



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial de un
hospital público de Trujillo, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Administración

AUTORA:

Rodríguez Saavedra, Medalit Marilyn (ORCID: 0000-0002-7803-8741)

ASESORA:

Dra. Quispe López, Jenny Martha (ORCID: 0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mi hijo Jaimar mi mayor bendición y tenga presente en todo momento de continuar adelante y cumplir sus objetivos trazados.

A mis queridos padres Alicia y Alberto por darme sus enseñanzas y amor, inculcarme valores en todo momento y apoyándome en perseguir mis sueños.

Medalit Marilyn Rodríguez Saavedra

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme siempre y continuar hasta hoy, así mismo a personas muy profesionales que están cuando menos lo esperamos orientando y brindando guía para llegar al cumplimiento de mis objetivos, gracias por todo lo brindado.

Al personal asistencial de enfermería de un hospital público de Trujillo, por su participación en el presente estudio de investigación.

Medalit Marilyn Rodríguez Saavedra

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población y muestra	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	24
4.1. Análisis descriptivo	24
4.2. Análisis inferencial.....	26
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de frecuencias de satisfacción laboral	24
Tabla 2. Distribución de frecuencias de empatía.....	25
Tabla 3. Relación entre la satisfacción laboral y la empatía.....	27
Tabla 2. Variable satisfacción laboral y empatía cognitiva	29
Tabla 3. Variable satisfacción laboral y empatía afectiva	30

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Gráfico circular de satisfacción laboral.....	24
Figura 2. Gráfico circular de empatía	25
Figura 3. Interpretación de los coeficientes de correlación	26
Figura 4. Gráfico de dispersión de la relación entre satisfacción laboral y empatía	28

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la empatía en el personal asistencial de un hospital público de Trujillo 2021. El diseño de investigación fue de tipo aplicada, enfoque cualitativo, diseño metodológico no experimental y nivel correlacional, en el cual participaron 66 profesionales de nivel asistencial que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos; uno de satisfacción laboral y el otro de empatía, que fueron válidos previamente para la presente investigación a través de juicio de expertos. Además, se empleó la estadística descriptiva e inferencial para el análisis de datos. Las conclusiones del estudio permiten contrastar que existe relación positiva entre satisfacción laboral y empatía en el personal asistencial de un hospital público de Trujillo 2021, con un alto nivel de significancia ($p=0.000<0.005$) y un grado débil de correlación ($Rho= 0,379$). Asimismo, se determinó una relación débil entre la satisfacción laboral y las dimensiones de la empatía.

Palabras clave: satisfacción laboral, empatía, personal asistencial.

ABSTRACT

The present research study aimed to determine the relationship between job satisfaction and empathy in the healthcare personnel of the hospital public from Trujillo 2021. The research design was of an applied type, quantitative approach, non-experimental methodological design and correlational level, in which 66 healthcare professionals who met the inclusion and exclusion criteria participated. Two questionnaires were used as data collection instruments; one on job satisfaction and the other on empathy, which were previously validated for the present research through expert judgment. In addition, descriptive and inferential statistics were used for data analysis. The conclusions of the study allow us to contrast that there is a positive relationship between job satisfaction and empathy in the healthcare personnel of the hospital public from Trujillo 2021, with a high level of significance ($p=0.000<0.005$) and a weak degree of correlation ($Rho= 0.379$). Likewise, a weak relationship was found between job satisfaction and the dimensions of empathy.

Key words: job satisfaction, empathy, healthcare personnel.

I. INTRODUCCIÓN

Se dice en un nivel internacional que las entidades que cuentan con colaboradores con un rendimiento superior tienen abierto el camino al éxito. Pero, según una investigación realizada por el IE Business School en Europa, ello puede conllevar a no tener resultados necesariamente favorables, especialmente en el área de salud, donde el porcentaje de insatisfacción de los empleados asciende al sesenta por ciento (Cornet, 2021). Por su parte, La Asociación Americana de Sociología, indica que algunas causas de insatisfacción en instituciones de este sector, se deben a las malas posturas, el dolor de espalda o resfriados frecuentes como síntomas más comunes de una poca satisfacción en el trabajo, según sus investigaciones. Asimismo, señala que los problemas del corazón pueden ser consecuencia de ansiedad o depresión por poca satisfacción en el trabajo. Según *Love Mondays*, en una encuesta, la poca satisfacción en el trabajo es una de las causas directas del abandono o renuncia en América Latina, sumado a malas condiciones laborales y pocas oportunidades de ascenso, hay que destacar también que las afectaciones económicas más importantes son en un veinticuatro coma tres por ciento a poca satisfacción laboral, en un veintidós coma ocho por ciento por las escasas oportunidades de crecimiento, y el mal ambiente de trabajo está representado en un trece coma uno por ciento. (Maldonado, 2019).

Asimismo, en un nivel nacional, se verifica que hay insatisfacción laboral entre los miembros del sector salud, lo que causa falta de empatía, la cual, es una habilidad mayormente de carácter cognitivo que de emocional; por lo que, se puede aprender e interiorizar mediante el aprendizaje en su estancia y su conocimiento profesional, para que de esta forma aumente la satisfacción en los colaboradores (Soler, 2016) De la misma forma, la ex superintendente de SuSalud y también directora de la Maestría en Salud de la UPC, Flor Philipps, señala que, en el ámbito nacional del sector salud, este está marcado por trabajadores que cumplen de manera incorrecta sus labores debido a la insatisfacción, haciendo ver que el diecisiete por ciento de los médicos cirujanos y el veinte por ciento de enfermeras en el Ministerio de Salud han pensado en cambiar de trabajo, a causa de la baja remuneración e insuficientes condiciones de trabajo para llevar a cabo un buen trabajo (Balza y Chávez, 2019).

En un nivel local, el Hospital Público de Trujillo, el cual es objeto de estudio, conocido por ser el centro de atención para las personas con seguro, se presentan una serie de insatisfacciones por parte del personal en enfermería, tales como la elevada rotación de personal no apto para la zona de hospitalización, no se cumplen los protocolos ni las normas internas, reciben constantes quejas de los asegurados y sus familias por inadecuada atención a los pacientes, además de un plan para capacitarse que no está desarrollado. La falta de importancia que se le da a esta problemática trae como consecuencia que se brinde una mala atención a los asegurados hospitalizados, lo que aumenta la tasa de reclamos y demandas al personal de salud por prácticas médicas inadecuadas. Por su parte, la empatía, sigue siendo un elemento necesario a implementar, ya que, sin duda, esta ayuda a lograr un mejor clima laboral, logrando que la relación entre los trabajadores y sus supervisores o jefes, mejore.

La poca sensibilidad entre los colaboradores causa que no se cumplan las metas laborales, y que haya una brecha entre las relaciones de las personas que laboran en el área, no se presenta un desarrollo en la creatividad, no existe una comunicación asertiva, sumado al poco liderazgo. Considerando la realidad problemática, se genera la interrogante de investigación: ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo 2021?, asimismo las preguntas específicas son: ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la empatía cognitiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo 2021?, ¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la empatía afectiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo 2021?

La investigación presenta importancia o justificación teórica, porque se sustenta en aportes teóricos para fundamentar el estudio de las variables, como la Teoría Bifactorial respecto a la variable satisfacción laboral y Teoría de la Mente respecto a la variable empatía. A su vez, con los resultados obtenidos se podrá obtener más fundamentos e incrementar los conocimientos ya existentes sobre la satisfacción laboral y la empatía en colaboradores. Mientras que, la justificación por conveniencia, se muestra en la contribución con la mejora de la satisfacción del colaborador del hospital público de Trujillo, conllevando a tener personal más empático, sin perder la relación con el paciente. Asimismo, se justifica metodológica

porque se emplearon instrumentos que fueron útiles para analizar e evaluar las dos variables con un alto nivel de validez y confiabilidad, por lo que podrían ser replicados para estudiar ambas variables en otras investigaciones que busquen objetivos similares al presente. También se justifica en un nivel práctico porque a través de la problemática establecida y con las herramientas de análisis se logró determinar la relación entre las variables aplicadas en el nosocomio local, conllevando a tener una noción real y actual en relación a satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de dicho centro médico, lo que ayudará a tomar mejores decisiones a los gestores de la institución, además de ser modelo y/o antecedente para futuras investigaciones.

Por consiguiente, el objetivo general es determinar la relación entre la satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021. Así también los objetivos específicos, son: Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la empatía cognitiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo 2021 y Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la empatía afectiva del personal asistencial de un hospital público de, Trujillo 2021.

Y por último como hipótesis general se plantea, que, existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021, y las hipótesis específicas son: Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía cognitiva del personal asistencial de un hospital público de, Trujillo 2021 y Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía afectiva del personal asistencial de un hospital público de, Trujillo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La trascendencia de los trabajos se encuentra en la utilidad de cómo guiar la temática a investigar, apoya el sostenimiento del estudio a través de bases con razonamientos fuertes; para una adecuada información de los parámetros, se juntaron distintos estudios de lo específico a lo global.

En un plano mundial de acuerdo a Gonzáles (2020) los focos centrales de análisis de satisfacción laboral y *work engagement* en enfermeras del sector público de España, son factores como la salud y el bienestar en el trabajo. La investigación ha facilitado a que se puede determinar si existe una relación entre aspectos como las condiciones de los puestos de trabajo sumadas a aspectos de carácter social y demográfico que se presentan al obtener aquellos factores antes mencionados, por lo que, se llegó a la conclusión que se pudo comprobar la compatibilidad de las escalas GHQ-28, *Overall Job Satisfaction Scale* y *UWES-17* en la medición del nivel de salud, los de satisfacción en el trabajo y de *work engagement*, debido a sus correctos resultados en cuanto a la consistencia interna. La escala Likert de puntuación para GHQ-28 presenta los mejores niveles de consistencia interna cuando es comparado con los métodos GHQ (binario) y CGHQ. Claramente existe una fuerte relación entre la variable salud general, satisfacción en el trabajo y *work engagement*. La relación se vuelve negativa cuando se habla de salud general, ya que, a menores niveles de esta, mayores niveles de las otras variables y viceversa.

De la misma forma, Gallegos (2018); afirma que uno de sus puntos débiles de organizaciones del sector público y privado es una carente satisfacción de sus trabajadores con el lugar de trabajo, debido a lo cual se vieron en la necesidad de hacer algo para lograr una mejora en el desempeño y satisfacción del cliente interno, para lo cual se crearon directrices que los gerentes generales de los hospitales deben conocer con la finalidad de lograr buenos resultados en la productividad de sus trabajadores. El gerente cumple la función de líder, motivo por el cual, es importante que brinde motivación a sus colaboradores, ya que según estudios está demostrado que la satisfacción con el puesto de trabajo denota que el trabajador será más productivo ya que alineará sus intereses al de la empresa. Al estudiar una entidad de salud, se hizo énfasis en trabajar con los enfermeros ya que presentaban problemas de rotación e insatisfacción con los horarios, y este

personal, al ser quien cuida y atiende de forma directa a los pacientes, es de suma importancia. Como punto final, dicho estudio pudo determinar las directrices que el hospital regional de Ambato necesitaba, el cual fue hallado mediante evaluaciones a los colaboradores del área de enfermería, a la vez que se hizo un seguimiento para asegurar la correcta aplicación y poder identificar de manera rápida las necesidades de la entidad.

Asimismo, Czapski y Lassi (2020) buscaron realizar una comparación de la empatía médica con el impacto de la variable sexo y la variable nivel presentado dentro de la carrera, dicho estudio estuvo conformado por dos grupos de alumnos de Medicina Humana, quienes provenían de distintos países. Asimismo, su muestra de estudio estuvo conformada por 391 alumnos de la universidad argentina (IUCS Fundación H.A. Barceló), y por 212 estudiantes procedentes de Brasil, así como 179 propios del contexto local. Como técnica de estudio se aplicó una encuesta donde se consignó información personal y académica en Escala de Empatía Médica de Jefferson. Posteriormente se realizó la comparación de las puntuaciones obtenidas, analizándose sus interacciones mediante modelos factoriales. De esta manera, los resultados muestran los grupos presentan grandes diferencias en las respuestas en relación principalmente a lo que respecta empatía y ponerse en el lugar del otro. Asimismo, se pudo observar resultados de las interacciones del país de procedencia con el sexo más no con el nivel dentro de la carrera.

Y, por último, Cao y Chen (2019) tuvieron como objetivo describir los niveles de compromiso laboral y analizar las relaciones recíprocas entre apoyo social, empatía, resiliencia y compromiso laboral entre enfermeras de hemodiálisis en China. Los participantes en el estudio transversal fueron 345 enfermeras de hemodiálisis empleadas en 17 hospitales en Chengdu, China. Se realizaron análisis de regresión jerárquica buscando evaluar las relaciones entre apoyo social, empatía, resiliencia y compromiso laboral vinculado a enfermeras de hemodiálisis. La resiliencia fue el contribuyente significativo más fuerte y positivo para el compromiso laboral, seguido de otro apoyo y perspectiva más amplia (empatía cognitiva). Las enfermeras con una mayor antigüedad en el empleo informaron niveles más altos de compromiso laboral. Los enfermeros también relataron un mayor compromiso laboral respecto a las enfermeras. Concluyendo que la

resiliencia positiva, otro tipo de apoyo y la empatía cognitiva pueden tener como resultado un mayor compromiso laboral.

De la misma manera, en un ámbito nacional, Campos (2020) se planteó como finalidad encontrar la relación entre clima organizacional y satisfacción en el trabajo de los colaboradores en el área de enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, 2018. La metodología usada en la investigación fue cuantitativa, correlacional y transversal, bajo un diseño no experimental. Se tomó como grupo poblacional a ciento doce trabajadores del área de enfermería pertenecientes a cinco servicios de la entidad. Para procesar los datos se hizo uso de la prueba Chi cuadrado ($p < 0.05$). Se muestra en los resultados que el sesenta y cinco por ciento es consciente que el clima organizacional de la entidad se puede mejorar, y el treinta y cinco por ciento saludable; por otro lado, la cultura organizacional no es saludable en un cincuenta y nueve por ciento, el sesenta y nueve por ciento piensa que el diseño organizacional puede ser mejor y un ochenta y dos por ciento opina que el potencial humano es no saludable. Finalmente, las conclusiones indican que el clima organizacional aún está por mejorar. La satisfacción en el trabajo está en una posición aceptable. Se encuentra también una relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral, mientras que la primera está por mejorar, se demuestra que existe satisfacción laboral; asimismo, en lo referente al clima organizacional está en un nivel saludable, mientras que el nivel de satisfacción en el trabajo es promedio.

Por su lado, Padilla y Ramírez (2020); al estudiar una entidad de salud pública en la ciudad de Cajamarca, buscan medir el nivel de satisfacción en el trabajo que presentan los empleados de dicha institución. La mencionada investigación fue básica, usando un enfoque cuantitativo de carácter transeccional. Además, fue descriptivo simple y con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por doscientos sesenta y ocho colaboradores, de un total de ochocientos ochenta y cuatro, tomados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple. Para este caso se hizo uso de la "Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC I" formulada por Palma (2005) cuya validación fue en Perú, como instrumento para recolectar datos. Los datos que fueron recolectados, se procesaron y analizaron con la finalidad de comprobar la hipótesis, para lo que fue necesario usar la estadística descriptiva, a

través de tablas y graficas de frecuencia. Según los resultados, los niveles de satisfacción laboral son bajas y se encuentra generalizada en el personal de la institución de salud objeto del estudio. Dicho resultado conllevó a formular conclusiones y dar una serie de recomendaciones para mejorar la satisfacción, la cual beneficia tanto a los trabajadores como a los pacientes que son atendidos.

Mediante la investigación de Vásquez (2020) se buscó determinar el nivel y factores relacionados a la empatía médica en estudiantes internos de medicina en Arequipa. La muestra de estudio estuvo conformada por ciento sesenta y cuatro internos de diversos centros médicos, a los cuales se les aplicó una ficha de datos en Escala de empatía medica Jefferson vers. "E", la de Apgar familiar y finalmente la Encuesta Nacional de la APEIM que permite realizar mediciones a nivel social y económico. Identificándose más de un nivel de empatía médica registrando un promedio de 108, cuya distribución es la siguiente, en el nivel intermedio se registra un 13.41 %, sobresaliente un 48.17 %, y alta un 38.41 %; asimismo no se identificó ningún caso con nivel bajo o deficiente. Por otro lado, el factor edad no presenta influencia en el nivel de empatía, es así que un 27.14 % de internos hombres registraron un nivel alto, a comparación de un 46.81 % de internas mujeres. También se demostró que le factor religión no está relacionado con la empatía, y la empatía alta es carente en el nivel socioeconómico alto, llegando a 34.83 % en un nivel medio, y 46.30 % en nivel bajo superior y 41.18 % en nivel bajo inferior. Se procede a concluir que el promedio de empatía médica en los internos de medicina resulta sobresaliente y se ve claramente influenciado por el factor social, académico y familiar.

Así también, Flores et al. (2018) tuvieron el objetivo de establecer la correlación de empatía con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el cuidado de los pacientes de UCI de la clínica Ortega. El estudio fue descriptivo correlacional de carácter transeccional prospectivo. La muestra estuco conformada por veinticinco enfermeros de UCI. Como técnicas de estudio se empleó a la observación y encuesta, empleándose como instrumentos la guía de observación y el cuestionario, respectivamente. Los resultados muestran que el 40 % de los profesionales demuestran un nivel de empatía bajo, un 28 % presentan un nivel medio, y el 32 % cuenta con un nivel alto. Asimismo, en cuanto al

desempeño laboral, el 56 % demuestra un desempeño bajo, un 28 % un desempeño alto y un 16 % medio. Observándose también que el 40 % de profesionales con un nivel de empatía bajo, su desempeño es bajo en un 32 % de ellos. Finalmente se concluye en la existencia de una relación significativa entre ambas variables de estudio, de tal manera que a mayor empatía mayor será el desempeño laboral.

En el entorno local, el autor García (2021), realiza un estudio enfocado en determinar la relación entre la satisfacción laboral y las condiciones que ofrece el Hospital Regional Docente de Trujillo para su personal de enfermería, en el marco de la COVID-19. La investigación realizada fue descriptiva-correlacional, de carácter transeccional. Como muestra se tomó a un total de cincuenta y seis colaboradoras del área de enfermería, a las que se les aplicó un cuestionario de manera virtual. Como resultado se obtuvo que el sesenta y uno por ciento del personal presenta un nivel de satisfacción moderado y el treinta y uno por ciento está satisfecho. Por otro lado, el sesenta y ocho por ciento considera que las condiciones de trabajo son regulares, el veintiuno por ciento las considera buenas y el once por ciento cree que son pésimas. Como parte del estudio, se establece la relación entre las condiciones de trabajo en el hospital y la satisfacción en el trabajo, la cual fue estadísticamente alta ($p < 0.05$). Por otro lado, la satisfacción laboral está fuertemente relacionada con las condiciones físicas y psicológicas ($p < 0.05$), mas no con las sociales. Finalmente se concluye en la existencia de una fuerte relación entre la satisfacción en el trabajo y las condiciones físicas y psicológicas.

En la investigación de Coba (2018) se llega a la conclusión que la motivación es un componente importante de la satisfacción laboral. Su investigación fue realizada en Emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray. Fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correccional, y fue aplicado en una muestra de cuarenta y tres colaboradores. Los resultados de aplicar el cuestionario de motivación fue que, el cincuenta y uno coma dos por ciento tiene un nivel alto de motivación, el setenta y cuatro por ciento presenta un nivel de satisfacción en el trabajo alto. Al ponerlo bajo la prueba de Chi cuadrado, se obtiene un valor de 10,471 con probabilidad del 0.001, siendo muy significativo.

Y en el análisis de Díaz (2019) buscó establecer la relación entre la empatía y desempeño en aula de los maestros acompañados de la UGEL04 - Trujillo, la muestra de estudio estuvo integrada por 94 maestros que presentan acompañamiento pedagógico, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Los resultados muestran que el 74,5 % de los maestros demuestran un nivel alto y muy alto de empatía. Por su parte en lo que concierne al nivel de desempeño en aula, el 58,5 % se encuentra en proceso, de esta manera la empatía se correlaciona con el desempeño en el aula de los maestros con acompañamiento pedagógico.

Según la tesis de Victoria (2019) fue desarrollada con profesionales de enfermería que brindan el servicio de hospitalización en el Hospital Leoncio Prado en Huamachuco. El objetivo principal fue establecer la correlación entre la edad, periodo de experiencia laboral, autoestima y funcionamiento familiar con el nivel de empatía de enfermeros dedicados al cuidado de pacientes hospitalizados. Mediante la investigación descriptiva correlacional se procedió a la recopilación de información, aplicándose cuatro instrumentos: un cuestionario que identifique los factores laborales y psicosociales, la escala para medir el nivel de autoestima, la escala de Funcionamiento Familiar y finalmente la escala de grado de empatía. Concluyendo que la empatía se relaciona significativamente con la edad, autoestima, tiempo de experiencia laboral y funcionamiento familiar.

Considerando los **aspectos conceptuales de la variable satisfacción laboral**, Koontz y O'Donnell (como se citó en García et al, 2017) definen la satisfacción laboral como “la sensación de bienestar experimentada en el trabajo, encontrándose el empleado totalmente satisfecho, se encuentra estrechamente ligado con el nivel motivacional laboral” (p.40).

Asimismo, Andresen et al. (2007) sostienen que la satisfacción laboral es “un estado emocional deleitable y positivo que resulta de las experiencias propias del trabajo realizado cumpliendo en el proceso con ciertas exigencias” (p.719).

Así también, Chiavenato (2008) afirma que la satisfacción laboral hace referencia al comportamiento que demuestra la persona en relación a su empleo, considerando las respuestas emotivas presentadas en su centro laboral. Mientras

que, Morillo (2006) lo precisa como “una visión positiva o negativa que presentan los empleados sobre su propio trabajo” (p.48).

Para Saldaña (2018), la satisfacción en el trabajo hace referencia a la valoración que tienen los empleados en función de algunos aspectos del puesto de trabajo que desempeñan considerando sus factores intrínsecos y extrínsecos.

Según García y Montalvo (como se citó en Izquierdo y Zapata, 2019), determina que la satisfacción en el trabajo está dada por la actitud general de los empleados que es distinguible a través de las rutinas que van a marcar su perfil laboral. Por lo que, Izquierdo y Zapata (2019) mencionan que se deben agrupar a los empleados en seis dimensiones para evaluar la satisfacción en el trabajo (p. 24). Las que son: Satisfacción con el supervisor y el participante, la que consiste en la manera en la que los directivos califican la labor de los colaboradores de la entidad, para que estos se sientan involucrados; la satisfacción con el ambiente físico tiene que ver con el espacio donde se desarrolla la labor de los empleados; la satisfacción con las prestaciones económicas recibidas refleja el nivel de responsabilidad del acuerdo económico celebrado en el contrato.

También es conceptualizada como la actitud que el personal tiene frente a las condiciones de su trabajo, por lo que, Robbins (2004) señala que hablar de las actitudes de los trabajadores, es también hablar de su satisfacción. De igual manera, Uribe (2015) conceptualiza la satisfacción de los empleados como “los aspectos emocionales y perceptivos que se generen a raíz de la actividad en su trabajo” (p.64), es decir que, estas percepciones se transforman en una actitud, que puede ser buena o mala, en relación al nivel de satisfacción de sus necesidades en el trabajo. Paralelamente Palma (2004) dice que, la actitud del empleado a su trabajo, está en función de variables relacionadas con el desarrollo personal, los beneficios ofrecidos, la remuneración que perciba, las políticas administrativas y las relaciones con las personas integrantes de la entidad.

Para Pavón et al. (2011) todos ellos señalan que el personal de salud no puede realizar un trabajo adecuado sino se encuentran satisfechos con su desempeño y sus resultados. Igualmente, se debe considerar las expectativas de los trabajadores para obtener un diagnóstico que facilite identificar las

problemáticas y diseñar las acciones para mejorar, con el objetivo de corregir lo que sea necesario. Por lo que, los directivos y cabezas de las diferentes entidades de salud deben tener como finalidad lograr que los colaboradores se encuentren en un ambiente de correcta satisfacción laboral.

En ese sentido, esta variable se basa en diversas teorías que sustentan su estudio; por un lado, según McClelland (1978) y su **Teoría de las Necesidades**, expuso que los individuos poseen motivaciones, muy aparte del sexo, raza o cultura, para esto, señala tres motivaciones los cuales poseen una jerarquía, y son los siguientes: La necesidad de Logro, en esta, la persona se pone retos, y desafíos los cuales debe superar para sobresalir, y conseguir su éxito. Adicionalmente, estas personas requieren y gustan de que lo retroalimente de manera constante. En las necesidades de afiliación están los individuos que gustan de relacionarse con otros, buscan el sentido de pertenencia a un lugar, a una agrupación, y prioriza la cooperación sobre la competencia.

Además, dentro de las necesidades de poder se encuentran las personas que buscan ejercer influencia y control sobre las demás, intentando que estos hagan lo que ellos quieran o indiquen. Gozan de las competencias y priorizan su beneficio personal. Esta teoría ayuda al sector empresarial, para poder identificar qué tipo de motivación poseen sus trabajadores, y así poder diseñar planes enfocados a reforzar de manera positiva a sus colaboradores en sus puestos, su crecimiento profesional, etc. (McClelland, 1978).

También se identifica la **Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas**, fundamentada por Maslow, la cual afirma que son individuos que buscan satisfacer cinco tipos de necesidades; fisiológicas, de seguridad, sociales, autoestima y autorrealización. La primera considera aspectos básicos para poder sobrevivir como alimento, sed, refugio, entre otras; la segunda, considera la protección física y emocional; la tercera, incluye el afecto, amistad y pertenencia; la cuarta, considera la estima, logro, estatus; y la quinta, constituye el crecimiento, logro de potencial personal y mantener una satisfacción plena (McLeod, 2018).

Por otro lado, la **Teoría Bifactorial de la Motivación**, sostiene que un colaborador se siente motivado a raíz de dos tipos de aspectos; factores intrínsecos

y factores extrínsecos. Esta teoría fue desarrollada por Herzberg, a los primeros factores se les denomina de esa manera porque provienen del interior de la persona y va aumentando por su propia actividad; mientras que los segundos, dependen de elementos externos por lo que no sirven directamente con motivar al colaborador, sino que tratan de evitar que el colaborador no se encuentra insatisfecho (Alshmemri et al., 2017).

Al evaluar **las dimensiones satisfacción laboral**, Warr et al. (1979), considera dos aspectos clave, basados en aportes teóricos dados por la teoría bifactorial de Herzberg, la satisfacción intrínseca y la satisfacción extrínseca. Estos aspectos hasta la actualidad siguen siendo considerados en diversos estudios como el de Arias et al., (2017), quien validó y adaptó este instrumento al contexto nacional, considerando de igual manera ambas dimensiones.

La satisfacción intrínseca hace referencia a la satisfacción natural que brinda el trabajo y si está a la altura de las expectativas del trabajador; satisfacción con el nivel de producción en el trabajo haciendo referencia tanto a calidad como cantidad del trabajo fruto de las labores del trabajador; y la satisfacción con la calidad de producción, alude al nivel de satisfacción del empleado con las herramientas y materiales para ejercer su trabajo. Mientras que, la satisfacción extrínseca hace referencia a los elementos externos que satisfacen al colaborador como la cantidad de trabajo, las oportunidades de desarrollo personal, los reconocimientos, entre otros (Arias et al., 2017).

Para Guerrero (2012), existen cinco factores que son determinantes para conseguir una buena satisfacción en el trabajo: La diversidad de habilidades, consiste en que para cierto puesto se necesita una serie de distintas actividades para realizar en el centro laboral, exigiendo el empleo de diversas capacidades y habilidades del trabajador. Identidad de la tarea: es el nivel en el que dicho puesto necesita realizar ciertas actividades desde el comienzo hasta su término, mostrando resultados visibles.

La significación de la tarea, hace referencia al nivel de impacto que presenta los puestos de trabajo en la vida y crecimiento del empleado dentro de una organización. Autonomía: hace referencia al completo estado de libertad brindado

por el puesto al trabajador para discernir sobre sus actividades y las herramientas que va a emplear. Sistema de recompensas justas: Hace referencia a los programas implementados en las entidades para ver temas de salarios y ascensos. Dependiendo de eso, se manifiestan en la sociedad conceptos de percepción justa y comparaciones sobre la entidad.

Otro punto importante de mencionar, de acuerdo con Vallejo (2010) es que la satisfacción laboral está dada por varios elementos, encontrándose entre ellos a la motivación, las condiciones individuales y el compromiso de cada empleado. Es por ello que dichos elementos deben formar un vínculo recíproco donde tanto el empleado como la empresa se vean beneficiados, para ello ambos deben dar su máximo esfuerzo. De esta manera los trabajadores contentos son trabajadores con un alto nivel de producción.

Por otro lado, considerando los **aspectos conceptuales de la variable empatía**, de acuerdo Wright y Davis (2003) para poner en palabras simples el término de empatía, se usan conocidas frases como “ponerse en el lugar/ en los zapatos de los demás”, en la búsqueda de dar a entender el concepto de sentir o comprender lo que alguien más puede sentir en un momento específico. En el ámbito de la ciencia, no hay una sola definición, sino que, por el contrario, sobre la empatía, existe un debate y un proceso en camino de conceptualización y construcción, en el que se tienen intentos de integración. Si se intenta llegar a una aproximación, se puede decir que la empatía corresponde a una capacidad para comprender las emociones de otras personas, fundamentada en reconocerlo como un ser igual.

Esta habilidad resulta trascendental para los seres humanos, debido a que toda la vida transcurre en círculos sociales grandes y complejos. De acuerdo a Kyndt et al. (2009) hace que sea imprescindible reconocer y comprender las emociones del resto, así como poder compartir dichos sentimientos y saber responder de manera adecuada, siendo esto más importante que saber responder a situaciones naturales no sociales.

Además, Moya (2016), señala que “es la capacidad de sentir o imaginar la experiencia emocional de otra persona, cuyos elementos son los aspectos

cognitivos y afectivos” (p.16). Las personas empáticas se preocupan por el nivel de bienestar y emotivo de sus semejantes, ello se ve reflejado en pequeñas grandes acciones que realizan diariamente, que pueden ser del desarrollo de su capacidad de escucha y comprensión.

Sacks, (2018) formula que la empatía en el ámbito laboral, ha llevado a que los organismos y entidades que van a contratar personal, tomen en cuenta dentro de sus requerimientos un buen perfil de liderazgo, y les dan importancia a las habilidades empáticas, ya que se deduce que al seleccionar un personal de estas características se puede mejorar las relaciones sociales y la comunicación, reflejándose esto en un buen desempeño de los trabajadores y la reducción de los conflictos en el trabajo. Por lo tanto, la empatía es un requisito imprescindible en el personal de salud para asegurar una atención afectiva con los pacientes.

De acuerdo a Pekerşen y Tugay (2020) una persona empática por lo general presenta un elevado nivel de inteligencia emocional, en otras palabras, desarrollan la capacidad de un manejo y gestión efectiva de emociones demostrados en un comportamiento ecuánime. Es por ello, que hace referencia a la habilidad para la identificación, comprensión y regulación de emociones del propio individuo y de sus semejantes, resulta también importante la forma de expresar dicha emoción, sacándole el mayor provecho, es por ello que el conocimiento propio juega un rol importante para el control de impulsos, enfrentar la frustración y desarrollar la empatía.

Según Roos y Van (2008) las personas empáticas son en sí mismas, beneficios potenciales en muchos aspectos laborales. Por ejemplo, mejoran enormemente el ambiente de trabajo, aspecto importante para un buen desarrollo de funciones y rendimiento organizacional que permita alcanzar los objetivos y metas en el tiempo.

También Gomes (2008) sostiene que una persona empática se identifica fácilmente debido a que mentalmente es más flexible, es decir, presentan una capacidad de adaptación muy desarrollada, aceptando los cambios y circunstancias imprevistas en el centro de trabajo. Por su parte las personas rígidas emplean un comportamiento mecánico para desarrollar acciones o solucionar

problemáticas concretas. Una persona empática es creativa en su trato y desenvolvimiento.

Al considerar los modelos teóricos de la empatía, se encuentra la **Teoría de la Percepción/Acción**. Preston y Waal (2002) sugiere una teoría en la que la empatía debe centrarse y enfocarse en la percepción directa. Ellos proponen que la empatía se explica en el estudio de dos niveles: la explicación de sus bases últimas y la de sus bases próximas.

Por otro lado, se encuentra la **Teoría de la Simulación**, que hacen referencia al desarrollo filogenético. Este postulado enfoca la atención en la relación emocional al nacer que es característica de los seres que conviven en grupo y que su manifestación básica se caracteriza por un apego emocional. El contagio emocional parte del proceso en el que un individuo se identifica con otro, o mezcla su propio ser con el de los demás, lo que lo lleva a sentir las emociones con el mismo nivel de intensidad que sus pares. En las personas, el desarrollo de esta habilidad se puede tomar como el primer nivel de respuesta empática, ya que aún es un proceso básico y se desarrolla antes que cualquier otro (Gallagher, 2012).

Además, uno de los aportes más característicos de esta variable es la **Teoría de la Mente**, señala que éstas son habilidades que desempeñan un aspecto central en la interacción social por lo que se puede comprender el comportamiento de otras personas, establecidos por dos constructos directamente relacionados; los aspectos cognitivos y afectivos. Esta teoría fue desarrollada por Premack y Woodruff (1978), en la que explicaban que la habilidad que poseemos las personas permite predecir la conducta de otros, considerando los pensamientos, deseos, creencias, y otros estados cognitivos.

Si se habla de **las dimensiones de la empatía**, esta comprende dos: La Cognitiva y la Afectiva. Según Fernández et al. (2008), la primera es la capacidad que tiene el ser humano para identificar las emociones del resto, sin la necesidad de ser parte de estas emociones. La empatía cognitiva está más relacionada a una capacidad de observación de las acciones externas de una persona para saber qué siente; por otro lado, la afectiva implica que los individuos compartan sus sentimientos entre ellos. Luego de que se ha observado y evaluado las emociones

y sentimientos, y que se haya creado una percepción de esta, con la empatía cognitiva, dichas experiencias y emociones se mueven en el que observa.

Complementariamente, los investigadores Vallejo et al. (2001), la falta de empatía tiene las siguientes consecuencias: Ansiedad y depresión: dichos cuadros emocionales reflejan problemas para socializar con las demás personas, afectando las interrelaciones y el ambiente laboral. Ambos factores son en muchos casos motivo de bajas laborales, y en muchos casos las personas que los padecen se sienten culpables por creer ser totalmente responsables de dicha condición. Siendo importante evaluar dichos casos oportunamente para que el desarrollo del trabajador no se vea perjudicado y por ende la empresa no frene su crecimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo

La presente investigación es de tipo aplicada, debido a que buscó incrementar el conocimiento en función a si existe o no relación entre la satisfacción laboral y la empatía en una institución hospitalaria sin buscar resolver problema alguno, por lo que, en referencia a lo manifestado por Toscano et al. (2020), estos estudios, a diferencia de los aplicados, se basan en estudiar el fenómeno con la finalidad de incrementar el conocimiento en base a los resultados obtenidos.

Enfoque

Presenta un enfoque cualitativo, debido a que se analizaron las variables de estudio mediante dimensiones, caracterizados por escalas y valores numéricos. Precisamente, Colombo (2020), manifiesta que este tipo de enfoques emplean el procesamiento estadístico cuantitativo para la recolección y procesamiento de datos.

Nivel

Presenta un nivel correlacional, pues se limita a determinar la relación de las variables sin ser preciso en el sentido de la causalidad o de intentar estudiar dichas relaciones. Cuando se limitan a relaciones no causales, se basan en tratados correlacionales (Hernández et al., 2014).

Diseño

La presente investigación es no experimental, definida como la investigación llevada a cabo sin manipular de manera intencional las variables. De acuerdo a Carrasco (2017), estas investigaciones se realizan, sin que el investigador influya a conciencia en el comportamiento de la variable independiente para conocer su impacto en otras variables. Por ello se emplea la observación para apreciar un fenómeno tal y como ocurre en su ambiente natural, pudiendo ser analizado. El estudio no experimental ha sido tomado por varios autores, los cuales la han catalogado de diversas formas. Los diseños transeccionales o transversales son

aquellos que recogen información en un único momento. Tienen como finalidad analizar las variables y su comportamiento con otras en un momento específico. En términos metafóricos, es como “fotografiar un momento” que está ocurriendo en ese instante (Hernández et al., 2014).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción laboral variable cualitativa ordinal

Definición conceptual

Es la valoración que tienen los empleados en relación a algunos aspectos del puesto de trabajo que desempeñan considerando sus factores intrínsecos y extrínsecos (Saldaña et al., 2018).

Definición Operacional

Esta variable fue medida mediante la Escala de Satisfacción Laboral, adaptada a la versión español y aplicada en el contexto nacional por Arias et al. (2017), el cuál considera a 15 ítems distribuidos en dos dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, en escala ordinal tipo Likert.

Dimensiones

Esta variable cuenta con 2 dimensiones y 6 indicadores: Satisfacción intrínseca (3 indicadores), Satisfacción extrínseca (3 indicadores).

Satisfacción intrínseca, hace referencia a la satisfacción natural que brinda el trabajo y si está a la altura de las expectativas del trabajador (Arias et al., 2017).

Satisfacción extrínseca, hace referencia a los elementos externos que satisfacen al colaborador como la cantidad de trabajo, las oportunidades de desarrollo personal, los reconocimientos, entre otros (Arias et al., 2017).

Escala de medición

Ordinal tipo Likert, donde: Muy insatisfecho (1), Moderadamente insatisfecho (2), Ni satisfecho ni insatisfecho (3), Moderadamente satisfecho (4), Muy satisfecho (5).

Variable 2: Empatía variable cualitativa ordinal

Definición conceptual

Es la capacidad de sentir o imaginar la experiencia emocional de otra persona, cuyos elementos son los aspectos cognitivos y afectivos (Moya, 2016)

Definición Operacional

Esta variable fue medida considerando un cuestionario denominado Test de Empatía Cognitiva y Afectiva [TECA], el cual está estructurado en dos dimensiones, cuatro indicadores y un total de veinte preguntas.

Dimensiones

Cuenta con 2 dimensiones y 4 indicadores; Cognitiva (2 indicadores) y afectiva (2 indicadores).

Empatía cognitiva, está más relacionada a una capacidad de observación de las acciones externas de una persona para saber qué siente (Fernández et al., 2008).

Empatía afectiva, implica que los individuos compartan sus sentimientos entre ellos (Fernández et al., 2008).

Escala de medición

Ordinal tipo Likert, donde: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4), Siempre (5).

3.3. Población y muestra

La población, delimitada por los criterios de inclusión y exclusión establecidos, son 79 trabajadores asistenciales de salud de un hospital público de Trujillo. Al respecto, Carrasco (2017), señalan que la población está conformada por el total o el universo de elementos sobre los cuales se investiga.

Como criterio de inclusión, se consideró al personal asistencial, menor a 50 años, al personal del turno mañana o tarde.

Excluyendo al personal mayor a 50 años de edad y al personal que asistía en la noche.

Muestra

Como muestra, se consideró a 66 trabajadores de un hospital público de Trujillo, obtenida mediante la fórmula de cálculo de muestra para poblaciones finitas. Al respecto, Colombo (2020), afirma que el tamaño de una muestra posibilita al investigador a conocer el número de sujetos necesarios para analizar, considerando una proporción representativa de la población.

Muestreo

Se empleó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Toscano et al. (2020), señalan que el muestreo es la forma en la que se selecciona a la muestra del total de la población, por lo que se puede emplear el aspecto probabilístico o no probabilístico para poder elegir a los elementos que se incluirán.

Unidad de análisis

Trabajadores asistenciales de salud de un hospital público de Trujillo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se empleó como técnica, a la encuesta, que permitió recopilar datos desde un primer plano basado en la teoría y en los hechos reales, considerando ambas variables de estudio. Esta técnica, es una de las más empleadas para la recolección de datos y consiste en la aplicación de un conjunto de preguntas dirigidos a una determinada población o muestra (Hernández et al, 2014).

Instrumento.

Se empleó como instrumento al cuestionario, el cual consta de preguntas cerradas con escala de valoración tipo Likert. En ese sentido Carrasco (2017), señala que el cuestionario es un instrumento diseñado para recolectar los datos empleado cuando se utiliza la técnica de la encuesta.

Escala de Satisfacción Laboral. Este instrumento fue diseñado por Warr et al. (1979) y adaptado a la versión español y contexto peruano por: Arias et al. (2017), cuenta con dos dimensiones y seis indicadores dispersos en 15 ítems: satisfacción intrínseca (tres indicadores) y satisfacción extrínseca (tres indicadores), como se aprecia en el Anexo 3.

Test de Empatía Cognitiva y Afectiva [TECA]. Este instrumento fue diseñado por Fernández et al. (2008) y adaptado a la versión español y contexto peruano por: López et al. (2014), cuenta con dos dimensiones y cuatro indicadores, los cuales se transformaron en 20 ítems o preguntas: empatía cognitiva (dos indicadores) y empatía afectiva (dos indicadores).

Validez

La validez mediante juicio de expertos mide la capacidad del instrumento para cuantificar la información de acuerdo a lo que se pretende evaluar, considerando el criterio de especialistas en el tema con una amplia experiencia en el campo (Colombo, 2020).

El cuestionario fue validado mediante juicio de expertos, por tres especialistas Licenciados en la carrera de Administración y con grado mínimo de Magíster, quienes brindaron su conformidad con los mismos como se aprecia en el Anexo 5.

Confiabilidad

De acuerdo con Toscano et al. (2020), la confiabilidad se realiza a través de la medición de la precisión de las respuestas considerando si es o no apto para su ejecución.

En tanto, la fiabilidad obtenida mediante al Alfa de Cronbach fue buena de acuerdo a su tabla de interpretación (Anexo 6), obteniendo un índice de 0.816 en el primer instrumento y 0,868 en el segundo instrumento.

3.5. Procedimientos

Como primer paso, se logró un contacto directo con el jefe del personal asistencial del establecimiento de salud, para tener su consentimiento. Luego se empleó la plataforma digital Google Drive para digitalizar el cuestionario, de manera que se más rápida su aplicación. Una vez ejecutado, se procedió a extraer los resultados para colocarlo en una matriz de datos (Anexo 4), para luego proceder con su análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó un análisis descriptivo e inferencial de los datos obtenidos. Para el análisis descriptivo, se empleó el tablas y figuras, mientras que en el análisis inferencial se empleó la prueba de normalidad de datos, la cual permitió escoger el estadígrafo la prueba Rho de Spearman para corroborar la hipótesis general. Toscano et al. (2020), manifiestan que la estadística inferencial consiste en probar hipótesis y estimar los resultados, mientras que la estadística descriptiva trata de sintetizar datos agrupándolos en tablas y gráficos de manera dinámica.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación, cumplió con los aspectos éticos correspondientes a la Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV de la Universidad César Vallejo, siguiendo también la normativa APA 7ma edición, el Código de ética Nacional de Integridad Científica, la Ley Universitaria, y otros relacionados al campo científico, considerando aspectos como; la autonomía, a través de la participación en la investigación o su posible retiro en el momento que lo requieran; la beneficencia, procurando el bienestar o procurar beneficios a los partícipes de la investigación; la competencia profesional y científica, cumpliendo con los niveles adecuados de preparación según lo requerido por la investigación; la justicia, mediante un trato igualitario a todos los involucrados; la libertad: desarrollando el estudio libre de intereses individuales; la no maleficencia, respetando la integridad física y psicológica de las personas que participaron en la investigación; y la probidad, actuando con honestidad durante toda la investigación, esto incluye

presentar de manera fidedigna los resultados y evitar modificaciones en el protocolo.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

A continuación, se muestran los resultados descriptivos de las variables agrupadas. Asimismo, los resultados por dimensiones se muestran en el Anexo 7.

Variable 1. Satisfacción laboral

Tabla 1.

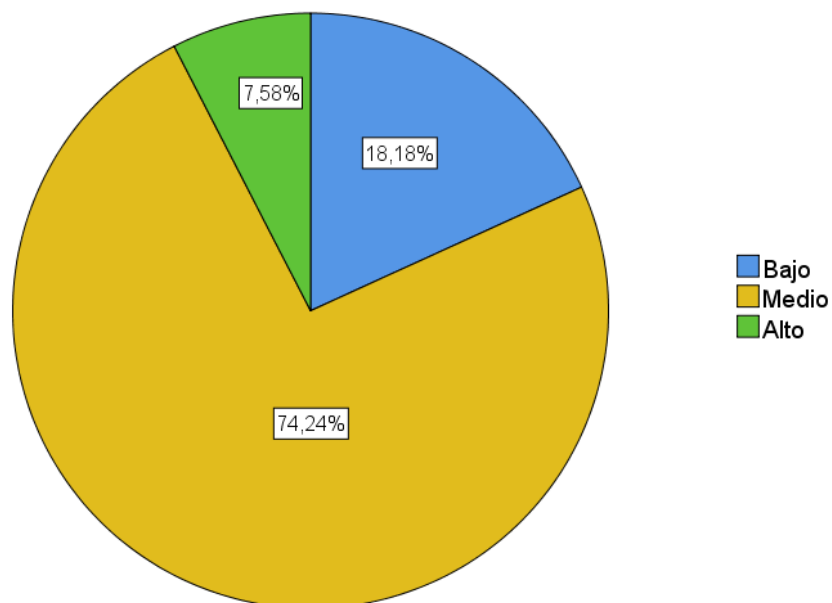
Distribución de frecuencias de satisfacción laboral

Nivel	Frecuencia	%	% acumulado
Bajo	12	18,2	18,2
Medio	49	74,2	92,4
Alto	5	7,6	100,0
Total	66	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 27

Figura 1.

Gráfico circular de satisfacción laboral



Se visualiza que la satisfacción laboral en el hospital público de Trujillo presenta un nivel medio de acuerdo al 74,2% de los colaboradores; asimismo, el 18,2% señala que el nivel de satisfacción es bajo y apenas el 7,6% lo cataloga como alto.

Variable 2. Empatía

Tabla 2.

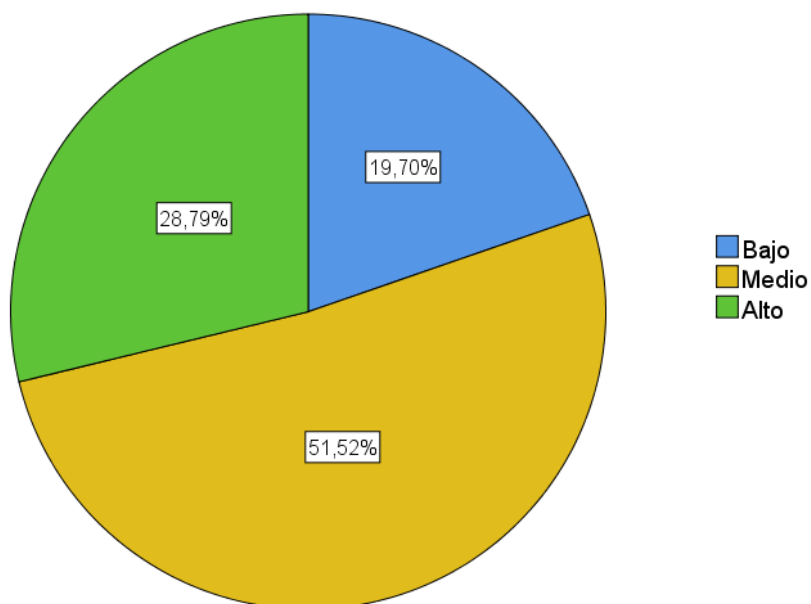
Distribución de frecuencias de empatía

Nivel	Frecuencia	%	% acumulado
Bajo	13	19,7	19,7
Medio	34	51,5	71,2
Alto	19	28,8	100,0
Total	60	100,0	

Nota. Datos procesados en SPSS versión 27

Figura 2.

Gráfico circular de empatía



Se aprecia que la empatía en el hospital público de Trujillo presenta un nivel medio de acuerdo al 51,5% de los colaboradores; mientras que, el 28,8% señala que el nivel de empatía es alto y el 19,7% lo considera bajo.

4.2. Análisis inferencial

Toscano et al. (2020), señalan que la estadística inferencial consiste en probar hipótesis y estimar los resultados, por lo que es necesario considerar la regla de decisión y la interpretación de sus resultados.

Regla de decisión

Si, Sig. $\leq 0,05$, entonces se rechaza la H_0 y se acepta la H_a .

Si, Sig. $> 0,05$, entonces se rechaza la H_a y se acepta la H_0 .

Donde la significancia bilateral = 5% (0,05), H_0 = Hipótesis nula y H_a = Hipótesis alterna.

Tabla de coeficiente de correlación

En la siguiente figura se aprecia cómo se interpretó los resultados en función al coeficiente obtenido.

Figura 3.

Interpretación de los coeficientes de correlación

Rango	Tipo de relación
-1,00	Correlación indirecta perfecta
-0,90	Correlación indirecta muy fuerte
-0,75	Correlación indirecta considerable
-0,50	Correlación indirecta media
-0,25	Correlación indirecta débil
-0,10	Correlación indirecta muy débil
0,00	No existe correlación alguna entre las variables
+0,10	Correlación directa muy débil
+0,25	Correlación directa débil
+0,50	Correlación directa media
+0,75	Correlación directa considerable
+0,90	Correlación directa muy fuerte
+1,00	Correlación directa perfecta

En la figura 3, se aprecia que los coeficientes se encuentran entre -1,00 a +1,00, considerando que mientras más cerca al 1 se encuentra el coeficiente, existe un mayor grado de correlación y viceversa.

Prueba de hipótesis general

H_a: Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021.

H₀: No existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021.

Tabla 3.

Relación entre la satisfacción laboral y la empatía

			Satisfacción Laboral	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1, 000	,379
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	66	66
	Empatía	Coeficiente de correlación	,379	1, 000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	66	66

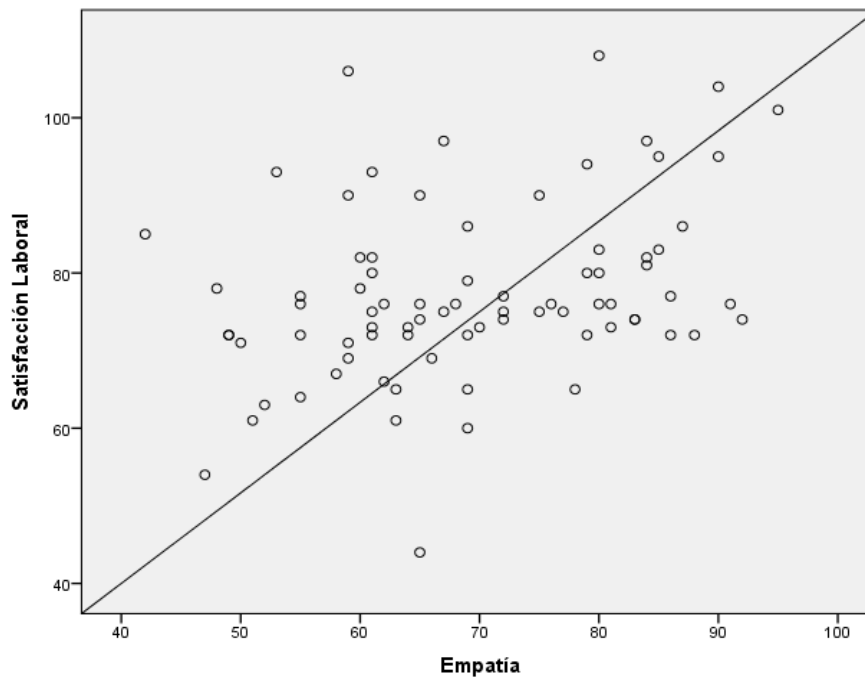
Nota. Datos obtenidos del personal asistencial de un hospital público de Trujillo.

Después del análisis correspondiente, se denota que la significancia obtenida es de 0,002 (menor a 0,05), de tal manera se acepta la hipótesis general (H_a): Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021. Asimismo, sostienen que la variable satisfacción laboral tiene una correlación directa débil con la variable

empatía con un coeficiente de correlación de 0,379, considerando la tabla de interpretación de Rho de Spearman.

Figura 4.

Gráfico de dispersión de la relación entre satisfacción laboral y empatía



Nota. Datos obtenidos del personal procesados en SPSS.

Asimismo, en la Figura 4, se aprecia cómo están distribuidos los datos, para observar de manera más clara la tendencia directa, por lo que, a mayor satisfacción laboral, mayor es la empatía y viceversa.

Prueba de hipótesis específica 1

H_a: Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía cognitiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021.

H₀: No existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía cognitiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021.

Tabla 4.

Variable satisfacción laboral y empatía cognitiva

			Satisfacción Laboral	Empatía cognitiva
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1, 000	,389
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	66	66
	Empatía cognitiva	Coeficiente de correlación	,389	1, 000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	66	66

Nota. Datos obtenidos del personal asistencial de un hospital público de Trujillo.

Después del análisis correspondiente, se denota que la significancia obtenida es de 0,011 (menor a 0,05), de tal manera se acepta la hipótesis general (H_a): Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía cognitiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021. Asimismo, se denota que la variable satisfacción laboral una correlación directa débil con la dimensión empatía cognitiva con un coeficiente de correlación de 0,389 a partir de la prueba de la tabla de interpretación de Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis específica 2

H_a: Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía afectiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021.

H₀: No existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía afectiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021.

Tabla 5.

Variable satisfacción laboral y empatía afectiva

			Satisfacción Laboral	Empatía afectiva
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	1, 000	,402
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	66	66
	Empatía afectiva	Coeficiente de correlación	,402	1, 000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	66	66

Nota. Datos obtenidos del personal asistencial de un hospital público de Trujillo.

Después del análisis correspondiente, se denota que la significancia obtenida es de 0,011 (menor a 0,05), de tal manera se acepta la hipótesis general (H_a): Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía afectiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021. Asimismo, se denota que la variable satisfacción laboral una correlación directa débil con la dimensión empatía afectiva con un coeficiente de correlación de 0,402 a partir de la prueba de la tabla de interpretación de Rho de Spearman.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo general del estudio en curso, considerando la opinión de los 66 trabajadores evaluados del hospital público de Trujillo sostienen que la variable satisfacción laboral tiene una correlación positiva con la variable empatía, dado que existe una significancia de 0,002, siendo menor del 5% del margen de error permitido, de tal manera se acepta la hipótesis general (Ha) Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021, con un coeficiente de correlación de 0,379, por lo que presentó una relación directa débil de acuerdo a interpretación de Rho de Spearman, coincidiendo con los resultados de Vásquez (2020), quien buscó el nivel y los factores asociados a la empatía médica en internos de medicina de la ciudad Arequipa, dentro del contexto nacional, encontrando que los internos varones tuvieron niveles altos de empatía, comparado con 46.81% de internas mujeres ($p < 0.05$) y que muchos de estos casos se deben a la satisfacción que presentan, en un grado débil de 0.463. En tanto, Maldonado (2019), aporta que los trabajadores renuncian por malas condiciones laborales y pocas oportunidades de ascenso, hay que destacar también que las afectaciones económicas más importantes son en un 24,3% a poca satisfacción laboral, en un 22,8% por las escasas oportunidades de crecimiento, y el mal ambiente de trabajo está representado en un 13,1%. Si bien es cierto, la satisfacción laboral, es un tema de importancia, que acentúa en la empatía, por lo que, para realmente ser empáticos (as), las personas deben, además de entender a los demás, responder del modo adecuado ante los sentimientos de los otros. Quienes sean capaces de hacer ambas cosas, manifestarán también una predisposición natural para competencias muy demandadas en el ámbito laboral como: la capacidad de liderazgo, el trabajo en equipo, habilidad para la negociación y una correcta atención al público. En ese sentido, la satisfacción puede estimular la energía positiva, la creatividad y una mayor motivación para el triunfo, demostrando el estudio de *Page Group* en América que la percepción de los trabajadores frente a su empleo es de insatisfacción laboral encontrando que 7 de cada 10 están estresados por su estabilidad laboral, la contingencia sanitaria impulsó la transformación y adaptación de los negocios. (Analitik, 2021), de la misma manera el personal asistencial de un hospital público, menciona que 63 trabajadores sostienen que hay una parcial

insatisfacción laboral, 10 indican que hay una alta insatisfacción laboral y 6 sostienen que la satisfacción laboral es regular. Estos resultados condicen el enfoque conceptual manifestado por García (2021), quien sostiene que la insatisfacción laboral provoca en el personal una desmotivación puesto que el sesenta y uno por ciento del personal presenta un nivel de satisfacción moderado y el treinta y uno por ciento está satisfecho. Por otro lado, el sesenta y ocho por ciento considera que las condiciones de trabajo son regulares, el veintiuno por ciento las considera buenas y el once por ciento cree que son pésimas; mientras que para Guerrero (2012), existen cinco factores que son determinantes para conseguir una buena satisfacción en el trabajo: La diversidad de habilidades, consiste en que para cierto puesto se necesita una serie de distintas actividades para realizar en el trabajo, lo que implica el uso de diversas habilidades y talentos del empleado así como las condiciones de trabajo para ejecutarlo, en ambas investigaciones se denota que si los empleados estuvieran satisfechos no trabajarían por obligación, sino que se esfuerzan día a día por cumplir sus metas establecidas.

Respecto a los resultados descriptivos, se identificó que la satisfacción laboral en el hospital publico de Trujillo presenta un nivel medio de acuerdo al 74,2% de los colaboradores; asimismo, el 18,2% señaló que el nivel de satisfacción es bajo y apenas el 7,6% lo cataloga como alto. Comparando con el estudio de Padilla y Ramírez (2020) los niveles de satisfacción laboral son bajas y se encuentra generalizada en el personal de la institución de salud objeto del estudio. Dicho resultado conlleva a formular conclusiones y dar una serie de recomendaciones para mejorar la satisfacción, la cual beneficia tanto a los trabajadores como a los pacientes que son atendidos. Estos resultados condicen con el aporte de Cornet (2021), a través del IE Business School, sosteniendo que en Europa el porcentaje de insatisfacción de los empleados en el área de salud asciende al 60%, coincidente con el enfoque conceptual de Palma (2004) que las relaciones sociales intervienen en el nivel de satisfacción en relación al contacto que mantiene con otros miembros de la organización. Así también, estos resultados difieren de los de Balza y Chávez (2019), quienes llegaron a la conclusión que la motivación es un componente importante de la satisfacción laboral, indicando cincuenta y uno coma dos por ciento de los trabajadores que tienen un nivel alto de motivación, el 64%

presenta un nivel de satisfacción en el trabajo alto. Al respecto, la ex superintendente de SuSalud y también directora de la Maestría en Salud de la UPC, Flor Philipps, señala que, en el ámbito nacional del sector salud, este está marcado por trabajadores que cumplen de manera incorrecta sus labores debido a la falta de materiales y/o condiciones laborales.

Por otro lado, considerando los resultados descriptivos de la variable empatía, el 51,5% de los colaboradores presentó un nivel medio; mientras que, el 28,8% señaló que el nivel de empatía es alto y el 19,7% lo considera bajo, por lo cual, se determina que el hospital público en estudio sigue existiendo falta de empatía; coincidiendo también al resultado de Vásquez (2020) señala que, en el trabajo la empatía genera en la mayoría de los casos resultados beneficiosos, por lo que sí se cuenta con colaboradores satisfechos, de todas maneras aumentará su nivel de empatía con los usuarios de este nosocomio. Al considerar los enfoques conceptuales de Campos (2020) indica que la satisfacción en el trabajo que está en una posición aceptable, es porque el personal está contento por con el ambiente laboral, por lo cual, fomenta una empatía con sus compañeros de trabajo, asimismo Vallejo (2010) indica que la satisfacción laboral depende de múltiples factores, entre los cuales está la motivación, las condiciones individuales y el compromiso de cada empleado, siendo corroborado por Palma (2004) quien sostiene que el desempeño de tareas es la acción de darle valor y cuantificar el desempeño del empleado en la realización de sus actividades, en cambio, la empatía va un paso más allá.

Considerando el primer objetivo específico, se logró evidenciar que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía cognitiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021, dado que existe una significancia de 0,001, siendo menor del 5% del margen de error permitido, de tal manera se acepta la hipótesis alterna, con un coeficiente de correlación de 0,389, por lo que presentó una relación directa débil de acuerdo a interpretación de Rho de Spearman. De la misma forma, se identifica que a nivel nacional el personal de salud se encuentra inconforme con su salario y/o remuneración porque no compensa con sus horarios y condiciones de trabajo (Balza y Chávez, 2019). De acuerdo al análisis correspondiente, considerando el estudio de García (2021), quien también desarrolló una investigación en un hospital en el ámbito local, se

concuenda en que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y las condiciones psicológicas como la empatía cognitiva ($p < 0.05$), mas no con las sociales, llegando a la conclusión que, hay una relación moderada de coeficiente 0,455 entre la satisfacción en el trabajo y la empatía cognitiva. Comparando con la tesis de Diaz (2019) donde se afirma que la empatía se correlaciona con el desempeño, es por ello que se afirma, que es necesario brindar a los trabajadores todos los implementos requeridos para un buen desempeño de sus funciones y se debe ser empático con el trabajador que no tiene las herramientas para efectuar su trabajo, pero también es propicio afirmar que los trabajadores tienen que cumplir con lo estipulado en su trabajo para recibir su remuneración mensual y cumplir con el objetivo.

Así también, en línea con el segundo objetivo específico, se logró evidenciar que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía afectiva del personal asistencial de un hospital de Trujillo, 2021, dado que existe una significancia de 0,001, siendo menor del 5% del margen de error permitido, de tal manera se acepta la hipótesis alterna, con un coeficiente de correlación de 0,402, por lo que presentó una relación directa débil de acuerdo a interpretación de Rho de Spearman. Estos resultados son similares a los de Victoria (2019) quien sostiene que es necesario, tener el valor al autoestima, el funcionamiento familiar y habilidades para fortalecer la empatía entre los trabajadores; si se cumple con lo estipulado y vinculándolo con el resultado del presente estudio, se podrá destacar la política administrativa, teniendo un orden y una coordinación adecuada, mientras que de acuerdo a Soler (2016) indica que la falta de una correcta administración impacta en la poca empatía demostrada entre miembros del sector salud, la cual, es una habilidad mayormente de carácter cognitivo que de emocional; por lo que, se puede aprender e interiorizar mediante el aprendizaje en su estancia y su conocimiento profesional, para que de esta forma aumente la satisfacción en los colaboradores. Ello coincide con la teoría de la Mente desarrollada por Premack y Woodruff (1978), en la que explicaban que la habilidad que poseemos las personas permite predecir la conducta de otros, considerando los pensamientos, deseos, creencias, y otros estados cognitivos.

VI. CONCLUSIONES

Primera

De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que, existe relación directa estadística significativa entre la satisfacción laboral y empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo($p < 0.05$), con un grado débil de correlación ($Rho = 0,379$).

Segunda

Se concluye que, existe relación estadística directa altamente significativa entre la satisfacción laboral y empatía cognitiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo($p < 0.05$), con un grado débil de correlación ($Rho = 0,389$).

Tercera

Se concluye que, existe relación estadística directa altamente significativa entre la satisfacción laboral y empatía afectiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo ($p < 0.05$), con un grado débil de correlación ($Rho = 0,402$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se sugiere a la coordinadora del departamento de enfermería del hospital público de Trujillo, permita utilizar la información obtenida de la presente investigación con la finalidad de tener datos actualizados de la realidad laboral del profesional asistencial de enfermería, así como del nivel de empatía, para poder diseñar estrategias concretas que optimicen el nivel de satisfacción y la empatía del colaborador sobretodo en este nuevo contexto a raíz de la pandemia del coronavirus.

Segunda

Respecto a la satisfacción laboral y la empatía cognitiva, se recomienda al jefe del personal asistencial, considerar ciertas formas de incentivo para los colaboradores de esta área, sobretodo porque están directamente en contacto con los pacientes brindando asistencia sanitaria, en donde se sugiere poner mayor énfasis a los factores intrínsecos ahondados en sus necesidades, intereses y desarrollo personal.

Tercera

En cuanto a la empatía afectiva, se sugiere a los encargados de la gestión del talento humano, considerar capacitaciones respecto más frecuentes respecto al aspecto emocional del personal asistencial del hospital para contar con colaboradores que puedan ser más empáticos y comprender más de cerca a las necesidades de los pacientes.

Cuarta

Finalmente se sugiere a futuros investigadores realizar estudios de tipo explicativo para poder profundizar estas variables, considerando los alcances obtenidos en el presente informe, y talvez considerar otro tipo de variables como motivación, clima laboral, cultura organizacional, u otras relacionadas con el aspecto organizacional.

REFERENCIAS

- Alshmemri, M., Shahwan, L., y Maude, P. (2017). Herzberg's two-factor theory. *Life Science Journal*, 14(5), 12-16.
https://www.lifesciencesite.com/ljsj/life140517/03_32120ljsj140517_12_16.pdf
- Andresen, M., Domsch, E., y Cascorbi, A. (2007). Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: a study of European maritime pilots. *Journal of Labor Research*, 28(4), 714-734.
<https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs12122-007-9010-5>
- Arias, W., Rivera, R., y Ceballos, K. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall en una muestra multiocupacional de Arequipa, Perú. *Revista de Avances en Psicología*, 3(2), 78 – 85.
<https://revistainteracciones.com/index.php/rin/article/view/35>
- Campos, G. (2020) *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de profesional de enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima-2018*. Para optar el Grado Académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Cao, X. y Chen, L. (2019) *Relaciones entre apoyo social, empatía, resiliencia y compromiso laboral entre enfermeras de hemodiálisis*. Sichuan University. International nursing review en español: revista oficial del Consejo Internacional de Enfermeras.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7589677>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación Científica* (Decimotercera reimpresión ed.). Printed in Perú.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del talento humano* (3ra ed.). Mc Graw Hill
- Coba, V. (2018) *Nivel de motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray*. Para optar el título de: Segunda especialidad profesional en enfermería. Universidad Nacional de Trujillo.

- Colombo, D. (2020). *Metodología de la investigación*. Teseo
- Czapski, M. y Lassi, S. (2020) Empatía en estudiantes de medicina procedentes de Brasil y Argentina. Universidad de Buenos Aires. Instituto Universitario de Ciencias de la Salud. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7621147>
- Díaz, L. (2019) *Empatía y desempeño en el aula de los docentes con acompañamiento pedagógico de la UGEL 04, Trujillo 2018*. Para obtener el grado académico de Doctora en Educación. Universidad César Vallejo.
- Fernández, I., López, B., y Márquez, M. (2008). Empathy: Measurements, theory and applications under review. *Anales de Psicología*, 24(2), 284-298. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/42831>
- Flores, I., Lermo, L. y Paytan, J. (2018) *La empatía y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos de la Clínica Ortega Huancayo, 2018*. Universidad Nacional Del Callao.
- Gallagher, S. (2012). Empathy, simulation, and narrative. *Science in context*, 25(3), 355-381. <https://www.cambridge.org/core/journals/science-in-context/article/abs/empathy-simulation-and-narrative/5C2C1DF827C36302A2FB767258AFC6DC>
- Gallegos, J. (2018) *Proyecto para mejorar el desempeño laboral y satisfacción del personal de enfermería en el Hospital Regional de Ambato 2019*. Universidad San Francisco de Quito USFQ.
- García, M., Hernández, T., González, E., y Polo, S. (2017). The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(1), 37 - 48, https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2916923
- García, N. (2021) *Satisfacción laboral y condiciones de trabajo durante la pandemia por COVID-19 en enfermeras*. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.

- González, J. (2020) *Satisfacción laboral, bienestar en el trabajo y salud en enfermeras de la sanidad pública española*. Para obtener la tesis doctoral con mención internacional. Universidad de Córdoba.
- Gomes, B. (2008) *Gestión de Recursos Humanos* (5ª Edición). Pearson Educación.
- Hernández et al, (2014) *Metodología de la Investigación* (7ed). Mc Graw-Hill Interamericana Editores. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Izquierdo, K. y Zapata, L. (2019). *Satisfacción y compromiso laboral en personal asistencial de salud de la provincia de Trujillo*. Para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología. Universidad César Vallejo.
- Kyndt, E., Dochy, F., Michielsen, M., y Moeyaert, B. (2009). Employee retention: Organizational and personal perspectives. *Vocations and Learning*, 2(3), 195-215.
- López, B., Ambrona, T., y Márquez, M. (2014). Adaptación y validación de un instrumento para la evaluación de la empatía: TECA. *Behavioral Psychology*, 2(1), 51-65.
- Marin, J y Arias, L. (2013). Evaluación del nivel de satisfacción laboral. Academia Española.
- McClelland, (1978) *The achieving society*. Princeton: Van Nostrand Reinhold.
- Nunnally, J. *Psychometric Theory*. McGraw-Hill.
- McLeod, S. (2018). Maslow's hierarchy of needs. *Simply psychology*, 1, 1-18. <https://canadacollege.edu/dreamers/docs/Maslows-Hierarchy-of-Needs.pdf>
- Morales P., (2015) "*Uso fácil del SPSS V23 para investigación de Gestión Pública*" Módulo. Programas de Posgrado.

- Morillo, I. (2006). Level of satisfaction of the academic staff of the Miranda Pedagogical Institute José Manuel Siso Martínez in relation to the leadership style of the Department Head, the interpersonal relations of the assigned members and the institutional incentive system. *Sapiens*, 7(1), 43-58. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1317-58152006000100004
- Moya, L. (2016). *La empatía en la empresa* (1ra. Ed.). Plataforma Editorial.
- Padilla, R. y Ramírez, D. (2020) *Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de una entidad pública de los Ciudad de Cajamarca*. Para obtener el grado de Licenciado en Psicología. Universidad Privada Antonio Guillermo Urruelo.
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral (CL-SPC) Manual*. Perú. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pavón, P., Gogeochea, M., Sobeida, Blázquez, M. y Blázquez, C. (2011) *Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario*. <https://www.redalyc.org/pdf/487/48721182003.pdf>
- Pekerşen, Y., Tugay, O. (2020). *Professional Satisfaction as a Key Factor in Employee Retention: A case of the Service Sector*. *Journal of Tourism and Services*, 20(11), 1-27. <http://10.29036/jots.v11i20.123>
- Piñeiro, B. (2016). *Cómo introducir la educación emocional en la vida*. XinXii Editorial.
- Premack, D., & Woodruff, G. (1978). Does the chimpanzee have a theory of mind? *Behavioral and brain sciences*, 1(4), 515-526. <https://www.cambridge.org/core/journals/behavioral-and-brain-sciences/article/does-the-chimpanzeehave-a-theory-of-mind/1E96B02CD9850016B7C93BC6D2FEF1D0>

- Preston, S. D. & de Waal, F. B. M. (2002). *Empathy: Its ultimate and proximate bases*. Behavioral & Brain Sciences, 25(1), 1-20. doi:10.1017/S0140525X02000018
- Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV. (28 de agosto 2020). Código de ética en investigación de la universidad César vallejo.
- Roos, W. y Van Eeden, R. (2008). *The relationship between employee motivation, job satisfaction and corporate culture*. SA Journal of Industrial Psychology, 34 (1), 54- 63.
- SACKS. (2018). *El poder de la Empatía*. Inteligencia Emocional en la Empresa.
- Saldaña, C., Chávez, A., Peña, M., y Guevara, J. (2018). Valor Percibido Por el Empleado Sobre su Satisfacción Laboral. Revista Internacional de Administración y Finanzas, 11(3), 95-105. <https://www.theibfr.com/download/riaf/riaf/riaf-v11n3-2018/RIAF-V11N3-2018.pdf#page=97>
- Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., y Díaz, L. (2020). *Metodología de la Investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales* (1ed.). Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Clima-y-ambiente-organizacional-1ed-Jes%C3%BAs-Felipe-Uribe.pdf>
- Vallejo el al. (2001): *Job Satisfaction in Banking Workers*. (En línea). Psicothema. Vol. 13. No. 4: 629-635. <http://www.psicothema.com/pdf/490.pdf>.
- Vallejo, O. (2010) *Satisfacción laboral: Utopía o Realidad*. Corporación Universitaria de la Costa Cuc.

- Vásquez, K. (2020) *Nivel de empatía médica y factores asociados en internos de medicina, Arequipa 2020*. Para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa.
- Victoria, R. (2019) *Factores psicosociales, laborales y grado de empatía del personal de enfermería con el paciente Hospitalizado*. Para obtener el grado de Maestra en Salud Pública. Universidad Nacional de Trujillo.
- Wright, B. E., y Davis, B. S. (2003). *Job satisfaction in the public sector: The role of the work environment*. The American Review of Public Administration, 33(1), 70-90.
- Analitik V., (2021) *A 75 % de empleados le preocupa su situación laboral en 12 meses*. Finanzas Personales. Valora Analitik. Recopilado en: <https://www.valoraanalitik.com/2021/05/11/75-empleados-preocupa-situacion-laboral-en-12-meses/>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10a ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V. https://www.academia.edu/11225693/Comportamiento_Organizacional_10ma_ed_Stephen_P_Robbins_PDF

ANEXOS

Anexo N° 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción laboral	Es la valoración que tienen los empleados en relación a algunos aspectos del puesto de trabajo que desempeñan considerando sus factores intrínsecos y extrínsecos (Saldaña et al., 2018).	Esta variable fue medida a través de la Escala de Satisfacción Laboral, adaptada a la versión español y aplicada en el contexto nacional por Arias et al. (2017), el cuál considera a 15 ítems distribuidos en dos dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca, en escala ordinal tipo Likert.	Satisfacción intrínseca	Desarrollo personal Motivación Relaciones interpersonales	Ordinal
			Satisfacción extrínseca	Sueldo Ambiente laboral Ergonomía	
Empatía	Es la capacidad de sentir o imaginar la experiencia emocional de otra persona, cuyos elementos son los aspectos cognitivos y afectivos (Moya, 2016)	Esta variable fue medida considerando un cuestionario denominado Test de Empatía Cognitiva y Afectiva [TECA], el cual está estructurado en dos dimensiones, cuatro indicadores y un total de veinte preguntas.	Empatía cognitiva	Identifica Comprende	Ordinal
			Empatía afectiva	Comparte sentimientos Conexión emocional	

Anexo N° 2. Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial de un hospital público de, Trujillo, 2021.	<p>Pregunta General</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de un hospital público de, Trujillo 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía del personal asistencial de un hospital público de Trujillo, 2021.</p>	Satisfacción Laboral	<p>Satisfacción intrínseca</p> <p>Satisfacción extrínseca</p>	<p>Tipo:</p> <p>Básica</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental - transversal</p>
	<p>Preguntas específicas:</p> <p>¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la empatía cognitiva del personal asistencial de un hospital público de, Trujillo 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la empatía cognitiva del personal asistencial de un hospital público, Trujillo 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la</p>	<p>Hipótesis Específica</p> <p>Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la empatía cognitiva del personal asistencial de un hospital público de, Trujillo 2021.</p> <p>Existe relación directa entre la</p>			Empatía

TÍTULO	FORMULACIÓN PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
	¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral y la empatía afectiva del personal asistencial de un hospital público de Trujillo 2021?	empatía afectiva del personal asistencial de un hospital público de, Trujillo 2021.	satisfacción laboral y la empatía afectiva del personal asistencial de un hospital público de, Trujillo 2021.			Encuesta Instrumento de recolección: Cuestionario.

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Elaborado por: Warr et al. (1979)

Adaptado a la versión español y contexto peruano por: Arias et al. (2017)

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y la actividad realizada, de acuerdo a cómo te sientes en el ámbito laboral. Le agradezco responda marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala.

Escala de valoración:

Muy insatisfecho: 1

Moderadamente insatisfecho: 2

Ni satisfecho ni insatisfecho: 3

Moderadamente satisfecho: 4

Muy satisfecho: 5

Preguntas	1	2	3	4	5
1. Condiciones físicas del trabajo.					
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo.					
3. Tus compañeros de trabajo.					
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo .					
5. Tu superior inmediato .					
6. Responsabilidad que se te ha asignado.					
7. Tu sueldo.					
8. La posibilidad de utilizar tus capacidades.					

Preguntas	1	2	3	4	5
9. Relación entre la dirección y los trabajadores.					
10. Tus posibilidades de crecer profesionalmente.					
11. El modo en que tu empresa está gestionada.					
12. La atención que se le brinda a las sugerencias que haces.					
13. Tu horario de trabajo.					
14. La variedad de tareas que realizas.					
15. Tu estabilidad en el empleo.					

TEST DE EMPATÍA COGNITIVA Y AFECTIVA [TECA]

Elaborado por: Fernández et al. (2008)

Adaptado a la versión español por: López et al. (2014)

Instrucciones: Marca con sinceridad las siguientes preguntas, verificando el valor de la puntuación:

Escala de valoración:

Nunca :1

Pocas veces: 2

Medianamente: 3

Casi siempre: 4

Siempre: 5

Preguntas	1	2	3	4	5
1. Presta ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan.					
2. llora cuando ve que le pasa algo malo otras personas					
3. Se siente feliz al ver felices a sus compañeros.					
4. Cuando ve que algún compañero que recibió un regalo, se alegra.					
5. Se da cuenta cuando una persona no está diciendo la verdad.					
6. Cuando un compañero hace algo malo, se da cuenta porqué lo hizo					
7. Le importa lo que les pasa a los niños (as) que no conoce					
8. Cuando un compañero se ha portado mal con él, intenta entender por qué lo hizo					
9. Se da cuenta rápidamente cuando un compañero se siente mal.					
10. Cuando a un compañero le sucede algo bueno, siente alegría					
11. Les es fácil saber lo que siente un compañero.					

Preguntas	1	2	3	4	5
12. Cuando un compañero está triste, también se pone triste					
13. Si ve que un compañero a ha tenido un accidente, muestra preocupación					
14. Se alegra al ver que el compañero nuevo está feliz en el grupo.					
15. Se da cuenta cuando otra persona está enojado					
16. Cuando otra persona tiene un problema, trata de ponerse en su lugar					
17. Se siente bien si sus compañeros se divierten (lo pasan bien).					
18. Si un compañero consigue un premio, se alegra con él/ella					
19. Le gusta dialogar con sus compañeros					
20. Se pone contento cuando escucha historietas o cuentos que provocan alegría					

Anexo 4. Validez del instrumento – Juicio de expertos


Título de la investigación: "Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial del Hospital Víctor Lazarte Echegaray HVLE, Trujillo, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Saavedra, Medalit Marilyn							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Poblete Benites, Julio César							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción laboral	Satisfacción intrínseca	Desarrollo personal	1. Responsabilidad que se te ha asignado 2. La posibilidad de utilizar tus capacidades 3. Tus posibilidades de crecer profesionalmente	5= Muy satisfecho 4= Moderadamente satisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 2= Moderadamente insatisfecho 1= Muy insatisfecho	x		
		Motivación	4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo 5. La atención que se presta a las sugerencias que haces		x		
		Relaciones interpersonales	6. Tus compañeros de trabajo. 7. Tu superior inmediato 8. Relación entre la dirección y los trabajadores		x		
	Satisfacción extrínseca	Sueldo	9. Tu sueldo 10. La variedad de tareas que realizas 11. Tu estabilidad en el empleo		x		
		Ambiente laboral	12. 2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo. 13. El modo en que tu empresa está gestionada		x		
		Ergonomía	14. Condiciones físicas del trabajo.		x		
			15. Tu horario de trabajo				
	Firma del experto:				Fecha: 26/07/2021		

Título de la investigación: "Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial del Hospital Víctor Lazarte Echegaray HVLE, Trujillo, 2021"

Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Saavedra, Medalit Marilyn

Apellidos y nombres del experto: Mg. Poblete Benites, Julio César

ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Empatía	Empatía cognitiva	Identifica	1. Presta ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan. 2. Lloro cuando ve que le pasa algo malo otras personas 3. Se siente feliz al ver felices a sus compañeros. 4. Cuando ve que algún compañero que recibió un regalo, se alegra. 5. Se da cuenta cuando una persona no está diciendo la verdad.	5= Muy satisfecho 4= Moderadamente satisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 2= Moderadamente insatisfecho 1= Muy insatisfecho	x		
		Comprende	6. Cuando un compañero hace algo malo, se da cuenta porqué lo hizo 7. Le importa lo que les pasa a los niños (as) que no conoce 8. Cuando un compañero se ha portado mal con él, intenta entender por qué lo hizo 9. Se da cuenta rápidamente cuando un compañero se siente mal. 10. Cuando a un compañero le sucede algo bueno, siente alegría		x		
	Empatía afectiva	Comparte sentimientos	11. Les es fácil saber lo que siente un compañero. 12. Cuando un compañero está triste, también se pone triste 13. Si ve que un compañero a ha tenido un accidente, muestra preocupación 14. Se alegra al ver que el compañero nuevo está feliz en el grupo. 15. Se da cuenta cuando otra persona está enojado		x		

Título de la investigación: "Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial del Hospital Víctor Lazarte Echegaray HVLE, Trujillo, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Saavedra, Medalit Marilyn							
Apellidos y nombres del experto: Mg. Poblete Benites, Julio César							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
		Conexión emocional	16. Cuando otra persona tiene un problema, trata de ponerse en su lugar 17. Se siente bien si sus compañeros se divierten (lo pasan bien). 18. Si un compañero consigue un premio, se alegra con él/ella 19. Le gusta dialogar con sus compañeros 20. Se pone contento cuando escucha historietas o cuentos que provocan alegría		x		
Firma del experto:			Fecha: 26/07/2021				
							


Título de la investigación: "Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial del Hospital Víctor Lazarte Echegaray HVLE, Trujillo, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Saavedra, Medalit Marilyn							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Fernández De La Cruz, Alejandro							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción laboral	Satisfacción intrínseca	Desarrollo personal	1. Responsabilidad que se te ha asignado 2. La posibilidad de utilizar tus capacidades 3. Tus posibilidades de crecer profesionalmente	5= Muy satisfecho 4= Moderadamente satisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 2= Moderadamente insatisfecho 1= Muy insatisfecho	X		
		Motivación	4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo 5. La atención que se presta a las sugerencias que haces		X		
		Relaciones interpersonales	6. Tus compañeros de trabajo. 7. Tu superior inmediato 8. Relación entre la dirección y los trabajadores		X		
	Satisfacción extrínseca	Sueldo	9. Tu sueldo 10. La variedad de tareas que realizas 11. Tu estabilidad en el empleo		X		
		Ambiente laboral	12. 2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo. 13. El modo en que tu empresa está gestionada		X		
		Ergonomía	14. Condiciones físicas del trabajo. 15. Tu horario de trabajo		x		
Firma del experto:			Fecha: 26/07/21				

Título de la investigación: "Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial del Hospital Víctor Lazarte Echegaray HVLE, Trujillo, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Saavedra, Medalit Marilyn							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Fernández De La Cruz, Alejandro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Empatía	Empatía cognitiva	Identifica	1. Presta ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan. 2. Lloro cuando ve que le pasa algo malo otras personas 3. Se siente feliz al ver felices a sus compañeros. 4. Cuando ve que algún compañero que recibió un regalo, se alegra. 5. Se da cuenta cuando una persona no está diciendo la verdad.	5= Muy satisfecho 4= Moderadamente satisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 2= Moderadamente insatisfecho 1= Muy insatisfecho	X		
		Comprende	6. Cuando un compañero hace algo malo, se da cuenta porqué lo hizo 7. Le importa lo que les pasa a los niños (as) que no conoce 8. Cuando un compañero se ha portado mal con él, intenta entender por qué lo hizo 9. Se da cuenta rápidamente cuando un compañero se siente mal. 10. Cuando a un compañero le sucede algo bueno, siente alegría		X		
	Empatía afectiva	Comparte sentimientos	11. Les es fácil saber lo que siente un compañero. 12. Cuando un compañero está triste, también se pone triste 13. Si ve que un compañero a ha tenido un accidente, muestra preocupación 14. Se alegra al ver que el compañero nuevo está feliz en el grupo. 15. Se da cuenta cuando otra persona está enojado		x		

Título de la investigación: "Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray HVLE, Trujillo, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Saavedra, Medalit Marilyn							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Fernández De La Cruz, Alejandro							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
		Conexión emocional	16. Cuando otra persona tiene un problema, trata de ponerse en su lugar 17. Se siente bien si sus compañeros se divierten (lo pasan bien). 18. Si un compañero consigue un premio, se alegra con él/ella 19. Le gusta dialogar con sus compañeros 20. Se pone contento cuando escucha historietas o cuentos que provocan alegría		x		
Firma del experto:			Fecha: 26/07/2021				

Título de la investigación: "Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial del Hospital Víctor Lazarte Echegaray HVLE, Trujillo, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Saavedra, Medalit Marilyn							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Soto Abanto, Segundo Eloy							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción laboral	Satisfacción intrínseca	Desarrollo personal	1. Responsabilidad que se te ha asignado 2. La posibilidad de utilizar tus capacidades 3. Tus posibilidades de crecer profesionalmente	5= Muy satisfecho 4= Moderadamente satisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 2= Moderadamente insatisfecho 1= Muy insatisfecho	X		
		Motivación	4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo 5. La atención que se presta a las sugerencias que haces		X		
		Relaciones interpersonales	6. Tus compañeros de trabajo. 7. Tu superior inmediato 8. Relación entre la dirección y los trabajadores		X		
	Satisfacción extrínseca	Sueldo	9. Tu sueldo 10. La variedad de tareas que realizas 11. Tu estabilidad en el empleo		X		
		Ambiente laboral	12. Libertad para elegir tu propio método de trabajo. 13. El modo en que tu empresa está gestionada		X		
		Ergonomía	14. Condiciones físicas del trabajo.		X		
			15. Tu horario de trabajo				
Firma del experto:			Fecha: 26/07/2021				

Título de la investigación: "Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial del Hospital Víctor Lazarte Echegaray HVLE, Trujillo, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Saavedra, Medalit Marilyn							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Soto Abanto, Segundo Eloy							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Empatía	Empatía cognitiva	Identifica	1. Presta ayuda a sus compañeros cuando lo necesitan. 2. llora cuando ve que le pasa algo malo otras personas 3. Se siente feliz al ver felices a sus compañeros. 4. Cuando ve que algún compañero que recibió un regalo, se alegra. 5. Se da cuenta cuando una persona no está diciendo la verdad.	5= Muy satisfecho 4= Moderadamente satisfecho 3= Ni satisfecho ni insatisfecho 2= Moderadamente insatisfecho 1= Muy insatisfecho	X		
		Comprende	6. Cuando un compañero hace algo malo, se da cuenta porqué lo hizo 7. Le importa lo que les pasa a los niños (as) que no conoce 8. Cuando un compañero se ha portado mal con él, intenta entender por qué lo hizo 9. Se da cuenta rápidamente cuando un compañero se siente mal. 10. Cuando a un compañero le sucede algo bueno, siente alegría		X		
	Empatía afectiva	Comparte sentimientos	11. Les es fácil saber lo que siente un compañero. 12. Cuando un compañero está triste, también se pone triste 13. Si ve que un compañero a ha tenido un accidente, muestra preocupación 14. Se alegra al ver que el compañero nuevo está feliz en el grupo. 15. Se da cuenta cuando otra persona está enojado		X		

Título de la investigación: "Satisfacción laboral y empatía del personal asistencial del Hospital Víctor Lazarte Echegaray HVLE, Trujillo, 2021"							
Apellidos y nombres del investigador: Rodríguez Saavedra, Medalit Marilyn							
Apellidos y nombres del experto: Dr. Soto Abanto, Segundo Eloy							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
		Conexión emocional	16. Cuando otra persona tiene un problema, trata de ponerse en su lugar 17. Se siente bien si sus compañeros se divierten (lo pasan bien). 18. Si un compañero consigue un premio, se alegra con él/ella 19. Le gusta dialogar con sus compañeros 20. Se pone contento cuando escucha historietas o cuentos que provocan alegría		X		
Firma del experto:			Fecha: 26/07/2021				
							

Anexo 5. Matriz de datos

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	SATISFACCIÓN INTRÍNSECA									SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA								SATISFACCIÓN LABORAL
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	Sub total	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	Sub total	
1	1	1	2	2	1	2	2	1	12	2	1	2	2	2	2	2	13	25
2	1	1	1	2	1	2	1	1	10	2	1	2	2	2	1	2	12	22
3	1	1	3	1	2	1	2	2	13	2	1	2	2	2	2	1	12	25
4	2	2	3	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	3	2	2	15	32
5	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	14	30
6	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	14	30
7	1	1	1	2	1	2	1	1	10	2	2	2	2	2	2	2	14	24
8	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	31
9	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	31
10	1	1	3	1	2	1	2	2	13	2	2	2	3	2	2	3	16	29
11	1	2	3	2	2	2	2	1	15	1	2	2	2	2	2	2	13	28
12	1	1	3	1	2	1	2	2	13	1	1	1	2	1	1	2	9	22
13	2	2	3	2	2	2	2	3	18	2	2	2	3	2	2	3	16	34
14	3	3	3	3	3	3	3	2	23	2	1	2	2	2	2	1	12	35
15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	3	2	2	2	3	16	32
16	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	3	2	3	2	3	17	33
17	2	2	2	2	2	2	2	3	17	2	2	2	2	2	2	2	14	31
18	2	2	2	1	1	2	2	2	14	2	1	2	2	2	2	1	12	26
19	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	3	1	2	2	14	31
20	2	2	2	1	1	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	2	14	28
21	2	1	2	2	2	2	2	2	15	2	3	3	1	2	2	2	15	30
22	3	3	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	3	15	33

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL

N°	SATISFACCIÓN INTRÍNSECA									SATISFACCIÓN EXTRÍNSECA								SATISFACCIÓN LABORAL
	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	Sub total	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15	Sub total	
46	2	2	2	3	3	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	14	32
47	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	31
48	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	3	2	3	2	3	3	18	34
49	3	3	3	3	3	3	2	2	22	3	2	2	2	2	3	2	16	38
50	2	2	2	2	2	2	3	3	18	2	2	2	2	2	2	2	14	32
51	2	2	2	2	2	2	3	2	17	1	2	1	3	2	2	3	14	31
52	3	2	1	3	2	2	1	2	16	2	2	2	2	2	2	2	14	30
53	3	2	2	1	2	2	2	2	16	2	1	2	2	2	2	2	13	29
54	3	2	2	2	3	3	2	3	20	2	3	2	3	2	3	3	18	38
55	1	1	2	2	2	2	2	1	13	2	3	2	3	2	3	3	18	31
56	1	3	1	1	3	2	2	3	16	1	1	1	2	2	2	2	11	27
57	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	2	2	14	31
58	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	14	30
59	3	2	3	2	2	2	2	2	18	2	3	2	1	2	2	2	14	32
60	3	2	3	2	2	2	2	2	18	2	3	2	1	2	2	3	15	33
61	1	2	3	2	2	2	3	3	18	3	3	2	2	3	2	2	17	35
62	3	2	3	2	2	2	2	2	18	2	3	2	2	2	3	2	16	34
63	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	3	2	1	2	3	2	15	32
64	1	2	2	2	2	2	2	2	15	2	3	2	2	3	3	3	18	33
65	2	2	1	2	2	3	2	2	16	2	3	2	2	2	2	2	15	31
66	3	2	1	2	2	2	3	2	17	2	3	2	2	2	2	3	16	33

VARIABLE 2: EMPATÍA

N°	EMPATÍA COGNITIVA											EMPATÍA EMOCIONAL											EMPA TÍA	
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	Sub total	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	Sub total		
1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	42	
2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	23	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	25	48	
3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	26	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	23	49	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	59
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35	65	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	25	55	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31	61	
8	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1	30	2	3	2	3	3	1	3	3	3	2	25	55	
9	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	28	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	34	62	
10	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	26	3	2	3	2	3	4	2	3	3	4	29	55	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	59	
12	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	28	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	24	52	
13	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	27	1	3	3	1	2	3	1	3	2	1	20	47	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	60	
15	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	26	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	27	53	
16	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	40	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	40	80	
17	3	2	3	2	3	4	2	3	3	3	28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	33	61	
18	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	31	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	36	67	
19	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	28	58	
20	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	28	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	27	55	
21	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	27	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	33	60	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	33	65	

VARIABLE 2: EMPATÍA

N°	EMPATÍA COGNITIVA											EMPATÍA EMOCIONAL											EMPA TÍA
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	Sub total	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	Sub total	
23	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	38	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	31	69
24	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	29	61
25	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	32	4	4	4	1	1	3	2	3	2	3	27	59
26	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	3	3	3	3	4	1	4	3	3	4	31	67
27	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	31	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	34	65
28	4	2	2	3	2	1	3	2	4	1	24	2	4	2	3	1	4	2	2	4	2	26	50
29	5	4	2	4	3	4	3	3	3	3	34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	64
30	5	3	4	2	5	5	4	4	3	3	38	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	31	69
31	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	80
32	1	2	5	2	2	1	5	3	2	5	28	5	5	5	1	5	3	5	5	2	1	37	65
33	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	40	5	5	2	4	3	4	4	4	3	3	37	77
34	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	35	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	37	72
35	3	4	5	5	5	5	5	3	1	2	38	2	1	2	2	5	1	1	2	2	5	23	61
36	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	46	4	5	2	4	5	2	5	5	2	5	39	85
37	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	46	4	5	2	4	5	2	5	2	4	5	38	84
38	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	45	5	3	4	4	3	5	4	4	4	3	39	84
39	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	45	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	45	90
40	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	33	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	30	63
41	3	4	5	4	4	4	1	1	1	2	29	4	4	4	1	1	1	1	2	1	1	20	49
42	4	4	5	5	4	5	4	3	3	4	41	4	5	4	2	2	4	5	2	3	3	34	75
43	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	36	4	5	2	2	3	3	4	2	2	3	30	66
44	2	4	4	5	3	4	4	1	1	1	29	4	5	1	1	3	3	1	1	1	2	22	51

VARIABLE 2: EMPATÍA

N°	EMPATÍA COGNITIVA											EMPATÍA EMOCIONAL											EMPA TÍA
	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	Sub total	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	Sub total	
45	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	37	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	35	72
46	4	3	3	4	4	4	2	4	2	2	32	4	5	3	3	2	3	4	2	2	2	30	62
47	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	36	4	5	4	4	4	2	5	3	4	4	39	75
48	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	44	4	4	1	3	4	4	5	4	4	3	36	80
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	34	72
50	5	4	4	5	2	4	4	3	4	3	38	5	5	2	2	3	4	4	2	3	2	32	70
51	5	4	4	4	5	2	3	4	4	4	39	5	4	3	3	4	4	5	4	4	4	40	79
52	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	39	4	5	3	4	3	3	4	4	4	3	37	76
53	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	31	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	32	63
54	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	42	4	5	4	4	3	2	5	4	4	4	39	81
55	3	3	4	5	3	3	3	5	4	2	35	3	4	5	2	1	2	3	3	3	3	29	64
56	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	41	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	44	85
57	4	4	4	4	4	3	4	4	3	1	35	4	5	3	2	2	5	5	3	2	3	34	69
58	5	5	4	4	2	2	2	4	2	2	32	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	29	61
59	5	3	5	3	5	3	4	5	4	4	41	5	5	3	3	4	5	5	4	4	4	42	83
60	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	43	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	35	78
61	4	4	5	3	5	3	1	4	4	2	35	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	34	69
62	2	4	4	3	2	3	3	3	3	2	29	5	5	2	2	2	2	3	3	3	3	30	59
63	2	4	5	4	3	4	4	4	2	2	34	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	34	68
64	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	39	5	5	4	3	3	4	4	5	3	5	41	80
65	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	86
66	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	36	4	4	3	5	5	2	5	5	5	5	43	79

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento – Alfa de Cronbach

Fiabilidad del instrumento 1 – Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	15

Nota. Se consideró a 15 trabajadores asistenciales como prueba piloto.

Fiabilidad del instrumento 2 – Empatía

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	20

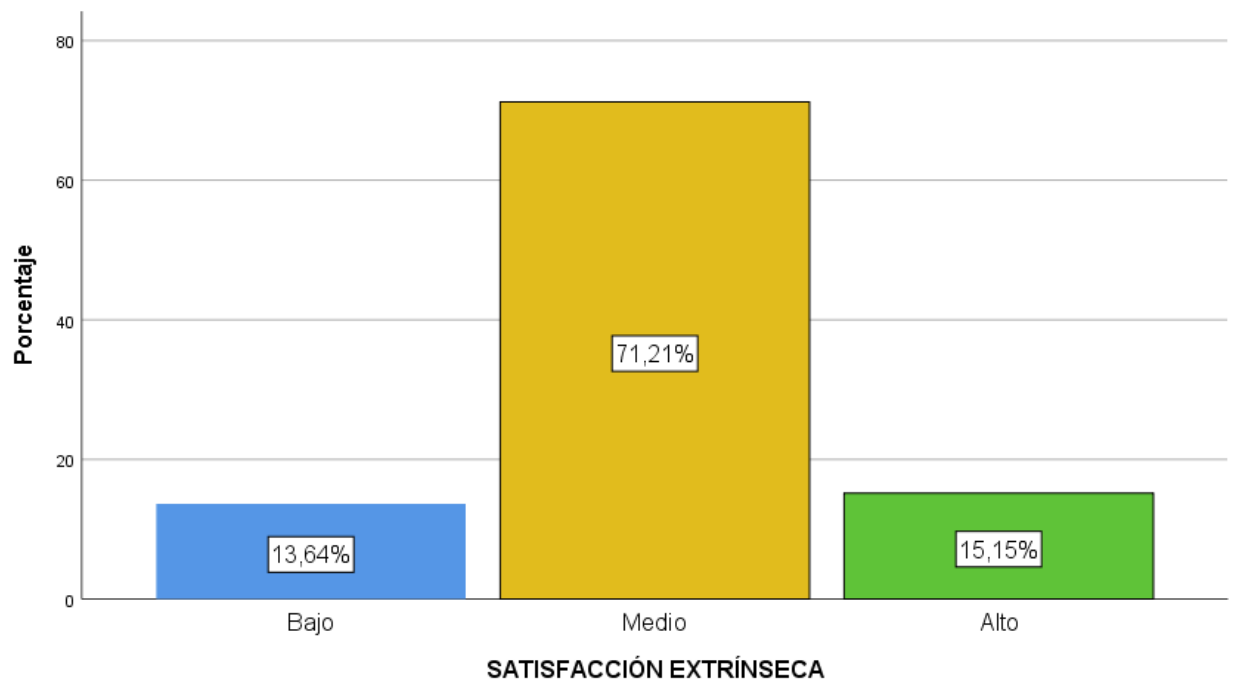
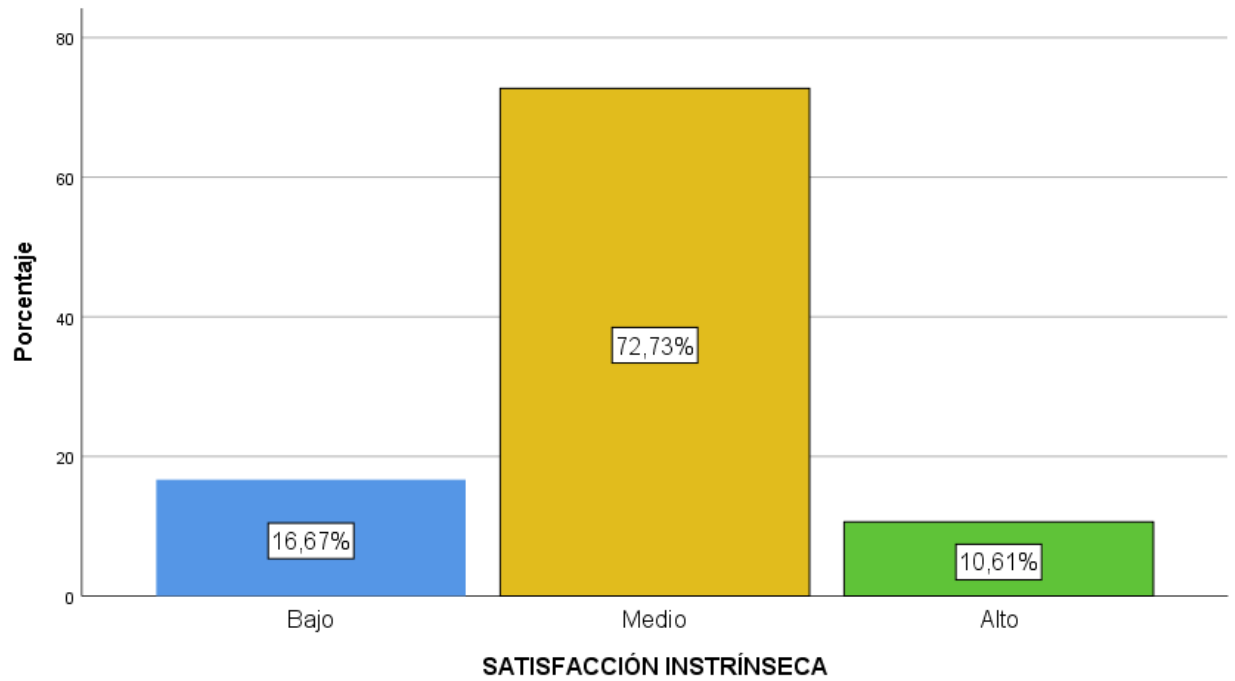
Nota. Se consideró a 15 trabajadores asistenciales como prueba piloto.

Interpretación del Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Anexo 7. Resultados descriptivos por dimensiones

Gráficos de barra de las dimensiones de satisfacción laboral



Gráficos de barra de las dimensiones de empatía

