N. Eisenberg y J. Strayer (Eds), *La empatía y el desarrollo*. Pp. 59-93. Bilbao: Desclée de Brouwer. Recuperado de:  
<http://catdir.loc.gov/catdir/samples/cam0452/99029785.pdf>

- Hojat, M., Gonnella, J., Nasca, T., Mangione, S., Vergare, M. & Magee, M. (2002). Physician empathy: definition, components, measurement, and relationship to gender and specialty. *Am J Psychiatry*, 159, 1563 -69. Recuperado de:  
<http://jdc.jefferson.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1003&context=crmehc>
- Hueda, A. (2018). *Empatía cognitiva y afectiva y conducta antisocial- delictiva en estudiantes de secundaria del distrito de Trujillo*. (Tesis de licenciatura) Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11273/hueda\\_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11273/hueda_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hurtado, I. & Toro, J. (2005). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. (5 ed.) Venezuela: Episteme Consultores Asociados C.A. Recuperado de:  
<https://epinvestsite.files.wordpress.com/2017/09/paradigmas-libro.pdf>
- López, B., Carpintero, E. Del Campo, A., Lázaro, S. & Soriano, S. (2006). El bienestar personal y social de los adolescentes y la prevención del malestar y la violencia: presentación y validación de un programa educativo. *Revista IIPSI*, 10 (2), 29-41. Recuperado de:  
<http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3896/3120>
- López, B. Fernández, I. & Abad, J. (2008). *Test de empatía cognitiva y afectiva*. TECA. Madrid: TEA Ediciones, S.A.
- López, B., Fernández, I. y Márquez, M. (2008). *Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión*. *Anales de Psicología*, 24(2), 284-298. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: [http://www.um.es/analesps/v24/v24\\_2/12-24\\_2.pdf](http://www.um.es/analesps/v24/v24_2/12-24_2.pdf)
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9 (8), 69-74. Recuperado de:  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Márquez, A. (2014). *Empatía y satisfacción de la relación médico paciente en la unidad de medicina familiar. No6.6 Xalapa, Veracruz*. México: Universidad Veracruzana. Recuperado de:

<https://www.uv.mx/blogs/favem2014/files/2014/06/Aracely.pdf>

Mehrabian, A. y Epstein, N. (1972). *A measure of Emotional Empathy. Journal of Personality*, 40, 525-543. Recuperado de:

[http://www.um.es/journalofpersonality/v24/v23\\_40/525-543\\_2.pdf](http://www.um.es/journalofpersonality/v24/v23_40/525-543_2.pdf)

Mejía, M., Poveda, J., Paoli, M. & Vanessa, A. (2012). Comportamiento empático en los estudiantes de las ciencias de la salud. Universidad de los andes. *Fermentun. Revista Venezolana de Sociología y Antropología*, 23 (67), 203-220. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/705/70538669005.pdf>

Monteiro, B., Queirós, C. & Márquez, A. (2014). Empatía e engagement como preditores do burnout em cuidadores formais de idosos. *Psicología, saúde & doenças*, 15(1), 2-12. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=36231157002>

Navarro, Y., López, M. & Climent, J. (2018). Engagement, resilience and empathy in nursing assistants. *Revista Enferm Clin* 28(2), 103-110. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2445147918300195>

Novoa, M., Nieto, C., Forero, C., Caycedo, C., Palma, M., Montealegre, M., Bayona, M. & Sánchez, C. (2004). *Relación entre perfil psicológico, calidad de vida y estrés asistencial en personal de enfermería*. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de:

[http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V4N107relacion\\_entre\\_perfil.pdf](http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V4N107relacion_entre_perfil.pdf)

Pimienta, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. No probabilísticas. *Política y Cultura*, 13, 263-276. Recuperado de:



<http://www.redalyc.org/pdf/267/26701313.pdf>

Rojas, A., Castañeda, S. & Parraguez, R. (2009). Orientación empática de los estudiantes de dos escuelas de kinesiología de Chile. *Educ. méd.*, 12(2), 103-109. Recuperado de:

<http://scielo.isciii.es/pdf/edu/v12n2/original2.pdf>

Salanova, M. (2009). Organizaciones saludables, organizaciones resilientes. *Gestión Práctica de Riesgos laborales*, 58 (18).

Saucedo, J., Bravo, V., Guevara, Y., Salazar, R., Vásquez, C. & Díaz, C. (2011). Empatía en estudiantes de medicina humana de la universidad nacional pedro ruiz gallo. mayo-junio del 2011. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 5 (3) ,17-21. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4040503>

Sausa (2017, Setiembre 02). Servicio de salud presenta más de 47 mil reclamos en lo que va del año. *Perú 21*. Recuperado de:

<https://peru21.pe/lima/ministerio-salud-47-000-reclamos-2017-deficiente-servicio-salud-374194>

Sausa (2018, febrero 17). Ineficiencias del sector salud están afectando a millones de peruanos. *Perú 21*. Recuperado de:

<https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>

Schaufeli, W., Salanova, M., González, V. & Bakker, A. (2001). Theme asurement of engagement ad burnout: a two simple confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92. Recuperado de:

<http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/178.pdf>

Schaufeli, W. & Bakker, A. (2003). *Escala Utrech de Engagement en el Trabajo. Manual Preliminar*. Valencia: Unidad de Psicología de la Salud Ocupacional Universidad de Utrech.

Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *Psyc ARTICLES: JournalArticle*, 55 (1), 5-14. Recuperado de:

<http://dx.doi.org/10.1037/0003-066x.55.1.5>

Valdez, H. & Ron, C. (2011). Utrecht work engagement scale. In *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University*. Recuperado de:

[http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)

## **VIII. ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variable Empatía				Metodología
			Dimensión	Indicador	Ítem	Escala De Valoración	
¿Existe relación entre Empatía y Engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018?	Determinar la relación entre Empatía y Engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima 2018.	Hi: Existe relación entre Empatía y Engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018.  Ho: No existe relación entre Empatía y Engagement en el personal de salud y	DIMENSIÓN COGNITIVA	Son dos escalas: <b>Adopción de Perspectivas</b> , Capacidad para ponerse en la situación de la otra persona, desde su punto de vista y <b>Comprensión emocional</b> , Reconoce y percibe los estados emocionales, los objetivos y apasionamientos de los demás	6, 11, 15, 17, 20, 26, 29,32, 1, 7, 10, 13, 14, 24, 27, 31, 33	Escala de Likert	<b>diseño de investigación</b>  No experimental de corte transversal  <b>Tipo de estudio</b> descriptivo correlacional  <b>Población</b>  Está constituida por los trabajadores que laboran en los centros de

		administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018.	DIMENSIÓN AFECTIVA	<b>Estrés empático</b> , Comparte las emociones negativas de las otras personas y <b>Alegría empática</b> , Comparte las emociones positivas de las otras personas.	3, 5, 8, 12, 18, 23, 28, 30, 2, 4, 9, 16, 19, 21, 22, 25	salud, San Juan de Lurigancho  <b>muestra</b>  350 personales que laboran en el área de salud  <b>Instrumentos:</b>  Test Empatía Cognitivo Afectivo (TECA)
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS 1:</b>  ¿Cuál es la relación entre la dimensión cognitiva de empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1</b>  Confirmar la relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 1</b>  Hi: Existe relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de	<b>Variable Engagement</b>			Escala Utrecht de engagement en el trabajo UWES 17
			<b>Dimensión</b>	<b>indicador</b>	<b>Ítem</b>	
			VIGOR	Energía, vigor, persistencia, predisposición, tiempo en el trabajo, afrontar las adversidades.	1, 4, 8, 12, 15, 17	

<p>administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018?</p>	<p>administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima 2018.</p>	<p>algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018.</p> <p>Ho: No existe relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018.</p>	<p>DEDICACIÓN</p>	<p>Motivación, entusiasmo, inspiración, orgullo del trabajo que se hace y realización de trabajos retadores</p>	<p>2, 5, 7, 10, 13</p>		
			<p>ABSORCIÓN</p>	<p>Disfrute en el trabajo, concentración, felicidad, inmerso, fluidez y conexión con el trabajo</p>	<p>3, 6, 9, 11, 14, 16</p>		

<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS 2:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la dimensión afectiva y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018?</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 2</b></p> <p>Determinar la relación entre la dimensión afectiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima 2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 2</b></p> <p>Hi: Existe relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018.</p> <p>Ho: No existe relación entre la dimensión cognitiva de la empatía y las dimensiones de engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018.</p>					
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--

## ANEXO 2



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Sr (a): \_\_\_\_\_

Con el debido respeto me presento hacia usted, mi nombre es **Stephanie Zulema Romero Suasnabar**, interna de la carrera de Psicología de la Universidad César Vallejo-Lima Este. Actualmente, me encuentro realizando una investigación para poder obtener el grado de titulación, por ello este trabajo esta titulada como “**Relación entre empatía y engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018**”; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración, sin embargo, no está obligado a participar, como también no se le brindará beneficio alguno y la participación es **ANÓNIMA**. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: Test de empatía cognitiva y afectiva (TECA) y la Escala Utrecht de engagement en el trabajo (UWES- 17). De aceptar participar en la investigación, afirma haber sido informado de todo el procedimiento de la investigación, en caso tenga alguna duda con respecto a las preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

**Atte. Stephanie Z. Romero Suasnabar**

**ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA**

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Firma:.....

Fecha:.....



### ANEXO 3

#### TEST EMPATÍA COGNITIVO AFECTIVO (TECA)

Profesión: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Centro de Salud: \_\_\_\_\_

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

- OPCIONES DE RESPUESTA:**
- 1= Totalmente en desacuerdo.
  - 2= En desacuerdo
  - 3= Neutro
  - 4=De acuerdo.
  - 5= Totalmente de acuerdo

Nº	PREGUNTAS	TD	ED	N	DA	TA
1.	Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de los que me rodean	1	2	3	4	5
2.	Me siento bien si los demás se divierten	1	2	3	4	5
3.	No me pongo triste sólo porque un amigo lo esté	1	2	3	4	5
4.	Si un amigo consigue un trabajo muy deseado, me entusiasmo con él	1	2	3	4	5
5.	Me afectan demasiado los programas de decesos	1	2	3	4	5
6.	Antes de tomar una decisión intento tener en cuenta todos los puntos de vista	1	2	3	4	5
7.	Rara vez reconozco cómo se siente una persona con sólo mirarla	1	2	3	4	5
8.	Me afecta poco escuchar desgracias sobre personas desconocidas	1	2	3	4	5
9.	Me hace ilusión ver que un amigo nuevo se encuentra a gusto en nuestro grupo	1	2	3	4	5
10.	Me es difícil entender cómo se siente una persona ante una situación que no he vivido	1	2	3	4	5
11.	Cuando un amigo se ha portado mal conmigo intento entender sus motivos	1	2	3	4	5
12.	Salvo que se trate de algo muy grave, me cuesta llorar con lo que les sucede a otros	1	2	3	4	5
13.	Reconozco fácilmente cuando alguien está de mal humor	1	2	3	4	5
14.	No siempre me doy cuenta cuando la persona que tengo al lado se siente mal	1	2	3	4	5
15.	Intento ponerme en el lugar de los demás para saber cómo actuarán	1	2	3	4	5

**Gracias por completar el cuestionario.**

16.	Cuando a alguien le sucede algo bueno siento alegría	1	2	3	4	5
17.	Si tengo una opinión formada no presto mucha atención a los argumentos de los demás	1	2	3	4	5
18.	A veces sufro más con las desgracias de los demás que ellos mismos.	1	2	3	4	5
19.	Me siento feliz sólo con ver felices a otras personas	1	2	3	4	5
20.	Cuando alguien tiene un problema intento imaginarme cómo me sentiría si estuviera en su piel	1	2	3	4	5
21.	No siento especial alegría si alguien me cuenta que ha tenido un golpe de suerte	1	2	3	4	5
22.	Cuando veo que alguien recibe un regalo no puedo reprimir una sonrisa	1	2	3	4	5
23.	No puedo evitar llorar con los testimonios de personas desconocidas	1	2	3	4	5
24.	Cuando conozco gente nueva, me doy cuenta de la impresión que se han llevado de mí	1	2	3	4	5
25.	Cuando mis amigos me cuentan que les va bien, no le doy mucha importancia	1	2	3	4	5
26.	Encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otras personas.	1	2	3	4	5
27.	Entender cómo se siente otra persona es algo muy fácil para mí	1	2	3	4	5
28.	No soy de esas personas que se deprimen con los problemas ajenos	1	2	3	4	5
29.	Intento comprender mejor a mis amigos mirando las situaciones desde su perspectiva.	1	2	3	4	5
30.	Me considero una persona fría porque no me conmuevo fácilmente	1	2	3	4	5
31.	Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mí están especialmente contentas sin que me hayan contado el motivo	1	2	3	4	5
32.	Me resulta difícil ponerme en el lugar de personas con las que no estoy de acuerdo	1	2	3	4	5
33.	Me doy cuenta cuando alguien intenta esconder sus verdaderos sentimientos	1	2	3	4	5

## ANEXO 4

### Escala Utrecht de Engagement en el Trabajo UWES 17

Profesión: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
 Centro de Salud: \_\_\_\_\_


**INSTRUCCIONES:** Las siguientes frases se refieren a los sentimientos de las personas en el trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma. Si nunca se ha sentido así conteste "0" (cero), y en caso contrario indique según los números que aparecen en la parte posterior (de 1 a 6).

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>ALGUNAS VECES</b>	<b>REGULARMENTE</b>	<b>BASTANTES VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
NINGUNA VEZ	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	POCAS VECES AL MES	UNA VEZ POR SEMANA	POCAS VECES OR SEMANA	TODOS LOS DÍAS

Nº	PREGUNTAS	Nº
1.	En mi trabajo me siento lleno de energía	
2.	Mi trabajo está lleno de significado y propósito	
3.	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	
4.	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo	
5.	Estoy entusiasmado con mi trabajo	
6.	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi	
7.	Mi trabajo me inspira	
8.	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar	
9.	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo	
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago	
11	Estoy inmerso en mi trabajo	
12	Puedo continuar trabajando durante largos periodos de tiempo	
13	Mi trabajo es retador	
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo	
15	Soy muy persistente en mi trabajo	
16	Me es difícil desconectarme de mi trabajo	
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando	

*Gracias por completar el cuestionario.*

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo,

**Nikolai Rodas Vera**, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional Psicología de la Universidad César Vallejo Filial Lima, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

**"Relación entre empatía y Engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018"**, de la estudiante **Stephanie Zulema Romero Suasnabar**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **14 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.




San Juan de Lurigancho, 11 de febrero del 2019.




Firma

Mg. Nikolai Martin Rodas Vera

DNI: 42913187

					
Ejecutó	DIRECCIÓN DE Investigación	Revisó	VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN	VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN	VICERRECTORADO DE Investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Título:

“Relación entre **Empatía** y **Engagement** en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:  
STEPHANIE ZULEMA ROMERO SUASNABAR

ASESOR:  
Mgtr. Nikolai Rodas Vera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
Desarrollo Organizacional

LIMA -PERÚ

2018

**Resumen de coincidencias** ✕

14 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias		
1	repositorio.ucv.edu.pe	9 %
	Fuente de Internet	
2	Entregado a Universida...	1 %
	Trabajo del estudiante	
3	medes.com	1 %
	Fuente de Internet	
4	www.cantograndefm.c...	1 %
	Fuente de Internet	
5	Entregado a Universida...	1 %
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.upao.edu.pe	<1 %
	Fuente de Internet	

Página: 1 de 41Número de palabras: 7847Text-only Report | Turnitin Classic | High ResolutionActivado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo **Stephanie Zulema Romero Suasnabar**, identificada con DNI N° **71246079**, egresado de la Escuela Profesional de **Psicología** de la Universidad César Vallejo, autorizo ( **X** ), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"Relación entre empatía y Engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018."**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....






.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 71246079

FECHA: 11 de febrero del 2019

	 Dirección de Investigación	Revisó			
-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Carrera Profesional de Psicología, Mg. Nikolai Rodas Vera

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

STEPHANIE ZULEMA ROMERO SUASNABAR

INFORME TÍTULADO:

Relación entre Empatía y Engagement en el personal de salud y administrativo de algunos centros de salud de San Juan de Lurigancho. Lima, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 11/02/19

NOTA O MENCIÓN: 16



Mg. Nikolai Rodas Vera

DNI: 42913187