



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Empatía y satisfacción del personal de salud que labora en un
centro obstétrico de un hospital público, Chimbote, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de lo Servicios de la Salud

AUTORA:

Andonayre Bermudez, Zoila Mercedes (ORCID: 0000-0002-7731-7300)

ASESOR:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (ORCID: 0000-0002-9279-71892-8801)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a:

A mis amadas hijas, Fabiana y Flavia, por su amor y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento. Gracias por su amor incondicional.

A mis padres, Pablo y Flora quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mi esposo, Jim Albarran, por estar conmigo en aquellos momentos en que el estudio y el trabajo ocuparon mi tiempo y esfuerzo. Gracias por toda tu ayuda.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a todas mis amigas, por apoyarme cuando más las necesito, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

La autora

Agradecimiento

Agradezco a Dios todopoderoso y bondadoso, por haberme dado la vida, acompañado a lo largo de mi carrera, por ser mi luz en mi camino y por darme la sabiduría, fortaleza para alcanzar mis objetivos.

Agradezco a mis amados padres, por ser los autores principales de mi vida y por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad. Me formaron con reglas, algunas libertades y son mi ejemplo de constancia, dedicación y mi fortaleza de inspiración diaria.

Agradezco a mis hermanas, que en el día a día con su presencia, respaldo y cariño me impulsaron a seguir para luego disfrutar de mis logros que también los asumen como suyos.

Finalmente un agradecimiento especial al Jefe del Departamento de Ginecoobstetricia, jefa del Servicio de Obstetricas y profesionales de la salud que laboran en la Unidad productora de Centro Obstétrico del hospital público Chimbote, quienes me dieron las facilidades para la aplicación de los instrumentos de mi tesis.

La autora

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1	Personal de salud	15
Tabla 2	Nivel de empatía del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022	22
Tabla 3	Empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022	23
Tabla 4	Empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022	24
Tabla 5	Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov empatía y satisfacción del personal	25
Tabla 6	Relación entre la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022	26
Tabla 7	Relación entre las dimensiones de la empatía y la satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.	27

Índice de figuras

Figura1. Diseño de la investigación correlacional

13

RESUMEN

EL estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022. Su metodología fue de enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Asimismo tuvo una población de 50 personas involucradas en el estudio, la muestra será igual que la población, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento los cuestionarios. Se hizo un procedimiento para aplicar los instrumentos en dicho establecimiento, tuvo como resultados el valor del Rho de Spearman es 0,831 lo que muestra relación directa entre las variables de estudio, así mismo el p – valor es 0,000 menor a 0,05 lo que indica además que es significativo, es así que por la regla de decisión se rechaza H_0 . Por tanto, se puede concluir que la empatía del personal de salud está en relación directa con la satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.

Palabras clave: empatía, satisfacción, personal de salud, atención, toma perspectiva, compasión.

ABSTRACT

In this study it had as purpose; determine the relationship between empathy and satisfaction of staff working in an obstetric center of a public hospital Chimbote 2022. Its methodology was a quantitative approach of basic type, non-experimental design, cross-sectional correlational. It also had a population of 50 people involved in the study, the sample will be the same as the population, the survey was used as a technique and the questionnaires as an instrument. A procedure was carried out to apply the instruments in said establishment, the results of which were the Spearman's Rho value of 0.831, which shows a direct relationship between the study variables, likewise the p - value is 0.000 less than 0.05, which indicates besides that it is significant, it is so that by the decision rule H_0 is rejected. Therefore, it can be concluded that the empathy of the health personnel is directly related to the satisfaction of the personnel who work in an obstetric center of a Chimbote 2022 public hospital.

Keywords: empathy, satisfaction, health personnel, care, perspective taking, compassion.

I. INTRODUCCIÓN

Las actitudes y comportamientos empáticos del personal afectan directamente los resultados obstétricos. Asimismo, cada institución debería brindar capacitaciones al personal sobre empatía, para lograr mejorar las habilidades y tener una mayor satisfacción en las madres durante la atención del parto. En este sentido, se debe aumentar el número de seguimientos para evaluar el efecto a largo plazo del entrenamiento en empatía (Sogul y Turkan, 2020).

Por lo tanto, a nivel mundial; en Turquía, a medida que aumentan los años de trabajo de las parteras, disminuye su empatía y satisfacción con la vida. En matronas que trabajan entre 21 y 30 años, el nivel de empatía fue de 45% y el nivel de satisfacción con la vida fue de 75%. Cuando se evaluó a las matronas según las unidades en las que trabajan, el mayor nivel de empatía fue en las que laboraban en la unidad de obstetricia y el mayor nivel de satisfacción con la vida fue en las matronas que trabajaban en un centro de salud familiar.

Las condiciones de salud mental materna son frecuentes en todo el mundo. Para las mujeres, el período perinatal se asocia con mayores tasas de depresión y ansiedad. Al mismo tiempo, existe una amplia documentación sobre el trato irrespetuoso hacia las mujeres por parte del personal de salud que trabajan en las diferentes maternidades. Mejorar las habilidades de compromiso empático de los trabajadores de la salud de dichas unidades puede permitirles responder a las necesidades de salud mental de sus clientes de manera más efectiva (Knapp, et al, 2018).

Christenson et al (2020) señala que el personal de salud que brinda la atención en las diferentes maternidades mostró empatía por las mujeres con obesidad y consideró importantes las intervenciones relacionadas con el peso gestacional, pero casi una quinta parte de las parteras a veces evitan el tema del peso corporal por temor a molestar a las mujeres. La educación sobre la obesidad, la capacitación en comunicación centrada en la persona, es decir, entrevistas motivacionales y el acceso a dietistas pueden facilitar la implementación del control del peso gestacional.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que las mujeres han sido alentadas a alumbrar en establecimientos de Nivel II-II para garantizar el acceso a

profesionales de la salud calificados y a la vez tengan la oportunidad de una derivación oportuna en caso sea necesario. Sin embargo, acceder al trabajo de parto y a la atención de parto en los establecimientos de nivel II-II puede no garantizar una atención de buena calidad. Inadecuada e indebida es la atención en muchos establecimientos de salud sobresaliendo este problema a nivel mundial, especialmente para las poblaciones desfavorecidas, lo cual quebranta sus derechos humanos y además son una barrera importante para acceder a los servicios de salud (OMS, 2019). Además, el modelo preponderante en la atención intraparto en muchas partes del mundo, permite al profesional de salud obstetra controlar el proceso de nacimiento pero a la vez puede exponer a mujeres embarazadas sanas a intervenciones innecesarias que pueden interferir con el estado fisiológico del proceso de parto.

A nivel nacional, se evidencia estudios que se hicieron en Tumbes sobre la empatía del personal de salud, señalando que de 300 de ellos el 56% presentan una empatía de nivel medio, el 40% tienen empatía baja y solo el 20% de los encuestados tienen un nivel bajo, lo que manifiesta que es uno de los factores que genera insatisfacción en los usuarios internos y sitúa en riesgo la seguridad de los usuarios externos.

A nivel local, en un hospital público, se ha observado que el personal de salud que labora en un centro obstétrico exterioriza una empatía menor a la esperada, esta situación debido a diferentes rasgos de personalidad y/o temperamentos que hacen difícil apreciar convenientemente el sentir de las gestantes en trabajo de parto.

De esta manera se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote, 2022?

Por otro lado, la investigación será importante porque la empatía en los profesionales de salud es un indicador importante que implica una toma de conciencia profunda cuando se brinda la atención a cada paciente. El personal de salud debe situarse en el lugar de los usuarios externos y al mismo tiempo percibir sus sentimientos. Este estudio tiene justificación teórica, porque llenará un vacío en el conocimiento sobre las relaciones interpersonales, empatía, satisfacción del

usuario interno y su impacto sobre la atención en salud de las gestantes en labor de parto de un centro obstétrico en un hospital público.

A nivel metodológico porque, se basará en herramientas que sirvan para la aplicación de instrumentos, evaluaciones al personal y propuestas de mejora. Tiene relevancia social, porque a través de los resultados que se lograrán obtener permitirán motivar, orientar y mejorar los niveles de empatía para una mayor satisfacción.

En relación al objetivo general se tiene: determinar la relación entre la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022; y los objetivos específicos están planteados de la siguiente manera: identificar el nivel de empatía del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022, identificar el nivel de satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022 y correlacionar las dimensiones de la empatía y la satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.

Finalmente, se presentará la hipótesis del estudio: H1: Existe relación entre la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022 y la hipótesis nula H0: No existe relación entre la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se analiza los estudios investigados y realizados por diferentes autores a nivel Internacional y nacional de esta manera, según Bradan y Abedelkader (2020) en el artículo investigado en hospitales de Jordania, tuvo como finalidad que la satisfacción se considera uno de los efectos positivos sobre la calidad de vida. Este estudio de tipo descriptivo, correlacional, transversal, utilizando una muestra de conveniencia para 105 personal de salud y matronas del servicio de ginecología y obstetricia. Al contestar la escala de calidad de vida profesional, versión 5 (escala ProQOLV) y ficha de características demográficas. Obtuvo como resultados que el 12,8% de los niveles de satisfacción estaban situados en un nivel promedio (47,6%), (42,9%) y (46,7%) de los participantes respectivamente y había una relación positiva entre los niveles de burnout y satisfacción. Se concluyó que los predictores de la satisfacción deben ser destacados para que los administradores de salud presten más atención a estos factores.

Asimismo, Chaitoff et al (2019) en la investigación realizada en España, tuvo como finalidad, identificar las correlaciones de la empatía del profesional médico y determinar si existe relación con las medidas estandarizadas de la experiencia del paciente. Fue un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo diseño no experimental. Obtuvo como resultados, en el análisis bivariado ($n = 847$ médicos), el sexo femenino ($p < 0,001$), la especialidad ($p < 0,01$), el entorno de práctica ambulatoria ($P < 0,05$) y el grado de DO ($p < 0,05$) se asociaron con puntuaciones mayores de empatía. En el análisis multivariado, el sexo femenino ($p < 0,001$) y cuatro especialidades (obstetricia-ginecología, pediatría, psiquiatría y cirugía torácica; todas $p < 0,05$) se asociaron significativamente con puntuaciones más altas de empatía. Se concluye que mejorar la empatía de los profesionales de la salud podría desempeñar un papel en la mejora de la experiencia del paciente.

Larson y Yao (2020) afirma que, en un artículo investigado en Francia, tuvo como finalidad que la empatía debe caracterizar a todas las profesiones en el cuidado de la salud como parte de una atención de calidad. Este artículo, se centra en los profesionales de la salud de quienes se espera que sean cuidadores empáticos. Dichos profesionales de la salud son involucrados en ese trabajo

emocional a través de la actuación profunda (es decir, generando reacciones emocionales y cognitivas consistentes con la empatía antes y durante las interacciones empáticas con el paciente, similar a la tradición de método de actuación utilizada por algunos actores de teatro y cine), la actuación superficial (es decir, forjando comportamientos empáticos hacia el paciente, ausentes de reacciones emocionales y cognitivas consistentes), o ambos. Aunque se prefiere la actuación profunda, los profesionales de la salud pueden confiar en la actuación superficial cuando la comprensión emocional y cognitiva inmediata de los pacientes es imposible.

A nivel nacional, Meléndez (2019) tuvo como objetivo determinar la empatía en profesionales de la salud de un establecimiento de Lima. Su metodología consistió en un enfoque de tipo cuantitativo, diseño no experimental y análisis descriptivo. Obtuvo resultados del nivel de empatía con un valor promedio de 87 % puntos a nivel regular, bajo una frecuencia de 24% y un nivel intermedio de 48.3%, llegando a la conclusión de que el personal de salud que mostró un nivel mayor de empatía logró colocarse en el lugar del paciente y asumió una actitud tolerante.

Chumbe et al (2019) su propósito es determinar la relación entre la empatía y la satisfacción laboral entre los profesionales de la salud. Este estudio fue de diseño cuantitativo, descriptivo, correlativo, positivo y transversal. Constituida por una muestra de 100 personas, el 38% encontró que tenían empatía moderada, el 20% casi empatía media y el 12% empatía alta, existiendo una relación moderadamente directa entre empatía y satisfacción laboral.

Acero (2018) realizó una encuesta con el objetivo de conocer la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud y sus percepciones. El estudio fue un diseño transversal cuantitativo, correlativo, sin ensayos. Como resultado, la mayoría de los empleados son declarados promedio. Es tan bajo como 82% y 15%. Se puede concluir que la satisfacción y la percepción están relacionadas.

Por lo tanto se puede mencionar sobre las teorías de las variables, y tenemos que la empatía en la atención de salud, es una variable individual reconocida por el propio personal de salud, como indispensable para el correcto desempeño de su labor profesional (Gracia et al, 2017). Más allá de la simple identificación del estado emocional de otra persona, la empatía implica experimentar este estado a partir de

sus dos dimensiones, afectiva y cognitiva (Gage y Baars, 2018). En el contexto de la salud y a nivel factorial, el componente emocional de la empatía se refiere a la capacidad del profesional para experimentar y compartir los sentimientos del paciente. Mientras que el componente cognitivo engloba la identificación y comprensión intelectual de los sentimientos del otro, desde una perspectiva objetiva (Wilkinson et al, 2018). Sin embargo, autores como Schwan (2018) argumentan que el componente afectivo de la empatía puede conducir a la responsabilidad y la preocupación excesiva por el paciente más que beneficiar la práctica adecuada.

Además, la empatía y la experiencia, están en la base de las relaciones terapéuticas interpersonales y el compromiso en la práctica del personal de salud (Delaney et al 2017).

En cuanto a la relación entre empatía y compromiso, a diferencia del componente afectivo, el componente cognitivo de la empatía se ha asociado con una mayor satisfacción laboral, autoeficacia y compromiso. En la misma línea, la perspectiva como factor de empatía cognitiva se ha relacionado con la absorción en trabajadores sanitarios. Así, aquellos profesionales con mayor capacidad de ver desde el punto de vista del paciente se implican más en su trabajo, y son capaces de mantener una mayor concentración. Y, por el contrario, la empatía emocional muestra una asociación negativa con el factor de dedicación del profesional (Navarro et al, 2018).

La falta de empatía en este sector puede generar altos niveles de agotamiento emocional. Si bien la empatía es un componente principal de la práctica del personal de salud, también es el núcleo de los sentimientos de culpa, que cuando son excesivos o mal dirigidos, pueden derivar en creencias de responsabilidad que generan un elevado malestar en los profesionales. Por lo tanto, existen problemas para establecer un equilibrio entre el desapego y la conexión emocional con el paciente en la práctica, lo que podría derivar en una pérdida de bienestar y calidad de la atención, generando estrés, agotamiento (Gerhart et al, 2017).

En esta línea, algunos estudios han sugerido la conveniencia de entrenar la empatía cognitiva y conductual en profesionales de la salud para mejorar la atención de los pacientes y la eficacia de sus servicios. Mientras que, por el

contrario, el aumento de la empatía emocional, podría implicar una identificación demasiado estrecha de las emociones del paciente y de la familia, aumentando la ansiedad y el agotamiento en los profesionales sanitarios. Por lo tanto, los profesionales de la salud que entienden a sus pacientes y familias pero mantienen una cierta distancia emocional pueden hacer frente con éxito a las demandas emocionales de su trabajo (Van et al, 2018).

La empatía en el personal de salud mejora con una mayor atención. Así, estar centrado en el momento indicado y ayuda a calmar la mente y las emociones, mejorando la capacidad de cuidar a los pacientes angustiados sin sufrir un contagio emocional. Por lo tanto, la práctica por parte de los trabajadores de este sector facilita la toma de conciencia y el estar en el momento presente, posibilitando el reconocimiento de la experiencia empática y promoviendo el examen crítico (Dean et al, 2017).

La empatía del personal de salud, es un objetivo crucial para el cambio en las intervenciones de capacitación del personal, pero se ha descuidado en la investigación de discapacidad intelectual. En primer lugar, las propias personas han identificado claramente una falta de empatía por su situación por parte del personal como una causa de fricción y una mayor probabilidad de desánimo. En segundo lugar, la teoría de la atribución aplicada al contexto del cuidado, sugiere que es probable que las percibidas como incontrolables por la persona den lugar a respuestas afectivas del personal relacionadas con la simpatía y luego una mayor disposición a ayudar. En tercer lugar, la empatía también es una habilidad clave en el desarrollo humano, de modo que una mayor capacidad para empatizar con la situación de otra persona se asocia con mayores respuestas prosociales (p. ej., ayudar) y respuestas menos agresivas (potencialmente, respuestas menos restrictivas en un entorno de cuidado). Por lo tanto, por razones pragmáticas y teóricas, aumentar la empatía del personal de salud hacia los pacientes debería, a largo plazo, contribuir a mejorar la atención (Boweing, et al 2018).

La importancia de que las organizaciones de atención de la salud estén muy atentas a los pacientes continúa en la actualidad, como lo demuestran las amplias inversiones institucionales en activos destinados a satisfacer y superar los deseos de las audiencias objetivo, incluidas tecnologías innovadoras, entornos de servicio

atractivos y acogedores, una amplia gama de servicios y recursos similares. Se encuentra más evidencia del valor de adoptar una orientación al cliente en la amplia gama de técnicas que respaldan los avances asociados, ilustrados por iniciativas sólidas en las áreas de satisfacción del paciente (es decir, esfuerzos dirigidos a satisfacer y superar los deseos y necesidades de los destinatarios de la atención). Dichos esfuerzos institucionales cuentan con el respaldo y el avance de un creciente cuerpo de conocimientos, que dirigen importantes progresos en la atención de la comprensión de los pacientes, lo que permite a los proveedores de atención en salud, brindar experiencias de servicio convincentes de manera más competente (Makarem y Amin. 2017)

De tal manera que las dimensiones de la empatía médica de Jefferson como lo cita Quintana, et al (2016) señala que en la dimensión toma de perspectiva, comprende que los sentimientos del paciente y la familia son como una herramienta terapéutica que mantienen una relación adecuada; asimismo, en la siguiente dimensión cuidado con la compasión, las relaciones afectivas pueden contribuir al proceso de mejora, teniendo en cuenta que los profesionales de la salud brindan un cuidado completo, prestando especial atención a la experiencia individual del paciente como un factor importante en la efectividad del tratamiento. Y por último en la dimensión capacidad de ponerse en el lugar del paciente; es eficaz para comprender la importancia de las relaciones paciente-familia, la comunicación situacional, la comprensión y la observación, ya que el paciente asume la capacidad de comprender su posición frente a los problemas que enfrenta, es muy importante poder brindar apoyo.

La implicancia en los profesionales sanitarios es muy deseable por los múltiples beneficios que genera para los profesionales de todos los sectores, pero especialmente, para los trabajadores de la salud, se ha relacionado con su desarrollo. Sin embargo, aunque los efectos favorables de la atención plena en los profesionales de la salud son ampliamente conocidos, se sabe poco sobre los mecanismos subyacentes. Se demostró que la empatía cognitiva, como factor individual, tiene un efecto mediador entre los factores de compromiso en los trabajadores de la salud (Alrawahi, et al 2019).

Por lo tanto, en la segunda variable de satisfacción, según el Ministerio de

Salud, su objetivo principal es mejorar las habilidades de los profesionales de la salud. Además, otro aspecto importante que debe desarrollarse está relacionado con las buenas condiciones de trabajo de los profesionales para mejorar el desempeño laboral (MINSA, 2018).

Hoy en día, la competencia entre organizaciones se enfatiza cada vez más en contextos internacionales y nacionales, lo que obliga a las instituciones a adoptar nuevos enfoques de procesos y orientarse hacia los resultados. De tal manera que los colaboradores a menudo se ven involucrados en la realización de tareas para los cuales no fueron capacitados y están sujetos a constante proceso de adaptación. Estos cambios, incluso cuando están relacionados con el modelo, pueden ser difíciles, afectan el desempeño de las tareas cotidianas y pueden ser satisfactorios para algunos e insatisfechos para otros (Samira, et al 2020).

Hoppock ha identificado la satisfacción laboral como una situación sincera que estoy satisfecho con mi trabajo. Según este método, el grado de satisfacción del trabajo está bajo los efectos de muchos factores externos, que siempre está relacionado con el método del empleado. En otras palabras, la satisfacción del trabajo es una colección de elementos que crean satisfacción (Wasif, 2016).

Existen definiciones como la de Spector, la cual señala que la forma como se sienten las personas está de acuerdo al trabajo que realizan, basándose en diferentes aspectos, hasta el punto de gustarles o no. De esta manera este autor también definió, como un sentimiento de respuesta afectiva a su situación laboral y entorno donde trabaja el personal de salud (Mishra, 2019).

La teoría de la satisfacción laboral más ampliamente aceptada fue propuesta por Locke en 1976. Este autor considera un estado emocional feliz o positivo como resultado de una evaluación laboral o experiencia laboral. Esta definición se basa en un modelo teórico propuesto por el mismo autor (Pujol y Dabos, 2018).

La satisfacción laboral representa una combinación de emociones positivas y negativas que los empleados tienen sobre su trabajo. Por otro lado, si los trabajadores están contratados por una organización con fines de lucro, satisfacen las necesidades, los deseos y las experiencias que esperan. Entonces representa el nivel de satisfacción de los clientes potenciales y corresponde al salario y la

bonificación real. También tiene conceptos complejos y múltiples significados en diferentes aspectos (Chen, et al 2019).

En los últimos años, uno de los objetivos importantes del sistema de prestación de servicios de salud ha sido brindar atención de calidad. Sin embargo, quedan desafíos fundamentales para lograr mejores resultados para los pacientes. Uno es la satisfacción de los profesionales de la salud, como miembro clave de un equipo multidisciplinario, la satisfacción laboral de los profesionales de la salud juega un papel importante. A menudo, son los únicos profesionales de la salud a los que tienen acceso en su vida, su satisfacción es el problema principal (Deriba, et al 2017).

La satisfacción laboral de los profesionales de la salud es un fenómeno multifacético que está influenciado por muchas variables. La insatisfacción con el trabajo se menciona a menudo como una de las principales causas de las altas licencias y ausencias de los trabajadores de la salud. Esto amenaza la capacidad de proporcionar una economía sanitaria de calidad al obstaculizar la eficacia y la eficiencia del sistema sanitario. La satisfacción con el trabajo de los profesionales de la salud tiene un impacto positivo en la calidad de la atención al paciente en los servicios de salud (Lorber y Savic, 2019).

La satisfacción laboral se describe como clave para promover sentimientos de realización a través de promociones, reconocimientos, salarios y el logro de metas, definieron la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos que las personas tienen hacia su trabajo. Específicamente, con respecto a los trabajadores de la salud, se sabe que la satisfacción laboral influye en la motivación, el desempeño del personal y la retención, lo que a su vez afecta la implementación exitosa de la reforma del sistema de salud. La motivación de los trabajadores requiere un ambiente de trabajo alentador, lo cual no ocurre por casualidad. (Wang et al., 2017).

Si bien se han descrito bien las consecuencias del agotamiento en el personal de salud mental, las características específicas del trabajo de salud mental que contribuyen a un mayor riesgo de agotamiento y otras variables de interés, como la intención de rotación y la satisfacción laboral, han recibido menos atención. De acuerdo con la investigación en otras poblaciones de trabajadores,

se han informado interrelaciones entre el agotamiento, la satisfacción laboral y la intención de rotación del personal de servicios de salud mental. El agotamiento y la intención de rotación se correlacionan positivamente y tanto el agotamiento como la intención de rotación se asocian negativamente con la satisfacción laboral (Ayanore, et al, 2019).

La importancia de la satisfacción laboral Esto es especialmente evidente con las muchas desventajas y consecuencias de la insatisfacción, como la falta de lealtad, la alta rotación y el número de accidentes. La satisfacción laboral tiene tres características importantes. En primer lugar, las organizaciones deben guiarse por los valores humanos. Estas organizaciones están obligadas a tratar a los trabajadores con justicia y respeto. En este caso, la satisfacción laboral es un buen indicador del desempeño de los empleados (Sing, et al 2019).

Un alto nivel de satisfacción laboral puede ser un signo del estado mental y emocional de un empleado saludable. En segundo lugar, el comportamiento de los empleados basado en la satisfacción laboral influye en el desempeño y las actividades de la organización (Tasneem, ete al 2018). Podemos concluir que la satisfacción laboral conduce a un comportamiento positivo de los empleados y por el contrario, la insatisfacción laboral conduce a un comportamiento negativo de los empleados. En tercer lugar, puede utilizarse como indicador del desempeño de la organización. Al evaluar diferentes niveles de satisfacción pueden ser identificados por otras unidades organizacionales, pero a la inversa, son un buen indicador de qué tan bien están funcionando las unidades y que la organización necesita ser cambiada para mejorar el desempeño (Khan y Nawaz, 2019).

La explicación Lo que es más importante, bien conocida en la literatura sobre motivación humana, la Jerarquía de Necesidades de Maslow fue una de las primeras en investigar los factores que contribuyen significativamente a la satisfacción laboral. La teoría considera que las necesidades humanas forman cinco niveles, incluidas las necesidades fisiológicas, la seguridad, el reconocimiento/amor, la autoestima y la autorrealización. Esta teoría de Maslow sostiene que las necesidades deben ser básicas y satisfactorias antes de volverse más complejas para obtener más satisfacción (Singh, et 2016).

La necesidad de seguridad puede manifestarse en la percepción del

empleado de la seguridad física en el ambiente de trabajo, así como en la seguridad del empleo y/o la adecuada estructura y políticas de la empresa. Cuando esto se cumple, los empleados pueden concentrarse en su sentido de pertenencia en el lugar de trabajo (Charaja y Mamani, 2017).

La teoría de la motivación y la higiene de Herzberg Creen que la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo no son opuestas, sino dos conceptos diferentes. Para que los empleados estén satisfechos con su trabajo, deben unirse factores “motivacionales” como el salario, los beneficios, la conciencia y el éxito. Por otro lado, los factores de “higiene” (condiciones de trabajo, políticas y estructuras de la empresa, seguridad laboral, interacciones con los compañeros, calidad de la gestión, etc.) en el trabajo (Maso, 2018).

Esta teoría asume que los empleados están insatisfechos si los factores de higiene son bajos, pero si estos factores son altos, el empleado no está insatisfecho (o neutral), pero no siempre está satisfecho (Rahman, et al 2017).

Como dimensiones de la satisfacción son 2 que se mencionan; intrínseca establece más o menos la satisfacción laboral y está relacionado con el contenido del puesto: desempeño atractivo, éxito, responsabilidad, infamia, promoción. Estos factores alientan a los empleados a trabajar positivamente, las motivaciones varían según los diferentes niveles de autodeterminación (Nazilah, et al 2021).

Extrínseca; se refiere al trato que reciben las personas en el trabajo en relación con el contenido del trabajo: las condiciones de trabajo. Los salarios, las relaciones y las políticas de la empresa son importantes para abordar estos aspectos del entorno laboral, es la regulación externa, a la izquierda de la regulación incorporada. En este tipo de regulación, los individuos se comportan para evitar castigos físicos u obtener recompensas materiales (Nazilah, et al 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Para dar respuesta al problema y objetivos planteados en este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, los autores Hernández y Mendoza (2018) demostraron que se utilizaban parámetros numéricos (estadísticos) para evaluar variables y la capacidad de moldear el grado de dominancia en cada una de ellas. Por información numérica obtenida. La búsqueda es básica. Porque se basa en un conocimiento completo a través de la comprensión de los aspectos principales de un fenómeno, de hechos visibles o de las relaciones que establece el ente (Concytec, 2020).

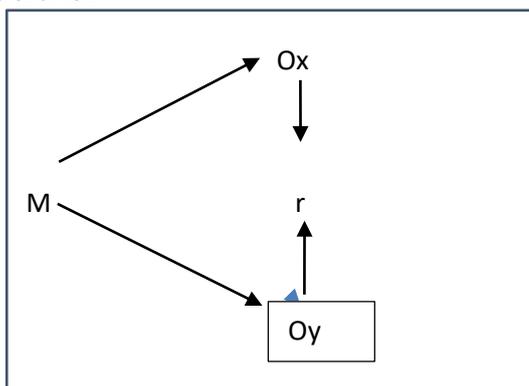
3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental, como lo sugieren Escobar et al. (2018) Estos estudios no requieren manejo previo de informantes, ya que se basan únicamente en la narrativa del problema que se estudia en su contexto original.

Por lo tanto, fue de tipo correlacional porque este tipo de estudios correlacionales generalmente se utilizan para calcular la relación de las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). De corte transversal, porque es un tipo de investigación observacional que se centraliza en estudiar y analizar datos de diversas variables de una población definida y su interrelación en un momento determinado. En el siguiente esquema se muestra la correlación:

Figura1

Diseño de la investigación correlacional



Donde:

M: personal de salud

Ox: Empatía

Oy: Satisfacción

r: relación de las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Empatía

Definición conceptual: Los profesionales de la salud tienen la capacidad de entender la situación del paciente y situarse en su lugar para ayudarlo en su recuperación.

Definición operacional: Esta variable fue medida con la escala de empatía médica de Jefferson, siendo sus dimensiones: toma de perspectiva, cuidado con compasión y capacidad para ponerse en el lugar del paciente.

Escala de medición; ordinal

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual: Es una etapa de tipo emocional positivo y placentero producido por la percepción subjetiva que tiene el sujeto de la experiencia laboral, y está relacionado con factores motivacionales como factores extrínsecos e intrínsecos.

Definición operacional: Se midió conforme las dimensiones, intrínseca y extrínseca de las cuales se formularon ítems para más adelante aplicarlos al personal de salud.

Escala de medición: ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población muestral: Es el conjunto de personas o elementos que poseen características comunes (Hernández y Mendoza, 2018).

Para este estudio, el personal de salud que labora en el área de centro obstétrico son quienes conformaron la población.

Tabla 1

Personal de salud de un hospital público de Chimbote.

Personal	f
Médicos	15
Obstetras	10
Enfermeras	10
Personal técnico	15
Total	50

Fuente: elaboración propia

Criterios de inclusión: personal de salud de ambos sexos, personal de salud mayor de 18 años, personal de desee participar del estudio.

Criterios de exclusión: personal de salud que trabajan en otras regiones, personal de salud que no desearon participar del estudio.

Muestreo: es una técnica en la que los investigadores escogen muestras dando lugar a una selección aleatoria que es no probabilístico (Hernández y Mendoza, 2018). En este sentido, se trabajó con todo el total de la población.

Unidad de análisis: Cada personal de salud, médicos, obstetras, enfermeras y personal técnico de un hospital público de Chimbote.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el trabajo de campo, se tomó en cuenta como técnica la encuesta que permitió recopilar información sobre las características del personal de salud que participaron en esta encuesta (Hernández y Mendoza, 2018). Las encuestas son estadísticamente una técnica utilizada para recolectar información debido a su excelente capacidad para normalizar los datos, lo que permite que los ordenadores los procesen y generalicen. Se utilizó dos encuestas para cada variable. Como instrumento el cuestionario para la medición de ambas variables.

Instrumentos: Es un conjunto de preguntas cerradas con diferentes alternativas a elección, que tuvo la finalidad de obtener la información sobre la

investigación (Arias y Gallardo, 2020). En este caso en la variable de empatía se utilizó la herramienta de Jefferson medical Empathy Scale (2005), que fue utilizado para evaluar al personal de salud, contiene 3 dimensiones, 20 ítems, con una escala Likert. Para la segunda variable de satisfacción se manejó un cuestionario desarrollado por Spector denominado Job Satisfaction Survey (JSS) el cuál fue transcrito al español por Marrión (1993). Posteriormente se han venido realizando adaptaciones a nivel mundial. En Perú fue adaptado por los autores Neira y Salinas en año 2018. Este instrumento consigna 40 ítems y está dividido en 2 dimensiones: extrínseca (26 ítems), intrínseca (14 ítems), con una escala Likert.

La validez, se determinó con la revisión de expertos especializados, para la aplicación del instrumento, quienes corroboraron las preguntas planteadas de cada variable. Este estudio fue validado por juicio de expertos, quienes fueron magister o doctores especializados en el tema investigado.

La confiabilidad, es la forma de medir la consistencia interna de los instrumentos, así mismo los colaboradores respondieron una sola vez a la prueba. Se obtuvo a través de una prueba piloto que se planteó en las preguntas de los cuestionarios, los cuales fueron aplicados a través de una encuesta virtual a 15 profesionales de la salud, luego se trabaja con el programa estadístico SPSS V. El objetivo de este programa es mostrar los resultados a través de tablas y figuras de Excel, donde se muestran los resultados más importantes que logran los objetivos planteados. Para medir la confiabilidad se realizará mediante el alfa de Crombach; dicho ello, se realizó la prueba piloto, obteniendo un valor de 0,773 para la variable empatía y para la variable satisfacción se obtuvo 0,783 demostrando que los instrumentos son confiables para su respectiva aplicación.

3.5. Procedimientos

En primer lugar se planteó el tema al asesor del curso para la respectiva resolución de la universidad; asimismo, se redactó el permiso correspondiente al establecimiento de salud, para la autorización del acopio de información de la muestra objeto de estudio, la escuela de posgrado nos emitió un modelo de documento redactado; el cual fue tramitado en el establecimiento de salud objeto de estudio. En segundo lugar se confeccionaron los instrumentos correspondientes para ambas variables con su respectivo consentimiento informado. Luego se

aplicaron las encuestas al personal de salud en un determinado día teniendo en cuenta los aspectos éticos para proteger la confidencialidad del personal de salud que participó y luego se les explicó el contenido de la encuesta proporcionándoles un tiempo aproximado de 15 a 20 minutos para responder a las preguntas formuladas. Posterior a ello, una vez aplicada las encuestas se pasó a la elaboración de la base de datos a través del programa SPSS V25 para que finalmente se presenten los resultados correspondientes en tablas y gráficos.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizaron la estadística descriptiva e inferencial; es un conjunto de metodologías y técnicas que permiten deducir el comportamiento o conducta de una determinada población, con un riesgo de error medible a través de información empírica proporcionada por la muestra. (Hernández y Mendoza, 2018). Para el procesamiento de datos y análisis de la información se utilizó el programa estadístico SPSS V. 23, el cual tuvo como finalidad la visualización de los resultados a través de tablas y figuras en las que se lograron los resultados más reveladores.

3.7. Aspectos éticos

El estudio involucró asumir una actitud ética en las diferentes actividades de investigación; en la recolección de datos se garantizó y respetó el criterio personal de autora para conseguir la información de citas y referencias bibliográficas investigadas en el sistema del APA 7ª edición. De igual manera, se valoró el sentido de la resolución N° 0126-2.017/UCV del Consejo Universitario.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Nivel de empatía del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.

Empatía	F	%
Bajo	11	22,0
Regular	26	52,0
Alto	13	26,0
Total	50	100,0

Nota: En la tabla 2 se muestra el nivel de empatía del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022

Los resultados mostraron que entre el 100,0% (50) trabajadores de la salud simpatizantes, la mayoría dijo que era regular, el 52,0% (26) trabajadores de la salud; Además, el 26,0% (13) de los trabajadores de la salud dijeron que el nivel es alto, y finalmente el 22,0% (11) de los trabajadores de la salud dijeron que el nivel es bajo.

Tabla 3

Nivel de satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.

Satisfacción del personal	<i>F</i>	%
Bajo	5	10,0
Regular	34	68,0
Alto	11	22,0
Total	50	100,0

Nota: En la tabla 3 se muestra el nivel de satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022

Los resultados mostraron que entre el 100,0% (50) de los trabajadores de la salud acerca de la satisfacción, la mayoría lo dice regularmente, lo que representa el 68,0% (34) de los trabajadores de la salud; Además, el 22,0% (11) de los trabajadores de la salud dijeron que el nivel es alto, y finalmente el 10,0% (5) de los trabajadores de la salud dijeron que el nivel es bajo.

Tabla 4

Empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.

Empatía	Satisfacción					
	Bajo		Regular		Alto	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	5	10,0	6	12,0	0	0,0
Regular	0	0,0	26	52,0	0	0,0
Alto	0	0,0	2	4,0	11	22,0

Nota: En la tabla 4 se muestra el nivel de la calidad de empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022

En la tabla 3 se muestra la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico donde del 100% (50) del personal de salud; 10,0% (5) indican un nivel bajo de empatía y a la vez un nivel bajo de satisfacción; 52,0% (26) indican un nivel regular de empatía y a la vez una satisfacción regular; también 22,0% (11) indican un nivel alto de empatía alta y a la vez un nivel alto de satisfacción.

Análisis Inferencial

Para ello se realiza la prueba de normalidad y se considera la prueba de Kolmogorov Smirnov dado que se considera una muestra de 50.

La regla de decisión a aplicar será

Ho: datos con distribución normal ($p > 0,05$)

H1: datos con distribución no normal ($p < 0,05$)

Tabla 5

Prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov empatía y satisfacción del personal.

		Empatía	Satisfacción
N		50	50
Parámetros normales	Media	2,04	2,12
	Desviación	,699	,558
Sig. asintótica(bilateral)		,000	,000

Nota: Se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov

Los resultados mostraron que el valor p es menor a 0.05, lo que puede rechazar la hipótesis nula (H_0), lo que indica que los datos tienen una distribución anormal, por lo que el estadístico seleccionado es de tipo no paramétrico para estudios correlacionales.

Es así que planteamos las siguientes hipótesis

H1: Existe relación entre la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022 y la hipótesis nula

H0: No existe relación entre la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.

Para esto se considera, la Regla de decisión

- Se acepta H_0 si $p > 0,05$
- Se rechaza H_0 si $p < 0,05$

Como se mencionó se aplicó el coeficiente del Rho de Spearman

Tabla 6

Relación entre la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.

	Satisfacción
Rho de Spearman	,831
Empatía	,000
	50

Nota: Se muestra la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman

Se indica que el valor del Rho de Spearman es 0,831 señala tener relación entre las variables de estudio, así mismo el p – valor es 0,000 menor a 0,05 lo que indica además que es significativo, es así que por la regla de decisión se rechaza H_0 . Por tanto, se puede concluir que la empatía del personal de salud está en relación directa con la satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.

Por otro lado, al analizar la relación entre las dimensiones de la empatía y la variable satisfacción del personal se proponen las siguientes hipótesis

H1: Existe relación entre las dimensiones de la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022 y la hipótesis nula

H0: No existe relación entre las dimensiones de la empatía y satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.

Para esto se considera, la Regla de decisión

- Se acepta H_0 si $p > 0,05$
- Se rechaza H_0 si $p < 0,05$

Del mismo modo como el caso anterior se aplicó el coeficiente del Rho de Spearman.

Tabla 7

Relación entre las dimensiones de la empatía y la satisfacción del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022.

		Satisfacción del personal
Rho de Spearman	Toma de perspectiva	,769 ,000 50
	Cuidado con compasión	,742 ,000 50
	Capacidad para ponerse en el lugar del paciente	,775 ,000 50

Nota: Se muestra la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman

En la tabla 7 se observa el valor del Rho de Spearman es 0,769 lo que muestra relación directa entre la dimensión toma de perspectiva y la satisfacción del personal, así mismo el p – valor es 0,000 menor a 0,05 lo que indica además que es significativo. Así mismo, entre la dimensión cuidado con compasión y la satisfacción del personal se determinó un valor Rho de Spearman de 0,742 lo que indica una relación directa entre las variables, con un p – valor de 0,000 menor a 0,05; mientras que para la dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente y la satisfacción del personal resultó un Rho de Spearman de 0,775 lo que representa una relación directa entre las variables con un p – valor de 0,000 menor a 0,05.

Por tanto, se puede concluir que la satisfacción está en relación directa con las dimensiones de la empatía del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022

V. DISCUSIÓN

La empatía y satisfacción son comunes entre los profesionales de la salud. Además de la gran carga de trabajo y la falta de recursos, los profesionales también se enfrentan a situaciones emocionalmente intensas asociadas con la enfermedad y el sufrimiento, que requieren habilidades empáticas. Aunque la empatía es uno de los valores centrales de la salud, si no se equilibra adecuadamente, también puede tener consecuencias perjudiciales, como la fatiga por compasión. La satisfacción, por otro lado, ha demostrado ser un factor protector para una amplia gama de indicadores de bienestar y se ha asociado con la atención brindada.

Por lo tanto, se muestran que el nivel de empatía, el 52.0% del personal encuestado manifiesta que es regular, el 26% afirma que es alto y el 22% señalan que es bajo. Estos resultados se contrastan con Bradan y Abedelkader (2020) en este estudio manifiesta que los niveles de empatía que fue un 70% regular afectiva pueden ser un factor de riesgo para la fatiga por compasión, mientras que la autocompasión podría ser protectora. Estas habilidades pueden ser una característica importante en las intervenciones con los pacientes y ponerse en su lugar de cada uno de ellos.

Asimismo, Taylor, et al (2020) en este artículo, señala que las culturas y construcciones empáticas de la atención médica, como la empatía, la regulación de las emociones, la compasión y el autocuidado, son relevantes para mantener el bienestar, la resiliencia y la eficacia. Los profesionales de la salud deben recibir apoyo para aprender a regular mejor sus emociones a través de prácticas de autocuidado para prevenir la angustia y el agotamiento, particularmente en el contexto de esta pandemia mundial.

Por lo tanto, se debería educar al personal de salud para que reanuden su capacidad de resiliencia y eviten el agotamiento mediante el desarrollo de la regulación de las emociones, y que también sean capaces de convertirse en los futuros profesionales que desarrollen la empatía organizacional. En algunos casos diferentes establecimientos no reconocen claramente los retos que enfrenta el personal de salud todos los días y tampoco presenta en nuestro horizonte

soluciones políticas innovadoras que tengan la capacidad de abordar directamente estos desafíos.

Asimismo se muestran en la variable de satisfacción, el 68 % señalan que es regular, el 22% tienen un nivel alto y el 10% un nivel bajo. Estos resultados se contrastan con Singh, et al (2019) en este estudio se analiza el compromiso individual que se asoció positivamente con la satisfacción laboral, asimismo el 56% tiene un nivel regular, los componentes que intervienen en la satisfacción de los pacientes con los servicios de atención hospitalaria se pueden clasificar en dos grandes categorías: concernientes con el proveedor y afines con el paciente. Dado que el servicio de atención hospitalaria implica tanto a los proveedores de atención en salud como a los pacientes, es crucial medir la satisfacción de los pacientes en relación con las características socioeconómicas de los pacientes. Si bien se han descrito correctamente las consecuencias del agotamiento de la salud mental en el personal de salud, las características específicas del trabajo de salud mental que contribuyen a un mayor riesgo de agotamiento y otras variables de interés, como la intención de rotación y la satisfacción laboral, han recibido menos atención.

Sin embargo en el estudio de García, et al (2018) señala que se identificaron estudios relevantes, la mayoría realizados en Europa mediante cuestionarios. Señalaron un nivel regular de satisfacción de las personas que llamaron a los pacientes. La demora en la asistencia y la capacidad de resolución del caso son los elementos que se superponen en la promoción de la satisfacción. Los estudios publicados no revisan con satisfacción el proceso integral de atención ni relacionan la medición del tiempo real en la atención de una emergencia. Los pacientes y profesionales coincidieron en sus valoraciones sobre los elementos más relevantes para la satisfacción del paciente, aunque la seguridad no fue un factor predictivo para los pacientes. La capacidad de respuesta y la capacidad percibida para solucionar la situación fueron componentes decisivos para la satisfacción. El garantizar la satisfacción de los profesionales de la salud es importante si se quiere retener y prestar servicios de salud de manera eficaz ya sea que trabajen en el sector público o privado.

Bradán y Abedelkader (2020) afirma que la satisfacción del trabajador de la salud, puede definirse como la cualidad hacia el propio trabajo y las emociones,

creencias y conductas relacionados, siendo el resultado de interacciones complejas entre la experiencia en el trabajo, el ambiente organizacional y la motivación. La satisfacción está firmemente ligada a la motivación, y ambas involucran procesos cognitivos, afectuosos y conductuales, siendo la motivación del trabajador comúnmente entendida como la razón por la cual los trabajadores se comportan como lo hacen para alcanzar las metas personales y organizacionales. Ni la satisfacción laboral ni la motivación son directamente observables, pero ambas han sido identificadas como esenciales para la retención y el desempeño de los profesionales de la salud. Algunos autores sostienen que el primordial determinante del desempeño del sector de la salud es la motivación de los profesionales de la salud y, si bien la disponibilidad de recursos y la competencia de los trabajadores son necesarias, no son suficientes. Además de la capacitación técnica, los trabajadores de la salud deben laborar en entornos con incentivos establecidos que premien el desempeño de alta calidad. Con este fin, es necesario percibir la motivación de los profesionales de la salud para diseñar sistemas con los incentivos convenientes.

Por lo tanto, este estudio es relevante, porque se analizó la satisfacción que tiene el personal de salud con respecto a la atención que brinda al paciente durante su control obstétrico o intervención en el trabajo de parto de las gestantes, estos resultados demuestran que, en el centro obstétrico, no se sienten involucrados con la paciente, algunos profesionales se sienten cansados, desanimados y su atención no es bueno por eso se observó un nivel regular y poco eficiente.

Concerniente a la relación de las variables manifiesta que el 0,831, muestran que existe una relación directa. Asimismo, señala en el estudio de Wilkinson, et al (2018) donde muestra que los análisis de correlación y regresión mostraron que la empatía y la satisfacción tienen un 0,871 lo cual existe una relación positiva y predijeron los tres aspectos de la satisfacción del profesional. La preocupación empática se asoció positivamente con la satisfacción por compasión, así como con la fatiga por compasión. Los modelos de mediación sugirieron que los componentes negativos de la autocompasión explican algunos de estos efectos, y la bondad hacia uno mismo y la humanidad común fueron moderadores significativos.

Según Schwan (2018) afirma que el uso frecuente de la capacidad empática para lidiar con el sufrimiento del paciente puede causar un síndrome llamado “fatiga por compasión”, aún poco estudiado en el contexto brasileño. La exposición del profesional a eventos estresantes y traumáticos en la relación con los pacientes puede ser un factor predictivo para la aparición de este síndrome, que conduce al desgaste físico y emocional del profesional, y que además presenta una rápida evolución. En el estudio se encontró que los altos niveles de empatía en el dominio emocional son un factor de riesgo para la fatiga por compasión. En nuestro estudio no evaluamos la presencia de este síndrome, pero se constató que los profesionales de la salud que presentaban algún indicio de depresión tenían mayores niveles de empatía en el dominio emocional. De esta forma, podemos inferir que podrían ser más propensos al síndrome de “fatiga por compasión”.

Pujol y Dabos (2018) señala que la satisfacción de los pacientes en este estudio, encontramos que el 63,2% de los participantes estaban satisfechos con el servicio de salud que recibieron. Los pacientes que asistían a los establecimientos privados tenían el nivel más alto de satisfacción (es decir, 73%) y los pacientes que asistían a los establecimientos de atención primaria tenían el nivel más bajo de satisfacción (es decir, 52%). Factores como horarios de atención convenientes, hacer preguntas relacionadas a los proveedores, la limpieza de las instalaciones y la privacidad se asociaron significativamente con la satisfacción de los pacientes.

De esta manera este estudio es relevante porque, se pudo comprobar con los resultados que si existe un relación entre empatía y satisfacción del personal de salud, es necesario que el personal al ser empático tenga una atención eficaz.

Finalmente en la relación de la dimensión toma de perspectiva, el 0,760 manifiesta que existe una correlación directa. Estos hallazgos coinciden con Twih y Parker (2021) señala en este estudio que cuando los empleados creen que sus compañeros de trabajo los respetan, experimentan cambios psicológicos en sus creencias de control (que representan la motivación proactiva de poder hacerlo) y en el estado de ánimo positivo (que representan la motivación proactiva de energía para), que luego motivan la voz. Es decir, el respeto recibido se asoció con la voz de los empleados a través de las creencias de control y el estado de

ánimo positivo, y la toma de perspectiva fue un predictor destacado del respeto recibido.

Sogul y Turkan (2020) afirma que la toma de perspectiva y la satisfacción se han propuesto como enfoques constructivos para las relaciones sociales entre el personal de salud. Sin embargo, sus posibles distinciones, limitaciones y consecuencias en contextos de tareas no se comprenden bien. Los resultados revelaron que la toma de perspectiva y la satisfacción tienen un impacto positivo con un 0,789 muestra que tienen una correlación. De tal manera es un activo de la empatía para capturar valor en interacciones estratégicas, la preocupación empática dependen diferencialmente de la interdependencia psicológica.

Podemos analizar que esta dimensión es importante para el estudio, porque se tiene la habilidad de poder interpretar los estados emocionales de los pacientes e involucrase y sentir lo que el usuario en ese momento necesita.

En la siguiente dimensión del cuidado con compasión, señala que el 0,742 existe una relación directa. Estos resultados coinciden con Shahar, et al (2019) manifiesta que la compasión es un sentimiento profundo, suscitado al ver el dolor y la angustia de los demás, y tratar de aliviar el sufrimiento de otros, asimismo es un núcleo valor en el sector de la salud valorando y respetando al paciente como individuos y respondiendo en las formas de revivir el sufrimiento de los que tienen problemas de salud o necesidad de cuidado. La compasión connota una profunda conexión con el sufrimiento de alguien acompañada de la intención de actuar para aliviar ese sufrimiento. Es más, en el cuidado central para los profesionales de la salud. De hecho, la compasión hacia la humanidad es vista como elementos básicos para la provisión de excelente calidad de atención al paciente. La compasión juega un papel importante para los pacientes unitarios en situaciones difíciles. Los proveedores de atención médica actúan para promover la salud física y mental de aquellos en tiempos difíciles.

Elrod y Dortenberry (2018) señala en este estudio, los resultados mostraron que el cuidado compasivo puede verse afectado por muchos factores. Estos factores también han sido discutidos en estudios previos. Los resultados de este estudio mostraron la inconsistencia entre la carga de trabajo y el tiempo asignado

como uno de los factores más efectivos en la compasión. De hecho, el cuidado compasivo disminuirá con el aumento del estrés laboral en el personal de salud.

Por lo tanto, esta dimensión es el corazón del cuidado del personal de salud. Las barreras a la compasión pueden estar influenciadas por la cultura y la religión prevalecientes en una sociedad. Determinar las barreras para brindar atención basada en la compasión ayudaría a los profesionales a planificar mejores intervenciones y más apropiadas.

Y por último en la dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente, manifiesta que el 0,775 muestra una relación directa. Estos hallazgos coinciden con Chen, et al (2019) manifiesta que la compasión y la empatía se consideran elementos de suma importancia en los profesionales que trabajan con personas necesitadas. Sin embargo, el término compasión genera controversia entre los trabajadores, mientras que el término empatía parece tener una aceptación más universal entre profesionales, de tal manera que es necesario que tengan una actitud empática con los usuarios del servicio, también el ser empático es un rasgo de estos profesionales, tienen que evitar ser afectados por ello, y que hay situaciones que bloquean la empatía. Con respecto a su percepción de la compasión, se encuentran diferentes interpretaciones del concepto: algunos profesionales entienden la compasión como lástima; otros profesionales tienen dificultad para entender el término y otros profesionales entienden la compasión como ayuda. Se ha hecho necesario cambiar y desarrollar la propia conceptualización de la compasión y crear programas de promoción de la compasión.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se ha concluido que a través del Rho de Spearman se obtuvo el valor de 0,000 siendo menor al 0,005; indicando que la satisfacción se relaciona de manera directa con las dimensiones de la empatía del personal de salud que labora en un centro obstétrico de un hospital público de la ciudad de Chimbote.

Segundo: Se ha determinado que el nivel de empatía del personal de salud que labora en un centro obstétrico de un hospital público de la ciudad de Chimbote, se encuentra en un nivel regular (52%), es decir, la prestación sanitaria brindada por el personal de salud no es la más adecuada, debido a que el nivel predominante es el regular.

Tercero: En relación al nivel de satisfacción del personal de salud que labora en un centro obstétrico de un hospital público de la ciudad de Chimbote, el nivel predominante del estudio fue el regular (68%), es decir, que el personal de salud que labora en centro obstétrico de dicho establecimiento se siente cansado, desanimado, no involucrado con las gestantes, en consecuencia el servicio es poco eficiente.

Cuarto: Se ha concluido que la satisfacción está en relación directa con las dimensiones de la variable empatía del personal que labora en un centro obstétrico de un hospital público de la ciudad de Chimbote, por tal razón mediante el Rho de Spearman es 0,769 lo que muestra relación directa entre la dimensión toma de perspectiva y la satisfacción del personal, el Rho de Spearman es 0,742 lo que muestra relación directa entre la dimensión cuidado con compasión y satisfacción del personal y el Rho de Spearman de 0,775 muestra relación directa entre la dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente y la satisfacción del personal.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda al programa de maestría en servicios de la salud promocionar e implementar líneas de investigación relacionado con el entrenamiento y mejoramiento de habilidades de aprendizaje para conservar la empatía de modo longitudinal en los profesionales de la salud con la finalidad de aprender a interiorizar la utilidad de la empatía como mecanismo fundamental en la relación equipo de salud, paciente y familia.

Segundo: Se recomienda a los directivos de los servicios de salud, instituir jornadas de capacitación que sean entregadas por un equipo de capacitadores externos y al mismo tiempo se elaboren métodos de acompañamiento, capacitación y seguimiento que fortifiquen las capacidades relacionadas con la empatía del personal de salud, a fin de mejorar las relaciones interpersonales entre los diferentes equipos multidisciplinarios y convertirnos en un establecimiento de salud referente de atención de nivel II-II.

Tercero: Se recomienda a los establecimientos de salud garantizar las condiciones intrínsecas y extrínsecas favorables para lograr una adecuada satisfacción laboral en su personal sanitario como parte de una herramienta de gestión necesaria, la cual permitirá en un futuro detectar carencias laborales y plantear acciones de mejora para brindar una adecuada atención de calidad.

Cuarto: Se recomienda a los profesionales de la salud, desarrollar y fomentar conexiones humanas satisfactorias y reconocer la empatía como un componente crucial que favorece la confianza del paciente en el personal sanitario al facilitar la comunicación con él y sus familiares.

REFERENCIAS

- Ayanore M, Amuna N, Aviisah M, Awolu A, Kipo-Sunyehzi D y Mogre V (2019) Towards resilient health systems in Sub-Saharan Africa: a systematic review of the english language literature on health workforce, surveillance, and health governance issues for health systems strengthening. *Ann Glob Health*. 85(1):113. <https://doi.org/10.5334/aogh.2514>.
- Alrawahi, S., Sellgren, SF, Alwahaibi, N., Altouby, S. y Brommels, M. (2019). Factores que afectan la satisfacción laboral entre los tecnólogos de laboratorio médico en el Hospital Universitario, Omán: un estudio exploratorio. *Revista internacional de planificación y gestión de la salud*, 34 (1), e763-e775.
- Arias, J (2020) Técnicas e instrumentos de investigación científica. Primera edición digital. Enfoques Consulting EIRL. Arequipa-Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Bradán L y Abedelkader R (2020) Predictors of Compassion Satisfaction among Nurses and Midwives. Volume 25, Issue 01.
- Bowring D. L., Totsika V., Hastings R. P., Toogood S. & Griffith G. M. (2018) Challenging behaviours in adults with an intellectual disability: a total population study and exploration of risk indices. *British Journal of Clinical Psychology* 56, 16–32.
- Concytec (2020) Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (i+d). http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionproyectos.pdf
- Chaitoff A; Sol B; Windover A; Bokar D; Featherall (2019) Associations Between Physician Empathy, Physician Characteristics, and Standardized Measures of Patient Experience. *Medicina Académica* , Volumen 92, Número 10. pp. 1464-1471(8). <https://doi.org/10.1097/ACM.0000000000001671>

- Charaja Y, Mamani J (2017) Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo. *Comunicación [revista en Internet]* [acceso 10 de noviembre de 2019]; 1(1): 201-205. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf>
- Christenson, A., Torgerson, J. & Hemmingsson, E. (2020) Attitudes and beliefs in Swedish midwives and obstetricians towards obesity and gestational weight management. *BMC Pregnancy Childbirth* 20, 755. <https://doi.org/10.1186/s12884-020-03438-1>
- Chen, X., Ran, L., Zhang, Y (2019) Moderating role of job satisfaction on turnover intention and burnout among workers in primary care institutions: a cross-sectional study. *BMC Public Health* 19, 1526. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7894-7>
- Delgado C., Montserrat L (2022) Role of Empathy and Lifelong Learning Abilities in Physicians and Nurses Who Work in Direct Contact with Patients in Adverse Working Conditions" *International Journal of Environmental Research and Public Health* 19, no. 5: 3012. <https://doi.org/10.3390/ijerph19053012>
- Delaney KR, Shattel M, Johson ME (2017) Capturando el proceso interpersonal de las enfermeras psiquiátricas: un modelo para el compromiso. *Arch Psychiatr Nurs.* 31(6):634–40. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2017.08.003>
- Dean S, Foureur M, Zaslowski C, Newton-John T, Yu N, Pappas E. (2017) Los efectos de un programa estructurado de atención plena en el desarrollo de la empatía en estudiantes de atención médica. *Enfermería Plus Abierto.* 2017;3:1–15. <https://doi.org/10.1016/j.npls.2017.02.001>.
- Deriba, B. K., Sinke, S. O., Ereso, B. M., & Badacho, A. S. (2017). Health professionals' job satisfaction and associated factors at public health centers in West Ethiopia. *Human resources for health*, 15(1), 1-7.
- Elrod, J.K., Fortenberry, J.L. Am I (2018) seeing things through the eyes of patients? An exercise in bolstering patient attentiveness and empathy. *BMC Health Serv Res* 18, 929 (2018). <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3681-x>
- Fuentes D y Deivi D (2020) Metodología de la investigación: conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y

contables. 1 edición – Medellín, 115 páginas, 16,5 x 23,5 cm. ISBN: 978-958-764-879-9

- García R, Fernández J, Martínez F (2018). Implicación de las enfermeras en su profesión. Un estudio cualitativo sobre el compromiso. *Enferm Clin.* 2017; 27(3):153–62. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.03.006> .
- Gage N, Baars BJ (2018) *Fundamentos de la neurociencia cognitiva*, 2ª ed. Elsevier: Ámsterdam, Países Bajos. 2018. doi: <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-803813-0.00001-5> .
- Gerhart J, O'Mahony S, Abrams I, Grosse J, Greene M, Levy M.(2017) Una prueba piloto de un entrenamiento de comunicación basado en la atención plena para mejorar la resiliencia en los profesionales de cuidados paliativos. *J Contextual Behav Sci.* 5(2):89–96. <https://doi.org/10.1016/j.jcbs.2016.04.003> .
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Larson EB, Yao X (2020) Clinical Empathy as Emotional Labor in the Patient-Physician Relationship. *JAMA.* 293(9):1100–1106. doi:10.1001/jama.293.9.1100.
- Lee TH (2017) *An epidemic of empathy in healthcare: how to deliver compassionate, connected patient care that creates a competitive advantage*. New York: McGraw-Hill.
- Lorber M, Savič B (2019). Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian hospitals. *Croatian Medical Journal [revista en Internet]* 2012 [acceso 1 de diciembre de 2019]; 53(3): 263-270. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3368291/>
- Long Z, Yucheng Z, Hong J, Yang M, Yu-Ying H, Shyh-Jane L. (2017) Customer identification in the healthcare industry. *Int J Market Res.* 59(6):803–22.

- Knapp, C., Honikman, S., Wirsching, M. (2018) Adapting a perinatal empathic training method from South Africa to Germany. *Pilot Feasibility Stud* 4, 101. <https://doi.org/10.1186/s40814-018-0292-6>
- Khan S, Nawaz A (2019) Theories of job-satisfaction: Global applications & limitations. *Gomal University Journal of Research [revista en Internet]* 2018 [acceso 10 de noviembre de 2019]; 26(2): 2-22. https://www.researchgate.net/publication/286932201_Theories_of_job_satisfaction_Global_applications_Limitations
- Makarem S y Amin M (2017) Beyond the service process: the effects of organizational and market factors on customer perceptions of health care services. *J Serv Res-US*. 17(4):399–414.
- Ministerio de Salud (2018) Aprueban el Documento Técnico: «Lineamientos de Política de Recursos Humanos en Salud 2018-2030» [Internet]. El peruano. Perú; 2018. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-documento-tecnico-lineamientos-de-politica-de-resolucion-ministerial-n-1357-2018minsa-1727302-2/>
- Mishra P (2019) Job satisfaction. *Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)* [revista en Internet] 2013 [acceso 10 de noviembre de 2019]; 14(5)
- Manso J.(2018) El Legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT* [revista en Internet] acceso 10 de noviembre de 2019]; (128): 79-86. <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Navarro Y, López MJ, Climent JA (2018). Engagement (compromiso), resiliencia y empatía en auxiliares de enfermería. *Enferm Clin*. 2018;28(2):103–10. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.08.009> .
- Nazilah, N., Sobri, K. M y Alfitri, A. (2021) “Relationship of Leadership and Work Environment with Work Satisfaction of Health Personnel at dr. (H.C) Ir. Soekarno Bangka Belitung Islands Province”, *Jurnal Mantik*, 5(3), pp. 2060-2069. Available at: <http://www.iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/article/view/1868> (Accessed: 31May2022).

- Öztürk, S., Karabulutlu, Ö. (2021). Examination of the relationship between compassion fatigue and life satisfaction in midwives, Kars province, Turkey. *Medicina de población*, 3 (noviembre), 31. <https://doi.org/10.18332/popmed/143260>.
- Ogbonnaya C, Tillman C, Gonzalez K.(2018) Perceived organizational support in health care: the importance of teamwork and training for employee well-being and patient satisfaction. *Group Organ Manage*. 43(3):475–503.
- Pujol L, Dabos G (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales [revista en Internet]* 2018 [acceso 10 de noviembre de 2019]; 34(146): 3-18. [Revista en Internet] 2018 [acceso 10 de febrero de 2018]; 30(3): <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Percy M, Richardson C (2018) Introducing nursing practice to student nurses: how can we promote care compassion and empathy? *Nurse Educ Pract*. 29:200–5. <https://doi.org/10.1016/j.nepr>.
- Quintana JT, Alberto Á, Cuervo V. (2016) psychometric properties of an scale empathy in junior high school.
- Rahman, K. U., Akhter, W., & Khan, S. U. (2017). Factors affecting employee job satisfaction: A comparative study of conventional and Islamic insurance. *Cogent Business & Management*, 4(1), 1273082.
- Samira A, Stina F, Sellgren S; Nasar A, Mats B (2020) The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals, *Heliyon*, Volume 6, Issue 9, e04829 ISSN 2405-8440, <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04829>.
- Singh A, Singh S, Khan S. (2016) Job characteristics model (JCM): utility and impact on working professionals in the UAE. *International Journal of Organizational Analysis [revista en Internet]* 2016 [acceso 10 de octubre de 2019]; 24(4): 692- 705. https://www.researchgate.net/publication/306322748_Job_characteristics_model_JCM_utility_and_impact_on_working_professionals_in_the_UAE

- Singh, T., Kaur, M., Verma, M., & Kumar, R. (2019). Job satisfaction among health care providers: A cross-sectional study in public health facilities of Punjab, India. *Journal of family medicine and primary care*, 8(10), 3268.
- Sogul A & Turkan P (2020) The effect of empathy training given to midwives on the empathic communication skills of midwives and the birth satisfaction of mothers giving birth with the help of these midwives: A quasi-experimental study. *Jornal of Evaluation in Clinical Practice*. Volume27, Issue4. <https://doi.org/10.1111/jep.13523>
- Shahar I, Asher I, Ben Natan M (2019) Compassion fatigue among nurses working in a long-term care facility: The Israeli experience. *Nurs Health Sci*. 2019;21(3):291-296. doi:10.1111/nhs.12594
- Schwan D (2018) ¿Deberían los médicos ser empáticos? Repensar la empatía clínica. *Theor Med Bioeth*. 39(5):347–60. <https://doi.org/10.1007/s11017-018-9463-y> .
- Tasneem, S., Cagatan, A. S., Avci, M. Z., & Basustaoglu, A. C. (2018). Job satisfaction of health service providers working in a public tertiary care hospital of Pakistan. *The Open Public Health Journal*, 11(1).
- Taylor, R., Thomas A., & Hofmeyer, A (2020). Teaching empathy and resilience to undergraduate nursing students: A call to action in the context of Covid-19. *Nurse education today*, 94, 104524.
- TWH D y Parker, SK (2021). Respeto recibido y voz constructiva: los roles de la motivación proactiva y la toma de perspectiva. *Revista de Gestión*, 47 (2), 399–429. <https://doi.org/10.1177/0149206319834660>
- Van MMC, Nijhamp MD, Bakker JB, Schaufeli WB, Kompanje EJO.(2018) ¿Compensar el estrés relacionado con el trabajo? Compromiso laboral entre los profesionales de cuidados intensivos. *Aust Crit Care*. 2018; 31(8):234–41. <https://doi.org/10.1016/j.aucc.2017.05.001> .
- Wilkinson H, Perry L, Eames C (2018). Examen de la relación entre la empatía y satisfacción en los profesionales de la salud: una revisión sistemática. *Quemar* res. 6:18–29. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.06.003>

- Wasif A (2016). Understanding the Concept of Job Satisfaction, Measurements, Theories and its Significance in the Recent Organizational Environment. Archives of Business Research [revista en Internet] 2016 [acceso 10 de octubre de 2019]; 4(1): 90-91.
https://www.researchgate.net/publication/295545347_Understanding_the
- Wang, C. Tang, S. Zhao, Q. Meng, X. Liu (2017) Job satisfaction among health-care staff in township health centers in rural China: results from a latent class Analysis Int. J. Environ. Res. Publ. Health, 14 (10). p. 1101
- World Health Organization. WHO (2019) recommendations: intrapartum care for a positive childbirth experience. World Health Organization; 2018. Accessed July 1, 2019.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Empatía	Es la capacidad del profesional de salud en entender la situación del paciente y ponerse en su lugar para ayudar en su recuperación	La empatía será medido con la escala de Empatía Médica de Jefferson (EEMJ)	Toma de perspectiva	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender sus sentimientos. - Comunicación verbal y expresión corporal. - Sentido del humor. - Empatía. - Valoración de emociones del paciente. - Juicio al pensamiento del usuario. - Empatía es productor del éxito ilimitado. - Actitud de emociones: personal de salud, paciente y familia. - Meditar para un buen cuidado. 	Totalmente en desacuerdo= 1
			Cuidado con compasión	<ul style="list-style-type: none"> - Entender emociones en la terapia y cuidado. 	En desacuerdo=2
				<ul style="list-style-type: none"> - Interés y atención a emociones. - Eficiencia en dar cuidado al usuario. - Calidad de los vínculos emocionales en el éxito de la terapia. - Interés de saber las vivencias de pacientes. - Valor de las emociones en el éxito de terapia. - Apartar a la literatura no médica o practica 	Indeciso= 3
			Capacidad para ponerse en el lugar del paciente	<ul style="list-style-type: none"> - Barrera del personal de salud para ver las cosas como el paciente. - Complejidad para analizar como siente el paciente. - Rehusar a comprometerse de manera emocional con el paciente. 	De acuerdo= 4
					Totalmente de acuerdo= 5

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del personal	Se define como el estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, que están ligadas a factores motivacionales como los Extrínsecos e Intrínsecos	La variable será medida con un instrumento validado por expertos	Extrínseca	Sueldo	Totalmente en desacuerdo= 1 En desacuerdo=2 Indeciso=3 De acuerdo= 4 Totalmente de acuerdo= 5
				Supervisión	
				Beneficios laborales	
				Compañeros de trabajo	
				Comunicación	
				Condiciones ambientales y físicas	
			Intrínseca	Trabajo en sí	
				Recompensas y reconocimiento	
				Promoción	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta para medir la Empatía del personal de salud

Escala de empatía médica de Jefferson (EEMJ)

Instrucciones: le pedimos que respondan el cuestionario de manera veraz y precisa, marca con una X la respuesta por cada pregunta.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en la atención y cuidado.					
2	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos					
3	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes					
4	Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación con mi paciente					
5	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye en el bienestar de mi paciente y un mejor resultado clínico					
6	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas de la perspectiva de mi paciente					
7	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica					
8	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la eficacia del cuidado y tratamiento					

9	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo					
10	Mi comprensión de los sentimiento de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por si misma					
11	Las enfermedades de mis pacientes solo pueden ser curadas con el cuidado y tratamiento médico; por lo tanto, los lazos afectivos con mis pacientes no tienen un valor significativo en este contexto					
12	Considero que preguntarles a mis pacientes de los que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas					
13	Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal					
14	Creo que las emociones no tienen lugar en el cuidado y tratamiento de una enfermedad médica					
15	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como personal de salud puede ser limitado					
16	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de si estado emocional y el de sus familias					
17	Trato de pensar como mis pacientes para poder brindarles un ,mejor cuidado					
18	No permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes y sus familias					
19	No disfruto leer sobre literatura no médica o arte					
20	Creo que la empatía es un factor terapéutico en la atención y cuidado obstétrica en mis pacientes					

Encuesta para medir la satisfacción del personal de salud

DATOS GENERALES

Edad:

a) 25 a 30 años b) 31 a 40 años c) 41 a 60 años d) 61 años a mas

Sexo:

() Masculino () Femenino

Carrera profesional:

a) Lic. Obstetricia b) Lic. Enfermera c) Médico especialista

d) Profesional técnico

Años de trabajo:

a) 1 a 3 años b) 4 a 6 años c) 7 años a más

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	DIMENSIÓN EXTRÍNSECA	1	2	3	4	5
	Sueldo					
1	Siento que la remuneración es justa por el trabajo que realizó.					
2	Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.					
3	Siento que la remuneración no es proporcional a mi preparación profesional.					
4	Siento que la remuneración es suficiente para satisfacer mis necesidades económicas.					
	Supervisión					
5	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.					
6	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					

7	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.					
8	La Jefatura reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación).					
	Beneficios laborales					
9	Los beneficios laborales que tenemos son justos según el trabajo realizado.					
10	Recibo un bono extra por trabajar en un área del centro obstétrico.					
11	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.					
12	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.					
	Compañeros de trabajo					
13	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.					
14	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.					
	Comunicación					
17	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.					
18	Existe afinidad con mi grupo de trabajo					
19	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.					
20	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.					
	Condiciones ambientales y físicas					
21	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
22	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.					
23	Cuento con materiales de bioseguridad personal.					
24	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.					

25	Existe hacinamiento en el servicio del centro obstétrico.					
26	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores.					
	DIMENSIÓN INTRÍNSECAS					
	Trabajo en si					
27	Siento que mi trabajo es rutinario.					
28	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
29	Mi trabajo es altamente estresante.					
30	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.					
31	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.					
	Recompensas y reconocimiento					
32	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.					
33	No siento que el trabajo que hago es apreciado.					
34	Hay pocas recompensas para que los que trabajen aquí.					
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.					
	Promoción					
36	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.					
37	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.					
38	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.					
39	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal.					
40	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

Anexo 3. Validez y Confiabilidad del instrumento

FICHA TÉCNICA SOBRE EMPATÍA PERSONAL DE SALUD

1. **Autora** : Andonayre Bermudez Zoila Mercedes
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Personal que labora en el centro obstétrico del hospital la caleta Chimbote

5. **Consigna**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 20 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. **Consistencia Interna**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	20

BASE DE DATOS

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5
2	4	5	2	5	5	2	1	1	5	5	1	1	5	1	1	5	5	2	1	5
3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	4
4	2	5	2	5	5	3	2	2	4	4	3	1	4	2	4	4	4	3	1	4
5	5	5	4	5	5	2	5	1	5	5	1	1	5	2	5	5	5	2	1	5
6	3	4	2	5	3	1	3	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	5	1	5
7	4	5	4	5	5	4	3	4	5	3	2	2	3	5	5	5	4	3	2	5
8	4	5	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	5	1	1	5	5	1	1	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	1	5	4	5	4	3	5	2	5	5	1	1	5	1	5	5	5	3	1	4
11	1	5	4	5	5	4	1	1	5	4	1	1	5	1	5	5	4	4	1	4
12	1	5	1	5	5	1	1	1	5	5	1	1	5	1	5	5	4	5	1	4
13	1	5	2	5	5	2	2	2	5	5	1	5	5	1	5	5	4	3	1	4
14	4	5	2	5	4	2	2	4	4	4	2	1	4	1	5	4	4	4	1	4
15	1	5	1	4	4	1	1	1	4	5	1	1	5	1	4	4	4	5	1	4

FICHA TÉCNICA SOBRE SATISFACCIÓN

1. **Autora** : Andonayre Bermudez Zoila Mercedes
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 45 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Personal que labora en el centro obstétrico del hospital la caleta Chimbote
5. **Consigna:**

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 40 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,783	40

BASE DE DATOS

	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	P 27	P 28	P 29	P 30	P 31	P 32	P 33	P 34	P 35	P 36	P 37	P 38	P 39	P 40			
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	1	1	1	4	3	5	3	3	4	1	1	1	4	1	5	3	5	3	5	4	3	1	5	4	4	1	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	
3	2	3	3	4	4	5	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	5	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5	4	3	5	2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	3	2	5	5	5
5	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	
6	4	3	4	4	5	5	5	5	4	2	5	2	5	1	4	5	2	5	2	1	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	1	3	2	2	3	5	4	2	5	5	5	5	
7	2	2	3	5	1	5	1	3	5	1	1	5	5	2	5	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	2	5	1	2	2	1	3	5	4	4	5	5	5	5	
8	1	1	1	5	1	5	5	4	3	1	3	1	5	3	4	3	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	5	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
9	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	5	5	5	4	4	4	3	4	1	3	4	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	
11	2	5	5	5	3	5	3	3	2	2	4	1	5	3	4	4	4	4	2	3	4	4	5	4	2	3	3	5	2	5	2	3	2	3	4	5	3	2	5	5	5	5	
12	2	5	5	3	3	5	5	3	3	3	2	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	1	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
13	3	4	5	3	5	5	4	3	4	1	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
14	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	1	3	4	4	3	2	3	2	3	5	2	4	1	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	4	
15	3	3	3	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	3	3	4	4	5	5	5	5

CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EMPATÍA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: TOMA DE PERSPECTIVA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos	✓		✓		✓		
2	Directo	Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación con mi paciente	✓		✓		✓		
3	Directo	Mis padres me animan para que piense por mi mismo.	✓		✓		✓		
4	Directo	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye en el bienestar de mi paciente y un mejor resultado clínico	✓		✓		✓		
5	Directo	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo	✓		✓		✓		
6	Directo	Mi comprensión de los sentimiento de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por si misma	✓		✓		✓		
7	Directo	Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal	✓		✓		✓		
8	Directo	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como personal de salud puede ser limitado	✓		✓		✓		
9	Directo	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias	✓		✓		✓		
10	Directo	Trato de pensar como mis pacientes para poder brindarles un mejor cuidado	✓		✓		✓		


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
 HOSPITAL LA CAJETA - CHIMBOTE

DR. HUMBERTO PAREDES PAREDES
 CMP: 024012 - RNE 013717
 DNI 18885594

11	Directo	Creo que la empatía es un factor terapéutico en la atención y cuidado obstétrico en mis pacientes	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2 : CUIDADO CON COMPASIÓN			Sí	No	Sí	No	Sí	No
12	Directo	Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en la atención y cuidado.	✓		✓		✓	
13	Directo	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista y elaboración de la historia clínica	✓		✓		✓	
14	Directo	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la eficacia del cuidado y tratamiento	✓		✓		✓	
15	Directo	Las enfermedades de mis pacientes solo pueden ser curadas con el cuidado y tratamiento médico; por lo tanto, los lazos afectivos con mis pacientes no tienen un valor significativo en este contexto	✓		✓		✓	
16	Directo	Considero que preguntarles a mis pacientes lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas	✓		✓		✓	
17	Directo	Creo que las emociones no tienen lugar en el cuidado y tratamiento de una enfermedad médica	✓		✓		✓	
18	Directo	No disfruto leer sobre literatura no médica o arte	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD PARA PONERSE EN EL LUGAR DEL PACIENTE			Si	No	Si	No	Si	No
19	Directo	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes	✓		✓		✓	
20	Directo	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO EMPATÍA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Paredes Paredes Humberto**

DNI: **18885594**

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Especialista en Ginecología y Obstetricia	2001	Universidad Nacional de Trujillo
02	Maestro en Medicina	2006	Universidad Cayetano Heredia

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Médico Ginecologista	2001 a la fecha	Ginecología	Hospital La Caleta	Chimbote
02	Jeefe de obstetricia Ginecología	2014 a la fecha	Servicio Obstetricia	Hospital La Caleta	Chimbote
03	Docente en Medicina	2002 a la fecha	UPSP	UNSS	Chimbote

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE

DR. HUMBERTO PAREDES PAREDES
CMP: 024012 - RNE 013717
DNI 18885594

10 de Junio del 2022

CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Extrínseca			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Siento que la remuneración es justa por el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
2	Directo	Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.	✓		✓		✓		
3	Directo	Siento que la remuneración no es proporcional a mi preparación profesional.	✓		✓		✓		
4	Directo	Siento que la remuneración es suficiente para satisfacer mis necesidades económicas.	✓		✓		✓		
5	Directo	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.	✓		✓		✓		
6	Directo	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓		
7	Directo	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.	✓		✓		✓		
8	Directo	La jefatura reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación).	✓		✓		✓		
9	Directo	Los beneficios laborales que tenemos son justos según el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
10	Directo	Recibo un bono extra por trabajar en el área de centro obstétrico.	✓		✓		✓		
11	Directo	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.	✓		✓		✓		
12	Directo	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.	✓		✓		✓		
13	Directo	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Directo	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.	✓		✓		✓		
15	Directo	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
16	Directo	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Directo	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.	✓		✓		✓		
18	Directo	Existe afinidad con mi grupo de trabajo	✓		✓		✓		
18	Directo	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	✓		✓		✓		



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE

DR. HUMBERTO PAREDES PAREDES
CMP: 024012 - RNE 013717
DNI 18885594

19	Directo	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	✓		✓		✓	
20	Directo	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.	✓		✓		✓	
21	Directo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.	✓		✓		✓	
22	Directo	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.	✓		✓		✓	
23	Directo	Cuento con materiales de bioseguridad personal.	✓		✓		✓	
24	Directo	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.	✓		✓		✓	
25	Directo	Existe hacinamiento en el servicio de centro obstétrico.	✓		✓		✓	
26	Directo	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Extrínseca			Si	No	Si	No	Si	No
27	Directo	Siento que mi trabajo es rutinario.	✓		✓		✓	
28	Directo	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓	
29	Directo	Mi trabajo es altamente estresante.	✓		✓		✓	
30	Directo	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.	✓		✓		✓	
31	Directo	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	✓		✓		✓	
32	Directo	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	✓		✓		✓	
33	Directo	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	✓		✓		✓	
34	Directo	Hay pocas recompensas para que los que trabajen aquí.	✓		✓		✓	
35	Directo	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.	✓		✓		✓	
36	Directo	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.	✓		✓		✓	
37	Directo	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.	✓		✓		✓	
38	Directo	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.	✓		✓		✓	
39	Directo	Veó mi trabajo como una fuente de realización personal.	✓		✓		✓	
40	Directo	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *Paredes Paredes Humberto*

DNI: *18885594*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Especialista en Ginecología y obstetricia</i>	<i>2001</i>	<i>Universidad Nacional de Trujillo</i>
02	<i>Maestría en Medicina</i>	<i>2006</i>	<i>Universidad Peruano Cayetano Heredia.</i>

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Héctor Tamarco - Obstetra</i>	<i>2001 a la fecha</i>	<i>Ginecología y obstetricia</i>	<i>Hospital La Caleta</i>	<i>Chimbote</i>
02	<i>Jefe de obstetricia Héctor</i>	<i>2014 a la fecha</i>	<i>Servicio de obstetricia</i>	<i>Hospital La Caleta</i>	<i>Chimbote</i>
03	<i>Docente en Medicina</i>	<i>2002 a la fecha</i>	<i>UPSP</i>	<i>UNS</i>	<i>Chimbote</i>

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL LA CALETA - CHIMBOTE

DR. HUMBERTO PAREDES PAREDES
CMF: 024012 - RNE 013717
DNI 18885594

10 de Junio del 2022

CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EMPATÍA

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: TOMA DE PERSPECTIVA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos	✓		✓		✓		
2	Directo	Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación con mi paciente	✓		✓		✓		
3	Directo	Mis padres me animan para que piense por mi mismo.	✓		✓		✓		
4	Directo	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye en el bienestar de mi paciente y un mejor resultado clínico	✓		✓		✓		
5	Directo	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo	✓		✓		✓		
6	Directo	Mi comprensión de los sentimiento de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por si misma	✓		✓		✓		
7	Directo	Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal	✓		✓		✓		
8	Directo	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como personal de salud puede ser limitado	✓		✓		✓		
9	Directo	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias	✓		✓		✓		
10	Directo	Trato de pensar como mis pacientes para poder brindarles un mejor cuidado	✓		✓		✓		

11	Directo	Creo que la empatía es un factor terapéutico en la atención y cuidado obstétrico en mis pacientes	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2 : CUIDADO CON COMPASIÓN			Si	No	Si	No	Si	No
12	Directo	Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en la atención y cuidado.	✓		✓		✓	
13	Directo	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista y elaboración de la historia clínica	✓		✓		✓	
14	Directo	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la eficacia del cuidado y tratamiento	✓		✓		✓	
15	Directo	Las enfermedades de mis pacientes solo pueden ser curadas con el cuidado y tratamiento médico; por lo tanto, los lazos afectivos con mis pacientes no tienen un valor significativo en este contexto	✓		✓		✓	
16	Directo	Considero que preguntarles a mis pacientes lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas	✓		✓		✓	
17	Directo	Creo que las emociones no tienen lugar en el cuidado y tratamiento de una enfermedad médica	✓		✓		✓	
18	Directo	No disfruto leer sobre literatura no médica o arte	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD PARA PONERSE EN EL LUGAR DEL PACIENTE			Si	No	Si	No	Si	No
19	Directo	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes	✓		✓		✓	
20	Directo	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO EMPATÍA
Observaciones:

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: López Vargas Nancy Victoria

DNI: 32958513

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciada en obstetricia	1986	Universidad Nacional San Marcos.
02	Maestría en Salud Sexual y Reproductiva	2015	Universidad Católica Los Angeles Chimbote

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	obstetra	1988 a la fecha	Servicio de obstetricia	Hospital La Caleta	Chimbote
02	Jefa de obstetricas	1998 - 2003 2018 - 2022	Servicio de obstetricas	Hospital La Caleta	Chimbote
03	Docente en obstetricia	2004 - 2014 2015 - 2020	USP. ULADECH		Chimbote

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Extrínseca			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Siento que la remuneración es justa por el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
2	Directo	Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.	✓		✓		✓		
3	Directo	Siento que la remuneración no es proporcional a mi preparación profesional.	✓		✓		✓		
4	Directo	Siento que la remuneración es suficiente para satisfacer mis necesidades económicas.	✓		✓		✓		
5	Directo	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.	✓		✓		✓		
6	Directo	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓		
7	Directo	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.	✓		✓		✓		
8	Directo	La jefatura reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación).	✓		✓		✓		
9	Directo	Los beneficios laborales que tenemos son justos según el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
10	Directo	Recibo un bono extra por trabajar en el área de centro obstétrico.	✓		✓		✓		
11	Directo	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.	✓		✓		✓		
12	Directo	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.	✓		✓		✓		
13	Directo	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Directo	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.	✓		✓		✓		
15	Directo	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
16	Directo	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Directo	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.	✓		✓		✓		
18	Directo	Existe afinidad con mi grupo de trabajo	✓		✓		✓		
18	Directo	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	✓		✓		✓		

19	Directo	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	✓		✓		✓	
20	Directo	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.	✓		✓		✓	
21	Directo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.	✓		✓		✓	
22	Directo	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.	✓		✓		✓	
23	Directo	Cuento con materiales de bioseguridad personal.	✓		✓		✓	
24	Directo	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.	✓		✓		✓	
25	Directo	Existe hacinamiento en el servicio de centro obstétrico.	✓		✓		✓	
26	Directo	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Extrínseca			Si	No	Si	No	Si	No
27	Directo	Siento que mi trabajo es rutinario.	✓		✓		✓	
28	Directo	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓	
29	Directo	Mi trabajo es altamente estresante.	✓		✓		✓	
30	Directo	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.	✓		✓		✓	
31	Directo	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	✓		✓		✓	
32	Directo	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	✓		✓		✓	
33	Directo	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	✓		✓		✓	
34	Directo	Hay pocas recompensas para que los que trabajen aquí.	✓		✓		✓	
35	Directo	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.	✓		✓		✓	
36	Directo	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.	✓		✓		✓	
37	Directo	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.	✓		✓		✓	
38	Directo	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.	✓		✓		✓	
39	Directo	Veó mi trabajo como una fuente de realización personal.	✓		✓		✓	
40	Directo	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Nancy Victoria López Vargas.

DNI: 32958513

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Licenciada en obstetricia.	1986	Universidad Nacional San Marcos.
02	Maestría en Salud Sexual y Reproductiva	2015.	Universidad Católica Los Angeles Chimbote.

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Obstetra	1988 a la fecha	Servicio de obstetricia	Hospital La Caleta	Chimbote
02	Jefa de obstetricias	1998 - 2003 2018 - 2022	Servicio de obstetricias	Hospital La Caleta	Chimbote
03	Docente en obstetricia	2004 - 2014 2015 - 2020	USP U LADECH		Chimbote

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de Junio del 2022


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD EJECUTORA #4 SALUD LA CALETA
 DEPARTAMENTO DE GINECO OBSTETRICIA

Obst. Nancy Victoria López Vargas
 DNI 32958513 / COP 3008

CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EMPATÍA

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: TOMA DE PERSPECTIVA			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Directo	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos	✓		✓		✓		
2	Directo	Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación con mi paciente	✓		✓		✓		
3	Directo	Mis padres me animan para que piense por mi mismo.	✓		✓		✓		
4	Directo	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye en el bienestar de mi paciente y un mejor resultado clínico	✓		✓		✓		
5	Directo	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo	✓		✓		✓		
6	Directo	Mi comprensión de los sentimiento de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por si misma	✓		✓		✓		
7	Directo	Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal	✓		✓		✓		
8	Directo	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como personal de salud puede ser limitado	✓		✓		✓		
9	Directo	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias	✓		✓		✓		
10	Directo	Trato de pensar como mis pacientes para poder brindarles un mejor cuidado	✓		✓		✓		

11	Directo	Creo que la empatía es un factor terapéutico en la atención y cuidado obstétrico en mis pacientes	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2 : CUIDADO CON COMPASIÓN			Si	No	Si	No	Si	No
12	Directo	Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en la atención y cuidado.	✓		✓		✓	
13	Directo	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista y elaboración de la historia clínica	✓		✓		✓	
14	Directo	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la eficacia del cuidado y tratamiento	✓		✓		✓	
15	Directo	Las enfermedades de mis pacientes solo pueden ser curadas con el cuidado y tratamiento médico; por lo tanto, los lazos afectivos con mis pacientes no tienen un valor significativo en este contexto	✓		✓		✓	
16	Directo	Considero que preguntarles a mis pacientes lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas	✓		✓		✓	
17	Directo	Creo que las emociones no tienen lugar en el cuidado y tratamiento de una enfermedad médica	✓		✓		✓	
18	Directo	No disfruto leer sobre literatura no médica o arte	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD PARA PONERSE EN EL LUGAR DEL PACIENTE			Si	No	Si	No	Si	No
19	Directo	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes	✓		✓		✓	
20	Directo	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO EMPATÍA

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: *obsta. Zapata Ato Jeanne Yamile'*

DNI: *40210424*

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>Maestría en obstetricia.</i>	<i>lic. obstetricia</i>	<i>Bachiller en obstetricia</i>
02	<i>Especialidad en Emergencia y ARO.</i>		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	<i>obstetra</i>	<i>2006.</i>			
02	<i>Jefe Unidad Seguros</i>	<i>2018-2019.</i>			
03					

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
UNIDAD EJECUTORA 404 SALUD LA CALETA
HOSPITAL LA CALETA, CHIMBOTE

Yamile Zapata Ato
Obst. Yamile Zapata Ato
COP N° 21180 - DNI N° 40210424

10 de Junio del 2022

CERTIFICADO DE VÁLIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

N°	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias/Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Extrínseca									
1	Directo	Siento que la remuneración es justa por el trabajo que realizo.	✓		✓		✓		
2	Directo	Los aumentos salariales son muy distanciados entre sí.	✓		✓		✓		
3	Directo	Siento que la remuneración no es proporcional a mi preparación profesional.	✓		✓		✓		
4	Directo	Siento que la remuneración es suficiente para satisfacer mis necesidades económicas.	✓		✓		✓		
5	Directo	Mi jefe inmediato es bastante asertivo y competitivo.	✓		✓		✓		
6	Directo	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓		
7	Directo	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio.	✓		✓		✓		
8	Directo	La jefatura reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación).	✓		✓		✓		
9	Directo	Los beneficios laborales que tenemos son justos según el trabajo realizado.	✓		✓		✓		
10	Directo	Recibo un bono extra por trabajar en el área de centro obstétrico.	✓		✓		✓		
11	Directo	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.	✓		✓		✓		
12	Directo	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.	✓		✓		✓		
13	Directo	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Directo	Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas.	✓		✓		✓		
15	Directo	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
16	Directo	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
17	Directo	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.	✓		✓		✓		
18	Directo	Existe afinidad con mi grupo de trabajo	✓		✓		✓		
18	Directo	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	✓		✓		✓		

19	Directo	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	✓		✓		✓	
20	Directo	La comunicación aparenta ser buena en este servicio.	✓		✓		✓	
21	Directo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.	✓		✓		✓	
22	Directo	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación, ventilación.	✓		✓		✓	
23	Directo	Cuento con materiales de bioseguridad personal.	✓		✓		✓	
24	Directo	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.	✓		✓		✓	
25	Directo	Existe hacinamiento en el servicio de centro obstétrico.	✓		✓		✓	
26	Directo	Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 2: Extrínseca			Si	No	Si	No	Si	No
27	Directo	Siento que mi trabajo es rutinario.	✓		✓		✓	
28	Directo	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓	
29	Directo	Mi trabajo es altamente estresante.	✓		✓		✓	
30	Directo	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.	✓		✓		✓	
31	Directo	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	✓		✓		✓	
32	Directo	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	✓		✓		✓	
33	Directo	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	✓		✓		✓	
34	Directo	Hay pocas recompensas para que los que trabajen aquí.	✓		✓		✓	
35	Directo	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.	✓		✓		✓	
36	Directo	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día.	✓		✓		✓	
37	Directo	Los que hacen bien su trabajo tiene una buena oportunidad de ser promovidos.	✓		✓		✓	
38	Directo	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.	✓		✓		✓	
39	Directo	Veó mi trabajo como una fuente de realización personal.	✓		✓		✓	
40	Directo	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

DNI:

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	Maestría en Obstetricia	LIC. Obstetricia	Bachiller en Obstetricia
02	Especialidad en Emergencia y ARO		

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

01	obstetra	2006.		
02	Jefe Unidad Seguro	2018-2019.		
03				

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 UNIDAD EJECUTORA 404. SALUD LA CALETA
 HOSPITAL LA CALETA / CHIMBOTE

Obst. Yamile Zapata Ato
 COP N° 21180 - DNI N° 40210424

10 de Junio del 2022

BASE DE DATOS: EMPATÍA

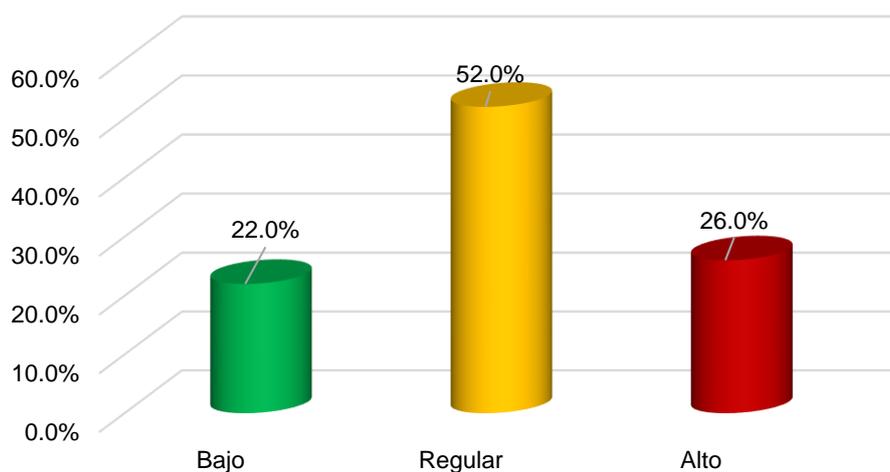
N°	Mi comprensión sobre los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en la atención y cuidado.	Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos	Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes	Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación con mi paciente	Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye en el bienestar de mi paciente y un mejor resultado clínico	La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas de la perspectiva de mi paciente	Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la eficacia del cuidado y tratamiento	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo	Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma	Las enfermedades de mis pacientes solo pueden ser curadas con el cuidado y tratamiento médico; por lo tanto, los lazos afectivos con mis pacientes no tienen un valor significativo en este contexto	Considero que preguntarles a mis pacientes de los que esta sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas	Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal	Creo que las emociones no tienen lugar en el cuidado y tratamiento de una enfermedad médica	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como personal de salud puede ser limitado	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de si estado emocional y el de sus familias	Trato de pensar como mis pacientes para poder brindarles un mejor cuidado	No permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes y sus familias	No disfruto leer sobre literatura no médica o arte	Creo que la empatía es un factor terapéutico en la atención y cuidado obstétrica en mis pacientes
1	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2
2	1	2	4	2	2	1	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	3	4	2
3	4	2	1	2	3	1	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	2
4	4	2	4	2	2	1	2	4	2	2	1	4	2	4	4	2	2	2	5	2
5	1	2	4	2	2	1	4	1	2	2	4	2	2	1	2	4	2	2	1	2
6	4	2	4	2	5	4	2	1	2	2	4	4	2	1	4	2	2	2	2	2
7	4	2	4	2	3	1	1	1	2	2	4	4	2	1	2	2	2	2	4	2
8	1	2	2	2	5	2	2	5	2	5	1	5	5	1	5	5	5	1	1	5
9	1	5	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	2	4	1	2	5	2	4	2
10	5	5	1	5	5	4	1	2	5	5	1	1	5	2	4	5	5	4	1	5
11	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	2	2	5	2	4	5
12	5	2	2	2	2	2	2	4	5	2	4	4	5	4	1	5	2	2	4	2
13	4	5	4	4	4	1	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	4	4	3	5
14	2	2	2	2	4	2	4	5	5	2	2	2	2	5	2	2	2	1	2	2
15	4	2	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	1	4	2	2	4	3	2
16	1	5	1	5	5	4	1	1	5	5	1	5	5	1	5	5	5	4	1	5
17	4	2	4	5	2	4	4	4	5	2	4	4	5	4	1	2	2	4	4	1
18	1	5	4	2	3	4	1	1	5	5	1	1	2	1	3	2	2	1	5	
19	1	5	4	5	2	4	1	1	5	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	
20	4	2	4	4	2	2	4	5	5	5	1	5	1	1	2	2	4	4	4	2
21	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	2	5	1	2	2	2	4	3	2
22	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	5	4	5	4	2	2	3	3	2	2
23	5	1	5	1	1	2	2	5	4	1	5	5	1	2	2	3	4	3	3	3
24	4	5	4	2	2	2	1	1	5	2	4	2	2	5	2	2	4	1	2	2
25	3	3	3	4	2	4	2	2	3	4	2	3	4	2	4	4	2	3	4	4
26	2	2	4	2	2	4	3	2	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	5	
27	1	5	3	5	2	3	4	4	2	3	4	4	3	4	2	3	3	2	4	2
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	5	1	1	5
29	2	1	1	1	2	1	4	2	2	2	1	2	2	4	1	2	2	1	1	2
30	1	5	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	5	1	5	5	5	5	1	5
31	1	5	1	5	2	4	1	1	5	5	1	1	2	1	5	5	1	2	1	5
32	4	2	4	5	3	4	1	1	5	5	1	1	2	1	5	5	5	4	1	5
33	4	5	2	5	5	4	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	5	2	4	5
34	5	5	1	5	5	1	1	1	5	5	1	1	5	1	5	5	5	1	1	5
35	4	5	2	5	2	2	1	1	5	5	1	1	5	1	5	5	2	2	5	
36	4	2	4	2	2	1	4	4	2	2	4	1	2	1	4	2	2	1	2	2
37	4	5	2	2	2	1	4	4	2	2	4	4	2	4	1	2	2	2	1	2
38	4	2	4	2	2	1	4	4	2	4	1	2	4	1	2	2	2	2	1	2
39	1	5	1	5	2	2	3	1	1	4	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4
40	1	5	4	5	5	4	4	1	2	5	2	4	2	5	2	2	2	2	1	5
41	1	5	4	5	3	5	4	5	2	2	4	4	5	1	2	2	3	2	4	2
42	5	2	1	2	2	4	1	1	2	2	1	4	2	4	2	2	5	5	5	5
43	1	5	4	2	2	4	1	1	5	5	1	4	2	1	3	2	2	3	1	5
44	4	2	4	2	2	1	4	4	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	1	2
45	1	2	4	2	3	4	2	4	2	2	1	4	2	4	2	5	2	1	2	2
46	4	2	4	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	1	2	2	5	2	1	2
47	4	2	5	2	2	1	1	4	2	2	4	4	2	5	2	4	2	5	2	2
48	2	2	2	5	3	2	4	2	2	4	5	3	2	4	4	2	1	2	5	2
49	4	2	5	2	3	2	4	5	2	3	2	5	1	4	4	4	3	2	4	1
50	4	2	4	2	3	4	1	1	2	2	4	2	2	1	5	2	2	5	1	2

BASE DE DATOS SATISFACCION																																												
Nº	edad	sexo	carrera	años	Siento que la remuneración es justa por el trabajo que realizo.	Los aumentos son muy distantes entre sí.	Siento que la remuneración no es proporcional a mi preparación profesional.	Siento que la remuneración es suficiente para satisfacer mis necesidades económicas.	Me parece bastante asertivo y competitivo.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	Me gusta tomar en cuenta las sugerencias de mejora del servicio.	La enfermera jefe reconoce mi desempeño laboral (carta de felicitación).	Los beneficios laborales son justos según el trabajo realizado.	Recibo un bono extra por trabajar en un área del centro de atención.	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo el tiempo extra que laboro.	Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo.	Tengo empatía con mis colegas de trabajo.	Trabajo más de lo que debería, debido a la incompetencia e inexperience de mis colegas.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	Existe solidaridad entre compañeros de trabajo.	La comunicación aparece en este servicio.	Existe afinidad con mi grupo de trabajo.	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.	El ambiente donde trabajo es cómodo en iluminación, ventilación.	Existen accesos de evacuación señalizados y adecuados para desastres naturales.	Existen suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, bombos, cobertores.	Siento que mi trabajo es rutinario.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	Me gusta el ambiente estresante.	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo.	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío.	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	No siento que el trabajo que hago es agresivo.	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían de ser.	Me supone un reto estimular cada día.	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	Las personas son promovidas aquí, tan rápidamente como en otras instituciones.	Vejo mi trabajo como una fuente de realización personal.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.		
1	3	2	4	2	2	5	2	4	2	2	3	4	4	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	1	2	2	5	2	1	4	5	2	2	2	4	4	2	5			
2	2	2	4	2	4	5	2	1	2	2	3	3	4	3	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	1	4	2	5	2	1	4	2	2	5	3	4	2	5				
3	3	2	4	3	4	5	2	1	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	1	4	2	5	2	1	5	2	5	2	4	2	5					
4	3	2	4	2	4	5	2	4	4	2	3	3	4	1	1	5	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	2	5	2	1	3	5	4	2	5	3	1	5	2			
5	3	2	4	3	4	5	2	1	1	2	3	4	1	3	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	4	1	2	2	5	4	1	3	2	2	3	3	5	5				
6	2	2	4	3	4	5	2	4	3	2	3	3	4	1	3	2	2	1	2	2	2	2	4	2	2	2	4	1	2	2	5	2	1	3	1	3	5	3	3	2	2			
7	2	2	4	2	2	5	2	1	3	2	3	1	2	3	1	2	2	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	5	2	5	2	1	4	2	2	2	5	4	3	2	5			
8	3	2	4	3	1	3	1	1	5	5	2	3	1	1	2	2	5	1	1	2	2	2	1	2	2	1	5	5	2	4	1	5	1	5	5	2	2	3	5	2	5	5		
9	3	2	4	3	1	4	4	1	2	2	2	1	4	4	4	1	2	2	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	5	4	5	4	4	4	1	1	5	4	4	5	5			
10	3	2	4	3	5	2	4	4	5	2	3	1	4	1	2	1	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5	5	2	4	5	4	5	4	4	2	2	5	5	5	3	5	5		
11	1	2	4	2	2	5	5	2	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	5	2	4	5	1	2	2	1	4	2	2	2	4	4	2	2	
12	3	2	4	3	4	5	2	1	2	2	4	4	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2		
13	2	2	4	3	1	2	2	1	3	4	3	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	2	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
14	3	2	4	3	4	1	1	1	2	2	2	3	3	4	4	4	2	2	1	2	2	4	2	1	3	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	
15	3	2	4	3	4	5	4	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	1	2	2	1	4	5	2	2	4	1	2	5			
16	3	2	3	3	2	5	5	2	5	5	5	5	2	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	2	2	5	2	1	4	1	5	4	5	4	2	4	2	5	2	4	2	5		
17	3	2	3	3	4	5	2	4	2	2	2	3	4	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	2	2	
18	2	2	3	1	1	2	3	1	2	5	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	3	1	4	5	5	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	
19	2	2	3	2	1	2	2	1	2	5	5	2	1	1	2	2	5	4	2	3	2	2	4	4	2	2	5	2	4	1	4	5	4	5	4	2	4	2	2	2	2	1	5	2
20	2	2	3	3	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	5	1	2	2	5	5	1	2	4	4	2	4	4	5	5	1	5	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	
21	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	4	2	1	2	1	3	2	4	4	2	2	2	2	1	5	1	4	2	5	4	4	4	4	4	4	2	2	2	
22	3	2	3	3	5	5	5	5	2	2	2	3	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	1	5	5	1	4	2	4	4	5	5	1	4	5	5	1	5	2
23	2	2	3	3	4	2	4	2	2	5	5	3	4	2	2	4	3	4	2	2	5	5	1	1	4	4	2	2	3	2	4	2	5	5	1	1	4	2	2	5	5	5	5	5
24	3	2	3	3	4	5	2	4	4	4	1	1	4	4	2	2	5	4	3	5	5	4	1	2	2	5	4	5	2	2	5	1	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2
25	1	2	3	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	1	4	2	2	2	4	4	2	5		
26	2	2	2	1	2	2	2	4	5	5	5	5	2	1	2	5	5	3	5	5	2	5	3	4	5	5	5	3	3	4	2	5	3	3	3	5	3	5	2	3	5	5		
27	3	2	2	3	4	5	2	3	4	4	3	1	1	4	4	1	1	3	3	3	1	1	2	5	2	1	1	2	5	1	3	2	5	3	4	1	5	5	3	1	1	2	3	
28	2	2	2	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	5	3	3	5	5		
29	3	2	2	3	2	2	1	4	2	2	2	2	4	4	2	1	2	4	1	3	2	5	1	2	4	4	2	4	1	5	2	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	1	1	2	1	1	5	5	1	2	5	2	1	1	1	1	5	2	2	2	2	5	2	1	1	1	5	5	1	1	1	5	1	1	4	3	5	5	5	3	3	5	5		
31	1	2	2	3	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	4	4	2	3	2	1	4	2	4	2	4	3	2	2	2	3	1	2	2	
32	4	2	2	3	1	2	5	1	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	4	2	5	2	1	1	2	2	5	1	2	5	5	2	1	1	5	5	1	1	1	5	5	
33	3	2	2	3	4	2	2	4	5	2	2	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	5	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	5	2	4	2	4	2	2
34	1	2	2	1	1	2	5	1	3	5	3	3	5	1	1	3	5	1	3	3	5	5	3	5	5	1	5	5	5	1	1	5	5	1	3	4	1	1	5	3	3	5	5	
35	1	2	2	1	4	2	2	1	5	5	5	5	5	1	1	5	5	2	5	5	5	5	3	3	2	2	5	5	5	5	1	5	2	5	3	2	1	2	2	5	5	2	5	5
36	3	1	1	3	2	5	4	2	2	2	1	3	2	1	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	5	5	1	3	4	2	2	5	4	4	5	5	
37	2	1	1	2	2	5	2	2	2	2	3	3	4	1	1	2	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4	1	4	2	5	5	4	4	2	2	3	2	4	4	2	5	
38	3	1	1	3	2	5	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	4	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	1	4	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	5	2
39	3	1	1	3	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	1	4	4	2	2	5	4	3	3	2	3	5	2	3	5	5
40	2	1	1	1	4	2	5	1	5	5	5	1	4	1	5	5	5	4	2	5	4	2	4	4	2	5	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	5	2	4	5	5
41	3	1	1	3	1	5	4	2	2	2	2	2	4	1	3	1	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	2	3	4	2	4	3	3	2	2	3	4	1	4	4	4
42	3	1	1	3	1	5	2	5	2	5	2	4	4	4	4	2	2	5	2	2	4	2	4	4	4	2	4	2	5	4	5	2	5	5	4	2	4	2	2	5	4	2	2	2
43	1	2	1	1	3	2	3	1	2	5	2	3	3	3	3	5	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	1	4	5	5	5	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
44	3	1	1	3	2	5	2	5	2	2	3	1	4	1	3																													

Anexo 4: Gráficos

Grafico N° 01

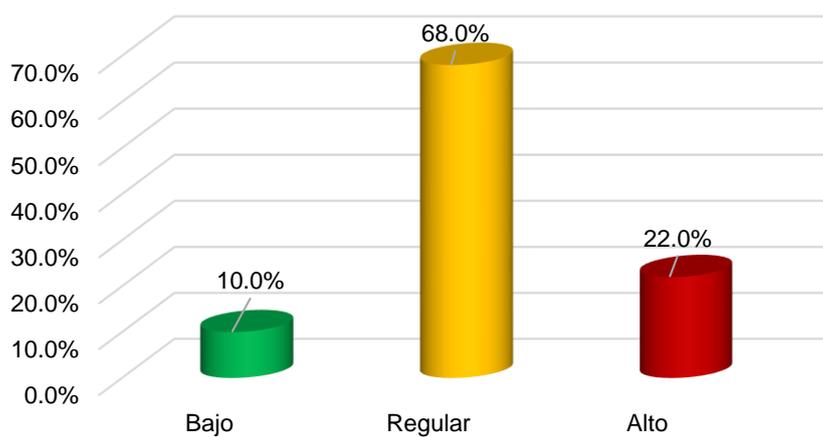
Nivel de empatía del personal de salud que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022



Nota: En la figura 1 se muestra el nivel de empatía del personal de salud que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022

Grafico N° 02

Nivel de satisfacción del personal de salud que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022



Nota: En la figura 2 se muestra el nivel de satisfacción del personal de salud que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022

Anexo 5: Consentimiento Informado

Estimado usuario:

A través del presente documento se solicita su participación en la investigación: Empatía y satisfacción del personal de salud que labora en un centro obstétrico de un hospital público Chimbote 2022. Si usted acepta participar en este estudio, se le pedirá que responda la encuesta de manera clara y precisa, se le aplicará un cuestionario.

La información sobre los datos del cuestionario serán confidenciales los mismos que serán codificados a través de letras y números por lo tanto serán anónimas, y serán registrado únicamente por el investigador además, no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Se tomarán las medidas para proteger su información personal y no se incluirá su nombre en ningún formulario, reporte, publicaciones o cualquier futura divulgación.

La participación es voluntaria. Ud. tiene el derecho de retirar su participación en cualquier momento. El estudio no conlleva ningún riesgo ni implica costo alguno. No recibirá ninguna compensación por participar.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Usted puede preguntar sobre cualquier aspecto que no comprenda. El personal del estudio responderá sus preguntas antes, durante y después del estudio.

Si luego deseo realizar alguna pregunta relacionada con esta investigación, deberá comunicarse con el investigador.

Maestrante:

Por favor lea y complete si estuviera de acuerdo

He leído el procedimiento descrito arriba. El investigador me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en la presente investigación

Firma

DNI:

Anexo 6: Matriz de Consistencia

Título: Empatía y satisfacción del personal de salud que labora en un centro obstétrico de un hospital público, Chimbote, 2022.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Empatía	Es la capacidad del profesional de salud en entender la situación del paciente y ponerse en su lugar para ayudar en su recuperación	La empatía será medido con la escala de Empatía Médica de Jefferson (EEMJ)	Toma de perspectiva	<ul style="list-style-type: none"> - Comprender sus sentimientos. - Comunicación verbal y expresión corporal. - Sentido del humor. - Empatía. - Valoración de emociones del paciente. - Juicio al pensamiento del usuario. - Empatía es productor del éxito ilimitado. - Actitud de emociones: obstetra, paciente y familia. - Meditar para un buen cuidado. 	(2, 4, 5, 9, 10, 13, 15, 16, 17 y 20)
			Cuidado con compasión	<ul style="list-style-type: none"> - Entender emociones en la terapia y cuidado. 	(1, 7, 8, 11, 12, 14)
				<ul style="list-style-type: none"> - Interés y atención a emociones. - Eficiencia en dar cuidado al usuario. - Calidad de los vínculos emocionales en el éxito de la terapia. - Interés de saber las vivencias de pacientes. - Valor de las emociones en el éxito de terapia. - Apartar a la literatura no médica o practica 	19
			Capacidad para ponerse en el lugar del paciente	<ul style="list-style-type: none"> - Barrera de la obstetra para ver las cosas como el paciente. - Complejidad para analizar como siente el paciente. - Rehusar a comprometerse de manera emocional con el paciente. 	(3, 6 y 18)

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnicas e instrumentos de recolección de datos
Satisfacción del personal	Se define como es el estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, que están ligadas a factores motivacionales como los Extrínsecos e Intrínsecos	La variable será medida con un instrumento validado por expertos	Extrínseca	suelo	1, 2, 3, 4	Totalmente en desacuerdo=1 En desacuerdo=2 Indeciso=3 De acuerdo=4 Totalmente de acuerdo=5	Técnica: encuesta "Job Satisfacción Survey (JSS)". Instrumento: cuestionario
				Supervisión	5, 6, 7, 8		
				Beneficios laborales	9, 10,11,12		
				Compañeros de trabajo	13, 14, 15,16		
				Comunicación	17, 18, 19,20		
			Condiciones ambientales y físicas	21,22, 23, 24, 25, 26			
			Intrínseca	Trabajo en sí	27, 28, 29, 30,31		
				Recompensas y reconocimiento	32,33,34, 35		
				Promoción	36, 37, 38, 39,40		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Empatía y satisfacción del personal de salud que labora en un centro obstétrico de un hospital público, Chimbote, 2022", cuyo autor es ANDONAYRE BERMUDEZ ZOILA MERCEDES, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

CHIMBOTE, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 10-08- 2022 12:19:17

Código documento Trilce: TRI - 0400718