



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Estrés laboral y empatía en servidores del gobierno regional de  
Tacna 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Psicología

**AUTOR(ES):**

García Cruz, Zunilda del Rosario ([ORCID: 0000-0001-5874-0739](https://orcid.org/0000-0001-5874-0739))

Silva Villalobos, Aracelly Fabiola ([ORCID: 0000-0002-3219-3594](https://orcid.org/0000-0002-3219-3594))

**ASESOR:**

Dr. Grajeda Montalvo, Alex Teófilo ([ORCID: 0000-0001-5972-2639](https://orcid.org/0000-0001-5972-2639))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A nuestra familia por el constante apoyo que nos brindan cada día,  
demostrándonos que rendirse no es una opción.

A todas las personas que siempre nos dijeron que por más difícil que sea el  
camino, debemos continuar.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por poner en nuestro camino a personas maravillosas que siempre nos apoyan y nos ayudan a ser mejores cada día.

A nuestra familia por su fortaleza y seguridad que nos brindan siempre para seguir adelante.

A nuestro asesor Dr. Alex Grajeda Montalvo por su paciencia, quien supo instruirnos en cada paso, para poder culminar con nuestra investigación.

A nuestros amigos que se mostraron dispuestos a ayudarnos en lo que necesitemos especialmente a Alex Valenzuela que fue un apoyo constante.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	1
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
I. INTRODUCCIÓN .....	8
II. MARCO TEORICO.....	12
III. MÉTODO.....	31
IV. RESULTADOS .....	40
V. DISCUSIÓN .....	47
VI. CONCLUSIONES .....	51
VII. RECOMENDACIONES.....	52
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cálculo del tamaño muestral .....	33
Tabla 2 Distribución de la población y selección de la muestra .....	34
Tabla 3 Prueba de normalidad .....	38
Tabla 4 Niveles de estrés laboral en servidores del gobierno regional de Tacna..	42
Tabla 5 Niveles de empatía en servidores del gobierno regional de Tacna .....	41
Tabla 6 Diferencias significativas en el estrés laboral en servidores del gobierno regional de Tacna.....	44
Tabla 7 Diferencias significativas en la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna .....	45
Tabla 8 Estrés laboral y las dimensiones de la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna.....	46
Tabla 9 Empatía y las dimensiones del estrés en servidores del gobierno regional de Tacna .....	47
Tabla 10 Relación entre estrés laboral y la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna.....	48

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad hallar la relación entre el estrés laboral y la empatía en servidores del Gobierno Regional de Tacna. La metodología empleada es de tipo básica con un diseño descriptivo correlacional. La muestra que se empleó fue conformada por 183 servidores de ambos sexos, cuyas edades están en un rango de 21 a 47 años. Para dicho estudio los instrumentos que se emplearon fueron: Cuestionario de Estrés Laboral JSS creado por Spielberger y Vagg y adaptado por Catalina (2010) y el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva - TECA elaborado por López et al. (2008). Los resultados obtenidos demuestran la existencia de una relación negativa y significativa entre la empatía y el estrés laboral en servidores públicos del Gobierno Regional de Tacna, 2021; siendo el coeficiente de correlación de Spearman de -0.989. Además, en cuanto a estrés y las dimensiones de la empatía se halló que presenta una correlación negativas y significativas con un tamaño del efecto grande entre la empatía y el estrés laboral.

*Palabras clave:* Estrés Laboral, Empatía, Servidores Públicos, Gobierno Regional.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to find the relationship between work stress and empathy in servers of the Regional Government of Tacna. The methodology used is of a basic type with a descriptive correlational design. The sample used was made up of 183 servers of both sexes, whose ages range from 21 to 47 years. For this study, the instruments used were: JSS Labor Stress Questionnaire created by Spielberger and Vagg and adapted by Catalina (2010) and the Cognitive and Affective Empathy Test - TECA prepared by López et al. (2008). The results obtained demonstrate the existence of a negative and significant relationship between empathy and work stress in public servants of the Regional Government of Tacna, 2021; being the Spearman correlation coefficient of -0.989. In addition, in terms of stress and the dimensions of empathy, it was found that it presents a negative and significant correlation with a large effect size between empathy and work stress.

*Keywords:* Work Stress, Empathy, Public Servants, Regional government.

## I. INTRODUCCIÓN

El estrés constituye sin duda alguna una de las variables más estudiadas en el ámbito científico de las ciencias del comportamiento, durante años de investigación de diversos autores se ha logrado establecer que sin duda juega un papel determinante en el deterioro de la salud del ser humano, afectando la productividad, las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en diversas instituciones, ya que en este escenario el ser humano plasma toda su capacidad de resolución de conflictos y problemas es decir, es en las instituciones donde se expresa la capacidad de trabajo de los denominados colaboradores. Es sabido que la conceptualización de salud es un estado de bienestar completo tanto en sus componentes sociales, físicos y mentales (Rodríguez et al., 2014), por lo que estudiar el estrés merece especial atención porque de lo contrario se genera un impacto no deseado en el proceso salud – enfermedad, ante la falta de una armonía para los requisitos de la actividad laboral.

Según lo establecido por los autores Lazarus y Folkman (1984), indican que el estrés es una forma de respuesta fisiológica, conductual y emocional que pone en constante vulnerabilidad al individuo, teniendo una intensidad que depende en muchas ocasiones de la propia calificación que hace el trabajador en cuanto a las necesidades derivadas de las situaciones externas al mismo que realiza y los medios recurrentes que posee para poder afrontarlas. Asimismo, estas situaciones externas forman parte de diversos factores subjetivos y objetivos que están presentes en el propio contexto laboral, del trabajo, no relacionado siempre de manera directa con el colaborador pero que de igual manera impactan o establecen un ritmo de trabajo en este tipo de resultados. Cuando el trabajador percibe que las necesidades ocasionadas por estas demandas exceden dichos recursos de afrontamiento, promueve una serie de esfuerzos conductuales y cognitivos, para hacerle frente en un esfuerzo permanente.

La empatía como habilidad se toma en cuenta como un elemento importante en una organización saludable, específicamente se trata de un requisito asumido por la sociedad que debe ser parte de cada uno de los empleados para así ser considerados como personal saludable y por lo tanto competente. Los

colaboradores saludables son capaces de reconocerse por su desarrollo de recursos psicológicos positivos y adaptativos tales como la empatía y emociones positivas, la confianza en sus compañeros, el disfrute de su actividad laboral, etc. Por ello se considera que la empatía es una suma de características que incluye los procesos de posicionarse en el lugar de su semejante, así como respuestas no afectivas y afectivas (Davis, 1996).

Sin embargo, el constructo denominado empatía ha motivado discusiones de teóricos a lo largo del tiempo a causa de la existencia de dos orientaciones que se encuentran en contraposición permanente, el afectivo que se dirige más al entendimiento de las emociones definiéndolas como “el conjunto de reacciones de un espectador que percibe que otra persona va a experimentar o en este momento está experimentando una emoción” (Stotland, 1969) y por otro lado el cognitivo que la describe como la capacidad que tiene el individuo para ser capaz de comprender las emociones de sus semejantes (Hogan, 1969).

En la presente investigación se considera de mayor valor un diseño que integre diversos aspectos de estas aproximaciones teóricas, es decir la definición de empatía propuesta por Davis (1996) que manifiesta que está constituida por el conjunto de las respuestas positivas como no positivas.

Se aprecia que en el gobierno regional de Tacna, así como todos los componentes de la administración pública, han padecido durante el año 2020 y lo que ha transcurrido del presente 2021, los embates de la pandemia COVID-19 situación que directa o indirectamente ha elevado los niveles de estrés a nivel global ya sea por el uso de los equipos de protección especial (EPP) a los cuales el personal no estaba acostumbrado y resultaba incomodo su uso inicialmente, por la difusión de noticias falsas y sensacionalistas en cuanto a la propagación del virus y diversas teorías “conspiranoicas” en cuanto a su origen, por la reducción del personal y en otros casos la adaptación al trabajo remoto y acceso a medios y equipos tecnológicos, etc. Monterrosa et al. (2020) recogieron en su estudio la imposibilidad de poder medir el nivel de estrés que ha generado la pandemia en los trabajadores en general además de las incontables perdidas en un sin número de familias peruanas en manos del virus de aparente procedencia china. Esto hace nacer la inquietud de estudiar estas variables, razón por la cual es necesario

plantearse la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre el estrés laboral y los niveles de empatía en servidores del gobierno regional de Tacna en el 2021?

En cuanto a la justificación, esta investigación se considera de tipo práctica, ya que es un tema que viene afectando a las organizaciones y empresas en sectores públicos y privados de la región Tacna y del resto del país. Los ritmos de trabajo que se mantienen hoy día en empresas son dinámicos y obligan al trabajador a estar al máximo de sus capacidades en un mundo de permanente competitividad, es por esto que se hace necesario realizar investigaciones que permitan generar herramientas para que las organizaciones puedan aminorar el nivel de estrés en sus trabajadores y por ende poder aumentar la calidad de vida de los mismos, evitando de una forma efectiva las consecuencias físicas y emocionales del estrés, repercutiendo esto en los niveles de empatía hacia las organizaciones al poder realizarse las respectivas labores en un clima armónico que permita mantener y/o mejorar la productividad.

La relevancia social de la investigación radica que en la actualidad son pocos los estudios en el Perú orientados a analizar este tema en el ámbito de los organismos públicos sobre todo a nivel regional, a pesar que sus funcionarios constantemente están sometidos a estrés laboral, no solo por la responsabilidad ante los habitantes de la ciudad, si no que les toca lidiar, con condiciones laborales adversas que atentan contra su bienestar tanto físico como mental.

Es por esto que a nivel teórico, ayuda a explicar y profundizar la relación que pudiese existir entre la variable estrés laboral y con la variable empatía, teniendo en cuenta definiciones y autores que aportaron al conocimiento del tema, logrando entender la relación de las variables en el comportamiento de los trabajadores públicos del gobierno regional de Tacna, generando aportes que permitan mejorar sus actividades laborales; además de permitir contar con una base de datos actualizada sobre el tema que permita que posteriores investigadores tener datos de consulta y contraste.

Asimismo cuenta con importancia metodológica al verificar las correlaciones utilizadas con los medios estadísticos necesarios y pertinentes para tal fin; asimismo se obtuvo un valor práctico, al brindar recomendaciones de utilidad, que ayuden a mejorar el bienestar psicológico previniendo el estrés y desarrollando la empatía de los servidores públicos en general, constituyéndose en un aporte más para la

administración al igual que en todas las ciencias sociales relacionadas con la salud mental como en la psicología específicamente dentro de una de sus áreas que es la psicología organizacional. Así mismo la presente puede ser un punto de referencia sumamente trascendente para la implementación de programas posteriores que ayuden a reducir los niveles de estrés.

Para el desarrollo de este estudio se establece como objetivo general para la investigación: Determinar la relación entre el estrés laboral y la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna 2021 y como objetivos específicos. *Primero:* Determinar los niveles de estrés laboral en servidores del gobierno regional de Tacna 2021. *Segundo:* Determinar los niveles de empatía en servidores del gobierno regional de Tacna 2021. *Tercero:* Describir las diferencias significativas en el estrés laboral en servidores del gobierno regional de Tacna 2021, según sexo. *Cuarto:* Describir las diferencias significativas en la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna 2021, según sexo *Quinto:* Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna 2021. *Sexto:* Hallar la relación entre la empatía y las dimensiones del estrés en servidores del gobierno regional de Tacna 2021.

Por otra parte, como hipótesis general se tiene: Existe correlación significativa y directa entre el estrés laboral y la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna 2021, y como hipótesis específicas se tiene: *Primera:* Los niveles de estrés laboral son altos en servidores del gobierno regional de Tacna 2021. *Segunda:* Los niveles de empatía son bajos en servidores del gobierno regional de Tacna 2021. *Tercera:* Existen diferencias significativas en el estrés laboral según sexo en servidores del gobierno regional de Tacna 2021. *Cuarta:* Existen diferencias significativas en la empatía según sexo en servidores del gobierno regional de Tacna 2021. *Quinta:* Existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna 2021. *Sexto:* Existe relación entre la empatía y las dimensiones del estrés en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021.

## II. MARCO TEORICO

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional contamos con lo propuesto por Farfán (2020) que realizó una investigación donde su principal objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura 2019, empleando un diseño descriptivo correlacional, con una población conformada por la cantidad de 1565 colaboradores (denominados trabajadores) de la Municipalidad Provincial de la ciudad Piura en cada una de las gerencias, para finalmente trabajar con una muestra total de 309 trabajadores. Además, se empleó para tal fin una encuesta en escala Likert, realizado por cada trabajador de dicha entidad, además de la entrevista y una guía de entrevista dirigida a quien encabeza la organización, en este caso el gerente de administración y al jefe de personal respectivamente. Los hallazgos señalan la existencia de una relación considerada negativa y significativa, entre variables como estrés laboral y satisfacción laboral, dando lugar a un coeficiente de Rho de Spearman de puntuación de -0.141 a un nivel de significancia  $p \text{ sig} = 0.013$ , lo que implica fehacientemente que a menor satisfacción laboral se da mayor estrés laboral. Los principales elementos que inciden en esta relación son el mobiliario desfasado, equipamiento considerado ineficaz, inadecuado ambiente de trabajo es decir en lo laboral fomentado a su vez por inadecuadas relaciones interpersonales entre los componentes de la organización, infraestructura considerada deficiente, ritmos de trabajo exigentes en cada una de las jornadas laborales, ausencia de estímulos tanto económicos como profesionales y la constante monotonía repetitiva de las actividades en cada uno de ellos. De igual manera se presenta una relación positiva pero no considerada significativa entre la satisfacción laboral y la antigüedad del rol obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de 0.023, llama poderosamente la atención que a pesar del tiempo que tienen ejecutando sus diversas actividades (ya sean meses o años), no se encuentran mayores oportunidades en cuanto a su crecimiento profesional, pero pese a ello, los trabajadores valoran y aprecian su puesto de trabajo en un mercado laboral que es altamente competitivo. La satisfacción laboral se relaciona negativamente con la repetitividad de tareas, pero de manera no tan marcada, dando origen a un coeficiente de correlación de Spearman de -0.105, dado que son muy pocas las ocasiones en las que se enfatiza la importancia de los ascensos

profesionales dentro de la referida institución. Además, existe una relación negativa pero que no considerable entre la satisfacción laboral y el ritmo de trabajo, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman de -0.109, a causa de la sobrecarga laboral que se muestra en dicha institución, especialmente durante las presentaciones de informes que genera en ello presión.

Pando-Moreno et al., (2019) en su trabajo se planteó el objetivo de encontrar el grado de riesgo de diversos factores psicosociales para cada tipo de síntomas de estrés en colaboradores peruanos, para ello se realizó un estudio del tipo descriptivo transversal, con una muestra constituida por quinientos cuarenta y dos trabajadores peruanos, empleando como instrumento el Cuestionario de Factores Psicosociales en el Trabajo (Silva, 2006) y para evaluar el estrés se empleó como instrumento el cuestionario del Ministerio de Salud (MINSA) y el de la de Protección Social de Colombia, ya que siendo este un instrumento de procedencia Latinoamericana es factible aplicarlo en dicha muestra. Se encontró que en el estrés prevaleció la sintomatología fisiológica dando como resultado una prevalencia del 56,1% si se agrupa los resultados de muy alto, alto y medio; seguido de los que presentan síntomas intelectuales con prevalencia de 30,4% agrupando los mismos tres niveles de muy alto, alto y medio. La más baja presencia la tienen los síntomas de tipo psicoemocional con el 1,1% agrupando alto y medio ya que en el nivel muy alto no se encontraron casos. Los factores psicosociales considerados con mayor manifestación negativa fueron la carga de trabajo, el contenido y características propias de la actividad; las exigencias laborales del puesto.

Por otro lado, Cruz (2019) realizó una investigación, en donde su objetivo fue establecer la relación entre el estrés laboral y el bienestar psicológico de los servidores públicos de una Municipalidad Distrital de la ciudad Arequipa, conformada por una muestra de estudio que es en total cien servidores también del sector público, los cuales estaban constituidos por trabajadores de diversas áreas tales como serenazgo, personal de limpieza, servidores administrativos. Asimismo, el diseño la investigación considerado fue del tipo no experimental transversal correlacional; se utilizó para ello como instrumento el cuestionario de Estrés Laboral de Cooper y la Escala de Bienestar Psicológico de Carol Riff. En las conclusiones se tiene que presentaron un elevado nivel de estrés laboral en los trabajadores de

sexo femenino ya que llegaron a un 28% a diferencia de los hombres que obtienen un 14% en los resultados. En cuanto al puntaje total de Estrés Laboral de los hombres se obtuvo una media de 102.31 mayor al puntaje total de mujeres con una media de 101.71. Además, en este trabajo de investigación el autor estudió la relación de las variables estrés laboral y bienestar psicológico, hallándose la existencia de un nivel elevado de correlación entre estrés laboral y bienestar psicológico tanto en los hombres como en las mujeres, siendo esta relación considerada cualitativamente como inversa y buena, por lo tanto, a medida que incrementan los niveles de estrés laboral van a disminuir los niveles de bienestar psicológico en los diversos servidores públicos.

Asimismo, en la investigación de Alvarado y Ramos (2018), tuvieron como objetivo establecer los niveles de empatía cognitiva y afectiva en ciento quince trabajadores del área administrativa y comercial de una empresa distribuidora de productos de abarrotes de la ciudad de Chiclayo en el año 2017, para ello el diseño de dicha investigación fue no experimental descriptivo; como instrumento de investigación se empleó para ello el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA). Los resultados determinaron la presencia de un nivel bajo en un 33.9%, nivel alto con un 11.3% y los niveles extremadamente bajo y extremadamente alto obtuvieron tan solo 1.7% y 0.9% respectivamente, mientras que la mayoría de los colaboradores (trabajadores) se encuentran en un nivel considerado como medio con un 52.2%. En cuanto al sexo en los niveles de empatía ya sea esta cognitiva o afectiva, los hombres alcanzaron el nivel alto un porcentaje de 41.4, el nivel medio un porcentaje de 28.6 sin alejarse del todo del nivel bajo con un 22.9%, asimismo los niveles considerados extremadamente bajo y extremadamente alto evidenciaron porcentajes de 1.4 y 5.7 respectivamente. En las mujeres, se encontró que alcanzaron el nivel considerado medio un 37.8% y sólo 2.2% se ubica en el nivel alto, el nivel bajo con un 60%, no se encontraron en los resultados niveles considerados extremadamente alto ni extremadamente bajo.

Bernal y Yarlaque (2018) en su investigación tuvieron como objetivo principal identificar la relación que pudiese existir entre las condiciones laborales y el estrés de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de la ciudad de

Huaura, siendo una muestra de setenta y dos participantes, para lo cual el diseño de la investigación considerado fue de corte transversal, correlacional y aplicativo. Se aplicó para ello el cuestionario sobre Condiciones Laborales de Zelada (que consta de treinta ítems) y el Test Valorativo de Estrés de Curibancoy y Medina (de veinte ítems), donde se obtuvo que el 3% presenta estrés leve; el 12% presenta estrés moderado; el 85% presentan un estrés severo, ubicándose también en un rango negativo. El resultado hallado entre las variables condiciones laborales y rendimiento académico se encuentra una correlación buena con un puntaje de 0.539, el coeficiente es significativo, porque encontramos una  $s. 0.000$  al nivel de 0.085 de error de confianza. Por lo tanto, se reconoce que en cuanto al trabajo las condiciones inadecuadas se correlacionan de forma directa con el estrés que presentan los colaboradores cada vez que se produce frustración, ansiedad de todo tipo e inseguridad, los mismos que propician estrés en los colaboradores (trabajadores) dificultando así su normal desempeño en su actividad laboral cotidiana, menoscabando directamente a la institución donde laboran, para sí mismos y al público objetivo.

Por su parte a nivel internacional se encuentran las investigaciones de Landaeta-Mendoza (2021), que tuvo como objetivo estudiar los efectos durante la cuarentena rígida por el Covid-19 en estudiantes de la carrera profesional de psicología en cuanto a la capacidad empática desde una aproximación afectiva y cognitiva, tanto en la evaluación del proceso empático como en la interpretación de sus escalas específicas que en total son cuatro: comprensión emocional, adopción de perspectivas, estrés empático y alegría empática, en estudiantes de dicha carrera que se ubiquen en mitad de su formación profesional, dentro de una universidad de carácter privado. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo dado el trato que recibieron las variables, con un diseño de investigación descriptivo transeccional contemporáneo. En cuanto a la muestra fue no probabilística discrecional. Se seleccionaron aquellos estudiantes que fueron permanentes en su asistencia a las diversas sesiones académicas de sus clases virtuales, aplicándoseles la Prueba de Empatía Cognitiva y Afectiva, hallándose en los resultados que el 50% de ellos obtuvo una puntuación entre extremadamente alta y alta, grupo caracterizado por tener facilidad para la comprensión emocional ante las manifestaciones verbales y no verbales (gestos, actitudes, expresiones faciales,

etc.) de las personas con quienes interactúan, esta característica les facilita la comunicación en sus relaciones interpersonales además que les permite darse cuenta cuando las otras personas vivencian emociones tanto positivas como negativas. En otros datos de interés se tienen que alrededor del 10% de los estudiantes evaluados obtuvieron puntuaciones extremadamente bajas, evidenciando la escasa presencia de habilidades sociales. El 23% se caracterizan por ser personas emotivas y cálidas en sus relaciones interpersonales, el resto, en su mayoría no se conmueven fácilmente, además se concluye que los estudiantes de psicología, caracterizados mayoritariamente por su dinamismo y empatía con su entorno social inmediato interno/externo, por la situación de pandemia COVID 19, hizo que cambiaran su conducta prosocial, afectando especialmente a las características empáticas que tenían desarrolladas, en especial la capacidad de ponerse uno en el lugar de sus semejantes, así como en la capacidad para comunicar las diversas emociones positivas de los demás.

Seguidamente se tiene a Suriá et al. (2021) en España, en su artículo científico tuvo por objetivo analizar si es que la empatía puede cambiar en función de variables estudiadas bajo la premisa de ser de carácter sociodemográfico tales como el sexo y la edad en estudiantes de universidad que cursan la carrera profesional de psicología, en una muestra conformada por doscientos doce participantes de diferentes niveles de formación de la localidad de Alicante y provincia. Para tal fin el instrumento empleado fue la Escala Básica de Empatía (2006), en su versión abreviada que permite mayor capacidad de respuesta, encontrándose en los resultados que 162 participantes (76,4%) obtuvieron una empatía ubicada en el nivel moderado, un segundo grupo conformado por empatía elevada formado por 40 de los participantes (18,9%), y un tercer grupo conformado por los participantes con baja empatía, diez estudiantes (4,7%). Asimismo, en lo que respecta a las dimensiones de empatía, se aprecia que el grupo de estudiantes en general, muestra mayor nivel de empatía cognitiva ( $M=15,40$ ,  $D.T.=2,76$ ) que en la denominada dimensión de empatía afectiva ( $M=10,42$ ,  $D.T.=3,46$ ). Con respecto a la empatía y sus dimensiones en función de variables consideradas como sociodemográficas como el sexo se aprecia mayor puntuación media en las personas de sexo femenino [ $t(211) = 8,08$ ,  $p < ,05$ ].

Asimismo, Taruchain et al., (2020) en su trabajo estableció como objetivo primordial determinar cómo es el bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de Ambato, empleando para tales fines el instrumento denominado Cuestionario de Salud General de Goldberg (conocido por las siglas GHQ-12). Para ellos se hizo un estudio descriptivo transversal, en una muestra de doscientos ochenta trabajadores entre mujeres y hombres, obteniendo en sus resultados que los trabajadores presentan un nivel de estrés laboral entre muy alto y alto en un 61% (muy alto 33% y alto 28% respectivamente) y en lo concerniente al bienestar psicológico auto percibido, la mayor parte lo valora como muy bajo y bajo en un 59% (bajo 31%, muy bajo 28% respectivamente).

Saldaña et al., (2020), en México, realizó un artículo científico que tuvo como objetivo establecer la relación entre bienestar, estrés y factores de riesgo, en una institución gubernamental de Ciudad Guzmán, Jalisco, con un diseño de corte transversal con diversos instrumentos tales como la Escala de Carol Ryff (1989) y el FRPS (NOM-035-STPS) de Campa (2018), en una muestra de ciento veintiún participantes, donde descubrió que el estrés se relaciona de manera directa y el bienestar psicológico de manera inversa con los factores de riesgo. Además, no se halló ningún tipo de relación entre el estrés y el bienestar psicológico. Con respecto a los factores de riesgo predijeron en más grande medida la aparición e incremento de niveles de estrés y en menor medida, el menoscabo del bienestar psicológico. Los autores concluyeron por lo tanto que factores como relaciones sociales en el ámbito del trabajo, claridad en las funciones asignadas, violencia y liderazgo son fundamentales para soslayar el estrés y mantener el bienestar de los trabajadores en las diversas áreas de desempeño.

Por otro lado, Monterrosa et al. (2020) en cuyo artículo científico en Colombia; tuvo el objetivo principal de establecer los niveles de estrés laboral, miedo al COVID-19, ansiedad en profesionales de la salud, específicamente médicos generales, además de intentar establecer la asociación según el ente territorial donde realizan sus actividades laborales. Participaron para ello quinientos treinta y un médicos generales con promedio de edad de treinta años. El 73.3% que trabajaban en Municipio, tuvieron una ansiedad de 72.9%, con más frecuencia entre los profesionales que laboraban en las ciudades capitales ( $p=0.044$ ). El 37.1%

tuvieron síntomas relacionados al miedo por el COVID-19 (FCV-19S). Cabe señalar que no se visualizó asociación en la regresión logística realizada.

Chiang et al., (2018) en su artículo científico tuvo como objetivo de analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción mediante un tipo de estudio empírico descriptivo correlacional transversal, teniendo una población conformada por ciento ochenta y cuatro trabajadores segmentado en cinco grupos, a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario auto aplicado de carácter anónimo y en cuanto al estrés todos los grupos de trabajadores evaluados se ubican en el cuadrante baja demanda psicológica, baja tensión, alto control laboral y alto apoyo global. En tanto el promedio general respecto a la variable satisfacción laboral es de 3,8 puntos, lo que implica un nivel mediano. Asimismo, la dimensión de apoyo social laboral global incrementa la satisfacción laboral, logrando de esta manera atenuar los niveles de estrés en dicha muestra.

A continuación, se detalla la parte teórica de la presente investigación, las cuales están formadas por diferentes postulados acerca de las variables en estudio.

El estrés laboral es ampliamente estudiado en muchas áreas, sin embargo, no se han hecho estudios referentes a su relación directa con los niveles de empatía que puede presentar en un servidor público. El estrés es un concepto que nace convenientemente para expresar las relaciones del individuo y su entorno, esto permite comprender los mecanismos que impactan en la salud y bienestar a través de los factores de naturaleza psicológica y social.

Las primeras ideas al respecto se encuentran en Cannon (1932) quien definió al estrés como una consecuencia donde el organismo se ve expuesto a una necesidad la cual se manifiesta en una conducta, enfrentamiento o de huida con diversas características ya sean fisiológicas, comportamentales, cardiovasculares e incluso metabólicas. Seguidamente se considera como ejes principales de estudio la forma en cómo reacciona el sistema endocrino neurovegetativo, el sistema nervioso central y el sistema inmunológico, ocasionando la percepción de que la conducta del sujeto pudiese impactar de forma positiva o negativa en su sistema inmunitario (Arce, 2008).

Son muy variados los síntomas del estrés, que pueden ser físicos y psicológicos entre los cuales se pueden señalar que las personas que presentan estrés laboral tienden a sentir ansiedad e incluso pueden llegar a ser víctimas de enfermedades crónicas. Así mismo el estrés puede producir trastornos físicos, exigiendo al organismo una pronta adaptación con el objetivo de superarlos de un mejor modo. Suelen darse ciertas afecciones como la gastritis, que se manifiestan en un periodo corto o la úlcera gástrica con una evolución lenta. Si el estrés perdura en un largo plazo ocasiona enfermedades degenerativas perjudiciales en el corazón, vasos sanguíneos, riñones, entre otros organismos. Ante lo mencionado resulta importante el estudio del estrés, dentro del trabajo (Atalaya, 2001).

El estrés laboral tiene que ver directamente con la tensión que se genera una vez que el individuo estima que una secuencia de situaciones o exigencias dentro de la actividad laboral podría estar por encima de sus propias capacidades y recursos de afrontamiento para que pueda superarlas (Stonner, 1994).

Schwab y Protchard (1950) citado en Ivancevich, y Matteson (1985), elaboran una serie de tipos de estresores, las cuales son:

Situaciones breves de estrés: Se generan de manera natural y diaria, como por ejemplo una llamada de atención, un mal comentario en el trabajo, la tardanza al momento de entregar un informe, etc. El tiempo de duración varía entre segundos, minutos e incluso horas, asimismo el impacto que se produce en el trabajador es considerado mínimo teniendo en cuenta que la recuperación de los dichos efectos es rápida, poco sostenibles en el tiempo ya que no generan mayores impactos en el psiquismo del individuo.

Situaciones moderadas de estrés: En esta sección se encuentran los sucesos que suelen durar entre un periodo de horas y extenderse incluso a varios días. Se puede producir debido al desconocimiento de las funciones, excesiva carga laboral, incremento de responsabilidades de manera intempestiva, etc. Éstas situaciones llegarían a desencadenar problemas a nivel físicos e incluso presentar cierta predisposición a algunos malestares ya sean de tipo cardíacas y/o estomacales.

Situaciones graves de estrés: También denominadas situaciones de carácter crónico, donde los estímulos tienden a estar presentes por un periodo entre semanas, meses o incluso años. Son generadas por situaciones como la pérdida de un familiar, problemas financieros y pueden llevar a cambios corporales acompañados de una enfermedad.

Cooper y Payne (1978) establecen un modelo donde destacan tres categorías consideradas fuentes potenciales de estrés que son las siguientes:

**Factores Ambientales:** En los que se considera tres tipos de incertidumbres que son: incertidumbre económica, la cual provoca inseguridad económica causando angustia en el trabajador, debido a que una crisis económica va acompañada de despidos temporales o recortes salariales, por otro lado, también encontramos la incertidumbre política, referido a que las amenazas y cambios en el sistema político provocan tensión en el trabajador, y por último tenemos la incertidumbre tecnológica, la que refiere que al tener una escasa presencia de experiencias o habilidades necesarias constituyen una amenaza para las personas provocándoles estrés.

**Factores organizacionales:** Encontrando seis clasificaciones como las demandas de la tarea, relacionados al trabajo de un individuo como la autonomía, condición laboral, distribución física del espacio; demandas del papel (rol dentro de la organización), relacionado a la constante presión que soporta un servidor en relación a las actividades que realiza dentro de la entidad; necesidades interpersonales, las cuales se dan debido al escaso apoyo social y a las malas relaciones interpersonales que llegan a causar estrés entre trabajadores que presentan demasiadas necesidades sociales; estructura organizacional, se enfatiza netamente en la diferencias jerárquicas que están presentes dentro de la organización como las normas y reglas; liderazgo organizacional, se centra en la administración de la organización considerando que algunos ejecutivos provocan un clima de tensión hacia los trabajadores sobre exigiendo metas que no pueden alcanzar en un periodo corto; etapa de la vida de la organización, la cual pasa por diferentes ciclos (crecimiento, maduración y declive), marcando en cada uno de ellos diferentes situaciones de estrés contraproducentes para el trabajador.

Factores Individuales: Se encuentran tres factores importantes como problemas en el ámbito familiar, teniendo en cuenta que los individuos en su mayoría le dan un alto valor al núcleo familiar y a sus relaciones interpersonales, es por eso que, ante un quiebre conyugal o problemas en el método de formación de sus hijos pueden llegar a ser altos estresores que repercutan en el trabajador; problemas económicos, se refiere a que la mala o inadecuada administración de los recursos económicos generando un estrés en el trabajador; la personalidad, indica que algunas personas tienden a acentuar más sus aspectos negativos de la vida y del trabajo.

Su conformación social se valida con las siguientes teorías (Sanchez,2010):

Teorías basadas en la respuesta: Siguiendo a Selye (1956) se señala que el estrés se va manifestar cuando existe cierta variación en el normal equilibrio natural del organismo, el cual es originado por la actuación de un agente interno o externo y el organismo va tener una tendencia a reaccionar frente a ello de manera considerada extraordinaria tratando de restaurar dicho equilibrio primigenio. Esta respuesta al estrés que va brindar el organismo está formada por un mecanismo que es denominado Síndrome General de Adaptación (SGA) el cual considera a su vez las siguientes tres etapas:

Reacción de alarma, se va a presentar cuando el organismo se va a sentir amenazado por diversas situaciones que percibe que escapan de su control, propiciando que se altere el ámbito fisiológico por la activación de una diversidad de glándulas en su interior, especialmente la hipófisis y el hipotálamo y por las glándulas suprarrenales que se encuentran ubicadas sobre los riñones; se libera una hormona conocida como Adrenal Córtico Trópica Hormone (A.C.T.H.) que va a actuar como un mensajero fisiológico que recorrerá todo el torrente sanguíneo hasta la glándula suprarrenal, la misma se encarga de producir la cortisona y demás hormonas llamadas corticoides, que están comprometidas con reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

Etapas de resistencia, se refiere a que la persona es sometida de manera extensa a ciertas amenazas de agentes negativos ya sean biológicos, físicos, sociales o químicos. El organismo de manera secuencial se esfuerza por adaptarse a dichas

demandas, pero también podría acontecer que reduzcan sus nodos de respuesta debido a la producción de fatiga en las glándulas del estrés. A lo largo de esta fase, suele acontecer un equilibrio dinámico u homeostasis que se da entre el medio ambiente interno y externo del sujeto. Así, no se presentaría algún problema, si el organismo poseyera una capacidad adecuada para resistir en un periodo considerado largo; en caso contrario, continuará directamente a la siguiente etapa, la de agotamiento.

Etapa de agotamiento: La reducción gradual del organismo ante un evento de estrés continuo lleva a un gran desgaste con pérdida significativa en las diversas capacidades funcionales; surgiendo asimismo la denominada fase de agotamiento, esto refiere que el individuo sucumbe ante las demandas, pues disminuyen a un nivel mínimo sus capacidades de adaptación a las diversas circunstancias adversas e interrelación con el medio en el cual se encuentra inmerso.

La respuesta de estrés es a nivel fisiológico, ya que implica un esfuerzo y produce una sensación subjetiva de tensión frente a alguna actividad. En contraparte se emplea el término estrés negativo o distrés para mencionar al respectivo fracaso en la adaptación anteriormente señalada, el cual iría unificado a sentimientos de inseguridad, desesperanza, sentimientos de impotencia y frustración. Esta teoría muestra varias limitaciones ya que no es operante ni se encuentra formulada de forma científica y por otra, precisa al estresor de modo reiterado y circular, sabiendo que el estresor es todo estímulo que genera estrés.

Teorías basadas en el estímulo: El estrés se manifiesta en referencia a los estímulos ambientales externos al individuo o a los estímulos, demostrando que éstos alteran o perturban el buen funcionamiento del organismo, donde se diferencian dos principales tipos de estresores: Se tiene a los biológicos, que son todos aquellos estímulos que se convierten en estresores por presentar la capacidad para ocasionar algunos cambios bioquímicos o eléctricos en todo organismo facilitando la respuesta de estrés y también los psicosociales, que son situaciones que directamente no producen una respuesta de estrés, se establecen como estresores por medio de la interpretación cognitiva o del concepto personal que el individuo asigna a dichos eventos. Esta teoría se conoce según la psicopatología

con el término de Enfoque Psicosocial o de los Sucesos Vitales y teniendo una gran influencia en los últimos tiempos para explicar el fenómeno del estrés.

Teorías interaccionales: Pone en especial énfasis en el papel de los factores cognitivos (tales como ideas, estereotipos, esquemas mentales rígidos, sistemas de creencias, actitudes positivas o negativas, pensamientos, etc.). Estos factores intervienen en la relación entre los estímulos (estresores) y las diversas respuestas de estrés. Teniendo como autor principal a Lazarus. El estrés es un proceso interaccional, es decir que implica una relación muy personal entre la situación externa y el propio individuo, que se genera cuando el sujeto en cuestión valora que las demandas exceden o gravan sus recursos y mecanismos de ajuste, haciendo peligrar su propio bienestar, una definición de este tipo implica que el estrés no sería una variable fácil de comprender, sino más bien un sistema de procesos interdependientes, individuales en la evaluación y en el afrontamiento que intervienen en la frecuencia, la intensidad, la duración y el tipo de respuestas ya sean estas somáticas y psicológicas.

Así mismo, el carácter estresante en un evento no suele ser de forma precisa o de forma directa, especialmente en cuanto a las consecuencias que se generan en la vida, sino que puede manifestarse a corto, mediano y largo plazo generando diversos niveles de impacto. Un evento estresante suele ser reconocido e identificado como una característica individual, estos hechos pueden ser explicados por la teoría Cognitiva Transaccional de Lazarus y Folkman (1984) quienes fundamentan de forma teórica su estudio, donde se plantea que la calificación cognitiva y el enfrentamiento son procesos que sirven como bases teóricas para el estudio ejecutado. Esta teoría incluye a las evaluaciones cognitivas y las habilidades del afrontamiento como procesos considerados de mediación para el estímulo y la respuesta. La evaluación cognitiva por lo tanto está orientada hacia las exigencias del entorno que le rodea al individuo y como estas sobrepasan la capacidad de respuesta frente a las exigencias del mismo y como pueden ser reprimidas o superadas por las diversas habilidades cotidianas del sujeto para poder hacerles frente de la mejor manera posible. Esto propiciará que se ponga en marcha una serie de recursos para poder afrontarlo, ya sean funcionales o no, además este proceso es condicionado por la calidad y la intensidad de las respuestas biológicas

y afectivas que la complementan; todo esto se dará según la calificación de la situación de ganancia, de amenaza o pérdida, retardadora.

Por otro lado, se tiene a Grau (2005), en base a una concepción más amplia que considera que el estrés se posiciona como una dirección o como una habilidad reguladora de la actividad, con un carácter que se considera reflejo es decir por su medio es psicofisiológico y por su determinación es social, que puede obtener efectos positivos (el llamado eustrés) o efectos negativos (distrés) en el bienestar y la salud. En concordancia con el habitual beneficio en las cosas negativas inmersas en la dicotomía de la salud - enfermedad, la atención de su estudio se centra principalmente en el estrés negativo, a los procesos fisiológicos y emociones negativas, mencionándose inclusive como estrés en general.

En el principio las situaciones donde el afrontamiento se basaba en aspectos considerados como mediadores principales para poder entender el rol del estrés en la salud, dio lugar a que en lo sucesivo se reconozca cuán importante son las emociones en todo este proceso (Lazarus, 1993) principalmente la ira así como la ansiedad, como consecuencias primigenias frente a situaciones consideradas como amenazantes (Spielberger y Moscoso, 1996) y los procesos autorreguladores de la personalidad devienen aquellos mecanismos que desencadenan de estos estados emocionales que pueden ser considerados negativos (Grau, 2005).

En todo este proceso la motivación posibilita a los sujetos poder hacer uso de sus recursos para cualquier situación que se requiera de su uso, de sus habilidades. Sin embargo, puede afectar su marco de actuación ya que una motivación elevada puede desestructurar sus actividades, pues las consecuencias de las emociones pueden reemplazar su adaptación normal a niveles de activación elevados (Fraisse, 1968). Se considera a esto como un óptimo de motivación que podría identificarse claramente con el eustrés.

Con respecto a la variable empatía, cumple un rol primordial donde el comportamiento prosocial de los sujetos es establecido como un conjunto de comportamientos que favorecen a otros y se da de forma voluntaria (Eisenberg,

2000). Tanto es así que cuando una persona se ubica en el lugar de otra, se genera un comportamiento de apoyo, de ayuda, de cercanía que incrementa emociones positivas, lo que permite que a nivel emocional se pueda entender de una forma pertinente a la realidad de un individuo, todo ello es parte de un aspecto muy importante para que se incremente la llamada inteligencia emocional, es por ello que incluye la percepción y la comprensión de sus propias emociones así como las emociones de los demás individuos con los cuales se comparte el entorno social (Zaccagnini, 2004).

En la aproximación al concepto de empatía, se pueden encontrar diversos autores con enfoques muy disímiles entre sí, todos ellos mencionan la importancia del reconocimiento de los hechos emocionales y contingentes de la vida de las demás personas, como el núcleo unificador y común del concepto de empatía; no obstante, el sitio desde el cual lo hacen demuestra marcadas diferencias (Muñoz, 2013). Es por esto que al intentar explicar que se entiende por empatía suele buscarse una serie de enunciados que pueden ser considerados coloquiales como colocarse en el sitio de los demás, buscándose así una metáfora para la idea de sentir o entender lo que la otra persona siente en una determinada situación. Desde el ámbito científico no existe una definición relacionada de empatía, que sea aceptada por todos los teóricos y demás interesados en el tema.

Se considera que el término empatía proviene de la traducción en inglés de *empathy*, que a su vez fue tomado del idioma alemán *einfühlung* por Titchener (1909) que se conceptualiza como sentirse dentro de alguien o algo. Es así que con el transcurrir de los años, a fines del siglo XIX, se empezó a emplear de manera más reiterada en el campo de la filosofía alemana, en especial en el campo de la estética y fue traducido al idioma inglés como *empathy* para emplearse de manera categórica en el campo de la psicología denominada experimental de los Estados Unidos a inicios del siglo XX. Sin embargo, los especialistas de la conducta humana es decir los psicólogos, suelen atribuir a Lipps la conceptualización primigenia de lo que es empatía, sería más pertinente afirmar que él adoptó el concepto de la estética, lo instauró de una mejor manera y lo desarrolló en el campo de la ciencia psicológica.

### **Tipos de empatía:**

Según Rivero, (2019) existen tres tipos de empatía, las cuales se detallan a continuación:

**Empatía emocional:** Se le considera como el fundamento de la compenetración, implica sentir lo que siente la otra persona, hacerle notar que de alguna forma nos hacemos cargo de su situación actual por la cual está atravesando. Los individuos que destacan en empatía emocional son considerados por los demás como buenos consejeros, maestros; que en el ámbito laboral los lleva a tener funciones de responsabilidad en el trato con el usuario o cliente. Asimismo, este tipo de empatía los lleva a tener capacidades de líderes porque pueden detectar las reacciones emocionales de los demás en el momento indicado pudiendo hacer las intervenciones oportunas.

**Empatía Cognitiva:** Es cuando se ve como ocurren las situaciones y adopta la perspectiva de su semejante, en busca de soluciones prácticas, concretas. Un claro ejemplo es cuando un líder logra que su personal obtenga resultados óptimos porque explica detenidamente un procedimiento para que se entienda como es que se debe hacer y esto propicia que estén motivados en la actividad a realizar. Asimismo, ejecutivos con una gran empatía cognitiva pueden acceder con facilidad a puestos en otros contextos incluso en el extranjero porque se adaptan a los modos y costumbres de otra cultura (en un mundo globalizado) con mayor fluidez, prestancia y rapidez que el promedio adaptándose con mayor facilidad.

**Preocupación empática:** Se caracteriza porque se siente preocupación auténtica, la persona nota que los otros necesitan ayuda específica en un asunto y se la brindan espontáneamente. Son aquellos individuos que pertenecen a una comunidad, una empresa o un grupo, los que ofrecen sus servicios de ayuda a los demás sin solicitar algo a cambio por dicha prestación, les agrada hacerlo cuando se necesita, esto de manera desprendida, altruista.

En consideración a la variable empatía se asocia con los conceptos primordiales del área de la salud laboral o de la llamada psicología organizacional en los colaboradores de una empresa, ya sean por su variada naturaleza negativos o positivos a todo nivel. Cuando se toma en cuenta a los factores negativos el aumento de la empatía se relaciona, por así decirlo en consideración al aumento del

estrés laboral y el denominado síndrome de burnout, que en nuestro medio es poco estudiado (Zapf et al. 1999). Los preceptos teóricos de los autores identifican que los sujetos que laboran con otros, poseen una tendencia de atarearse emocionalmente a causa de un permanente esfuerzo emocional y un exceso de empatía que a su vez requiere de otras emociones que han de ser fundamentales para la relación con colaboradores de sus respectivas áreas y de otras ya sean, usuarios, pacientes, estudiantes, clientes, proveedores, colaboradores, entre otros. Lo que propicia que bajo esta coyuntura se genere una empatía de manera inadecuada provocando un agotamiento en los trabajadores (Schaufeli y Enzmann, 1998).

Calderón (2021) por su parte menciona que la empatía como una competencia muy significativa para el desarrollo de la inteligencia emocional (muy difundida pero poco comprendida) que se observa cuando una persona se comunica con los que están a su alrededor y permite la comprensión del mismo; en situaciones laborales, llega a ser muy importante, por ello es vital que los ejecutivos y directivos responsables de equipos la tomen en cuenta pues son ellos quienes tendrán además la responsabilidad de promoverlo para mejorar en su liderazgo el cual debe trascender a las necesidades individuales de quienes tienen a su cargo.

Sin importar el tipo de trabajo o su grado dentro de una empresa, el hecho de que una persona tenga desarrollada la empatía con sus pares y colaboradores va a ser de beneficio en diversos sentidos. Consideraremos a la empatía como una capacidad de visualizar el mundo como una persona que comparte y puede comprender sus sentimientos, estado emocional, sus necesidades y sus preocupaciones, es decir ponerse en el lugar del otro y actuar en consecuencia.

En ocasiones no se hace diferencia entre la empatía y la simpatía, sin embargo, son capacidades totalmente diferentes. La simpatía principalmente tiene que ver con la amabilidad de una persona, cordialidad, así como en hallar cualidades positivas cuando una persona comenta un problema para poder apoyarla, implica escuchar con el objetivo de poder dar una respuesta clara. Llega a sentir lo que el otro sujeto siente y atraviesa, sin embargo, no siempre llega a comprenderlo. En tanto se considera a la empatía como algo más completo, ya que no busca

solamente lo positivo de un suceso, pues se centra en comprender a la otra persona, trascender a su individualidad. No escucha para responder inmediatamente sino para comprender lo que le ocurre al otro individuo, no busca ser aprobada, pues identifica las situaciones emocionales por las que atraviesa el sujeto sin juzgarlo.

A lo largo de la historia de la empatía se han llegado a considerar una variedad de enfoques, siendo los más resaltantes el enfoque afectivo en el que encontramos a Adam Smith con su teoría sobre los sentimientos morales planteada en 1757, en ella describe la capacidad que posee cualquier individuo para sentir pena o compasión, ante la desgracia o el dolor de sus semejantes. Otro enfoque a considerar es el cognitivo en donde resalta la propuesta de Hogan (1969), definiendo a la empática como un intento para comprender lo que sucede en las mentes de las demás personas o en otras palabras como la construcción que uno mismo tiene que llevar a cabo sobre los estados mentales de otros. En conclusión, se hablaría de la empatía como una capacidad metarepresentativa.

Es así que se propone una visión integradora considerando a la empatía tanto con componentes cognitivos como afectivos. Dando así inicio al nuevo enfoque conocido como constructo multidimensional con una visión integradora que está conformado por elementos que se relacionan entre sí, uno de ellos es la dimensión cognitiva, dentro de ella encontramos a la fantasía que tiende a la identificación con personajes ficticios y adopción de perspectivas, anteriormente llamada adopción de perspectivas cognitivas; con respecto a la dimensión afectiva, se encuentra a la angustia empática que es una predisposición a interiorizar sentimientos de preocupación y compasión por su semejante; y por otro lado se encuentra la aflicción personal definiéndola como la ansiedad experimentada al presenciar un hecho desagradable para otro (Davis, 1980).

López et al, (2008) menciona que según el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) define a la empatía como aquello elemental que permite comprender y sentir del otro. Así mismo la nueva propuesta teórica describe ampliamente sobre un modelo integrador que considera la implicancia de los procesos en la experiencia

empática en relación al modelo integrador de Davis abarcando los procesos cognitivos y afectivos, dividiéndose de la siguiente manera:

Cognitivos: Adopción de perspectiva (AP), siendo la capacidad a nivel intelectual (racional) de ubicarse en el lugar de otro individuo. Comprensión Emocional (CE), siendo aquella capacidad de mostrarse de acuerdo y comprender los diversos estados afectivos, emocionales en general de la otra persona.

Afectivos: Estrés empático (EE), fundamentada en la capacidad de compartir emociones negativas del otro. Alegría empática (AE), fundamentada en la capacidad de compartir emociones positivas del otro.

Dentro de un contexto laboral ya sea la empatía o la amabilidad, ambas características permiten desarrollar relaciones saludables en dicho entorno y de armonía con sus compañeros de labores, pero es importante resaltar que la empatía va a permitir tener lazos auténticos que sean sostenibles en el tiempo.

En la actualidad, basados en la pandemia por el Sars Cov 2, se ha identificado que es importante no quedarse solamente con los planteamientos que se habían desarrollado como contingencia, pues las diversas investigaciones señalan que los colaboradores que se encuentran motivados en su trabajo son personas que tienen la capacidad de la resiliencia más desarrollada, suelen encontrarse en mejores condiciones para regresar al trabajo anterior pues estas habilidades le permiten adaptarse a los cambios permanentemente sin sentirse agobiado. Cuando los niveles de compromiso, así como los niveles de motivación se ven apoyados y valorados por el acompañamiento de los demás trabajadores, suelen sentirse importantes dentro de la organización en la que trabajan y además eliminan la creencia de ser solo un medio para alcanzar una meta económica. Esta es la pieza fundamental para generar el propósito y hacer que como unidad se comporten de una forma más comprometida y activa.

Comprender que una situación de crisis es diferente a otra y que además es un forma de poner en práctica los recursos psicológicos adquiridos así como la estabilidad emocional con la que una persona cuenta así como su resiliencia para poder recuperarse, va a ser un paso primordial que los directivos han de conducir de la mejor manera, puesto que existen mayores posibilidades de reinvención ante situaciones complejas principalmente aquellas donde la crisis se da de manera inesperada, termina convirtiéndose en una posibilidad que puede incrementar el desarrollo de todo un equipo partiendo de la empatía, permitiendo su fortalecimiento (Forbes,2021).

### **III. MÉTODO**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo básica o pura, porque busca ampliar y comprender la información de la problemática a estudiar (Sánchez y Reyes, 2015).

El diseño es de tipo descriptivo al establecer las diferencias en poblaciones con características distintas y correlacional porque busca asociar las variables de estrés laboral y empatía en servidores públicos del gobierno regional de Tacna (Hernández et al., 2014).

En general el estudio está dentro del enfoque cuantitativo porque se utilizó el análisis estadístico para la presentación de la información obtenida durante la investigación.

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

##### **Estrés laboral**

En su definición conceptual, hace referencia a una respuesta que involucra el proceso de adaptación, rectificada por las discrepancias individuales y sus procesos psicológicos, es decir tiene que ver con el efecto de cualquier actividad, escenario o suceso externo o ambiental, establecido por las demandas físicas y/o psicológicas en exceso que realiza el individuo (Koontz y Weihrich, 1994, p 408).

En su definición operacional, se evaluó mediante el empleo del Cuestionario de Estrés Laboral JSS de Charles D. Spielberger y Peter R. Vagg (2010), cuenta con un total de 60 ítems. El instrumento consta de tres escalas las cuales son: Índice del Estrés Laboral, el cual facilita una apreciación a nivel global del estrés laboral que experimenta un sujeto en su contexto de trabajo. En donde se combina las puntuaciones de severidad y frecuencia de los ítems del JSS, como segunda escala tenemos a Severidad del Estrés Laboral en la cual se indica una puntuación media de severidad observada por el individuo

en las 30 situaciones estresantes del JSS. Dichas puntuaciones están basadas en el cotejo de cada uno de los 29 ítems correspondientes a severidad (2 al 30), con respecto al estresor estándar (ítem 1) se le ha sido asignada una puntuación intermedia de 5 y para finalizar tenemos a la Frecuencia del Estrés Laboral ya que indica la frecuencia media en las que 30 situaciones estresantes del JSS se han dado en los últimos 6 meses (corresponde a los ítems 31 al 60). Así mismo tiene las siguientes sub escalas: presión laboral, severidad de la presión laboral, frecuencia de la presión laboral, índice de falta de apoyo de la organización, severidad de la falta de apoyo de la organización, frecuencia de la falta de apoyo de la organización.

### **Empatía**

**Definición conceptual:** La empatía hace referencia a la capacidad emocional que permite entender y sentir con el otro (López et al, 2008).

**Definición operacional:** Se evaluó mediante el empleo del Test de Empatía Cognitiva y afectiva (TECA), la misma que consta de 33 ítems y que mide la empatía hacia los demás seres vivos (López et al., 2008). Se puede dividir en dos aspectos. Por una parte, la dimensión cognitiva que corresponde a las escalas de Adopción de perspectivas que incluye 8 ítems (6, 11, 15, 17, 20, 26, 29, 32) y comprensión Emocional que incluye 9 ítems (1, 7, 10, 13, 14, 24, 27, 31, 33); por otra parte, la dimensión afectiva que corresponde a las escalas de estrés empático que incluye 8 ítems (3, 5, 8, 12, 18, 23, 28, 30) y alegría empática que incluye 8 ítems (2, 4, 9, 16, 19, 21, 22, 25).

### **3.3. Población y muestra**

**Población:** La población está conformada por 350 servidores del gobierno regional de Tacna.

**Muestra:** Se requiere de una muestra mínima de  $n=183$  servidores, cuyo tamaño se estableció mediante la fórmula propuesta por Argimón y Jiménez (2004):

$$n \geq \left( \frac{Z_{1-\alpha/2} + Z_{1-\beta}}{\frac{1}{2} \ln \left( \frac{1+r}{1-r} \right)} \right)^2 + 3$$

$$n \geq \left( \frac{2,802}{0,209} \right)^2 + 3$$

$$n \geq 182,70$$

$$n \geq 183$$

Donde los parámetros y valores utilizados en la fórmula son los siguientes:

**Tabla 1**

*Cálculo del tamaño muestral*

Parámetro Estadístico		Valor
Nivel de significancia	$\alpha$	0,050
Nivel de confianza (1-a)	$1-\alpha$	0,950
Valor Normal Estándar	$Z_{1-\alpha/2}$	1,96
Error Tipo II	B	0,200
Potencia de prueba	$1-\beta$	0,800
Valor Normal Estándar	$Z_{1-\beta}$	0,84
Tamaño del efecto (Huamán, 2020)	R	0,206
Numerador / Denominador entre paréntesis		2,802/0,209
Muestra sin redondear	$n \geq$	182,70
Muestra redondeada	N	183

**Diseño muestral:** El muestreo utilizado en el presente trabajo fue probabilístico estratificado, pues la selección de participantes está determinada al azar dentro de cada estrato (Salkind, 1998).

**Tabla 2***Distribución de la población y selección de la muestra*

<b>Gerencias</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>n</b>
Gerencia general	35	10%	18
Planeamiento, Ppto. y acondicionamiento Territorial	50	14%	26
Infraestructura	60	17%	31
Desarrollo Económico	42	12%	22
Desarrollo e inclusión social	87	25%	46
Recursos naturales y GMA	76	22%	40
<b>Total</b>	<b>350</b>	<b>100%</b>	<b>183</b>

Fuente: Nómina de trabajadores del gobierno regional de Tacna

**Unidad de análisis:** Servidores del gobierno regional de Tacna.

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

Para poder aplicar los instrumentos se coordinó y envió la solicitud correspondiente sobre el permiso al gobernador regional de Tacna. Las pruebas que se utilizaron fueron Cuestionario de Estrés Laboral JSS y Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA); para la evaluación se gestionó con el encargado de la Oficina de Administración, el cual nos brindó los días y las horas correspondientes, considerando los protocolos ante la situación por la cual nos encontramos, con la responsabilidad que encierra un estudio de esta naturaleza.

#### **Cuestionario de Estrés Laboral JSS**

Instrumento creado por Spielberger y Vagg. Adaptado al español por Catalina (2010), está distribuida en un total de 30 ítems divididas en tres dimensiones: Índice de estrés (1), Severidad del estrés laboral (2-30) y Frecuencia del estrés laboral (31-60).

**Ficha técnica de la variable 1: Estrés laboral**

**Nombre:** JSS. Cuestionario de Estrés Laboral.

**Autores:** Ch. D. Spielberger y P. R. Vagg. (1999)

**Procedencia:** TEA Ediciones S.A. (1999, 2010)

**Administración:** Individual y Colectiva.

**Ámbito de aplicación:** Adultos.

**Duración:** Entre 15 y 20 minutos.

**Finalidad:** Evaluación de las fuentes genéricas de estrés laboral.

**Baremación:** Baremos españoles percentiles y puntuaciones elaborados a partir de una muestra de 11.733 trabajadores de diferentes sectores profesionales.

**Estudio piloto de la Validez y Confiabilidad del instrumento:** La fiabilidad del instrumento de Estrés laboral se calificó hallando el índice de consistencia interna el Alpha de Cronbach que a nivel global alcanzó un 0,958. Asimismo, sus dimensiones alcanzaron 0,950 y 0,953, lo cual indica muy alta fiabilidad del instrumento. Asimismo, con respecto a la validez se hallaron evidencias de validez concurrente a partir de las correlaciones ítem test para ambas dimensiones, demostrando todos los ítems su pertinencia al poseer correlaciones mayores a 0,30 (ver anexos).

**Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)**

Instrumento desarrollado por López et al. (2008) en España. Su procedencia es de TEA Ediciones S.A. (2019) en España. Tiene como objetivo la apreciación de la capacidad empática desde una aproximación cognitiva y afectiva. Evalúa una dimensión global de la empatía y cuatro escalas específicas: Adopción de perspectivas, Comprensión emocional, Estrés empático y Alegría empática. Consta de 33 ítems.

## **Ficha Técnica de la variable 2: Empatía**

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

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

**Procedencia:** TEA Ediciones S.A. Madrid (2008,2019).

**Administración:** Individual y colectiva

**Ámbito de aplicación:** Adultos

**Duración:** De 5 a 10 minutos.

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

**Baremación:** En puntuaciones percentiles, en una muestra de población general de adultos, separando varones y mujeres.

**Confiabilidad y Validez del Instrumento:** La confiabilidad del instrumento elaborada por los autores previamente mencionados, fue realizada por medio de dos procesos, una de ellas evaluó el coeficiente de fiabilidad mediante el método de las dos mitades el cual tuvo como puntaje  $r_{xx} = 0.86$ , esto quiere decir que un 86% de la varianza es por la inestabilidad de los rasgos estimados de las personas y un 14% son los errores de medición. Como segundo proceso, se hizo uso del 31 coeficiente de consistencia interna con el Alfa de Cronbach obteniendo un resultado de  $\alpha = 0.86$ , logrando obtener una fiabilidad satisfactoria para el cuestionario. Se realizó un estudio piloto para establecer su validez y confiabilidad.

### **3.5. Procedimientos:**

El proyecto de investigación se realizó de manera progresiva. En primer lugar, se conceptualizó las variables de estudio en el marco teórico; los instrumentos que se utilizaron fueron los mencionados. Se solicitó las autorizaciones correspondientes a la Editorial para el uso y la aplicación de dichas pruebas. Posteriormente se realizó la gestión el permiso al Gobierno regional de Tacna para luego efectuar la recolección de datos respectiva, a través de cuestionarios y test presencial. Para finalizar se obtuvo la muestra de

estudio empleando programas estadísticos: SPSS y Excel, que nos facilitó los resultados finales del presente estudio.

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

Se administraron las pruebas a los servidores del gobierno regional de Tacna, después de obtener los protocolos, se realizará la limpieza de los datos, teniendo en consideración los criterios de inclusión como Servidores que estén de acuerdo en participar en el estudio, Trabajadores activos del gobierno regional y Trabajadores que no se encuentren en trabajo de campo y exclusión como Servidores que no deseen participar en el estudio y Servidores que se encuentren de vacaciones o bajo licencia médica, codificar las pruebas que valen añadiéndole un número consecutivo a cada una de las hojas. Seguido a ello se hará uso del programa Microsoft office Excel 2017 donde se elaboró la base de datos, una vez concluida se procedió a exportar el registro al programa estadístico SPSS versión 24, con lo siguiente se tiene la confiabilidad para sacar la consistencia interna se realiza mediante el Alpha de Cronbach Asimismo, para comprobar si la muestra tiene normalidad se hace uso del estadístico Kolmogorov de Smirnov debido a que la población es mayor a 50 participantes y se sacó la correlación por dimensiones mediante el Rho de Spearman,

**Tabla 3***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Empatía</b>	,105	183	,000
Adopcion de perspectivas	,110	183	,000
Comprensión emocional	,163	183	,000
Estrés empático	,115	183	,000
Alegría empática	,148	183	,000
<b>Estrés Laboral</b>	,078	183	,009
Severidad del estrés	,105	183	,000
Frecuencia del Estrés Laboral	,061	183	,099

La prueba KS nos muestra que sólo frecuencia del estrés laboral se distribuye normalmente. El resto de variables y dimensiones no se ajustan a la norma. Por ende, se aplicarán estadísticos no paramétricos como la Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

La bioética en la investigación científica se juzga en consideración de cuatro principios importantes: justicia, autonomía, beneficencia y maleficencia. Los actos de los profesionales de la salud (médicos, psicólogos, etc.) al realizar una investigación se deben guiar por estos principios. Para comenzar nombraremos el principio de no maleficencia siendo uno de los más importantes, y representa que cualquier acto de los profesionales de la salud deben buscar en primera instancia no generar algún tipo de daño, ya sea de forma indirecta o directa. Como segundo, tenemos al principio de beneficencia está próximamente asociado, y se describe en que el accionar de los profesionales de la salud deben tener la intención de generar un beneficio para el individuo en quien se ejecuta el acto. Como tercero, tenemos al principio de autonomía quien alude que el paciente tiene el derecho de tomar una decisión por sí mismo sobre aquellos actos que se ejercerán en su propio cuerpo y que dichos actos afectarán de modo directo o indirecto sobre su integridad, su vida y su salud. Para culminar tenemos al principio de justicia, el cual exige tratar a cada paciente como le corresponde; esto es, sin más ni menos condiciones que los que su condición amerita.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 4**

*Niveles de estrés laboral en servidores del gobierno regional de Tacna*

Dimensión / Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Estrés Laboral	Alto	47	25,7
	Medio	90	49,2
	Bajo	46	25,1
		183	100,0

En la tabla 4 se observa un preponderante nivel medio de estrés laboral, en un 49,2 %. Causa preocupación el 25,7 % de servidores que presentan nivel alto.

**Tabla 5**

*Niveles de empatía en servidores del gobierno regional de Tacna*

Dimensión / Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Empatía	Alto	7	3,8
	Medio	145	79,2
	Bajo	31	16,9
		183	100,0

En la tabla 5 se observa un preponderante nivel medio de empatía, en un 79,2 %. Causa preocupación el 16,9 % de servidores que presentan nivel bajo; lo que quiere decir que casi el 17 por ciento no son empáticos.

**Tabla 6**

*Diferencias significativas en el estrés laboral en servidores del gobierno regional de Tacna 2021, según sexo*

	Sexo	n	Rango promedio	Suma de rangos		
Estrés Laboral	Mujer	72	86,22	6208,00	U de Mann-Whitney	3580,000
	Hombre	111	95,75	10628,00	W de Wilcoxon	6208,000
	Total	183			Z	-1,188
					Sig. asintót. (bila.)	,235

La tabla 6 nos demuestra que no existen diferencias significativas en la variable estrés laboral entre hombres y mujeres que son servidores del gobierno regional de Tacna 2021.

**Tabla 7**

*Diferencias significativas en la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna 2021, según sexo*

	Sexo	n	Rango promedio	Suma de rangos		
Empatía	Mujer	72	98,77	7111,50	U de Mann-Whitney	3508,500
	Hombre	111	87,61	9724,50	W de Wilcoxon	9724,500
	Total	183			Z	-1,393
					Sig. asintót. (bila.)	,164

La tabla 7 nos demuestra que no existen diferencias significativas en la variable empatía entre hombres y mujeres que son servidores del gobierno regional de Tacna 2021.

**Tabla 8**

*Estrés laboral y las dimensiones de la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna 2021*

		Adopción de perspectivas	Comprensión emocional	Estrés empático	Alegría empática	
	Rho	-,868**	-,863**	-,821**	-,792**	
Rho de	Estrés	r <sup>2</sup>	0.753	0.745	0.674	0.627
Spearman	Laboral	Sig. (bi.)	,000	,000	,000	,000
	n	183	183	183	183	

La tabla 8 nos muestra que existen correlaciones negativas y significativas con un tamaño del efecto grande (Cohen, 1988) entre el estrés laboral y las dimensiones de la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna 2021.

**Tabla 9**

*Empatía y las dimensiones del estrés en servidores del gobierno regional de Tacna 2021*

		Severidad del estrés	Frecuencia del Estrés Laboral
Rho de Spearman	Empatía	Rho	-,607**
		r <sup>2</sup>	0.368
		Sig. (bi.)	,000
		n	183

La tabla 9 nos muestra que existen correlaciones negativas y significativas con un tamaño del efecto grande (Cohen, 1988) entre la empatía y las dimensiones del estrés laboral en servidores del gobierno regional de Tacna 2021.

**Tabla 10**

*Relación entre el estrés laboral y la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna 2021*

		Estrés Laboral	
		Rho	-,989**
Rho de	Empatía	r <sup>2</sup>	0.978
Spearman		Sig. (bi.)	,000
		n	183

La tabla 10 nos muestra que existe una correlación negativa y significativa con un tamaño del efecto grande (Cohen, 1988) entre la empatía y el estrés laboral en servidores del gobierno regional de Tacna 2021.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se estudiaron las variables estrés laboral y empatía en servidores del gobierno regional de Tacna durante el año 2021, mediante el cual se empleó los siguientes instrumentos: el cuestionario de estrés laboral y el test de empatía cognitiva y afectiva, aplicados tanto a hombres y mujeres que son servidores públicos de dicha institución, se siguieron los protocolos de bioseguridad necesarios dado el contexto de pandemia por Covid- 19 a través de las plataformas virtuales disponibles para el recojo de información correspondiente encontrándose los siguientes hallazgos luego de recolectar los datos de la muestra seleccionada.

Teniendo como resultado general que existe una correlación negativa entre la empatía con el estrés laboral con un valor de  $-0.989$  con tendencia de muy buena a perfecta, ello significaría una relación muy buena, lo que indicaría que ante niveles bajos de empatía existan mayores niveles de estrés laboral. Estos resultados se asemejan a lo encontrado por Bernal y Yarlaque (2018) donde encontraron una correlación buena entre las condiciones laborales y el estrés con un puntaje de  $0.539$ , el coeficiente es significativo, porque encontramos una  $s. 0.000$  al nivel de  $0.085$  de error de confianza.

Ambos hallazgos nos permiten comprender que ante la no existencia de buenas condiciones laborales existe la posibilidad de presenciar mayores niveles de estrés laboral, lo que se relacionaría también con la presencia de bajos niveles de empatía, aquí es preciso considerar que los trabajadores a quienes se les aplico los instrumentos consideran que no tienen buenas condiciones laborales, carecen de herramientas de apoyo y soporte laboral entre otras cosas que conducirían la presencia de niveles de estrés moderados a altos.

También Stonner (1994) refiere que el estrés laboral se relaciona directamente con las exigencias de su actividad laboral sobre todo cuando estas exigencias sobrepasan su propia capacidad y recursos para poder enfrentarla y superarlas propiciando el desarrollo de estrés laboral. Por su parte Atalaya (2001) nos dice que el estrés cuando es persistente no permite mantener una condición de salud favorable para una persona, por lo tanto, afectaría tanto su salud física como

psicológica impidiendo el desarrollo de habilidades interpersonales como la empatía.

Otro aspecto importante del presente estudio es que con respecto a los niveles de estrés laboral en servidores se obtuvo que un 49.2% perciben un nivel medio de estrés laboral y un 25.7% un nivel alto de estrés laboral. Del mismo modo Taruchain et al., (2020) encontró que los trabajadores presentan un nivel de estrés laboral entre muy alto y alto en un 61% siendo: muy alto 33% y alto 28% respectivamente. Ambos resultados confirman la existencia de niveles de estrés moderados a altos en trabajadores de un institución u empresa, indicando la prevalencia de estos niveles en este tipo de muestra, estos resultados son alarmantes puesto que el estrés laboral podría desencadenar una disminución en la efectividad laboral y poner en riesgo la salud socioemocional de los trabajadores.

También Cooper y Payne (1978) encontraron que los factores que permiten el desarrollo del estrés son las demandas laborales, una mala distribución física del espacio de trabajo, constantes presiones laborales, diferencias jerárquicas y el tipo de líder que tiene. Es por ello que en instituciones donde no se brinden las condiciones laborales adecuadas, mientras exista una presión laboral que sea mayor a las habilidades y recursos de sus trabajadores, permitirá el desarrollo de niveles bajos, medios y altos de estrés.

A si mismo se encontró con respecto a los niveles de empatía en servidores que el 79.2% posee un nivel medio de empatía y el 16.9% posee un nivel bajo de empatía. De otro lado se tiene a Suriá et al. (2021) quien obtuvo una empatía ubicada en el nivel moderado, un segundo grupo conformado por empatía elevada formado por cuarenta de los participantes (18,9%), y un tercer grupo conformado por los participantes con baja empatía, diez estudiantes (4,7%). En consideración de los dos resultados mencionados con anterioridad se puede comprender que existe una prevalencia de niveles moderados y bajos de empatía en los trabajadores, situación que es realmente preocupante puesto que esto afecta a su desempeño laboral y la relación con sus compañeros de trabajo.

También se buscó identificar la existencia de diferencias significativas en el estrés laboral de los servidores del gobierno regional de Tacna 2021 en base al sexo, donde se obtuvo que significa la no existencia de una diferencia. Mientras que Cruz (2019) encontró niveles elevados de estrés laboral en los trabajadores de sexo femenino ya que llegaron a un 28% a diferencia de los hombres que obtienen un 14% en los resultados. En cuanto al puntaje total de Estrés Laboral de los hombres se obtuvo una media de 102.31 mayor al puntaje total de mujeres con una media de 101.71. Mientras que en nuestros resultados no encontramos diferencias significativas en la investigación citado se aprecia una diferencia mínima del estrés laboral según el sexo, puesto que las exigencias laborales y las condiciones laborales son las mismas para todos los trabajadores. Mientras que Lazarus y Folkman (1984) indican que las exigencias del entorno que le rodea al individuo y como estas sobrepasan la capacidad de respuesta frente a las exigencias del mismo y como pueden ser reprimidas o superadas por las diversas habilidades cotidianas del sujeto para poder hacerles frente de la mejor manera posible.

Del mismo modo se pretendió hallar la existencia de diferencias significativas en empatía de los servidores del gobierno regional de Tacna 2021 guiado por el sexo, donde se obtuvo que significa la no existencia de una diferencia. Resultados que se complementan con lo hallado por Alvarado y Ramos (2018) quienes encontraron niveles de empatía de los hombres de la siguiente manera: nivel alto un porcentaje de 41.4, el nivel medio un porcentaje de 28.6 sin alejarse del todo del nivel bajo con un 22.9%, asimismo los niveles considerados extremadamente bajo y extremadamente alto evidenciaron porcentajes de 1.4 y 5.7 respectivamente. En las mujeres, se encontró que alcanzaron el nivel considerado medio un 37.8% y sólo 2.2% se ubica en el nivel alto, el nivel bajo con un 60%.

En ambos resultados no se evidencia diferencias significativas en cuantos a la empatía sin embargo si es preocupante la recurrencia de altos porcentajes en los niveles medios y bajos. Forbes (2021) refiere que las situaciones de crisis son diferentes en un mismo contexto laboral, que requiere la puesta en práctica de los recursos psicológicos de cada individuo, pero que afectan de la misma manera a los trabajadores puesto que exigen el desarrollo de las habilidades empáticas para todos los trabajadores, que repercutirá en la cohesión del equipo laboral, mientras

que donde no se genere esto, el equipo tendera a ser desunido afectando en el logro de sus actividades laborales.

Seguidamente se demostró la existencia de correlaciones negativas y significativas con un tamaño del efecto grande (Cohen, 1988) entre el estrés laboral y las dimensiones de la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna 2021. Situación similar a los hallazgos de Cruz (2019) donde se halló la existencia de un nivel elevado, significativo e inverso de correlación entre estrés laboral y bienestar psicológico, por lo tanto, a medida que incrementan los niveles de estrés laboral van a disminuir los niveles de bienestar psicológico en los diversos servidores públicos. Según Schaufeli y Enzamann (1998) indican que los sujetos que laboran con otros, poseen una tendencia de atarearse emocionalmente a causa de un permanente esfuerzo emocional y un exceso de empatía que a su vez requiere de otras emociones que han de ser fundamentales para la relación con colaboradores de sus respectivas áreas y de otras ya sean, usuarios, pacientes, estudiantes, clientes, proveedores, colaboradores, entre otros

Finalmente encontramos que existen correlaciones negativas y significativas con un tamaño del efecto grande (Cohen, 1988) entre la empatía y las dimensiones del estrés laboral en servidores del gobierno regional de Tacna 2021. Por su lado Farfán (2020), demostró la existencia de una relación considerada negativa y significativa, entre variables como estrés laboral y satisfacción laboral. Mientras que Calderón (2021) por su parte menciona que la empatía como una competencia muy significativa para el desarrollo de la inteligencia emocional que se observa cuando una persona se comunica con los que están a su alrededor y permite la comprensión del mismo; en situaciones laborales, llega a ser muy importante, puesto que esto debe trascender a las necesidades individuales de quienes se encuentran laborando dentro de una institución.

## VI. CONCLUSIONES

Se encontraron las siguientes conclusiones:

**Primero:** Existe una correlación negativas y significativas con un tamaño del efecto grande (Cohen, 1988) entre la empatía y el estrés laboral en servidores del gobierno regional de Tacna.

**Segundo:** Los servidores del gobierno regional de Tacna presentan un preponderante nivel medio de estrés laboral.

**Tercero:** Los servidores del gobierno regional de Tacna presentan un preponderante nivel medio de empatía.

**Cuarto:** No existen diferencias significativas en la variable estrés laboral entre hombres y mujeres que son servidores del gobierno regional de Tacna.

**Quinto:** No existen diferencias significativas en la variable empatía entre hombres y mujeres que son servidores del gobierno regional de Tacna.

**Sexto:** Existen correlaciones negativas y significativas con un tamaño del efecto grande (Cohen, 1988) entre el estrés laboral y las dimensiones de la empatía en servidores del gobierno regional de Tacna

**Séptimo:** Existen correlaciones negativas y significativas con un tamaño del efecto grande (Cohen, 1988) entre la empatía y las dimensiones del estrés laboral en servidores del Gobierno regional de Tacna.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al Área de recursos humanos del gobierno regional de Tacna, la implementación de talleres de empatía con sus colaboradores a fin de disminuir los niveles de estrés laboral existentes.
2. Se recomienda a los directivos del Gobierno regional de Tacna, implementar un programa de empatía anual que sea monitorizado durante sus actividades administrativas en el departamento de bienestar del servidor público.
3. Se recomienda fomentar en los servidores públicos del Gobierno regional de Tacna una adopción de perspectivas empáticas por medio de mensajes positivos en sus espacios laborales, que permitan mejorar las relaciones interpersonales y disminuir el estrés laboral existente.
4. Se recomienda tomar en cuenta los resultados de la presente investigación para futuras investigaciones y la implementación efectiva de un programa para prevenir el agotamiento laboral por estrés.

## REFERENCIAS

Alvarado, M. y Ramos, G. (2018). *Empatía cognitiva y afectiva en colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes, Chiclayo, durante agosto a diciembre, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo], Repositorio Institucional UCSTM.

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1585/1/TL\\_AlvaradoGoicocheaMiluska\\_RamosDiezGianella.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1585/1/TL_AlvaradoGoicocheaMiluska_RamosDiezGianella.pdf)

Arce, S. (2008). Inmunología clínica y estrés. En busca de la conexión perdida entre el alma y el cuerpo. *Revista Cubana de Salud Pública*.

<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0872.%20Inmunolog%C3%ADa%20cl%C3%ADnica%20y%20estr%C3%A9s.%20En%20busca%20de%20la%20conexi%C3%B3n%20perdida%20entre%20el%20alma%20y%20el%20cuerpo.pdf>

Argimón, J. M., & Jimenez, J. (2004). *Métodos de investigación clínica y epidemiológica*. Doyma.

Atalaya, M. (2001). El Estrés Laboral y su Influencia en el Trabajo. *Industrial Data*. 4 (2), 25.38.

[https://www.researchgate.net/publication/307181019\\_El\\_Estres\\_Laboral\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_el\\_trabajo](https://www.researchgate.net/publication/307181019_El_Estres_Laboral_y_su_influencia_en_el_trabajo).

Barrio, J.A.; García, M.R.; Ruiz, I.; Arce, A. El estrés como respuesta International Journal of Developmental and Educational Psychology, vol. 1, núm. 1, 2006, pp. 37-48.

<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832311003.pdf>

Bernal, L. y Yarlaque, Y. (2018). Condiciones Laborales y Estrés de los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Huaura. *Revista Big Bang de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*. 7 (3),46-50.

<https://revistas.unjfsc.edu.pe/index.php/BIGBANG/article/view/435/423>

- Calderón, C. (12 de abril de 2021). *5 beneficios de la empatía en el trabajo*.  
Obtenido de Infojobs: <https://orientacion-laboral.infojobs.net/empatia-trabajo>
- Cannon, W. (1932). *The wisdom of the body*. Norton.
- Catalina, C. (2010). *Cuestionario de estrés laboral*. TEA Ediciones.
- Chiang, M., Riquelme, G. y Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Revista Ciencia y Trabajo*. 20 (63), 178-186.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v20n63/0718-2449-cyt-20-63-00178.pdf>
- Cruz, M. (2019). *Estrés laboral y bienestar psicológico en Servidores Públicos de una Municipalidad Distrital de Arequipa*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional San Agustín], Repositorio Institucional UNSA  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9619>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2ª ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum
- Cooper C.L. y Payne R, (1978). *Stress at Work*, (Londres): John Wiley & Parasuraman y Alutto Sources and Ourcomes of Stress in Organizational Settings, pp 330-50
- Davis, M. H. (1980) A multidimensional approach to individual differences in empathy. *Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10 , 85, (pp.1-17)
- Davis, M. H. (1996). *Empathy: A social psychological approach*. Brown & Benchmark.
- Eisenberg, N. (2000). Emotion. regulation and moral depelovement. *Anual Review of Psychology.*, 665-697.
- Farfán (2020) *Estrés laboral y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial de Piura – 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46826>

Forbes. (25 de Abril de 2021). *El reto de mantener la empatía y la productividad en épocas de crisis*. Obtenido de Forbes Colombia.

<https://forbes.co/2020/05/27/capital-humano/el-reto-de-mantener-la-empatia-y-la-productividad-en-epocas-de-crisis/>

Fraisse, P. (1968). La naturaleza de las emociones. *Félix Varela*.

Grau, J. (2005). Estrés, salutogénesis y vulnerabilidad. *Psicología de la salud*, kimpres.

Hernández S., Fernández C. y Baptista L., P. (2014). Metodología de la investigación (6a. ed).

Hogan, R. (1969). Development of an Empathy Scale. *Counseling and Clinical Psychology*, 307-316.

Ivancevich, J.M., Matteson, M.T.(1985). Estrés y Trabajo. Ed. Trillas.

Koontz, H., & Weihrich, H. (1994). *Administración. Una perspectiva Global*. Mc Graw-Hill.

[https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_14\\_edi\\_koontz.pdf](https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_14_edi_koontz.pdf)

Landaeta-Mendoza; C. (2021), Empatía Cognitiva y Afectiva en Estudiantes de Psicología Durante la Cuarentena Rígida por Covid-19. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*. 11(1), 68-73.

<https://doi.org/10.37843/rted.v11i1.193>

Lazarus, R. (1993). From psychological stress to the emotions: a history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 1-21.

<https://www.annualreviews.org/doi/pdf/10.1146/annurev.ps.44.020193.000245>

Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.

Ledesma; R.; Macbeth, G.; y Cortada, N. (2008). Tamaño Del Efecto: Revisión Teórica Y Aplicaciones Con El Sistema Estadístico Vista. *Revista Latinoamericana de Psicología*. 40 (3), 425-439.

<https://www.redalyc.org/pdf/805/80511493002.pdf>

López, B., Fernández, I., & Abad, J. (2008). Test de Empatía Cognitiva y Afectiva TECA. Madrid: TEA Ediciones, S.A

Monterrosa, Á., Dávila, R., Mejía, A., Contreras, J., Mercado, M., & Flores, C. (2020). Estrés laboral, ansiedad y miedo al COVID-19 en. *MED UNAB*.

<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/1117984/3890-estres-laboral-ansiedad-y-miedo-covid.pdf>

Muñoz, A.y Chaves, L. (2013). La empatía un concepto unívoco.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5527454>

Pando-Moreno, M.; Gascón-Santos, S.; Varillas- Vilches, W.; y Aranda-Beltrán; C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Revista Ciencia UNEMI*. 12 (29), 01-08.

<http://dx.doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol12iss29.2019pp01-08p>

Rivero, M. (2019) *Empatía, el arte de entender a los demás*. Research Gate.

[https://www.researchgate.net/publication/333701266\\_Empatia\\_el\\_arte\\_de\\_entender\\_a\\_los\\_demás](https://www.researchgate.net/publication/333701266_Empatia_el_arte_de_entender_a_los_demás)

Rodríguez, Y., Negrón, N., Maldonado, Y., Quiñones, A., & Toledo, N. (2014). Dimensiones de bienestar psicológico y apoyo social percibido con relación al sexo y nivel de estudio en universitarios. *Avances en Psicología Latinoamericana*.

Saldaña, C.; Polo-Vargas, J.; Gutiérrez-Carvajal, O.; y Madrigal, B. (2020). Bienestar psicológico, estrés y factores psicosociales en trabajadores de instituciones gubernamentales de Jalisco-México. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*. 26 (1), 25-37.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7384403>

Salkind, N. (1998). *Métodos de investigación*. Pearson.

Sánchez, J. (2010). Estrés Laboral. *Hidrogénesis*. 8.(2), 55-63.

<https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Editorial Bussines Suport.

Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *El compañero del burnout para estudiar y practicar: un análisis crítico*. Filadelfia: Taylor y Francis.

Spielberger, C., & Moscoso, M. (1996). Reacciones emocionales del estrés: ansiedad y cólera. *Avances en Psicología Clínica latinoamericana*, 59-81.

Stonner, J. y Freeman R. (1994). *Administraciones*. Edit. Prentice Hall.

Stotland, E. (1969). Exploratory investigations of empathy. *Advances in experimental social psychology*, 272.

Suriá; R.; Navarro, J.; y Samaniego, J. (2021). Dimensiones de empatía en estudiantes de Psicología. *European Journal of Child Development, Education and Psychopathology*. 9 (1); 1-11.

<https://revistas.uautonoma.cl/index.php/ejpad/article/view/1405>

Taruchaín, L., Freire, V. y Mayorga M. (2020). Bienestar psicológico y estrés laboral en trabajadores no profesionales de la ciudad de Ambato, aplicando el cuestionario de salud general de Goldberg GHQ-12. *Revista Ciencia Digital*. 4 (11), 32-44.

<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v4i1.1.1162>

Titchener, E. B. (1909) *Lectures of the Experimental Psychology of Thought Processes*. Macmillan.

Zaccagnini, J. (2004). *Qué es inteligencia emocional*. Editorial Biblioteca Nueva.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). *Emotion work as a source of stress: The concept and development of an instrument*. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.

<https://es.slideshare.net/Solercanto/vol-8>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Estrés laboral y empatía en servidores del gobierno regional de Tacna, 2021”							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores		Método		
<b>Problema principal:</b> ¿Existe relación entre el estrés laboral y los niveles de empatía en servidores del Gobierno regional de Tacna en el 2021?	<b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el estrés laboral y empatía en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021  <b>Objetivos específicos:</b> 1. Determinar los niveles de estrés laboral en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021. 2. Determinar los niveles de empatía en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021. 3. Describir las diferencias significativas en el estrés laboral en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021.	<b>Hipótesis general:</b> Existe correlación significativa y directa entre el estrés laboral y la empatía en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021.  <b>Hipótesis específicas:</b> 1. Los niveles de estrés laboral son altos, en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021. 2. Los niveles de empatía son bajos en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021. 3. Existen diferencias significativas en el estrés laboral según sexo en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021.	<b>Variable N°1: Estrés Laboral</b>		Población: 350 servidores.  Muestra: 183 servidores.  Muestreo: Probabilístico  Diseño: Descriptivo correlacional		
			Dimensión			Ítems	
			Severidad del estrés laboral	1 – estresor estándar 2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30.			
			Frecuencia del estrés laboral	31,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60.			
			<b>Variable N°2: Empatía</b>				
			Dimensión			Ítems	
			Adopción de perspectivas	6,11,15,17,20,26,29,32			
Comprensión Emocional	1,7,10,13,14,24,27,31,33,						

	<p>4. Describir las diferencias significativas en la empatía en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021.</p> <p>5. Determinar la relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la empatía en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021.</p> <p>6. Determinar la relación entre la empatía y las dimensiones del estrés en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021</p>	<p>4. Existen diferencias significativas en la empatía según sexo en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021.</p> <p>5. Existe relación entre el estrés laboral y las dimensiones de la empatía en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021.</p> <p>6. Hallar la relación entre la empatía y las dimensiones del estrés en servidores del Gobierno regional de Tacna 2021.</p>	Estrés empático	2,4,9,16,19,21,22,25	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Nivel: Básico</p>
			Alegría empática	3,5,8,12,18,23,28,30	

## Anexo 2: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR FINAL
Variable 1 Estrés laboral	“Es una respuesta que implica adaptación, modificada por las diferencias individuales y/o procesos psicológicos, es decir, una consecuencia de cualquier acción, situación o acontecimiento externo (ambiental) que establezca demandas psicológicas y/o físicas excesivas sobre una persona.” (Koontz 1994, p 408).	Se evaluó mediante el empleo del Cuestionario de Estrés Laboral JSS de Charles D. Spielberger y Peter R. Vagg (2010), cuenta con un total de 60 ítems. El instrumento consta de tres escalas las cuales son: Índice del Estrés Laboral, Severidad del Estrés Laboral y Frecuencia del Estrés Laboral. Así mismo tiene las siguientes sub escalas: presión laboral, severidad de la presión laboral, frecuencia de la presión laboral, índice de falta de apoyo de la organización, severidad de la falta de apoyo de la organización, frecuencia de la falta de apoyo de la organización.	Severidad del estrés laboral  Frecuencia del estrés laboral	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30.  3,32,33,34,35,36,37,38,39,40,41,42,43,44,45,46,47,48,49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60.	Ordinal	Moderada: Estrés estándar con un valor de 5 puntos. Alta y baja: Puntuaciones extremas de 1 y 9.
Variable 2 Empatía	Se refiere a la capacidad emocional que nos permite	Se evaluó mediante el empleo del Test de Empatía Cognitiva y afectiva (TECA), la misma que consta de 33 ítems y que mide la	Adopción de perspectivas	6,11,15,17,20,26,29,32		70 a 93: Alta 31 a 69:

	<p>entender y sentir con el otro. (López et al, 2008).</p>	<p>empatía hacia los demás seres vivos (López et al., 2008). Se puede dividir en dos aspectos. Por una parte, la dimensión cognitiva que corresponde a las escalas de Adopción de perspectivas que incluye 8 ítems y comprensión Emocional que incluye 9 ítems; por otra parte la dimensión afectiva que corresponde a las escalas de estrés empático que incluye 8 ítems y alegría empática que incluye 8 ítems.</p>	<p>Comprensión emocional</p> <p>Estrés empático</p> <p>Alegría empática</p>	<p>1,7,10,13,14,24,27,31,33</p> <p>2,4,9,16,19,21,22,25</p> <p>3,5,8,12,18,23,28,30</p>		<p>Media 7 a 30: Baja</p>
--	--	---	---	---	--	-------------------------------

Anexo 3: Instrumentos

## TEST DE EMPATIA COGNITIVA Y AFECTIVA

Sexo: M o F

Edad: \_\_\_\_\_

### Instrucciones:

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

1	Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de las personas que me rodean.	1	2	3	4	5
2	Me siento bien si los/as demás se divierten (lo pasan bien).	1	2	3	4	5
3	Cuando un/a amigo/a está triste, yo también me pongo triste.	1	2	3	4	5
4	Si un/a amigo/a consigue un premio, me alegro mucho con él/ella.	1	2	3	4	5
5	Si veo que alguien ha tenido un accidente, me pongo triste.	1	2	3	4	5
6	Antes de tomar una decisión, intento tener en cuenta las opiniones de las personas cercanas a mí.	1	2	3	4	5
7	Rara vez reconozco cómo se siente una persona cercana a mí con sólo mirarla.	1	2	3	4	5
8	Me afectan poco las cosas malas que les suceden a las chicas y chicos de otros pueblos.	1	2	3	4	5
9	Me alegra ver que un/a amigo/a nuevo/a se encuentra a gusto en nuestro grupo.	1	2	3	4	5
10	Me cuesta entender cómo se siente otra persona ante una situación nueva para mí.	1	2	3	4	5

11	Cuando un/a amigo/a se ha portado mal conmigo, intento entender los motivos por los que lo ha hecho.	1	2	3	4	5
12	Me cuesta llorar con lo que les sucede a otros/as.	1	2	3	4	5
13	Reconozco fácilmente cuándo alguien cercano/a está de mal humor.	1	2	3	4	5
14	Pocas veces me doy cuenta cuándo la persona que tengo al lado se siente mal.	1	2	3	4	5
15	Frente a una situación, intento ponerme en el lugar de las personas cercanas a mí para saber cómo actuarán.	1	2	3	4	5
16	Cuando a una persona le sucede algo bueno, siento alegría.	1	2	3	4	5
17	Si tengo mi opinión clara, presto poca atención a la opinión de los/as demás.	1	2	3	4	5
18	A veces sufro mucho con las cosas malas que les suceden a otros chicos o chicas.	1	2	3	4	5
19	Me siento feliz al ver felices a otras personas.	1	2	3	4	5
20	Cuando alguien tiene un problema, intento pensar cómo me sentiría si estuviera en su lugar.	1	2	3	4	5
21	Me alegro poco cuando una persona me cuenta que ha tenido buena suerte.	1	2	3	4	5
22	Cuando veo que una persona ha recibido un regalo, me pongo alegre.	1	2	3	4	5
23	Lloro fácilmente cuando escucho las cosas tristes que les han sucedido a desconocidos/as.	1	2	3	4	5
24	Cuando conozco gente nueva me doy cuenta enseguida de lo que piensan de mí.	1	2	3	4	5
25	Le doy poca importancia a que mis amigos/as estén bien.	1	2	3	4	5
26	Me resulta difícil ponerme en el lugar de otras personas, para ver las cosas como ellas.	1	2	3	4	5
27	Entender cómo se siente alguien cercano/a es algo muy fácil para mí.	1	2	3	4	5
28	Muy pocas veces me pongo triste con los problemas de otros chicos y chicas.	1	2	3	4	5
29	Intento comprender mejor a mis amigos/as poniéndome en su lugar.	1	2	3	4	5
30	Creo que soy una persona fría y de pocos sentimientos, porque no me emociono fácilmente.	1	2	3	4	5
31	Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mí están contentas, aunque no me hayan contado el motivo.	1	2	3	4	5

32	Cuando no estoy de acuerdo con un/a amigo/a, me resulta difícil entender su punto de vista.	1	2	3	4	5
33	Me doy cuenta cuando alguien cercano/a intenta esconder sus verdaderos sentimientos.	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL-JSS

Sexo:            M o F

Edad:            \_\_\_\_\_

### Instrucciones:

### PARTE A

En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzcan aproximadamente la misma cantidad de estrés que la asignación de tareas desagradable señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que usted sienta que son más estresantes que el estándar marque con un círculo un número proporcionalmente mayor a 5. Si siente que un evento es menos estresante que el estándar, señale con un círculo un número proporcionalmente menor que 5

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO		B a j a	Moderada							A l t a
			1	2	3	4	5	6	7	
1	Asignación de tareas desagradables.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	Trabajar horas extras.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Falta de oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5	Compañeros que no realizan su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6	Apoyo insuficiente por parte del superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7	Ocuparse de situaciones de crisis.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto	1	2	3	4	5	6	7	8	9

10	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11	Asignación de mayores responsabilidades.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12	Periodos de inactividad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13	Dificultad para acceder al superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15	Personal insuficiente para realizar una tarea.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Falta de participación en las decisiones organizativas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19	Salario insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20	Competencia para promocionar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21	Supervisión pobre o insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22	Área de trabajo ruidosa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23	Interrupciones frecuentes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25	Papeleo excesivo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26	Reuniones de última hora.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27	Tiempo personal insuficiente (p.ej., café, comida).	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28	Cubrir el trabajo de otro empleado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29	Compañeros de trabajo poco motivados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30	Conflictos con otros departamentos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

## Instrucciones:

### PARTE B

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Usted experimento personalmente esa situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO		Número de días durante los últimos 6 meses en los cuales ha experimentado esa situación									
31	Asignación de tareas desagradables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
32	Trabajar horas extras.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
33	Falta de oportunidades de promoción.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
34	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
35	Compañeros que no realizan su trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
36	Apoyo insuficiente por parte del superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
37	Ocuparse de situaciones de crisis.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
38	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
39	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
40	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
41	Asignación de mayores responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
42	Periodos de inactividad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
43	Dificultad para acceder al superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
44	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
45	Personal insuficiente para realizar una tarea.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
46	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

47	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
48	Falta de participación en las decisiones organizativas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
49	Salario insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
50	Competencia para promocionar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
51	Supervisión pobre o insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
52	Área de trabajo ruidosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
53	Interrupciones frecuentes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
54	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
55	Papeleo excesivo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
56	Reuniones de última hora.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
57	Tiempo personal insuficiente (p.ej., café, comida).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
58	Cubrir el trabajo de otro empleado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
59	Compañeros de trabajo poco motivados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
60	Conflictos con otros departamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

## Anexo 4: Instrumentos aplicados de manera presencial

### TEST DE EMPATIA COGNITIVA Y AFECTIVA

Sexo: M o F F  
 Edad: 22

#### Instrucciones:

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

1	Me resulta fácil darme cuenta de las intenciones de las personas que me rodean.	1	2	3	4	5
2	Me siento bien si los/as demás se divierten (lo pasan bien).	1	2	3	4	5
3	Cuando un/a amigo/a está triste, yo también me pongo triste.	1	2	3	4	5
4	Si un/a amigo/a consigue un premio, me alegro mucho con él/ella.	1	2	3	4	5
5	Si veo que alguien ha tenido un accidente, me pongo triste.	1	2	3	4	5
6	Antes de tomar una decisión, intento tener en cuenta las opiniones de las personas cercanas a mí.	1	2	3	4	5
7	Rara vez reconozco cómo se siente una persona cercana a mí con sólo mirarla.	1	2	3	4	5
8	Me afectan poco las cosas malas que les suceden a las chicas y chicos de otros pueblos.	1	2	3	4	5
9	Me alegra ver que un/a amigo/a nuevo/a se encuentra a gusto en nuestro grupo.	1	2	3	4	5
10	Me cuesta entender cómo se siente otra persona ante una situación nueva para mí.	1	2	3	4	5
11	Cuando un/a amigo/a se ha portado mal conmigo, intento entender los motivos por los que lo ha hecho.	1	2	3	4	5
12	Me cuesta llorar con lo que les sucede a otros/as.	1	2	3	4	5
13	Reconozco fácilmente cuándo alguien cercano/a está de mal humor.	1	2	3	4	5
14	Pocas veces me doy cuenta cuándo la persona que tengo al lado se siente mal.	1	2	3	4	5
15	Frente a una situación, intento ponerme en el lugar de las personas cercanas a mí para saber cómo actuarán.	1	2	3	4	5
16	Cuando a una persona le sucede algo bueno, siento alegría.	1	2	3	4	5
17	Si tengo mi opinión clara, presto poca atención a la opinión de los/as demás.	1	2	3	4	5
18	A veces sufro mucho con las cosas malas que les suceden a otros chicos o chicas.	1	2	3	4	5
19	Me siento feliz al ver felices a otras personas.	1	2	3	4	5
20	Cuando alguien tiene un problema, intento pensar cómo me sentiría si estuviera en su lugar.	1	2	3	4	5
21	Me alegro poco cuando una persona me cuenta que ha tenido buena suerte.	1	2	3	4	5
22	Cuando veo que una persona ha recibido un regalo, me pongo alegre.	1	2	3	4	5

23	Llora fácilmente cuando escucho las cosas tristes que les han sucedido a desconocidos/as.	1	2	3	4	5
24	Cuando conozco gente nueva me doy cuenta enseguida de lo que piensan de mí.	1	2	3	4	5
25	Le doy poca importancia a que mis amigos/as estén bien.	1	2	3	4	5
26	Me resulta difícil ponerme en el lugar de otras personas, para ver las cosas como ellas.	1	2	3	4	5
27	Entender cómo se siente alguien cercano/a es algo muy fácil para mí.	1	2	3	4	5
28	Muy pocas veces me pongo triste con los problemas de otros chicos y chicas.	1	2	3	4	5
29	Intento comprender mejor a mis amigos/as poniéndome en su lugar.	1	2	3	4	5
30	Creo que soy una persona fría y de pocos sentimientos, porque no me emociono fácilmente.	1	2	3	4	5
31	Me doy cuenta cuando las personas cercanas a mí están contentas, aunque no me hayan contado el motivo.	1	2	3	4	5
32	Cuando no estoy de acuerdo con un/a amigo/a, me resulta difícil entender su punto de vista.	1	2	3	4	5
33	Me doy cuenta cuando alguien cercano/a intenta esconder sus verdaderos sentimientos.	1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL-JSS

Sexo:                    M   o   F

Edad:                    \_\_\_\_\_

Instrucciones:

### PARTE A

En las situaciones relacionadas con su trabajo que le produzcan aproximadamente la misma cantidad de estrés que la asignación de tareas desagradable señale con un círculo el 5. En aquellas situaciones que usted sienta que son más estresantes que el estándar marque con un círculo un número proporcionalmente mayor a 5. Si siente que un evento es menos estresante que el estándar, señale con un círculo un número proporcionalmente menor que 5

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	Moderada								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. Asignación de tareas desagradables.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
2. Trabajar horas extras.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
3. Falta de oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
4. Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
5. Compañeros que no realizan su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
6. Apoyo insuficiente por parte del superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
7. Ocuparse de situaciones de crisis.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
8. Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
9. Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
10. Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
11. Asignación de mayor responsabilidad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
12. Periodos de inactividad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
13. Dificultad para acceder al superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
14. Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
15. Personal insuficiente para realizar una tarea.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16. Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17. Ólnea personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18. Falta de participación en las decisiones organizativas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19. Salario insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20. Competencia para promocionar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21. Supervisión pobre o insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22. Área de trabajo ruidosa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23. Interrupciones frecuentes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24. Cambios frecuentes de actividades aburridas o demandantes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25. Papeleo excesivo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26. Reuniones de última hora.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27. Tiempo personal insuficiente (p.ej., café, comida).	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28. Cubrir el trabajo de otro empleado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
29. Compañeros de trabajo poco motivados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9
30. Conflictos con otros departamentos.	1	2	3	4	5	6	7	8	9

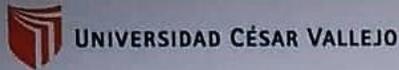
**Instrucciones:**

**PARTE B**

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9 si Usted experimento personalmente esa situación en 9 o más días en los últimos 6 meses.

SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADAS CON EL TRABAJO	Número de días durante los últimos 6 meses en los cuales ha experimentado esa situación										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
31	Asignación de tareas desagradables.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
32	Trabajar horas extras.	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9
33	Falta de oportunidades de promoción.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
34	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
35	Compañeros que no realizan su trabajo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
36	Apoio insuficiente por parte del superior.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
37	Ocuparse de situaciones de crisis.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
38	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
39	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
40	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
41	Asignación de mayores responsabilidades.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
42	Períodos de inactividad.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
43	Dificultad para acceder al superior.	6	1	2	3	4	5	6	7	8	9
44	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
45	Personal insuficiente para realizar una tarea.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
46	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
47	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
48	Falta de participación en las decisiones organizativas.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
49	Salario insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
50	Competencia para promocionar.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
51	Supervisión pobre o insuficiente.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
52	Área de trabajo ruidosa.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
53	Interrupciones frecuentes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
54	Cambios frecuentes de actividades aburridas o demandantes.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
55	Papeleo excesivo.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
56	Reuniones de última hora.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
57	Tiempo personal insuficiente (p.ej., café, comida).	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
58	Cubrir el trabajo de otro empleado.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
59	Compañeros de trabajo poco motivados.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
60	Conflictos con otros departamentos.	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Anexo 5: Carta de presentación a la escuela firmadas para la muestra



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

Los Olivos, 11 de mayo de 2021

**CARTA INV.N°1641 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN**

Sr.  
**ING. JUAN TONCONI QUISPE**  
GOBERNADOR REGIONAL DE TACNA  
GOBIERNO REGIONAL DE TACNA  
Av. Gregorio Albarracín N°526  
Presente.-



De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **GARCIA CRUZ ZUNILDA DEL ROSARIO** con DNI N° **76685268** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **7002664233** y la Srta. **SILVA VILLALOBOS ARACELLY FABIOLA** con DNI N° **71254282** estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° **7002664809** quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "Estrés Laboral y empatía en los servidores del gobierno regional de Tacna 2021". Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 6: Carta de autorización de la institución para la muestra



OFICINA  
REGIONAL DE  
ADMINISTRACION

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Tacna, 07 de junio de 2021

OFICIO N° 1789 -2021-ORA/GOB.REG.TACNA

**SEÑORA:**

**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
**Coordinadora de la Escuela de Psicología**  
**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
Av. Del Parque 640, Urb. Canto Rey - San Juan de Lurigancho  
Teléfono: (511) 200 9030 Anx.: 8181

LIMA.-

**ASUNTO : SOBRE REQUERIMIENTO DE AUTORIZACIÓN PARA DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN CIENTIFICA**

**REFERENCIA : CARTA INV. N° 1641-2021/EP/PSI.UCV LIMA-LN**

Tengo el agrado de dirigirme a usted en atención al documento de la referencia, por el cual solicita autorización para que la Srta. García Cruz Zunilda del Rosario con DNI N° 76685268 y la Srta. Silva Villalobos Aracely Fabiola con DNI N° 71254282 estudiantes de la carrera de psicología de la Universidad Cesar Vallejo realicen su trabajo de investigación científica de nombre "Estrés Laboral y empatía en los servidores del Gobierno Regional de Tacna".

Al respecto, comunicarle que a través de las dependencias del Gobierno Regional de Tacna se les brinda las facilidades del caso a las estudiantes de la carrera de psicología para el desarrollo de su proyecto de investigación.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE TACNA

ING. ROLANDO DUILIO LIENDO YACTAYO  
DIRECTOR REGIONAL DE ADMINISTRACION

Adjunto: (A 01 Folio).

C.c.: Archivo  
RDLY/

CUO N° 1015745

Anexo 7: Carta de solicitud de autorización del uso de instrumentos remitido por la Universidad.



"Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

**CARTA N°1677 - 2021/EP/PSI UCV LIMA NORTE-LN**

Los Olivos 17 de mayo de 2021

Señor:

Librería Especializada EYA S.A.C.  
Alfredo Benavides 1944 Piso 9 Oficina 02. Miraflores  
Lima, Perú

Presente -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **GARCIA CRUZ ZUNILDA DEL ROSARIO** con **DNI N°76685268** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7002664233** y la Srta. **SILVA VILLALOBOS ARACELLY FABIOLA** con **DNI N° 71254282** estudiante del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° **7002664809**, quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **Estrés Laboral y empatía en los servidores del gobierno regional de Tacna 2021**, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento Cuestionario de Estrés Laboral JSS y TECA – Test de Empatía Cognitiva y Afectiva a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

Anexo 8: Autorización de uso de los instrumentos.



LIBRERÍA  
ESPECIALIZADA  
EYA

Por la presente como Representantes Autorizados de la Editorial TEA Ediciones S.A.U. otorgamos la autorización a **GARCIA CRUZ ZUNILDA DEL ROSARIO** DNI: 76685268, estudiante del último año de la escuela de psicología quien está desarrollando su trabajo de investigación para obtener el título de licenciada en psicología en la Universidad César Vallejo, para la utilización del Cuestionario de Estrés Laboral JSS y TECA – Test de Empatía Cognitiva y Afectiva en el trabajo de investigación denominado:

**"ESTRÉS LABORAL Y EMPATÍA EN LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA 2021"**. Tal permiso con fines académicos está limitado por las siguientes condiciones:

1. El permiso de utilización se concede únicamente para los fines de la investigación anteriormente expuesta.
2. Los materiales serán adquiridos de acuerdo con el cauce habitual de comercialización y el investigador se compromete al uso de material original y respetando los derechos de propiedad intelectual.
3. En ningún caso se autoriza un uso comercial del instrumento ni la divulgación, lucrativa o gratuita, por ningún medio escrito o informático.

Lima, 20 de Mayo de 2021



ERICA FERNÁNDEZ M  
Gerente General



LIBRERÍA  
ESPECIALIZADA  
EYA

RUC: 20601917271

(51 1) 750-3394  
info@libreriaeya.com  
Av. Alfredo Benavides N° 1944 Oficina 2  
Miraflores - Lima -Perú



LIBRERÍA  
ESPECIALIZADA  
EYA

Por la presente como Representantes Autorizados de la Editorial TEA Ediciones S.A.U. otorgamos la autorización a **SILVA VILLALOBOS ARACELLY FABIOLA** DNI: 71254282, estudiante del último año de la escuela de psicología quien está desarrollando su trabajo de investigación para obtener el título de licenciada en psicología en la Universidad César Vallejo, para la utilización del Cuestionario de Estrés Laboral ISS y TECA – Test de Empatía Cognitiva y Afectiva en el trabajo de investigación denominado:

**"ESTRÉS LABORAL Y EMPATÍA EN LOS SERVIDORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA 2021"**. Tal permiso con fines académicos está limitado por las siguientes condiciones:

1. El permiso de utilización se concede únicamente para los fines de la investigación anteriormente expuesta.
2. Los materiales serán adquiridos de acuerdo con el cauce habitual de comercialización y el investigador se compromete al uso de material original y respetando los derechos de propiedad intelectual.
3. En ningún caso se autoriza un uso comercial del instrumento ni la divulgación, lucrativa o gratuita, por ningún medio escrito o informático.

Lima, 20 de Mayo de 2021



ERICA FERNÁNDEZ W  
Gerente General



LIBRERÍA  
ESPECIALIZADA  
EYA

Boleta de venta electrónica de instrumentos.

17/5/2021

:: Boleta de Venta Electronica - Impresion ::

**LIBRERIA ESPECIALIZADA EYA SAC**

AV. ALFREDO BENAVIDES 1944 INT. 02 DPTO. 901 URB. EL ROSEDAL  
MIRAFLORES - LIMA - LIMA

**BOLETA DE VENTA ELECTRONICA**

**RUC: 20601917271**

**EB01-21**

Fecha de Vencimiento :  
Fecha de Emisión : **17/05/2021**  
Señor(es) : **ZUNILDA DEL ROSARIO GARCIA**  
 : **CRUZ**  
DNI : **76685268**  
Tipo de Moneda : **SOLES**  
Observación : **COT 1 000066**

Cantidad	Unidad Medida	Código	Descripción	Valor Unitario(*)	Descuento(*)	Importe de Venta(**)	ICBPER
1.00	UNIDAD	2P9100	JSS. JUEGO COMPLETO (MANUAL, KIT CORRECCIÓN APLICACIÓN PAPEL 25 USOS) . TÍTULO: CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL . EDITORIAL: TEA EDICIONES. PROCEDENCIA: ESPAÑA.	1285.72	0.00	1,285.72	0.00
1.00	UNIDAD	2P7700	TECA. JUEGO COMPLETO (MANUAL, KIT CORRECCIÓN APLICACIÓN PAPEL 25 USOS) . TÍTULO: TEST DE EMPATÍA COGNITIVA Y AFECTIVA . EDITORIAL: TEA EDICIONES. PROCEDENCIA: ESPAÑA.	490.77	0.00	490.77	0.00

Otros Cargos : S/0.00  
Otros : S/0.00  
Tributos : S/0.00  
ICBPER : S/ 0.00  
Importe Total : S/1,776.49

**SON: UN MIL SETECIENTOS SETENTA Y SEIS Y 49/100 SOLES**

(\*) Sin impuestos.

(\*\*) Incluye impuestos, de ser Op. Gravada.

Op. Gravada : S/ 0.00  
Op. Exonerada : S/ 1,776.49  
Op. Inafecta : S/ 0.00  
ISC : S/ 0.00

17/5/2021

::: Boleta de Venta Electronica - Impresion :::

IGV :	S/ 0.00
ICBPER :	S/ 0.00
Otros Cargos :	S/ 0.00
Otros Tributos :	S/ 0.00
Monto de Redondeo :	S/ 0.00
Importe Total :	S/ 1,776.49

Esta es una representación impresa de la Boleta de Venta Electrónica, generada en el Sistema de la SUNAT. El Emisor Electrónico puede verificarla utilizando su clave SOL, el Adquirente o Usuario puede consultar su validez en SUNAT Virtual: [www.sunat.gob.pe](http://www.sunat.gob.pe), en Opciones sin Clave SOL/ Consulta de Validez del CPE.

Anexo 9: Consentimiento informado para la aplicación de la prueba piloto.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Esta investigación tiene como objetivo explorar el conocimiento y el uso del consentimiento informado que tienen los servidores del Gobierno Regional de Tacna. Es realizada por GARCIA CRUZ ZUNILDA DEL ROSARIO Y SILVA VILLALOBOS ARACELLY FABIOLA, estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo. Con esa finalidad le pedimos que colabore con la investigación, respondiendo un cuestionario y un test que le tomará aproximadamente 30 minutos. Con respecto a lo mencionado anteriormente se aclara que su participación es estrictamente voluntaria.

Estos instrumentos contienen una serie de afirmaciones, las cuales tienen diversas categorías de respuesta. Le solicitamos que lea con atención cada una de ellas para responderlas adecuadamente. Le agradeceremos nos proporcione una respuesta **SINCERA** y **HONESTA**. Se garantiza que la información que proporcione dentro de los instrumentos es absolutamente **CONFIDENCIAL**, pues su privacidad será protegida, no se conocerá la identidad de quien concrete el instrumento.

La información recopilada a través de este cuestionario será manejada únicamente por los investigadores y con el único fin de este estudio.

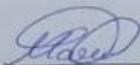
Si tiene dudas con alguna afirmación, por favor consúltela con quien le hizo llegar el presente instrumento. Si desea dejar de responder el cuestionario y el test puede hacerlo en el momento que usted lo desee.

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACION.

Atte, Zunilda del Rosario García Cruz y Aracelly Fabiola Silva Villalobos  
Estudiantes de la EAP de Psicología  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

---

Por lo tanto al encontrarme conforme con lo anteriormente descrito ACEPTO PARTICIPAR  
EN LA INVESTIGACION: SI  NO



FIRMA

Anexo 10: Resultados del piloto

**Piloto Estrés laboral**

**Validez de Constructo severidad del estrés laboral**

		Severidad del estrés
S1	Correlación de Pearson	,611
	Sig. (bilateral)	,000
S2	Correlación de Pearson	,416
	Sig. (bilateral)	,000
S3	Correlación de Pearson	,494
	Sig. (bilateral)	,000
S4	Correlación de Pearson	,560
	Sig. (bilateral)	,000
S5	Correlación de Pearson	,612
	Sig. (bilateral)	,000
S6	Correlación de Pearson	,667
	Sig. (bilateral)	,000
S7	Correlación de Pearson	,623
	Sig. (bilateral)	,000
S8	Correlación de Pearson	,582
	Sig. (bilateral)	,000
S9	Correlación de Pearson	,657
	Sig. (bilateral)	,000
S10	Correlación de Pearson	,633
	Sig. (bilateral)	,000
S11	Correlación de Pearson	,624
	Sig. (bilateral)	,000
S12	Correlación de Pearson	,536
	Sig. (bilateral)	,000
S13	Correlación de Pearson	,681
	Sig. (bilateral)	,000
S14	Correlación de Pearson	,687
	Sig. (bilateral)	,000
S15	Correlación de Pearson	,804
	Sig. (bilateral)	,000
S16	Correlación de Pearson	,670
	Sig. (bilateral)	,000
S17	Correlación de Pearson	,685
	Sig. (bilateral)	,000
S18	Correlación de Pearson	,698
	Sig. (bilateral)	,000
S19	Correlación de Pearson	,649
	Sig. (bilateral)	,000
S20	Correlación de Pearson	,684
	Sig. (bilateral)	,000
S21	Correlación de Pearson	,706
	Sig. (bilateral)	,000
S22	Correlación de Pearson	,634
	Sig. (bilateral)	,000
S23	Correlación de Pearson	,710
	Sig. (bilateral)	,000
S24	Correlación de Pearson	,560

	Sig. (bilateral)	,000
S25	Correlación de Pearson	,621
	Sig. (bilateral)	,000
S26	Correlación de Pearson	,700
	Sig. (bilateral)	,000
S27	Correlación de Pearson	,632
	Sig. (bilateral)	,000
S28	Correlación de Pearson	,724
	Sig. (bilateral)	,000
S29	Correlación de Pearson	,662
	Sig. (bilateral)	,000
S30	Correlación de Pearson	,685
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183

Las correlaciones superan el 0,30 por tanto son válidos los ítems del instrumento.

**Validez de Constructo severidad de la frecuencia del estrés laboral**

		Frecuencia del Estrés Laboral
F1	Correlación de Pearson	,605**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F2	Correlación de Pearson	,489**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F3	Correlación de Pearson	,586**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F4	Correlación de Pearson	,583**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F5	Correlación de Pearson	,679**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F6	Correlación de Pearson	,624**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F7	Correlación de Pearson	,628**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F8	Correlación de Pearson	,714**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	182
F9	Correlación de Pearson	,774**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F10	Correlación de Pearson	,639**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F11	Correlación de Pearson	,771**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F12	Correlación de Pearson	,547**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183

F13	Correlación de Pearson	,654**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F14	Correlación de Pearson	,737**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F15	Correlación de Pearson	,762**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F16	Correlación de Pearson	,651**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F17	Correlación de Pearson	,603**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F18	Correlación de Pearson	,614**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F19	Correlación de Pearson	,625**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F20	Correlación de Pearson	,677**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F21	Correlación de Pearson	,604**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F22	Correlación de Pearson	,517**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F23	Correlación de Pearson	,735**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F24	Correlación de Pearson	,743**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F25	Correlación de Pearson	,677**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F26	Correlación de Pearson	,703**

	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F27	Correlación de Pearson	,578**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F28	Correlación de Pearson	,757**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F29	Correlación de Pearson	,657**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183
F30	Correlación de Pearson	,654**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	183

Las correlaciones superan el 0,30 por tanto son válidos los ítems del instrumento.

#### Confiabilidad de la prueba del estrés laboral

Estadísticos de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Severidad del estrés	,950	30
Frecuencia del estrés	,953	30
<b>Estrés laboral</b>	<b>,958</b>	<b>30</b>

Tanto para la prueba completa como para las dos dimensiones se encuentran muy altos niveles de confiabilidad.

Baremos estrés laboral

**Rangos**

	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
	Femenino	72	86,22	6208,00
Estrés Laboral	Masculino	111	95,75	10628,00
	Total	183		

**Estadísticos de contraste<sup>a</sup>**

	EstrésLaboral
U de Mann-Whitney	3580,000
W de Wilcoxon	6208,000
Z	-1,188
Sig. asintót. (bilateral)	,235

a. Variable de agrupación: Sexo

La U de Mann-Whitney nos muestra que no hay diferencias entre hombres y mujeres por ello se elabora un solo baremo.

**Estadísticos**

EstrésLaboral

N	Válidos	183
	Perdidos	0
Media		2090,8415
Desv. típ.		1338,42835
Mínimo		,00
Máximo		6734,00
Percentiles	25	0 - 1192,0000
	50	1192,01 – 2986,999
	75	2987,0000 - 6734,00

## EMPATÍA

### Rangos

	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía	Femenino	72	98,77	7111,50
	Masculino	111	87,61	9724,50
	Total	183		

### Rangos

	Sexo	N	Rango promedio	Suma de rangos
Empatía	Femenino	72	98,77	7111,50
	Masculino	111	87,61	9724,50
	Total	183		

No se encuentran diferencias. Por ello se elabora un solo baremo de centro.

### Estadísticos

#### Empatía

N	Válidos	183
	Perdidos	0
Media		94,9672
Desv. típ.		12,16458
Mínimo		75,00
Máximo		141,00
Percentiles	25	0 - 83
	50	84- 116
	75	117 - 165