



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



FACULTAD DE
CIENCIAS MÉDICAS

ESCUELA DE
ENFERMERÍA

Curso: Taller de Trabajo Final

“AUTOPERCEPCIÓN DE PROFESIONALES DE ENFERMERÍA HACIA LA FALTA DE EMPATÍA CON PACIENTES DEL ÁREA SANITARIA DE LUJÁN DE CUYO”

Docentes Titular: Lic. Jorge MICHEL

Adjunto: Lic. Adriana CARRIÓN

J.T.P.: Lic. Ana Inés FERNÁNDEZ

Autores:

Julia Marcela SIVILA ACOSTA

Vanesa Rocío VILLCACOPA

Mendoza, diciembre de 2023

ADVERTENCIA

“El presente estudio de investigación es propiedad de la Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Cuyo, y no puede ser publicado, copiado ni citado, en todo o en parte, sin el previo consentimiento de la citada Escuela o del autor o autores”.

ACTA DE APROBACIÓN

Presidente:

Vocal 1:

Vocal 2:

Trabajo Aprobado el:/...../.....

AGRADECIMIENTOS

“En primer lugar, expresamos nuestra gratitud a Dios por habernos dotado de la capacidad de comprender conceptos, la fuerza y perseverancia para llevar a cabo este proyecto y por acompañarnos en cada etapa de nuestra formación académica. Reconocemos que ha sido su guía la que nos ha llevado hasta este punto de nuestro recorrido.

Además, agradecemos profundamente a nuestras familias y amigos por su inquebrantable apoyo, tanto emocional como financiero, y por impulsarnos a superar cada desafío académico.

Por último, extendemos nuestro agradecimiento a la Universidad Nacional de Cuyo, cuyo ambiente de aprendizaje ha sido fundamental en nuestra formación y ha contribuido a forjar lo que somos en la actualidad.

No podemos dejar de mencionar el valioso papel desempeñado por nuestros profesores quienes a lo largo de nuestra carrera compartieron sus conocimientos y nos guiaron en la construcción de nuestro proyecto. Su dedicación y orientación han sido esenciales para nuestro desarrollo académico y nos ha llevado a donde estamos hoy en día, con la aspiración de obtener nuestro título de Licenciadas en Enfermería”.

Eternamente agradecidas.

PREFACIO

La profesión de enfermería se distingue por su compromiso inquebrantable con la atención compasiva y centrada en el paciente. Uno de los atributos más destacados en este contexto es la empatía, la capacidad de entender y responder a las necesidades emocionales de los pacientes. En este sentido, esta tesis se adentra en el terreno de la autopercepción de la empatía por parte de los enfermeros.

La empatía es un componente crucial en la relación entre enfermeros y pacientes, y comprender cómo los profesionales de la enfermería perciben su propio grado de empatía es de gran relevancia. En este estudio, se llevó a cabo una encuesta cuidadosamente diseñada para evaluar la autoevaluación de los enfermeros en relación con su empatía hacia los pacientes. Esta encuesta incluye preguntas que abordan la capacidad de escuchar de forma activa, la comprensión de las emociones del paciente y la respuesta compasiva a sus necesidades.

Los resultados de esta investigación aportarán una comprensión más profunda de cómo los enfermeros se ven a sí mismos en términos de empatía, lo que puede contribuir significativamente a la mejora continua de la atención de enfermería y al crecimiento profesional en este ámbito.

RESUMEN

Tema: “Autopercepción de profesionales de enfermería hacia la falta de empatía con pacientes del Área Sanitaria de Luján de Cuyo”.

Autores: Sivila Julia M, Villcacopa Vanesa R.

Lugar y Fecha: Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Médicas, segundo semestre, año 2023.

Introducción: Este estudio realizado en el segundo semestre de 2023 en el Área Sanitaria de Luján de Cuyo se enfocó en la autopercepción de la empatía entre los enfermeros del primer nivel de atención. Surgió como respuesta a observaciones en el campo y tuvo como objetivo comprender como los enfermeros evaluaban su propia empatía y como esto influía en la atención al paciente. A través de una encuesta, se buscó obtener una comprensión más profunda de este aspecto crucial en la atención de salud, con la esperanza de contribuir a una atención más empática y centrada en el paciente.

Objetivo: Determinar cómo se auto percibe la falta de empatía en los enfermeros del primer nivel de atención del Área Sanitaria de Lujan de Cuyo.

Métodos: Este estudio es de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal y retrospectivo. La investigación se llevó a cabo en el personal de Enfermería del Área Sanitaria de Luján de Cuyo, específicamente en el Primer Nivel de Atención. El universo de estudio comprende un total de 45 profesionales de Enfermería, de los cuales se seleccionó una muestra de 28 para el análisis.

Resultados: La investigación realizada en esta tesis dio como datos que la mayoría de los participantes encuestados son mujeres, especialmente en el grupo de 40 años o más. Además, se observa que la carga de trabajo tiene un impacto negativo en el bienestar emocional y mental de los enfermeros, pero no en su empatía. La actitud y el comportamiento de los pacientes y sus familiares influyen significativamente en la atención brindada, mientras que la carencia de recursos dificulta la conexión con los pacientes en ocasiones. Un buen ambiente laboral es beneficioso para la mayoría de los encuestados, mientras que las creencias personales no influyen en la empatía. Por último, la antigüedad en la profesión amplía la perspectiva de los enfermeros para entender mejor a los pacientes.

Propuesta: Tras la investigación y el análisis de los datos obtenidos se sugiere implementar programas de bienestar emocional para el desarrollo de enfermería, proporcionar capacitación en empatía y habilidades de comunicación ante situaciones de estrés con pacientes y familiares, garantizar la disposición de recurso y equipo adecuado, fomentar un ambiente laboral positivo, realizar evaluaciones

periódicas, establecer programas de mentoría y crear espacios de diálogo y retroalimentación.

INDICE GENERAL

ADVERTENCIA	II
ACTA DE APROBACIÓN.....	III
AGRADECIMIENTOS	IV
PREFACIO.....	V
RESUMEN	VI
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEO DEL PROBLEMA	1
INTRODUCCIÓN.....	2
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivo General:	5
Objetivos Específicos:.....	5
JUSTIFICACIÓN	6
MARCO TEORÍCO	7
1. Empatía	8
1.1 Significado y Definición.....	8
1.2 Tipos.....	10
1.3 Factores que influyen en la pérdida de la empatía.....	11
2. El cuidado.....	16
2.1 Definición de cuidado	16
2.2 Cuidado humanizado en Enfermería	17
2.3 Importancia de la empatía en el cuidado humanizado del enfermero	19
2.4 Relación enfermero/paciente.....	21
3 Satisfacción laboral	25
3.1 Definición.....	25
3.2 Satisfacción laboral en enfermería.....	27
3.3 Tipos de satisfacción laboral	28
3.4 Factores que inciden en la satisfacción laboral	30
3.5 Factores que fomentan la satisfacción laboral	31

3.6 Consecuencia	32
3.7 Efectos de la insatisfacción laboral	33
CAPITULO II	35
DISEÑO METODOLÓGICO.....	35
Tipo de estudio	36
Área de estudio.....	36
Universo.....	36
Muestra	36
Criterios de inclusión y exclusión.....	36
Operacionalización de las variables	37
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
Análisis, procesamiento y presentación de datos	40
CAPITULO III	62
RESULTADOS, DISCUSIÓN Y PROPUESTAS	62
Resumen de los resultados más relevantes.....	63
Interpretación de los resultados.....	66
Propuestas de acción.....	67
APENDICES Y ANEXOS	68
Bibliografía.....	69
Nota de petición	72
Cuestionario	73
Tabla Matriz.....	77

INDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

ANÁLISIS, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.....	40
Tabla N°1: Distribución de frecuencia según edad.	40
Gráfico N° 1	40
Tabla N°2: Distribución según el sexo.....	41
Gráfico N° 2.....	41
Tabla N°3: Frecuencia según la cantidad de pacientes atendidos.....	42
Gráfico N° 3.....	42

Tabla N° 4: Frecuencia sobre la carga de trabajo.....	43
Gráfico N° 4.....	43
Tabla N°5: Frecuencia del agotamiento emocional y el estrés.....	44
Gráfico N°5.....	44
Tabla N°6: Frecuencia de la disminución de la capacidad de conexión emocional con el paciente a causa del agotamiento emocional y el estrés.....	45
Gráfico N°6.....	45
Tabla N°7: Frecuencia de la afectación de la habilidad para comprender las emociones y preocupaciones del paciente.....	46
Gráfico N°7.....	46
Tabla N°8: Frecuencia de la influencia de la actitud y comportamiento de pacientes y familiares.....	47
Gráfico N°8.....	47
Tabla N°9: Frecuencia de la falta de recursos o equipos adecuados.	48
Gráfico N°9.....	48
Tabla N°10: Frecuencia de la falta de recursos de apoyo (servicio de traducción, atención psicológica.	49
Gráfico N°10.....	49
Tabla N°11: Frecuencia de la falta de recursos para la capacitación y actualización de nuevas técnicas o tratamientos.	50
Gráfico N°11.....	50
Tabla N°12: Frecuencia del apoyo por parte del equipo de trabajo.	51
Gráfico N°12.....	51
Tabla N°13: Frecuencia de la comunicación deficiente.	52
Gráfico N°13.....	52
Tabla N°14: Frecuencia de la relación con el paciente y su familiar.	53
Gráfico N°14.....	53
Tabla N°15: Frecuencia de las relaciones interpersonales negativas.....	54
Gráfico N°15.....	54
Tabla N°16: Frecuencia de las relaciones interpersonales difíciles que pueden conllevar al estrés.....	55
Gráfico N°16.....	55

Tabla N°17: Frecuencia de un buen ambiente de trabajo y relaciones armoniosas.	56
Gráfico N°17	56
Tabla N°18: Frecuencia de eventos personales recientes que pueden influir en la empatía.	57
Gráfico N°18	57
Tabla N°19: Frecuencia de valores y creencias.	58
Gráfico N°19	58
Tabla N°20: Frecuencia del estado físico y mental.	59
Gráfico N°20	59
Tabla N°21: Frecuencia de las experiencias en enfermería.	60
Gráfico N°21	60
Tabla N°22: Frecuencia de la antigüedad laboral.	61
Gráfico N°22	61

CAPÍTULO I

PLANTEO DEL PROBLEMA

INTRODUCCIÓN

Este estudio, se llevó a cabo en el segundo semestre de 2023 en el Área Sanitaria de Luján de Cuyo, y se centró en la autopercepción de la empatía entre los enfermeros del primer nivel de atención. Surge como respuesta a observaciones en el campo y tiene como objetivo comprender cómo los enfermeros evalúan su propia empatía y su influencia en la atención al paciente.

A través de una encuesta, se busca proporcionar una visión más profunda de este aspecto fundamental en la atención de salud, con la esperanza de contribuir a una atención más empática y centrada en el paciente.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el área sanitaria de Lujan de Cuyo, se ha observado la presencia de una falta de empatía entre el personal de enfermería del primer nivel de atención. Esto se manifiesta en diversas situaciones, como la negación de la inmunización a pacientes que no cuentan con el carnet o la aplicación Mi Argentina para la vacunación contra el Covid-19 u otras vacunas. Además, se ha observado la negación inmediata de la solicitud de inmunización a pacientes dentro de sus vehículos, a pesar de dificultades de movilización o ser adultos mayores que no pueden permanecer de pie durante mucho tiempo. Esta falta de empatía también ha sido expresada en redes sociales por los ciudadanos de Lujan de Cuyo con respecto al personal de enfermería de los centros de salud.

Es importante destacar que esta falta de empatía no se limita a esta área, ya que se ha observado en otras instituciones de diferentes niveles de atención. Para abordar esta situación, es crucial comprender por qué el personal de enfermería actúa de esta manera y qué factores influyen en la pérdida de esta virtud.

La autopercepción del personal de enfermería en relación a la falta de empatía es un aspecto relevante, ya que tiene un impacto significativo en la calidad de la atención, la relación con los pacientes, la comunicación, la satisfacción laboral y el bienestar general tanto del personal de enfermería como de los pacientes. Reconocer y abordar esta autopercepción negativa puede mejorar la experiencia de atención para todos los involucrados.

La empatía hacia el paciente es esencial para proporcionar una atención médica integral y de calidad. No solo fortalece la relación entre el paciente y el profesional de la salud, sino que también contribuye a una experiencia más positiva y a resultados de salud mejores y más completos, aumentando la adherencia al tratamiento por parte de los pacientes.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se auto percibe la falta de empatía en los enfermeros del primer nivel de atención del Área Sanitaria de Lujan de Cuyo durante el 2° semestre de 2023?

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

- Determinar cómo se auto percibe la falta de empatía en los enfermeros del primer nivel de atención del Área Sanitaria de Lujan de Cuyo.

Objetivos Específicos:

- Establecer que factores influyen en la falta de empatía hacia el paciente.
- Analizar si la antigüedad en el ejercicio laboral y la edad influyen en la atención.
- Identificar si el personal de enfermería encuentra satisfactorio su trabajo.
- Indagar la relación entre el cuidado humanizado y la empatía.

JUSTIFICACIÓN

Conveniencia: esto generara un Impacto en la satisfacción del paciente debido a que la empatía en los profesionales de salud incluidos el enfermero se encuentra asociada positivamente con la satisfacción del paciente por el contrario la carencia de esta conlleva a sentimientos de descontento, falta de confianza y deshumanización de los cuidados, lo que puede ocasionar consecuencias negativas en las emociones, así como en la recuperación del paciente.

Impacto en el entorno laboral: la falta de empatía puede generar tensión y conflictos en el entorno laboral, afectando la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo de enfermería. Esta situación puede disminuir la satisfacción laboral y aumentar el riesgo de agotamiento profesional. Investigar la auto percepción del enfermero hacia su falta de empatía permitirá comprender mejor las dinámicas del equipo y diseñar intervenciones que fomenten un entorno de trabajo más positivo y colaborativo.

Contribución al conocimiento: la realización de una tesis sobre este tema va a contribuir a la literatura ya existente sobre la enfermería y la empatía. Proporcionará datos y análisis que podrán ser utilizados por otros investigadores, profesionales de la salud y responsables de políticas para mejorar la calidad de la atención y promover un entorno de trabajo saludable en el ámbito de la enfermería.

MARCO TEÓRICO

1. Empatía

1.1 Significado y Definición

“La empatía es un sentimiento eminentemente humano. Del griego ampatheia, se utiliza para designar el conocimiento del otro, obtenido por el examen reflexivo de las interacciones del yo y del tú. También se considera la habilidad de “sentir con los demás” de experimentar las emociones de los otros como si fuesen propias”¹.

La empatía como concepto se introdujo en el año 1903-1906 por el Psicólogo y Filósofo Alemán Theodor Lipps a través de su teoría Empatía Estética (Einfühlung). Esta teoría se basa en la idea de que el sentido de la belleza y el disfrute estético se deriva de nuestra capacidad de identificarnos emocionalmente con las representaciones artísticas, al hacerlo nos relacionamos con los personajes y situaciones representados en tal obra, sintiendo empatía hacia ellos y experimentando una respuesta emocional similar a la que tenemos en nuestras situaciones reales. Además, se percibe que esta empatía estética es una parte esencial de nuestra vida cotidiana, ya que también nos permite relacionarnos empáticamente con otras personas en el mundo real.

En los siguientes párrafos se abordarán algunas definiciones:

“Fernández afirma que la empatía es aquella capacidad que comprende tanto los factores afectivos como los cognitivos”². Esto hace referencia que la empatía no solo implica ponerse en el lugar del otro a nivel emocional, sino también comprenderlo llegando en ocasiones a saber lo que siente o piensa.

“Según el psicólogo Daniel Goleman la empatía es la actitud que tiene una persona para comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales”³.

¹ Muños Devesa A, Moreno Morales I, Higuera Bermejo JC, Gonzales Serna JM. La relación de ayuda en Enfermería. Index de Enfermería. 2014 oct/dic; 23(4).

² Chávez Ávila B. Repositorio.unsa.edu.pe. [Online].; 2017 [cited 2023 Agosto 15. Available from: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5c15c881-6628-48a3-82a1-ea35f3366ede/content>.

³ Serrano ME, Álvarez García D. Niveles de presencia de la habilidad Empatía y su diferenciación entre estudiantes de 16 a 18 años. Telos. 2008 Septiembre/Diciembre; 10(3).

“Según Davis la empatía es esa capacidad psicofisiológica que nos permite sentir y percibir el bienestar y el malestar del otro desde una perspectiva cognitiva y emocional”⁴.

“Según Rogers la empatía supone percibir y experimentar el mundo privado del cliente como si fuera el propio”⁵

Sin embargo, el concepto de la empatía es difícil de definir debido a que varios autores plantean sus diferentes perspectivas, aunque todos coinciden que la empatía es relevante en la conducta humana, pro social e importante en el análisis de la psicopatología.

De todas formas, las autoras consideran que la empatía es una cualidad o capacidad humana que consiste en comprender y compartir las emociones, sentimientos y perspectivas de los demás. Se trata de ponerse en el lugar del otro, sentir lo que sienten y comprender u entender su punto de vista, sin perder de vista la propia identidad.

Esta implica una conexión emocional y una sensibilidad hacia los demás, permitiendo establecer relaciones más solidarias y comprensivas.

En la vida el sentimiento de sentir empatía es importante para el proceso intelectual y el desarrollo personal, es fundamental para la comunicación, también permite tener percepción sobre los sentimientos de otras personas (alegría, dolor, miedo, tristeza, angustia, pena, esperanza, etc.) y ser solidario con estos mismos, de manera que se pueda comprender, entender sus conductas y el porqué de sus elecciones, esto nos facilita dar una respuesta adecuada a su padecer y dar un apoyo orientado en base a ese conocimiento y sentimiento mutuo.

La capacidad de sentir empatía por otra persona está determinada por múltiples aspectos de la personalidad de cada uno, como aspectos genéticos, la educación, el medio ambiente, el estado psicológico, espiritual, hormonal y la capacidad de introspección/autocrítica.

⁴ Cuartero Castañer ME. www.tesisred.net. [Online].; 2018 [cited 2023 Julio 14. Available from: <https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/666350/tmecc1de1.pdf?sequence=1>.

⁵ Cuartero Castañer ME. www.tesisred.net. [Online].; 2018 [cited 2023 Julio 14. Available from: <https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/666350/tmecc1de1.pdf?sequence=1>.

1.2 Tipos

Según la Tesis “Empatía del profesional de enfermería, relacionado a la satisfacción del paciente con la comunicación-servicio de salud mental, Hospital Central Luis N. Sáenz, marzo 2017” menciona que el autor Carpena describe que “la empatía puede ser cognitiva y emocional”⁶. Se entiende que la empatía es una capacidad humana fundamental que implica la capacidad de comprender y compartir los sentimientos y pensamientos de otra persona. De este se pueden describir diferentes tipos de empatía:

Empatía primigenia: se refiere a la empatía más básica y fundamental que se encuentra en los seres humanos y otros animales. Involucra la capacidad de “contagiar” las emociones y comportamientos de otros, como reír cuando alguien más se ríe o bostezar cuando alguien más bosteza. Esta forma de empatía se basa en una sensibilidad compartida y ocurre de manera automática, sin la necesidad de una actividad consciente.

Empatía cognitiva: esta forma de empatía implica la capacidad de comprender los pensamientos, sentimientos y reacciones de otra persona desde una perspectiva mental. Se relaciona con la habilidad de ponerse en el lugar del otro y entender lo que están experimentando. Sin embargo, no necesariamente implica compartir emocionalmente esas mismas emociones.

Empatía emocional: en contraste la empatía emocional implica no solo comprender los sentimientos de otra persona desde una perspectiva mental, si no también experimentar emociones similares a la que está experimentando la otra persona. Es decir, sentir lo que siente la otra persona de manera emocional.

Es importante destacar que la empatía no siempre se utiliza de manera positiva, la empatía cognitiva puede ser utilizada con fines manipulativos o incluso crueles, ya que conocer los sentimientos y necesidades de alguien puede ser explotado con malas intenciones, como en el caso de la extorsión o la tortura. Por lo tanto, la empatía puede ser una herramienta poderosa para el bienestar y la conexión con los demás, pero también puede ser manipulada para fines negativos si se utiliza de manera inapropiada.

⁶ Arana Tonsmann RM. repositorio.uigv.edu.pe. [Online].; 2017 [cited 2023 Agosto 20. Available from: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2590/SEG.ESPEC._ROSA%20MAR%C3%8DA%20ARANA%20TONSMANN.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

1.3 Factores que influyen en la pérdida de la empatía

Los siguientes factores pueden influir en la empatía de una persona según los resultados obtenidos de la tesis “Factores sociodemográficos y percepción del paciente hospitalizado del cuidado humanizado de enfermería. Hospital San Juan Lurigancho, 2018”⁷.

Factores socio demográfico:

- **Sexo:** la empatía en una persona no está determinada por su sexo biológico. Es importante tener en cuenta que los estereotipos de género y las expectativas sociales pueden influir en la expresión de la empatía. En la historia se ha argumentado que las normas de género tradicionales pueden alentar a las mujeres hacer más expresivas emocionalmente y, por lo tanto, más visible en su empatía. Sin embargo, esto no significa que los hombres sean menos empáticos. La capacidad de empatía puede variar ampliamente entre las personas independientemente de este.
- **Edad:** a medida que las personas envejecen, pueden experimentar cambios en su capacidad de empatizar con otras personas debido a factores como el desarrollo cognitivo, experiencias de vida y los cambios en las funciones cerebrales. En término de desarrollo cognitivo, los niños y los adolescentes pueden tener dificultades para comprender completamente las emociones y perspectivas de los demás, ya que aún están desarrollando sus habilidades sociales y emocionales. Mientras que las personas de mayor edad adquieren más experiencias y su capacidad de empatía puede mejorar. Estas experiencias también pueden influir en la empatía a medida que las personas envejecen pueden haber experimentado una variedad más amplia de situaciones y diversos desafíos emocionales.

Además, estas pueden ayudar a desarrollar la empatía, proporcionar una base de comprensión más amplia y personal. Los cambios en las funciones cerebrales también pueden influir en la empatía a medida que se envejece.

Las personas mayores pueden experimentar ciertos cambios en el procedimiento emocional y la cognición, lo que podría afectar su capacidad de empatizar en comparación con las personas más jóvenes.

⁷ Jamanca Luyo EA. repositorio.ucv.edu.pe. [Online].; 2018 [cited 2023 Julio 18. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25578/JAMANCA_LE.pdf?sequence=1.

- Estado civil: no hay evidencias solidas que respalden la sustentación de que el estado civil afecta directamente la empatía en el ámbito laboral. Sin embargo, este puede influir indirectamente en la empatía en el ámbito laboral a través de diferentes factores como:
 - ✓ Experiencias personales: las personas que están pasando por dificultades o problemas en sus relaciones pueden experimentar un impacto emocional que podría influir en su capacidad de empatizar con los demás, incluidos en los pacientes en el ámbito de salud.
 - ✓ Equilibrio trabajo/vida personal: el estado civil puede implicar diferentes responsabilidades y demandas personales, como cuidar de una pareja o familia. Si una persona tiene dificultades para equilibrar su vida personal y laboral, podría afectar su capacidad de dedicar tiempo y energía a la empatía en el ámbito laboral.
 - ✓ Apoyo social: el estado civil puede proporcionar un sistema de apoyo social como una pareja o familia, que puede tener un impacto positivo en el bienestar emocional de una persona, de forma que este facilite el ser empático con los demás.

Es responsabilidad de cada individuo trabajar en su capacidad de ser empático y brindar una atención de calidad en su entorno laboral independientemente de su estado civil.

Factores laborales:

- Tiempo de servicio laboral: el ejercicio prolongado puede afectar a una persona de diferentes maneras, lo que podría tener un impacto en su empatía:
 - ✓ Desensibilización: si una persona está expuesta constantemente a situaciones estresantes o emocionalmente demandantes en su trabajo, puede volverse menos sensible a las emociones de los demás y menos capaz de conectarse emocionalmente con ellos.
 - ✓ Cansancio y agotamiento: trabajar largas horas o tener una carga de trabajo abrumadora puede llevar al agotamiento físico y emocional. Cuando alguien está agotado, es posible que tenga menos energía para mostrar empatía hacia los demás.
 - ✓ Aislamiento social: en ciertos trabajos especialmente aquellos que requieren un alto nivel de concentración o dedicación, las personas pueden aislarse socialmente. El aislamiento puede llevar a una disminución de las habilidades sociales y por lo tanto a una disminución de la empatía.

- ✓ Cultura organizacional: puede influir en la forma en que los empleados interactúen entre sí con los demás. Si una cultura valora más los resultados y la eficiencia sobre las relaciones humanas, esto podría afectar la empatía en el lugar del trabajo.
- Horario laboral: este puede afectar a la empatía según ciertos aspectos:
 - ✓ Fatiga y agotamiento: si una persona trabaja largas horas o tiene horarios irregulares, puede experimentar fatiga y agotamiento. El cansancio físico y mental puede dificultar que la persona tenga la energía y la disposición necesaria para conectarse emocionalmente con los demás y mostrar empatía.
 - ✓ Falta de tiempo para relaciones personales: un horario de trabajo demandante puede limitar el tiempo que una persona pasa con sus seres queridos y amigos. La falta de tiempo para relaciones personales y sociales puede disminuir la empatía, ya que se requiere tiempo y esfuerzo para desarrollar y mantener conexiones emocionales con los demás.
 - ✓ Estrés laboral: un ambiente laboral estresante y exigente puede afectar la capacidad de una persona para ser empático. Cuando la persona está sobrecargada de trabajo o enfrenta presión constante, puede centrarse más en sus propias preocupaciones y responsabilidades, en lugar de prestar atención a las necesidades emocionales de los demás.
 - ✓ Falta de equilibrio entre la vida laboral y personal: un horario laboral desequilibrado puede llevar a que la persona se sienta abrumada y descuidada en otros aspectos de su vida. Esto puede afectar su bienestar emocional y a su vez influir en su capacidad para ser empático con los otros.
- Trabajo adicional: si puede afectar a la empatía y repercutir en ciertos aspectos como:
 - ✓ Estrés y presión: el trabajo adicional puede estar asociado con un mayor nivel de estrés y presión para cumplir las expectativas laborales. El estrés crónico puede afectar la habilidad de una persona para sintonizar con las emociones de los demás y preocuparse por sus necesidades emocionales.
 - ✓ Enfoque en tareas: cuando una persona tiene un trabajo adicional puede estar más enfocada en completar sus tareas y cumplir con las responsabilidades laborales, lo que puede distraerla de prestar atención a las necesidades emocionales de sus colegas o seres queridos.

- Relación entre compañeros: si pueden afectar la empatía de una persona de varias maneras, la calidad de las relaciones laborales y el ambiente en el lugar de trabajo pueden influir en la forma en que las personas se conectan emocionalmente con los demás y muestran empatía. Algunos aspectos relevantes incluyen:
 - ✓ Competencia y rivalidad: si el ambiente laboral es altamente competitivo y hay rivalidad entre los compañeros, es posible que la empatía se vea afectada negativamente, en un entorno competitivo las personas pueden estar más enfocadas en sus propios intereses y logros, en lugar de preocuparse por las necesidades y sentimientos de los demás.
 - ✓ Conflictos y tensiones: los conflictos y tensiones entre los compañeros de trabajo pueden reducir la empatía en el entorno laboral, cuando las relaciones son tensas es menos probable que las personas se esfuercen por comprender las emociones y perspectiva de los demás.

Es importante reconocer estos factores y trabajar en contrarrestarlos para preservarlos y cultivar nuestra capacidad de empatizar con los demás. La empatía es esencial para las relaciones saludables, el trabajo en equipo efectivo y para construir una sociedad más compasiva y solidaria. Al abordar estos factores y enfocarnos en el desarrollo de habilidades emocionales, podemos recuperar y fortalecer nuestra empatía hacia los demás.

Un profesional empático no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también obtiene beneficios personales. Cuanto más el profesional comprenda los pensamientos y sentimientos del paciente, mayor será la calidad de la atención brindada, por lo tanto, la empatía se convierte en el elemento clave que impulsa la relación interpersonal entre el profesional-paciente.

“Según Esquerda una mejor empatía se correlaciona con una mejor competencia clínica y ética, así como con una mejor comunicación y relación médico/paciente. Mejores niveles de empatía se han correlacionado también con mejor satisfacción profesional, menor estrés y menor burnout profesional del personal sanitario”⁸.

“Según Grau la empatía de los profesionales sanitarios se ha asociado a mejores resultados clínicos y de relación con el paciente. Una mayor empatía entre los profesionales de la medicina no solo podría dar lugar a un sistema de salud más

⁸ Vargas M. bibliotecadigital.uda.edu.ar. [Online].; 2019 [cited 2023 Agosto 3. Available from: http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/882/tesis-26511-personalidad.pdf.

ético, sino también a potenciar la salud y el bienestar de los pacientes y de los propios profesionales”⁹.

Comprender adecuadamente las emociones propias es fundamental para comprender las emociones de los demás. Por lo tanto, es probable que las personas que poseen una buena comprensión de sus propias emociones también puedan aplicar esta habilidad en las interacciones interpersonales.

Siguen esta línea de razonamiento aquellos individuos que prestan atención a sus propios sentimientos son más propensos a llevar a cabo un proceso similar cuando están atentos a los sentimientos de otras personas. Esto explicaría las relaciones positivas encontradas entre la capacidad de atención a las emociones propias y la habilidad de implicarse emocionalmente con los sentimientos de los demás.

Además de los beneficios ya mencionados, se le pueden agregar otros propios del ámbito de enfermería como:

- Contribuye a una mayor adherencia al tratamiento del paciente, reduce la probabilidad del reingreso hospitalario y mejora la precisión del diagnóstico médico.
- Se ha comprobado que proporciona una atención más satisfactoria al paciente. Es crucial resaltar que el cuidado enfermero desempeña un papel fundamental en la evaluación de la satisfacción del paciente debido a los niveles significativos de interacción entre los enfermeros y los pacientes y el papel importante que estos tienen como el enlace entre los pacientes, los médicos y otros profesionales de la salud. Además, la empatía ha sido identificada como un factor predictor de la intención de recomendar un hospital específico a otros.
- La percepción del estado de salud mejora significativamente cuando los pacientes experimentan la preocupación, el cuidado y la atención de los enfermeros hacia sus patologías, lo que genera una sensación de bienestar percibido.
- Se ha observado una disminución de la ansiedad, la depresión y la hostilidad en pacientes mediante la aplicación de determinadas intervenciones.
- Proporciona una atención de enfermería de alta calidad se asocia con una reducción en el número de errores en el cuidado del paciente, incluyendo las tasas de negligencia.

⁹ Vargas M. bibliotecadigital.uda.edu.ar. [Online].; 2019 [cited 2023 Agosto 3. Available from: http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/882/tesis-26511-personalidad.pdf.

- Una disminución en la secreción de hormonas del estrés puede lograrse a través de la presencia de un profesional de la salud empático, que actúa como un factor protector ante la respuesta de estrés cardiovascular.
- Se ha observado que tiene un efecto positivo en el alivio del dolor, la mejora del pulso, la respiración y la reducción de la angustia en los pacientes.

Proporcionar un cuidado empático tiene diversos impactos positivos en los resultados de salud de los pacientes. Por otro lado, cuando los enfermeros carecen de empatía, no comprenden el punto de vista del paciente, no abordan sus miedos o preocupaciones y centran su atención únicamente en procedimientos técnicos como la administración de medicamentos, colocación de una sonda vesical, control de signos vitales, realización de una venoclisis o colocación de una sonda nasogástrica se descuidan aspectos esenciales que pueden afectar la seguridad del paciente y aumentar su ansiedad por el problema de salud.

En estas circunstancias la capacidad del enfermero para ayudar al paciente a enfrentar la situación se ve disminuida. Es importante destacar que los beneficios de la empatía para el paciente son numerosos, pero también existen ventajas para los propios enfermeros y todos estos aspectos son fundamentales tanto para la calidad del cuidado como para la reducción de los costos sanitarios.

2. El cuidado

2.1 Definición de cuidado

En la edad media, el término “cuidado” tenía un significado que iba más allá del simple acto de atender o ayudar. Cuidar implicaba siempre un acto de reflexión y juicio. A lo largo del tiempo y en los idiomas modernos, este enfoque reflexivo ha ido desapareciendo, mientras que ha ganado fuerza un sentido más asistencial y protector, vinculado a la idea de ayudar y colaborar.

Etimológicamente, “cuidar” proviene de la palabra “cogitar”, lo que denota una actividad de reflexión y crítica. En sus orígenes históricos, cuidar implicaba necesariamente conocer, discernir y establecer el ser de algo, con el propósito de protegerlo, defenderlo y preservarlo.

El cuidado se refiere a la solicitud y atención para realizar algo de manera adecuada y engloba la acción de asistir, guardar y conservar.

“Heidegger ampliamente conocido como el filósofo del cuidado reconoce que el ser humano es cuidado, y en esta perspectiva, el cuidado puede ser caracterizado como

fenómeno vital, en la construcción ontológica y epistemológica del desarrollo humano”¹⁰. Este enfatiza que en el cuidado asistencial se puede manifestar actitudes mecanicistas y materialista, por lo que nos insita a reflexionar sobre la dimisión cósmica, intersubjetiva y espiritual que abarca el cuidado.

2.2 Cuidado humanizado en Enfermería

Las teorías de renombrados filósofos han sido valiosas para las destacadas teóricas de enfermería, permitiéndoles comprender y explicar los fenómenos relacionados con esta disciplina. La teoría de Virginia Henderson es ampliamente reconocida como una filosofía fundamental en el campo de la enfermería, fundamentada en las necesidades esenciales del ser humano. Su objetivo principal consiste en asistir tanto a personas sanas como enfermas o en su proceso de fallecimiento, mediante una amplia gama de acciones que contribuyan a su bienestar y recuperación. La meta última de la enfermera es fomentar la independencia del individuo lo antes posible para que pueda satisfacer sus necesidades básicas. El cuidado de enfermería se implementa a través de un plan de atención detallado.

La función de ayuda al individuo y la búsqueda de su independencia lo más pronto posible es el trabajo que la enfermera inicia y controla y en el que es dueña de la situación.

Todos los seres humanos poseen una serie de necesidades fundamentales que deben satisfacerse, las cuales normalmente son cubiertas por cada individuo cuando se encuentra en buena salud y cuenta con el conocimiento necesario. Estas necesidades básicas son comunes a todos los seres humanos y existen de forma inherente.

Las acciones que las enfermeras llevan a cabo para auxiliar a los pacientes en la satisfacción de estas necesidades son denominadas como “Cuidados básicos de enfermería” y se implementan a través de un detallado plan de atención que se adapta a las necesidades identificadas en cada paciente.

“Jean Watson afirma que el cuidado humano no solamente es proteger la vida humana, sino que es un deber moral que vas más allá de una evaluación médica y debe estar priorizada y profundizada en la persona”¹¹. Ella concibe el cuidado como

¹⁰ Verástegui León MR. core.ac.uk. [Online].; 2014 [cited 2023 Agosto 7. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/323346781.pdf>.

¹¹ Tello Arias ML. repositorio.uwiener.edu.pe. [Online].; 2021 [cited 2023 Agosto 12. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5972/T061_04033699_S.pdf.

un ideal moral y ético dentro de la enfermería, considerándolo como la piedra angular de la relación terapéutica entre los seres humanos. Esta concepción del cuidado humano es de naturaleza relacional, transpersonal e intersubjetiva.

En el desarrollo de su teoría el cuidado humano ha establecido conceptos fundamentados en aspectos ontológicos, éticos y epistemológicos, este subraya que el cuidado esta intrínsecamente vinculado con el proceso de curación. La ética y los valores asociados con el cuidado, la curación y la salud constituyen el contexto profesional y la misión de la enfermera hacia la sociedad.

A continuación, se desarrollan los fundamentos de la teoría de Watson:

Interacción enfermera-paciente: el cuidado se entiende como un proceso entre dos personas como una dimensión personal, en el que se involucran valores, conocimientos, voluntad y compromisos para brindar cuidado. La enfermería elabora una idea moral de preservación de la dignidad humana en esta interacción.

Campo fenomenológico: corresponde a la totalidad de experiencia de vida de una persona, incluyendo sentimientos, sensaciones, pensamientos, creencias, objetivos y percepciones. Es todo lo que conforma la historia de vida del individuo, pasado, presente y futuro.

Relación transpersonal de cuidado: para comprender este proceso es, importante entender dos conceptos claves:

Transpersonal: trascender el propio ego para alcanzar conexiones espirituales más profundas en la promoción de la comodidad y la curación del paciente.

Cuidado transpersonal: buscar conectar y abrazar el espíritu o alma de los demás a través de procesos de cuidado y tratamiento, estableciendo una relación autentica en el momento presente.

Esta relación especial de cuidado humano depende del compromiso moral del enfermero para proteger y realzar la dignidad humana y el “yo” más profundo o más elevado más allá de la situación de salud. El momento de cuidado es una ocasión en la que el enfermero y el paciente se conectan para brindar cuidado humano en un tiempo y espacio determinado, con la capacidad de experimentar la capacidad humana.

Comprender los fundamentos ontológicos del cuidado y su componente teórica permite el desarrollo de aspectos espirituales y energéticos de los cuidados

consientes e intencionales. Así los enfermeros pueden otorgar un enfoque más humano y coherente a la enfermería, considerándolo una ciencia humana. Esta teoría resulta útil para establecer una filosofía de cuidados, un lenguaje teórico propio y una relación entre teoría y práctica que revitaliza aspectos esenciales en una época donde la humanidad necesita cuidados humanos, con el fin de reevaluar la imperiosa necesidad de humanizar la salud.

“Leonard Boff resalta la importancia del cuidado en el rescate de lo humano, de la ética básica, nos dice que implica una ciencia con conciencia, dirigida hacia la vida, situación por la cual los significados que da el profesional de enfermería logran trascender entre otros”¹². Este se refiere a preservar y promover la humanidad en las personas a través de la atención cuidadosa y compasiva.

Es importante mantener presente la totalidad del ser cuidado en el ámbito de la asistencia. Este implica tener en cuenta el enfoque holístico de las personas, tanto por parte del cuidado como del receptor del cuidado. Este enfoque se refleja en los lemas e indicaciones de instituciones de salud y del ministerio de salud, donde se reconoce al personal personas que cuidan a personas.

2.3 Importancia de la empatía en el cuidado humanizado del enfermero

La salud de las personas en un entorno en constante cambio, con la necesidad de controlar los gastos, los avances tecnológicos y el enfoque en los resultados, requiere una revisión de la forma en que se relacionan con los pacientes y se les brinda atención desde diversas perspectivas. En este contexto, los enfermeros desempeñan un papel crucial al cuidar al paciente desde una perspectiva empática, mostrando su disponibilidad y motivación para atenderlos, demostrando un genuino interés por ellos como individuos proporcionando cuidados que preserven su dignidad.

La empatía es un factor crucial en la atención al paciente y se encuentra presente en todas las relaciones de ayuda. Por esta razón, ha sido objetivo de estudios durante muchos años por psicólogos, sociólogos, enfermeras, médicos y diversos profesionales de la salud.

En el ámbito de la enfermería, comprender empáticamente al paciente es fundamental para que este pueda alcanzar mayores niveles de bienestar y comodidad. Los enfermeros han focalizado su atención en la empatía como un

¹² Verástegui León MR. core.ac.uk. [Online].; 2014 [cited 2023 Agosto 12. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/323346781.pdf>.

componente esencial de la relación de ayuda y la consideran como la esencia misma de la atención en su profesión.

La relevancia de los enfermeros radica en su capacidad para disminuir los sentimientos de inseguridad en los pacientes mediante la apertura y el compromiso incondicional. Solo de esta manera, los pacientes pueden compartir sus percepciones y reducir su sensación de inseguridad. La empatía del enfermero se percibe de esta forma, lo que conduce a la creación de una relación de confianza, donde los valores del paciente son respetados, sus preocupaciones son escuchadas y se proporciona información clara, precisa y adecuada al paciente, asesoramiento y apoyo emocional para aliviar la angustia. En resumen, este enfoque fomenta el autocuidado y por ende se obtienen los beneficios que justifican su importancia en el ámbito de enfermería.

En relación con la importancia de la empatía para los enfermeros, se ha observado que está vinculada a su salud mental. De acuerdo con los hallazgos del estudio de “Bourgault sugiere que los niveles de empatía de las enfermeras pueden verse mermados por una mala salud mental, incluyendo un bajo nivel de bienestar”¹³. Por lo tanto, se considera que mejorar el bienestar psicológico podría resultar en niveles más altos de empatía por parte de estos profesionales.

Dado que los enfermeros enfrentan constantemente situaciones de sufrimiento y dolor resulta crucial equiparlos con empatía, así como otras habilidades comunicativas y de inteligencia emocional, con el fin de aumentar su bienestar, reducir la angustia psicológica y prevenir el agotamiento emocional o el síndrome de Burnout. En caso contrario, existe el riesgo de que se produzca una despersonalización en la atención al paciente, es decir considerar a los pacientes como objetos, lo que a su vez puede llevar a niveles bajos de satisfacción laboral y una disminución en la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

Asimismo, se observa una clara influencia de la empatía en el trabajo en equipo y se considera un rasgo esencial para la comunicación y el liderazgo en cualquier tipo de organización. La presencia de empatía en el entorno organizacional nos permite comprender las necesidades de los demás y se ha demostrado que esta positivamente relacionado en el rendimiento laboral y en el cultivo de culturas organizativas positivas.

¹³ Giménez Espert MdC. roderic.uv.es. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 14. Available from: <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/54130/TESIS%20DOCTORAL.pdf?sequence=1>.

“Carvajal y Rojas describen una frase de Renny Yagosesky que dice la empatía es la estrategia de los grandes sanadores. Sin la empatía no hay compasión, sin compasión no hay vínculo, sin vínculo no hay sanación”¹⁴. En fin, se menciona que las personas tienen sus propias percepciones y necesidades variables cuando se trata de su atención médica, ya sea en términos de prevención o curación. Es común escuchar a los pacientes afirmar que la calidad de un profesional se evalúa según su nivel de atención y escucha, la forma en que los tratan, lo claro que son al entender su problema de salud y como les proporcionan las instrucciones para el tratamiento. Por otro lado, si perciben que el profesional carece de empatía esto los lleva a no buscar más información sobre su afección en ese profesional y buscar atención de otro profesional que muestre más apertura y disposición, lo que a su vez aumenta la demanda de servicios, genera insatisfacción en el paciente y provoca desgaste en el personal de salud.

2.4 Relación enfermero/paciente

Hildegarde Peplau desarrolló una teoría psicodinámica, la cual se centra principalmente en la enfermería psiquiátrica, se fundamenta en las bases teóricas psicoanalíticas, las necesidades humanas, el concepto de motivación y desarrollo personal.

La “Enfermería psicodinámica” es aquella que involucra la comprensión de la propia conducta para ayudar a otras personas a identificar sus dificultades y aplicar principios de relaciones humanas para abordar problemas en cualquier nivel de experiencia. La enfermería es un proceso terapéutico e interpersonal que opera en colaboración con otros procesos humanos, contribuyendo así a la posibilidad de salud para los individuos en las comunidades. Su planteamiento se basa en la idea de que las personas son seres humanos que mantienen un equilibrio inestable y cuando se altera surge la enfermedad.

La relación entre el enfermero y el paciente se puede establecer en diversos contextos como escuelas, hospitales, comunidades, etc. Con el propósito de mejorar la salud, aumentar el bienestar y brindar atención a las enfermedades. Este modelo guía a la práctica de enfermería a través de una interacción personal, implica actuar en lugar del paciente orientarlo, mantenerlo y mejorar su estado físico y psicológico, ofreciendo educación de salud y otras intervenciones. La meta de este

¹⁴ Mejía de Díaz MA. repositorio.uam.es. [Online].; 2012 [cited 2023 Agosto 14. Available from: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9898/50769_mejia_de_diaz_maria_arnolda.pdf?sequence=1.

enfoque se considera alcanzada cuando el paciente logra el máximo crecimiento personal y estado de salud dentro de sus limitaciones.

La dinámica que impulsa el progreso en esta actividad es la capacidad de los sujetos involucrados, tanto el enfermero como el paciente, para establecer relaciones interpersonales, aprender y desarrollarse.

El objetivo de este modelo de enfermería es ayudar tanto al paciente, familiares del paciente, así como al grupo comunitario a alcanzar la salud, de modo que tanto el enfermero como el paciente logren un mayor grado de desarrollo personal.

Esta teoría describe 4 fases en la relación enfermero/paciente:

- Orientación: en esta fase el paciente tiene una necesidad insatisfecha y requiere apoyo profesional. El enfermero ayuda al paciente a reconocer y comprender sus problemas.
- Identificación: el paciente se relaciona e identifica con aquellos que pueden ayudarlo. El enfermero asiste al paciente en el desarrollo de fuerzas positivas para satisfacer sus necesidades.
- Explotación: el paciente intenta aprovechar al máximo todo lo que recibe a través de su relación con el enfermero.
- Resolución: los objetivos iniciales van evolucionando con el tiempo y a medida que el paciente se vuelve menos dependiente, se libera de su identificación con el enfermero.

Dentro de la relación enfermero/paciente, este autor también describe seis funciones distintas a desarrollar:

- Papel del extraño: en el principio el enfermero es percibido como un extraño por el paciente. En esta fase la relación no está completamente personalizada y se trata de aceptar al paciente tal y como es, sin juzgarlo.
- Papel de persona-recurso: el enfermero proporciona respuestas específicas a las preguntas del paciente relacionadas con su salud, adaptándose a la personalidad y capacidad intelectual del paciente.
- Papel docente. La enseñanza a los pacientes se divide en dos categorías enseñanza instructiva, que consiste en brindar información necesaria y enseñanza experimental, que se basa en utilizar la experiencia del paciente como base para el aprendizaje.
- Papel conductor: el enfermero ayuda al paciente a través de una relación cooperativa y de participación activa.

- Papel de sustituto: el enfermero asume un papel de sustituto de alguien en la vida del paciente. Posteriormente, es importante ayudar al paciente a diferenciar esa relación y establecer límites entre la dependencia e independencia en la relación enfermero/paciente.
- Papel de consejero: este se considera de mayor importancia en el enfermero psiquiátrico. Aquí los enfermeros responden a las necesidades del paciente, ayudándolo a recordar y comprender plenamente sus experiencias actuales, con el objetivo de integrar esas experiencias en lugar de disociarlas de otras vivencias de su vida.

La relación de ayuda es una de las funciones fundamentales en los cuidados de enfermería, sin importar el contexto, ya sea en situaciones de salud o enfermedad. Durante estas situaciones se busca fomentar una mejor comprensión y expresión de lo que cada persona involucrada tiene dentro de sí. En otras palabras, a través de la relación enfermero/paciente, que es considerada una relación de ayuda, el objetivo es asistir a la persona para que utilice sus propios recursos y enfrente sus problemas, evitando paternalismo o autoritarismo.

Uno de los momentos en los que se muestra la habilidad empática en la relación con el paciente es durante la entrevista clínica. Por esta razón, se considera que esta es una herramienta clave para poner en práctica esta conducta, incluso desde la etapa de estudiante.

Se puede decir que existen nueve partes de la comunicación formal y una parte de contenido en la entrevista clínica. Estas partes son:

- Área de comprensión empática: evalúa si el entrevistador comprende adecuadamente los sentimientos del entrevistado y logra un marco de comprensión amplio para englobar esos sentimientos.
- Comunicación de respeto: el entrevistador enfatiza la actitud de respeto hacia el problema del paciente, evitando juzgarlo como algo anormal o incomodo, lo que crea un ambiente relajado para que el paciente exponga sus problemas.
- Concreción en la expresión: se busca lograr que el paciente exprese directamente sus sentimientos y experiencias, motivándolo para hacerlo. Evitar dar por hecho las cosas y evitar conclusiones precipitadas o lenguaje técnico que dificulté la profundización del tema.
- Autenticidad y congruencia: el entrevistador responde de manera congruente con lo que el paciente expresa, evitando respuestas evasivas o generalistas

sobre los problemas. Es terapéutico dejar la respuesta para después de pensar sobre el tema, en caso de duda.

- Autorrevelación facilitadora: el entrevistador comparte una experiencia personal relevante para facilitar la revelación del paciente. Al ponerse en el lugar del paciente, demuestra comprensión y conexión lo que permite al paciente sentir que el entrevistador comprende su situación.
- Confrontación en procesos interpersonales: implica detectar si lo que el paciente explica es coherente y consistente, si hay señales inusuales al captar su mensaje. También se refiere a la observación de la comunicación no verbal.
- Inmediatez en la relación: el entrevistador tiene en cuenta las experiencias y gestos del paciente que hacen referencia a él. Esto demuestra que está atento a la interacción con el paciente.
- Comunicación no verbal: se observa la comunicación no verbal tanto del entrevistador como del paciente para facilitar la expresión del problema. Se incluyen gestos con las manos, sonrisas, mirada, entre otros.
- Timing: es importante dedicar el tiempo adecuado a cada fase de la entrevista (bienvenida, proceso y despedida) asegurándose de que el contenido se ajuste al objetivo de la entrevista.

Se puede decir que la relevancia de ciertos aspectos en la relación terapéutica, es crucial valorar la perspectiva del paciente y mostrar interés genuino por cada una de sus opiniones. Así mismo, es fundamental cuidar de su bienestar emocional, tener presente que cada individuo es singular y distinto, abordándolo considerando su entorno familiar, social y físico. Es esencial desarrollar habilidades comunicativas y practicar una escucha activa, manteniendo la confidencialidad y generando confianza. Además, es importante demostrar calidez, compasión y empatía hacia el paciente.

Se reconoce que la empatía juega un papel crucial en la interacción con pacientes, familia y el equipo de salud. Además, se considera que las habilidades interpersonales son una parte esencial de la competencia clínica, lo que contribuye a un trato más compasivo. Por lo tanto, los profesionales de la salud deben fundamentar su atención en la mutua confianza, preocupación por el bienestar y una benevolencia incondicional desde el inicio de sus carreras. Asimismo, es esencial mantener el interés del paciente en todas las decisiones relacionadas con diagnóstico y tratamiento.

La relación entre cuidador y persona cuidada se basa en las necesidades del enfermo. Los avances en enfermería, como una ciencia con un fuerte componente

social, han surgido de las interacciones personales entre enfermeros y pacientes. Cada teoría de la disciplina enfermero ha explorado esta relación de diferentes perspectivas, tal como lo ha hecho Jean Watson al considerarla una relación transpersonal. El enfermero establece un vínculo con el paciente, basado en un acuerdo mutuo y una interdependencia. El enfermero desempeña múltiples roles, como proveedor de cuidados, administrador de tratamientos, compañero y confidente. Su objetivo es proporcionar confort, tranquilidad y comprensión, mientras escucha atentamente las preocupaciones emocionales del paciente y sus familiares. Asimismo, trata de ponerse en el lugar del paciente para comprenderlo mejor y si es necesario, involucrar a otros profesionales.

Por otro lado, el paciente ya sea enfermo o sano, acude al profesional de la salud en busca de soluciones y alivio para su malestar. Busca ser escuchado, comprendido y guiado en su proceso de atención médica. Esta relación no se trata de obtener algo, sino establecer un vínculo humano y emocional, una verdadera relación interpersonal. Ambos enfermero y paciente se unen para enfrentar y resolver conjuntamente un tema de gran importancia para la salud del paciente.

3 Satisfacción laboral

3.1 Definición

Para abordar el tema de la satisfacción laboral, es necesario empezar por establecer una definición.

Considerando la tesis de Mirta Donaire que expresa que el autor “Schermerhurn, Hunt y Osborn define la satisfacción laboral como el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo”¹⁵. En esta definición es importante resaltar dos aspectos la descripción de la satisfacción como un sentimiento positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativa (insatisfacción) y la posibilidad de que este sentimiento pueda variar en intensidad en ambos sentidos.

“Para Gibson, Ivancevich y Donnelly la satisfacción laboral es una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”¹⁶. En esta definición los autores consideran que

¹⁵ Donaire M. lildbi.fcm.unc.edu.ar. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 17. Available from: https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf.

¹⁶ Donaire M. lildbi.fcm.unc.edu.ar. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 17. Available from: https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf.

la satisfacción laboral es un concepto más amplio que simplemente un sentimiento o emoción, ya que lo que ven como una actitud que abraza componentes cognitivos, afectivos y conductuales hacia el trabajo.

“Davis y Newstrom estiman que la satisfacción laboral es conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo”¹⁷.

La satisfacción laboral es la actitud general que una persona tiene hacia su trabajo. Esta actitud se forma a partir de las características actuales del puesto y también de las percepciones del trabajador sobre cómo deberían ser esas características, también puede referirse al conjunto de actitudes que un individuo tiene hacia la tarea que se le asigna dentro de la organización. Estas actitudes son influenciadas tanto por las características del puesto de trabajo como por la percepción que el sujeto tiene sobre la importancia de esa tarea.

“Según Thurman la satisfacción laboral se desarrolla a medida que el individuo experimenta sus necesidades y aspiraciones en el contexto de su trabajo dentro de la organización”¹⁸. Este se refiere a la idea de que la satisfacción en el trabajo se construye a medida que los empleados encuentran que sus necesidades personales y metas se cumplen en su entorno laboral en una empresa u organización específica.

“Maslow explica que el ser humano raramente alcanza un grado de satisfacción completa, excepto en breves periodos de tiempo. Tan pronto se satisface un deseo, aparece otro en su lugar. Cuando este se satisface, otro se sitúa en primer plano y así sucesivamente”¹⁹. El ser humano nunca se encuentra completamente satisfecho, sino que experimenta una satisfacción relativa. Y en segundo lugar estas necesidades parecen organizarse en una jerarquía de predominio, donde unas necesidades se priorizan sobre otras.

¹⁷ Donaire M. lildbi.fcm.unc.edu.ar. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 17. Available from: https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf.

¹⁸ Pablos González MdM. www.areasaludbadajoz.com. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 20. Available from: https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf.

¹⁹ Pablos González MdM. www.areasaludbadajoz.com. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 20. Available from: https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf.

En esencia de acuerdo con los autores mencionados, la satisfacción se describe como la actitud positiva o negativa que el empleado tiene hacia su trabajo y está determinada por las características de su puesto y como el mismo lo valora. También depende de la adaptación del individuo para mantener un nivel de satisfacción deseado. En este sentido la satisfacción laboral depende de la capacidad del individuo para adaptarse a la situación de trabajo existente o para modificarla de acuerdo con sus propias necesidades.

3.2 Satisfacción laboral en enfermería

En el campo de la Enfermería al igual que en diversas ocupaciones, existen numerosos elementos que influyen en cómo se experimenta la satisfacción en el trabajo. Estos elementos abarcan aspectos como el entorno físico en el que se desempeñan, la sensación del cansancio, la calidad de la supervisión recibida, las relaciones con colega, las oportunidades de progresar en la carrera, entre otras. Por consiguiente, es necesario considerar las múltiples dimensiones.

La inquietud de los directores de Enfermería radica en asegurar la satisfacción en el ámbito, existe evidencia que relaciona la falta de satisfacción en el trabajo en la tendencia al ausentismo laboral.

Esto indica que las enfermeras consideran que la satisfacción en su labor incluye aspectos como la sensación de logro, la apreciación, la responsabilidad, la capacidad de tomar decisiones independientes, el nivel de autoridad otorgado, las oportunidades para avanzar en su carrera, así como contar con un equipo adecuado, etc.

En contraposición, como factores de insatisfacción, se subrayan problemas como la planificación deficiente, la comunicación insatisfactoria, la falta de explicaciones adecuadas en relación a las decisiones laborales, la excesiva carga de trabajo, la sobrecarga que perjudica la calidad de trabajo y la insuficiencia de personal.

“Salvadores explica que la motivación y satisfacción laboral de los trabajadores, no solo repercute sobre la mejora del nivel de calidad de vida de los propios trabajadores, también lo hace sobre los Niveles de Eficacia y Eficiencia del Sistema Sanitario, del Hospital, de un Centro de Salud o cualquier Unidad de Enfermería”²⁰.

²⁰ Pablos González MdM. www.areasaludbadajoz.com. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 20]. Available from: https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf.

Se plantean diversas estrategias para favorecer la con tentación laboral en el entorno de la salud. Estas incluyen opciones como aumentar la compensación económica, aumentar la participación en la toma de decisiones y otorgar mayores responsabilidades. Dado que los sistemas de salud abarcan una amplia gama de servicios, es esencial considerar el contexto particular de su implementación, incluyendo a quién va dirigido, para seleccionar programas de motivación específicos y eficaces.

En el ámbito público de la salud, emplear el salario como método de incentivo resulta bastante complicado, ya que los empleados tienen un sueldo establecido por normativas legales y los incrementos salariales están vinculados a factores como el nivel jerárquico y el tiempo de servicio, entre otros.

Mediante estos programas, se busca que el empleado perciba tanto su labor como su desempeño como elementos de gran importancia para su trayectoria profesional. Esto conlleva un reconocimiento por su contribución a la organización y por su excelencia en su labor en dicho contexto. Por otro lado, al basar las decisiones de personal en función de su rendimiento, se eliminan las maniobras políticas corporativas, grupales o individuales, que a menudo son vistas por los trabajadores como la única manera de mejorar su situación, lo que a su vez genera un ambiente tenso y conflictivo en la institución de salud. La imparcialidad juega un papel esencial en elevar el nivel de satisfacción.

3.3 Tipos de satisfacción laboral

Para comprender el nivel de satisfacción laboral en una empresa, es necesario investigar los diversos tipos existentes y así entender cómo utilizarla de manera adecuada.

Según estudios leídos existen siete tipos de satisfacción laboral que los trabajadores pueden experimentar en su organización:

- Satisfacción generalizada: es la percepción general del entorno laboral por parte del individuo.
- Satisfacción en relación a las funciones específicas: se refiere a la búsqueda de un empleo que permita al empleado poner en práctica sus habilidades, realizar descubrimientos y mejoras para obtener una mayor satisfacción en el trabajo.
- Satisfacción en relación a su centro de trabajo: los empleados buscan un ambiente laboral mejorado para su bienestar individual, inclinándose hacia

lugares cercanos a sus viviendas, con comodidades y adecuados recursos como gua, iluminación, seguridad y buenas relaciones interpersonales.

- Satisfacción en las relaciones entre superiores y compañeros de trabajo: la relación con el jefe inmediato es un factor clave para la satisfacción o insatisfacción en el trabajo y la sensación de pertenencia a través de un ambiente de colaboración influye en la satisfacción laboral.
- Satisfacción respecto a los incentivos y remuneraciones percibidas: los trabajadores buscan organizaciones que ofrezcan mejoras salariales y un programa efectivo e imparcial de promociones y transferencias, aunque la satisfacción a largo plazo depende en gran medida de las motivaciones internas de cada individuo.
- Satisfacción relacionada con la edad: a medida que los trabajadores avanzan en la empresa pueden percibir sus labores como más rutinarias y enfrentar mayores exigencias.
- Satisfacción relacionada con el género: algunos trabajadores pueden experimentar mayor satisfacción laboral dependiendo del trabajo que desempeñen, en relación a las necesidades biológicas de cada género.

Así también clasifica los tres diferentes tipos de satisfacción e insatisfacción laboral de la siguiente forma:

- Satisfacción:
 - ✓ Progresiva: la satisfacción aumenta el nivel de aspiraciones del individuo.
 - ✓ Estabilizada: mantiene el nivel de aspiraciones de cada persona.
 - ✓ Resignada: reduce el nivel de aspiraciones debido a la percepción de limitaciones.
- Insatisfacción:
 - ✓ Constructiva: la insatisfacción actúa como un incentivo para mejorar y alcanzar la satisfacción.
 - ✓ Fija: el individuo percibe el incumplimiento de sus aspiraciones, pero la tolera y mantiene una actitud pasiva hacia el cambio.
- Pesado-satisfacción resignada: ante la insatisfacción, la percepción de la realidad es alterada para encontrar una sensación de satisfacción aparente.

Es importante tener en cuenta estos tipos de satisfacción laboral existentes para fomentar el desarrollo de aquellos aspectos positivos y así obtener un mejor desempeño, un nivel más alto y completo de satisfacción por parte de los trabajadores.

3.4 Factores que inciden en la satisfacción laboral

Hay múltiples elementos que influyen o impactan en el nivel de satisfacción laboral y estos difieren según las opiniones de los expertos, quienes identifican diversos aspectos específicos al analizar la satisfacción en el trabajo.

Existen elementos que generan satisfacción en el trabajo, así como otros que evitan la insatisfacción, lo que significa que se distinguen entre factores motivacionales y factores higiénicos. Los factores higiénicos abarcan aspectos como los salarios, las condiciones ambientales, los métodos de supervisión, la gestión de la organización y las relaciones interpersonales. Por otro lado, los factores motivacionales comprenden el reconocimiento, el sentido de logro, la autonomía, el propio trabajo y las oportunidades de progreso.

Loitegui y Cabello indican los siguientes factores: funcionamiento y eficacia en la organización, condiciones físicas ambientales en el trabajo, contenido interno en el trabajo, grado de autonomía en el trabajo, tiempo libre, ingresos económicos, posibilidades de formación, posibilidades de promoción, reconocimiento por el trabajo, relaciones con el jefe y relaciones de colaboración y trabajo en equipo²¹.

La satisfacción laboral es una actitud general hacia el trabajo que engloba la percepción que los trabajadores tienen acerca de las condiciones en las cuales realizan sus labores. Según el autor existen siete factores clave que influyen en la satisfacción laboral:

- **Retribución económica:** esta incluye el salario y los beneficios socioeconómicos que ayudan a satisfacer las necesidades esenciales del trabajador y su familia.
- **Condiciones físicas del entorno de trabajo:** se refiere a los elementos presentes en el área donde el empleado desempeña sus tareas de manera habitual, como la iluminación, el nivel de ruido, la temperatura, el espacio de trabajo, el orden y la limpieza.
- **Seguridad y estabilidad proporcionadas por la empresa:** garantiza al empleado que podrá mantener su puesto de trabajo de manera estable.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** se trata de las interacciones entre la persona que tienen contacto frecuente dentro de la organización, ya sea entre compañeros de la misma área o de diferentes unidades.

²¹ Donaire M. [iildbi.fcm.unc.edu.ar](https://iildbi.fcm.unc.edu.ar/iildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf). [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 20. Available from: https://iildbi.fcm.unc.edu.ar/iildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf.

- Apoyo y respeto de los superiores: se refiere a la disposición del personal para cumplir con las decisiones y procesos propuestos por los supervisores y gerentes de la organización.
- Reconocimiento por parte de los demás: es el proceso mediante el cual otras personas elogian al trabajador por su eficiencia y habilidades en el desempeño de sus tareas. Este reconocimiento puede provenir de los compañeros, el supervisor o la alta gerencia.
- Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo: es la percepción que tienen los trabajadores acerca de si la organización ofrece apoyo, estímulo para su crecimiento personal y profesional mediante políticas justas, afectivas de capacitación y promoción.

Cada uno de estos siete elementos contribuye al nivel de satisfacción laboral del empleado, lo que a su vez tiene un impacto en su motivación y en su desempeño individual.

3.5 Factores que fomentan la satisfacción laboral

Cuatro elementos contribuyen al aumento de la satisfacción de los trabajadores:

- Trabajo mentalmente estimulante: los individuos se inclinan hacia empleos que les permiten poner en prácticas sus habilidades y actitudes, brindándoles labores diversas, autonomía y evaluación de su rendimiento. Estas particularidades ocasionan que el trabajo genere una estimulación intelectual.
- Remuneración equitativa: los trabajadores desean sistemas de remuneración y promoción que le resulten equitativos, transparentes y que estén en línea con sus expectativas. Cuando perciben que el salario es justo y se basa en los requisitos del puesto, las habilidades del empleado y los estándares salariales locales, experimentan satisfacción. Del mismo modo buscan sistemas justos de promoción, ya que las promociones conllevan a oportunidades de desarrollo personal, mayores responsabilidades y una posición mejorada. Por lo tanto, es más probable que los individuos se sientan satisfechos cuando perciban que las decisiones relacionadas con las promociones se toman de manera imparcial y equitativa.
- Condiciones laborales de apoyo: los trabajadores muestran interés en su ambiente laboral tanto por su comodidad personal como para optimizar la ejecución de sus tareas. Se ha demostrado que los empleados tienen preferencia por entornos que no presentan riesgo ni incomodidades. Además, la mayoría de los lugares prefieren trabajar en las cercanías de su

hogar, en instalaciones limpias y relativamente contemporáneas, provistas de equipos y herramientas apropiadas.

- Compañeros que los respalden: el trabajo aporta a las personas más que solamente ingresos monetarios o logros materiales. Para la mayoría, también satisface la necesidad de interacción social. Por lo tanto, no es sorprendente que la presencia de colegas amigables y solidarios contribuya al incremento de la satisfacción laboral. El comportamiento del superior jerárquico también ejerce una influencia significativa en la satisfacción. En líneas generales se demuestra que la satisfacción de los empleados se eleva cuando el supervisor inmediato es comprensivo y afable, elogia el rendimiento positivo, valora las opiniones del trabajador es y muestra un interés personal hacia ellos.

En conclusión, diversos factores se entrelazan para fomentar la satisfacción laboral en los trabajadores, desde la oportunidad de enfrentar desafíos intelectuales y ejecutar tareas variadas, hasta la equidad en los sistemas de retribución y promoción que se ejecutan a sus habilidades y aspiraciones, cada elemento juega un rol vital. Adicionalmente la seguridad, comodidad en el entorno de trabajo proveen un cimiento sólido para la satisfacción, no menos importante la dimensión social, con la interacción positiva entre colegas y el liderazgo comprensivo y apoyo de superiores, todo contribuir de manera significativa a cultivar la sensación de realización en el ámbito laboral.

Reconocer y cultivar estos factores conlleva un ambiente propicio para el bienestar y rendimiento de los empleados.

3.6 Consecuencia

La satisfacción laboral conlleva diversas consecuencias para el individuo, “Zandomeni, Chignoli, Rabazzi y Peralta citan en trabajo de Locke en el año 1692; puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo. Puede afectar a la salud física y ante la longitud de su vida”²². Esta se vincula a la salud mental y tiene un papel causal en el ausentismo y la rotación laboral, sin embargo, cabe destacar que no tiene efectos directos en la productividad. Todos los autores coinciden en que una de las consecuencias más significativas de la satisfacción laboral es el absentismo.

²² Hernandez Castillo EP. biblio3.url.edu.gt. [Online].; 2015 [cited 2023 Agosto 22. Available from: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Hernandez-Estefany.pdf>.

Los factores de riesgos organizacionales pueden ser una causa de insatisfacción laboral. Desde la perspectiva de la organización, las principales consecuencias de la satisfacción laboral son las siguientes:

- Inhibición en el desempeño
- Resistencia al cambio
- Falta de creatividad
- Abandono del puesto de trabajo
- Incremento de accidentes
- Disminución de la productividad
- Dificultades para trabajar en equipo

Si una institución no se esfuerza por fomentar una buena satisfacción laboral es probable que los colaboradores sientan que no son valorados y experimenten consecuencia negativa tanto para ellos mismo como para la institución.

3.7 Efectos de la insatisfacción laboral

El autor Carmona afirma que la insatisfacción laboral es un riesgo profesional muy extendido entre el personal que presta sus servicios en una organización, donde dicha insatisfacción guardaría una intensa relación con las condiciones de trabajo. Mientras que la satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de las personas y es un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, hay factores ligados a la interacción con los superiores, así como aspectos organizativos y funcionales que pueden ser fuentes generadoras de insatisfacción en el personal²³.

De acuerdo con el mismo autor, la insatisfacción laboral puede resultar en una disminución en la eficiencia de la organización y puede manifestarse a través de diversas conductas, como expresión de descontento, falta de lealtad, negligencia, agresión o aislamiento. Mediante es estudio de la insatisfacción laboral, los directivos de las empresas pueden comprender los efectos que las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización tienen en el personal. Esto les permitirá ajustar, eliminar, corregir o reforzar las políticas de la empresa según el resultado esperado. Es importante destacar que la frustración que siente un empleado insatisfecho puede llevarlo a manifestar una conducta agresiva, que puede manifestarse a través de sabotaje, expresiones de malestar o

²³ Hernandez Castillo EP. biblio3.url.edu.gt. [Online].; 2015 [cited 2023 Agosto 22. Available from: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Hernandez-Estefany.pdf>.

incluso agresiones directas. Este también señala que la insatisfacción laboral puede definirse como el malestar que un trabajador experimenta debido a su trabajo. Generalmente ciertos factores relacionados con la organización del trabajo o aspectos psicosociales, como el salario, falta de responsabilidades, malas relaciones laborales, trabajo rutinario, presión de tiempo y falta de participación, favorecen su aparición. Sin embargo, las características individuales también influyen significativamente, ya que no todos los trabajadores reaccionan de la misma manera ante estas condiciones.

Además, los eventos de la vida cotidiana sin duda tienen un impacto en la satisfacción de un empleado. Por esta razón es importante en primer lugar comprenderla, poder medirla y asegurarse de mantener un nivel adecuado de satisfacción laboral. Esto es crucial porque cuando un empleado se siente seguro, apreciado y satisfecho en su lugar de trabajo, dará lo mejor de sí mismo, lo que a su vez contribuirá a alcanzar los objetivos de la empresa de manera más efectiva. En contraste si los empleados están insatisfechos esto solo puede generar resultados negativos tanto a nivel individual como general.

CAPITULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Tipo de estudio

El tipo de estudio utilizado para este trabajo de investigación es cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y retrospectivo.

Esta investigación es de tipo **cuantitativo** porque se basa en la recopilación y el análisis de datos numéricos para responder a preguntas de investigación, además se observan las características del fenómeno que se estudia a través de una visión global.

Es **descriptiva** porque su principal objetivo es describir detalladamente un fenómeno, además investiga características de una población (factores, prevalencias, epidemiología).

De corte **transversal** ya que se realiza en un momento específico en el tiempo cuyo objetivo es recopilar información de una muestra de la población o de un conjunto de sujetos en ese momento determinado.

Por último **retrospectivo** debido a que esta investigación se realizó por hechos ocurridos en el pasado.

Área de estudio

El Área Sanitaria de Luján de Cuyo cuenta con 15 centros de salud y 3 postas sanitarias distribuidas en toda el área departamental de esta misma y su sede central se encuentra ubicada en el Acceso Sur y calle Quintana, Luján de Cuyo, Mendoza.

Universo

Esta área cuenta con 45 Enfermeros los cuales desempeñan su trabajo en los distintos efectores de Luján de Cuyo.

Muestra

De toda la población de 45 enfermeros la muestra tomada fue de 28 individuos.

Criterios de inclusión y exclusión

En la muestra se incluyeron a todos los enfermeros que en ese periodo estaban ejerciendo sus servicios en el área.

Los profesionales de enfermería excluidos en la muestra fueron dos por licencia de embarazo, uno por parte médico, uno por vacaciones, el resto fue por falta de tiempo e interés.

Aspectos Éticos y Legales

Se realizará un cuestionario diseñado de manera que garantice el anonimato de los encuestados, lo que significa que no se recopilara ni se almacenará información que pueda identificar a los participantes ni comprometerlos de alguna forma.

También se redactó una nota de autorización (ver anexo), dirigida a la Jefa del Sector de Enfermería del primer nivel de atención del Área Sanitaria de Lujan de Cuyo.

Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores
Características Sociodemográficos	Edad	<input type="radio"/> 20 a 30 años <input type="radio"/> 30 a 40 años <input type="radio"/> 40 años o mas
	Sexo	<input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Otros
Ambiente Laboral	Impacto de la carga de pacientes en la empatía.	<input type="radio"/> Mucho <input type="radio"/> Poco <input type="radio"/> Nada
	Efecto de la carga de trabajo en el bienestar emocional y mental.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces
	Impacto del buen ambiente laboral y buenas relaciones en la empatía.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces
	Influencia de los recursos y equipo de trabajo en la empatía hacia los pacientes.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces

Agotamiento Emocional y Estrés	Agotamiento emocional y estrés post-interacción con pacientes.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces
	Impacto del agotamiento emocional y estrés en la comprensión de emociones de los pacientes.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces
	Influencia de la actitud y el comportamiento de pacientes y familiares	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces
Estado de Comunicación	Impacto de la comunicación en la confianza de los pacientes	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Tal vez
	Soporte y comunicación en el ambiente de trabajo.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces
Relaciones Internas y Externas al Trabajo	Influencia de las relaciones con los pacientes y familiares en el nivel de empatía.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces
	Impacto del estrés por relaciones interpersonales en la empatía con los pacientes.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces
	Las relaciones interpersonales negativas y su impacto en la conexión emocional con los pacientes.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces
Influencias Personales	Estado personal y su influencia en la capacidad de empatía en el trabajo.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces
	Influencia de eventos personales recientes en la capacidad de empatía en el trabajo.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Tal vez
	Impacto de valores y creencias en la capacidad de empatía hacia perspectivas diferentes de los pacientes.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> A veces

Antigüedad	Desarrollo de empatía a lo largo de la experiencia en Enfermería.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Tal vez
	Perspectiva amplia a través de la antigüedad en Enfermería.	<input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/> Tal vez

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada para la recolección de datos en esta investigación se basó en el uso de una encuesta y el instrumento fue un cuestionario, el cual consta de 22 preguntas. Estas preguntas fueron diseñadas de manera precisa para solicitar información específica al personal de enfermería del área sanitaria de Lujan de Cuyo. Cada pregunta se relaciona estrechamente con los objetivos de la investigación, lo que garantiza que la información recopilada sea relevante y directamente aplicable para abordar los aspectos clave de estudio.

La elección de preguntas cerradas implica que las preguntas se estructuran en opciones predefinidas, lo que facilita el análisis cuantitativo de los datos recopilados, esta metodología ofrece una manera eficiente de obtener datos concretos y comparables, lo que es esencial para alcanzar los objetivos de investigación propuestos.

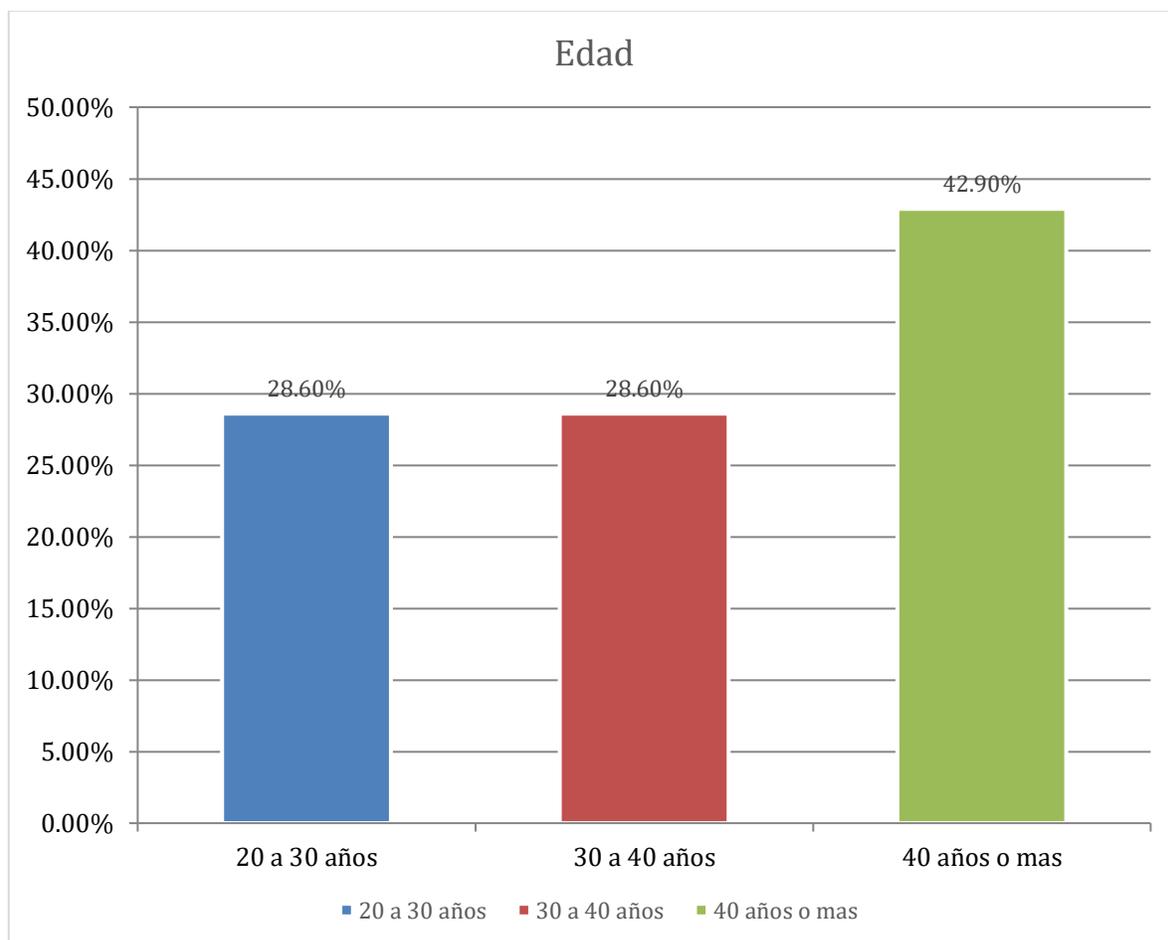
Análisis, Procesamiento y Presentación de Datos

Tabla N°1: Distribución de frecuencia según edad.

Edad (años)	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
20-30	8	28,60%
30-40	8	28,60%
40 o más	12	42,90%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N° 1



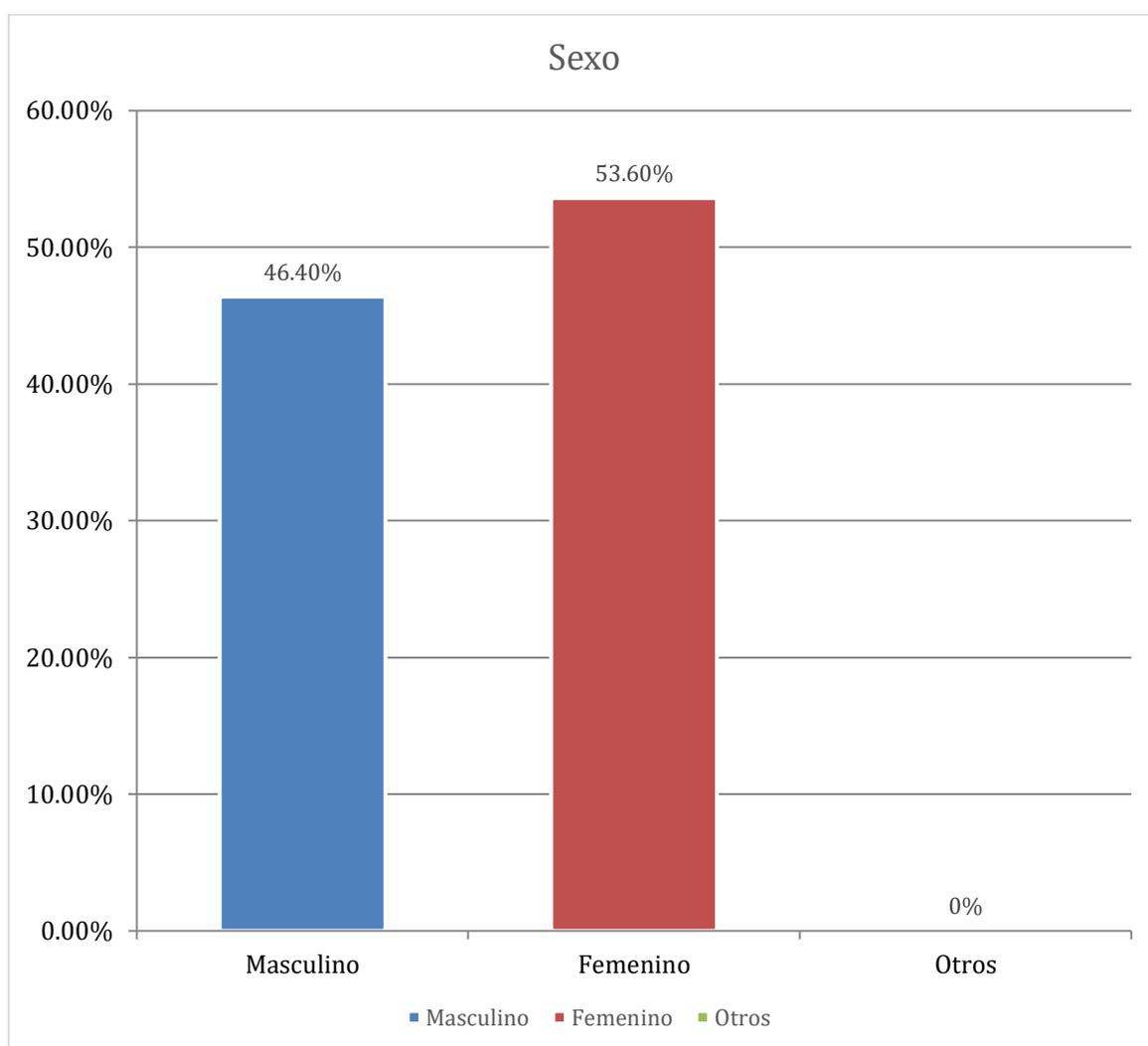
Comentario: La distribución de la variable de edad revela que el 42,90% de la muestra se sitúa en el rango de 40 años en adelante, mientras que el 28,60% se encuentra en el intervalo de edades de 30 a 40 años. Asimismo, otro 28,60% de la población analizada se ubica en el rango de edades de 20 a 30 años.

Tabla N°2: Distribución según el sexo.

Sexo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Masculino	13	46,40%
Femenino	15	53,60%
Otros	0	0%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N° 2



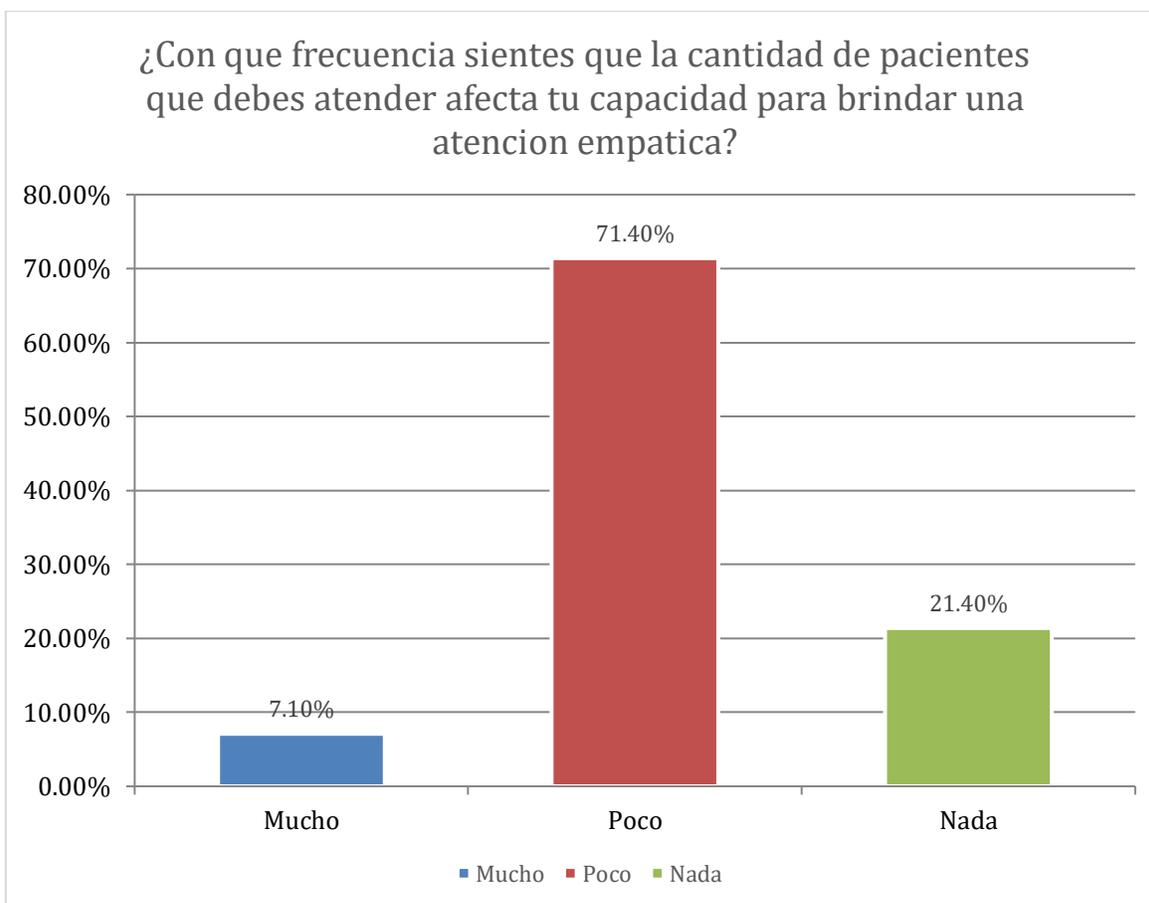
Comentario: la variable de sexo muestra que la mayoría de los encuestados son mujeres, representando el 53,60% de la muestra, mientras que el 46,40 son hombres. No se identificaron encuestados de otro género en la muestra analizada.

Tabla N°3: Frecuencia según la cantidad de pacientes atendidos.

La cantidad de pacientes afecta la capacidad de empatizar	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Mucho	2	7,10%
Poco	20	71,40%
Nada	6	21,40%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N° 3



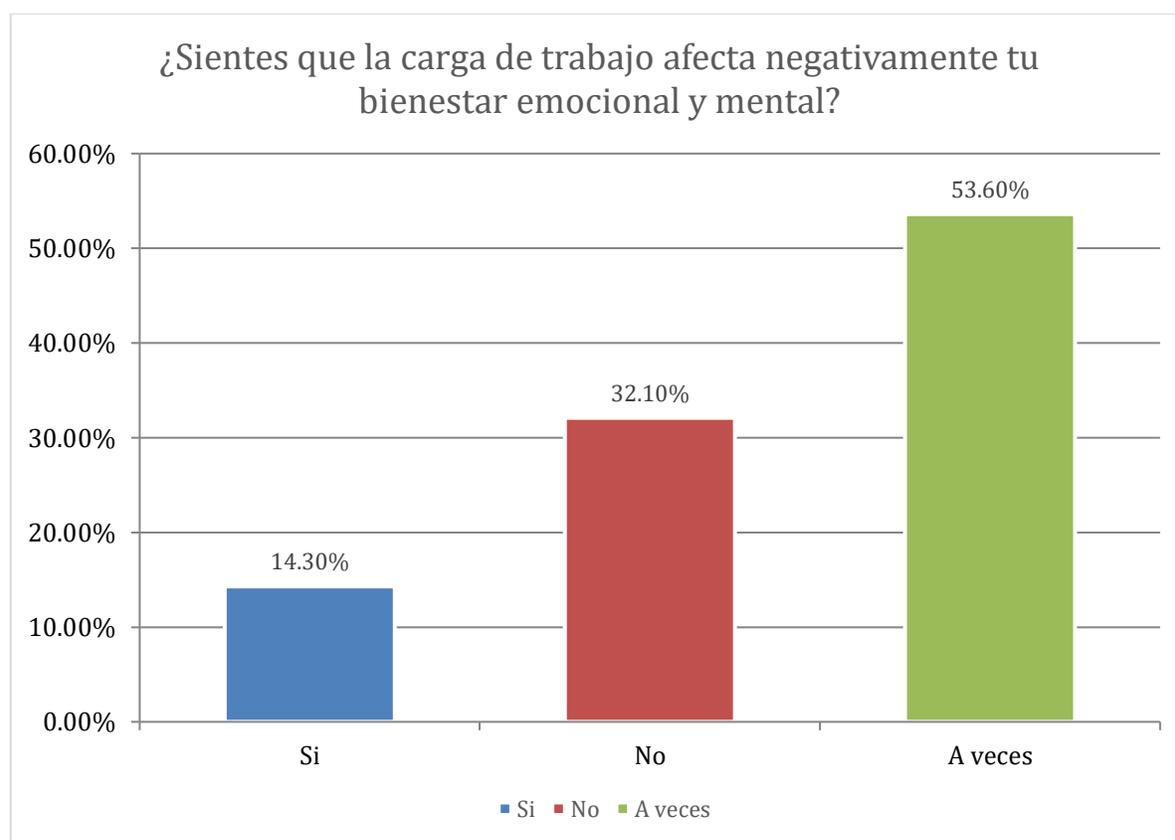
Comentario: el número de pacientes atendidos tiene un impacto limitado en la capacidad de los enfermeros para brindar una atención empática, según los resultados de la escala. El 71,40% de los encuestados informa que solo les afecta en menor medida, mientras que el 21,40% indica que no experimenta ningún impacto en su capacidad de empatía y el 7,10% señala que les afecta de manera significativa.

Tabla N° 4: Frecuencia sobre la carga de trabajo.

La carga de trabajo afecta de forma negativa tu bienestar emocional y mental	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	4	14,30%
No	9	32,10%
A veces	15	53,60%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N° 4



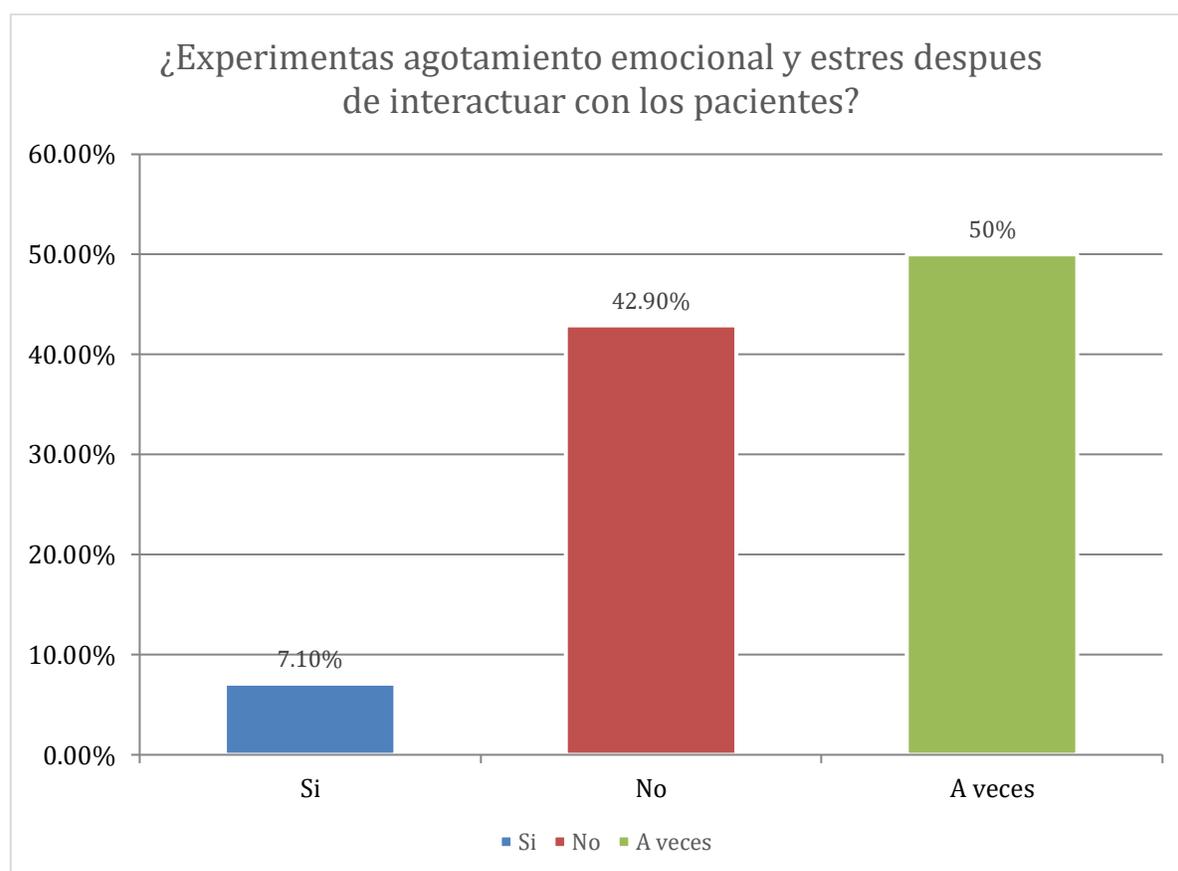
Comentario: la encuesta demuestra que ocasionalmente, la carga de trabajo tiene un impacto negativo en el bienestar emocional y mental de los enfermeros. En concreto el 53,60% de los encuestados respondió que a veces experimentan efectos adversos debido a la carga laboral, mientras que el 32,10% afirmó que no experimentan tales efectos y el 14,30% manifestó que si experimentan un impacto negativo.

Tabla N°5: Frecuencia del agotamiento emocional y el estrés.

experimentas agotamiento emocional y estrés después de la interacción con el paciente	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	2	7,10%
No	12	42,90%
A veces	14	50%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°5



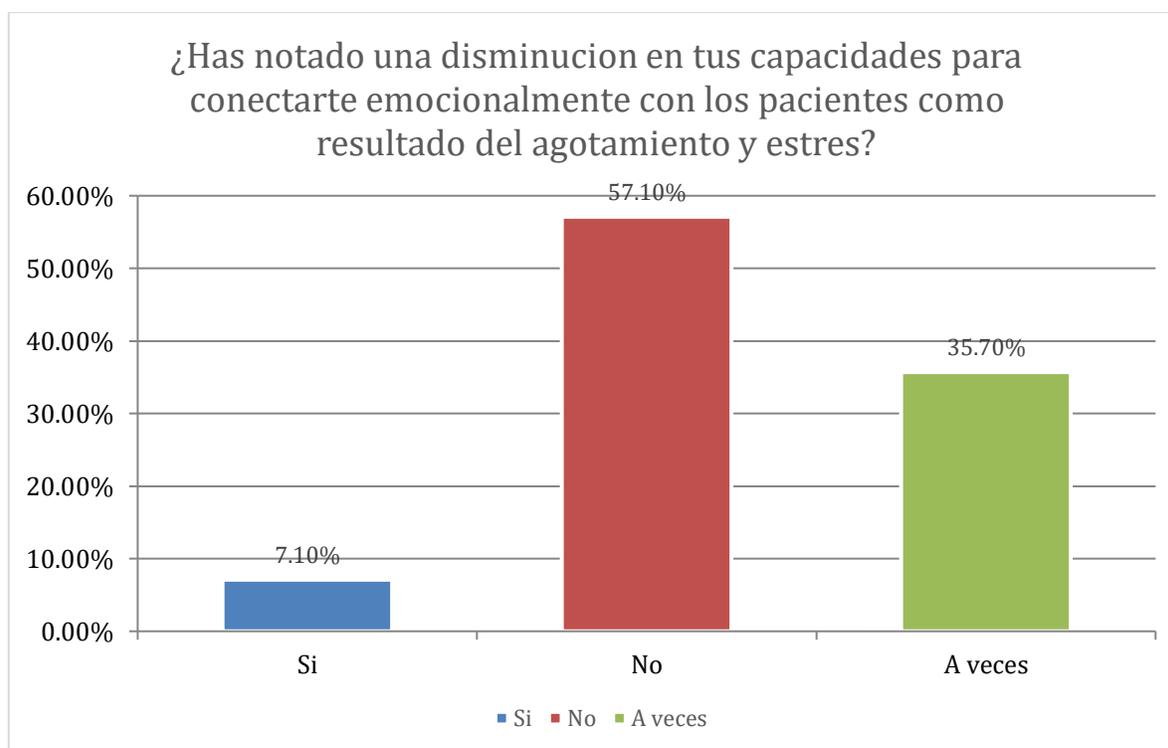
Comentario: la escala indica que la mayoría de los enfermeros encuestados rara vez experimentan agotamiento emocional y estrés después de interactuar con los pacientes ya que el 50% de los encuestados respondió “a veces”, mientras que el 42,90% informan que no presentan este sentimiento de agotamiento y una pequeña cantidad del 7,10% de los enfermeros afirma que si la presentan.

Tabla N°6: Frecuencia de la disminución de la capacidad de conexión emocional con el paciente a causa del agotamiento emocional y el estrés.

Disminuye tu capacidad de conexión con los pacientes a causa del agotamiento emocional y el estrés.	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	2	7,10%
No	16	57,10%
A veces	14	35,70%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°6



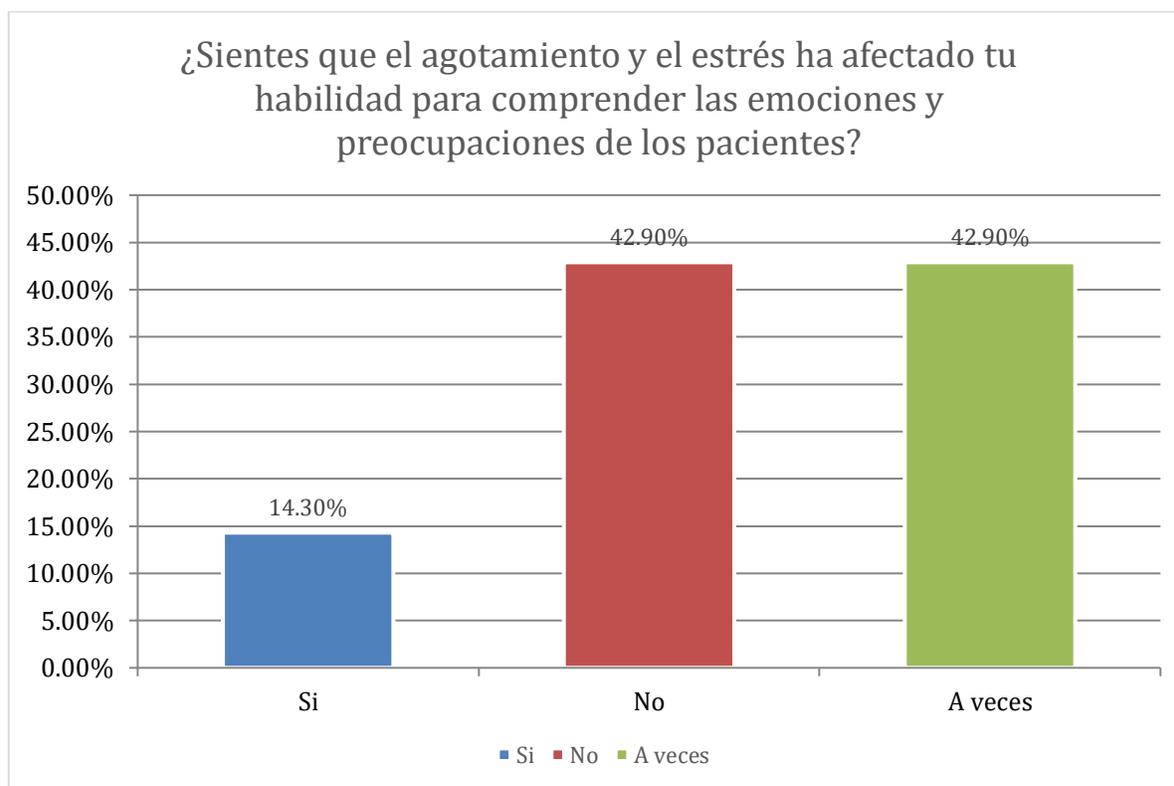
Comentario: los resultados de la escala indican que, a pesar del agotamiento emocional y estrés, la capacidad de los enfermeros para establecer una conexión emocional con los pacientes no disminuye significativamente. El 57,10% afirmó que no experimenta una disminución en su capacidad de conexión emocional, el 35,70% indicó que a veces puede verse afectada y el 7,10% respondió que sí, que el agotamiento puede afectar esa virtud de conectarse con los pacientes.

Tabla N°7: Frecuencia de la afectación de la habilidad para comprender las emociones y preocupaciones del paciente.

El agotamiento y el estrés afecta tu habilidad de comprender las emociones y preocupaciones de los pacientes	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	4	14,30%
No	12	42,90%
A veces	12	42,90%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°7



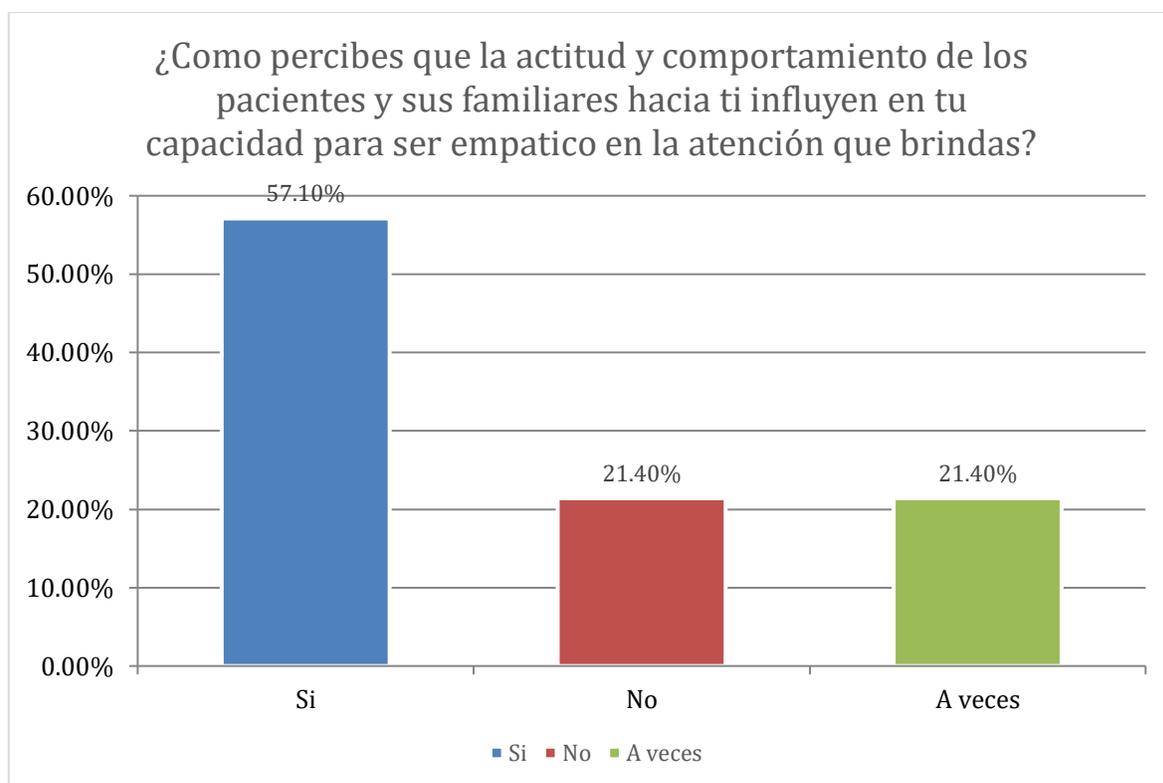
Comentario: Los enfermeros encuestados expresan que el agotamiento y el estrés no tienen un impacto significativo en su habilidad para comprender las emociones y preocupaciones de sus pacientes, lo cual se refleja con el 42,90%. Al mismo tiempo un porcentaje igualitario al anterior del 42,90% menciona que en ocasiones este si puede afectarlos, por último, una minoría afirma que el agotamiento si afecta en su habilidad de comprensión expresado con el 14,30%.

Tabla N°8: Frecuencia de la influencia de la actitud y comportamiento de pacientes y familiares.

La actitud y comportamiento de los pacientes y sus familiares influyen en tu forma de empatizar	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	16	57,10%
No	6	21,40%
A veces	6	21,40%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°8



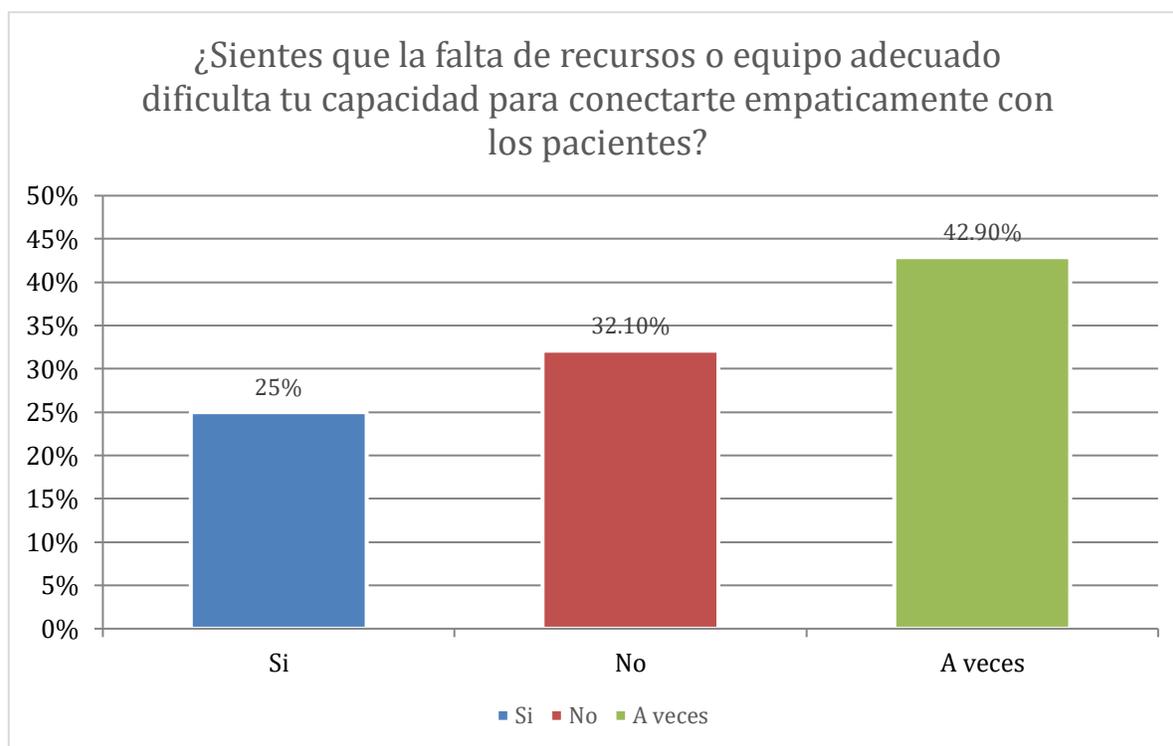
Comentario: La encuesta muestra que un 57,10% de los encuestados afirmaron que la actitud y el comportamiento de los pacientes y sus familiares influyen en su capacidad de mostrar empatía. En contraste un 21,40% de los profesionales indicaron que no les influye, mientras que el otro 21,40% menciono que solo a veces les influye.

Tabla N°9: Frecuencia de la falta de recursos o equipos adecuados.

La falta de recursos o equipos adecuados afecta la capacidad de conexión empática con los pacientes	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	7	25%
No	9	32,10%
A veces	12	42,90%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°9



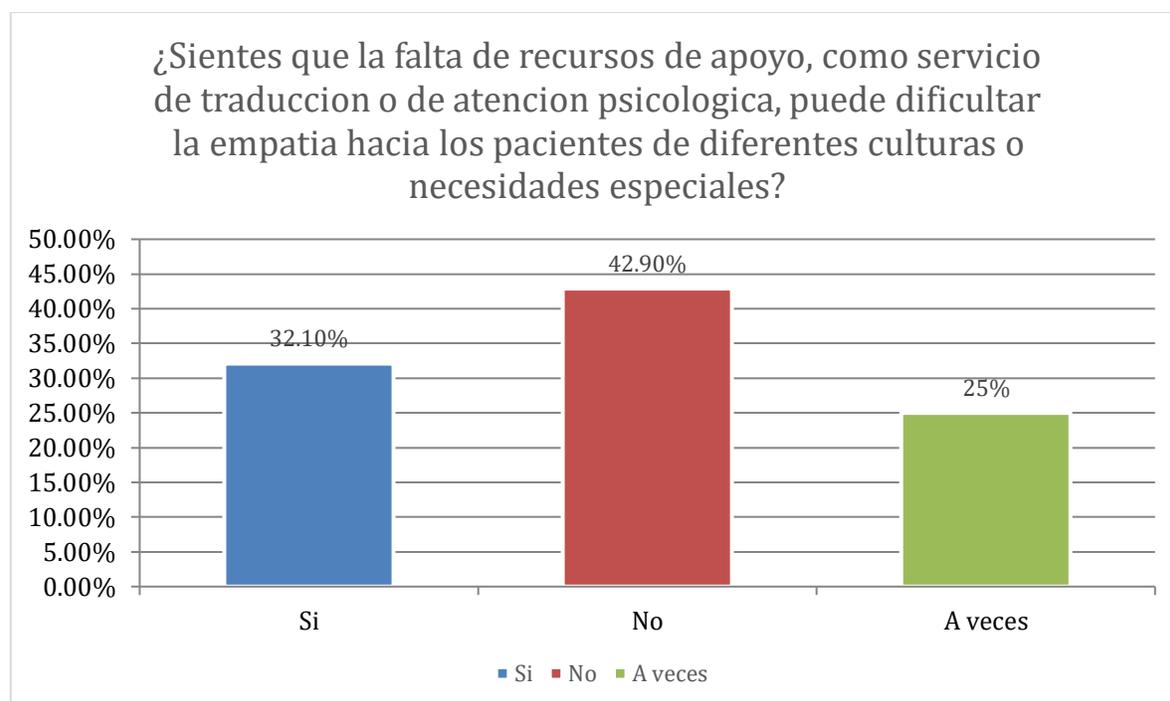
Comentario: los resultados de la encuesta indican que la falta de recursos o equipos adecuados, en ocasiones dificulta la capacidad de los enfermeros para conectarse con los pacientes. De manera específica, el 42,90% de los encuestados respondió "A veces", lo que sugiere que en ocasiones experimentan dificultades en la conexión con los pacientes debido a la falta de recursos. El 32,10% afirmó que esta falta no les perjudica en absoluto, mientras que un 25% mencionó que si experimentan dificultades en su capacidad de conexión debido a la carencia de recursos o equipos adecuados para la atención.

Tabla N°10: Frecuencia de la falta de recursos de apoyo (servicio de traducción, atención psicológica).

La falta de recursos de apoyo (servicio de traducción, atención psicológica) dificulta la empatía en los pacientes de diferentes culturas o necesidades especiales	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	9	32,10%
No	12	42.90%
A veces	7	25%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°10



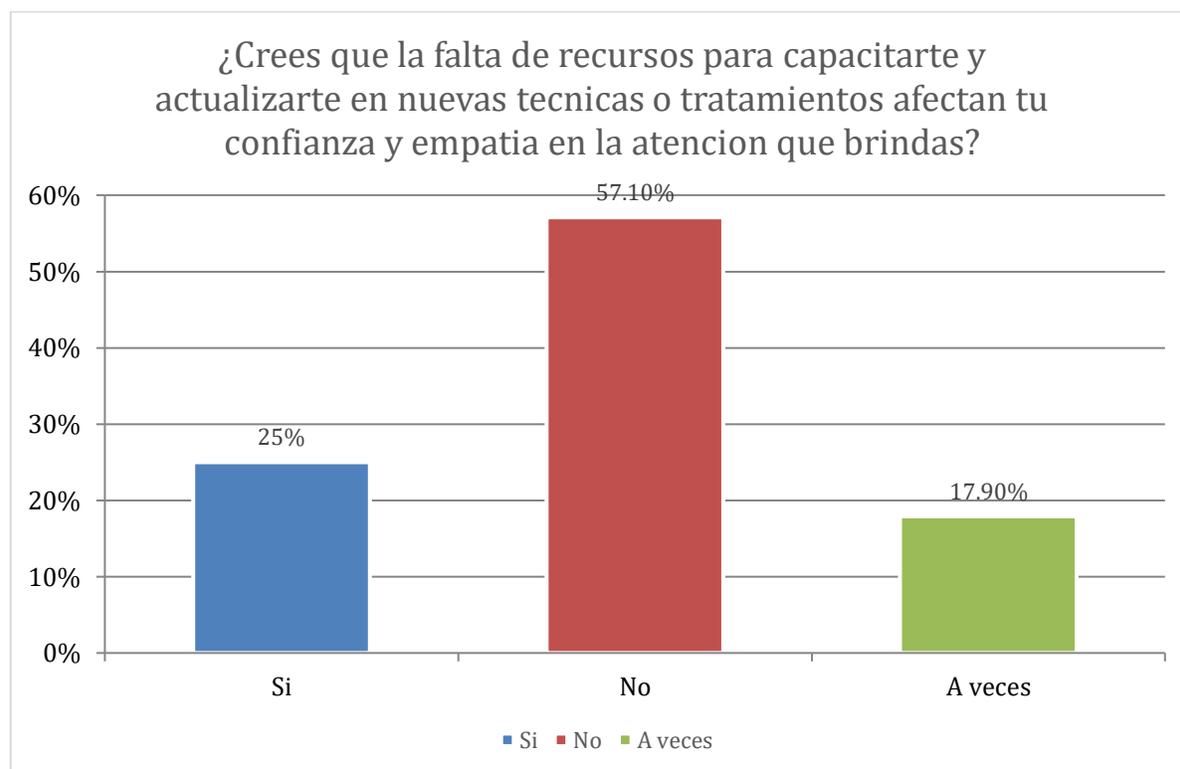
Comentario: la encuesta revela que la falta de recursos de apoyo, como servicios de traducción o atención psicológica, no tiene un impacto significativo en la mayoría de los enfermeros encuestados, en detalle el 42,90% respondió que esta carencia de recursos no les afecta en gran parte, mientras el 32,10% expreso que si les afecta y por último el 25% menciona que en ocasiones experimenta algún impacto en su capacidad debido a la falta de estos recursos.

Tabla N°11: Frecuencia de la falta de recursos para la capacitación y actualización de nuevas técnicas o tratamientos.

La falta de recurso para capacitarte y actualizarte en nuevas técnicas o tratamientos afecta tu confianza y empatía a la hora de la atención	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	7	25%
No	16	57,10%
A veces	5	17,90%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°11



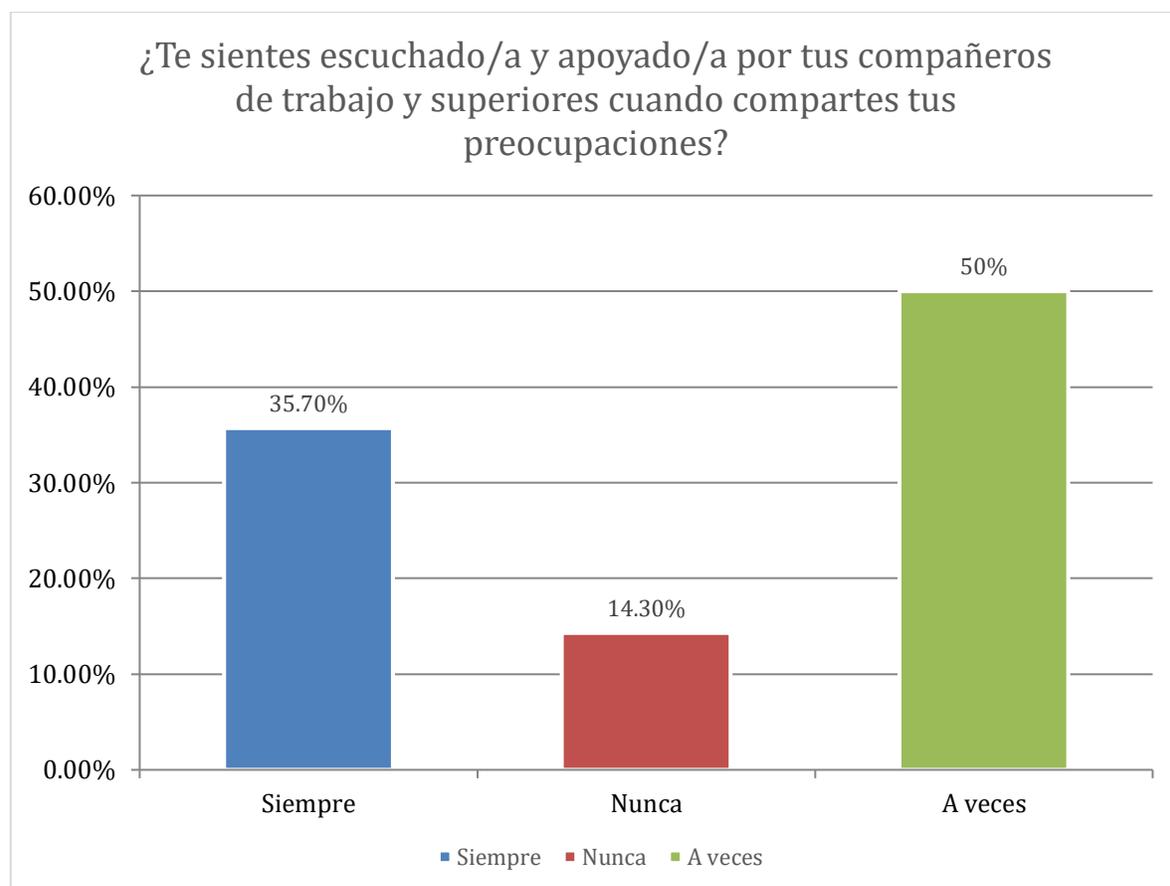
Comentario: la carencia de recursos para la capacitación y actualización en nuevas técnicas o tratamientos no tiene un efecto significativo en la confianza y empatía en la atención brindada por la mayoría de los encuestados. Específicamente el 37,10% indicó que esta falta de recursos no afecta su confianza y empatía, mientras que un 25% expresó que si experimentan un impacto negativo y por último el 17,90% mencionó que en ocasiones puede experimentar este impacto.

Tabla N°12: Frecuencia del apoyo por parte del equipo de trabajo.

Te sientes escuchado/a y apoyado/a por el equipo de trabajo ante tus preocupaciones	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Siempre	10	35,70%
Nunca	4	14,30%
A veces	14	50%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°12



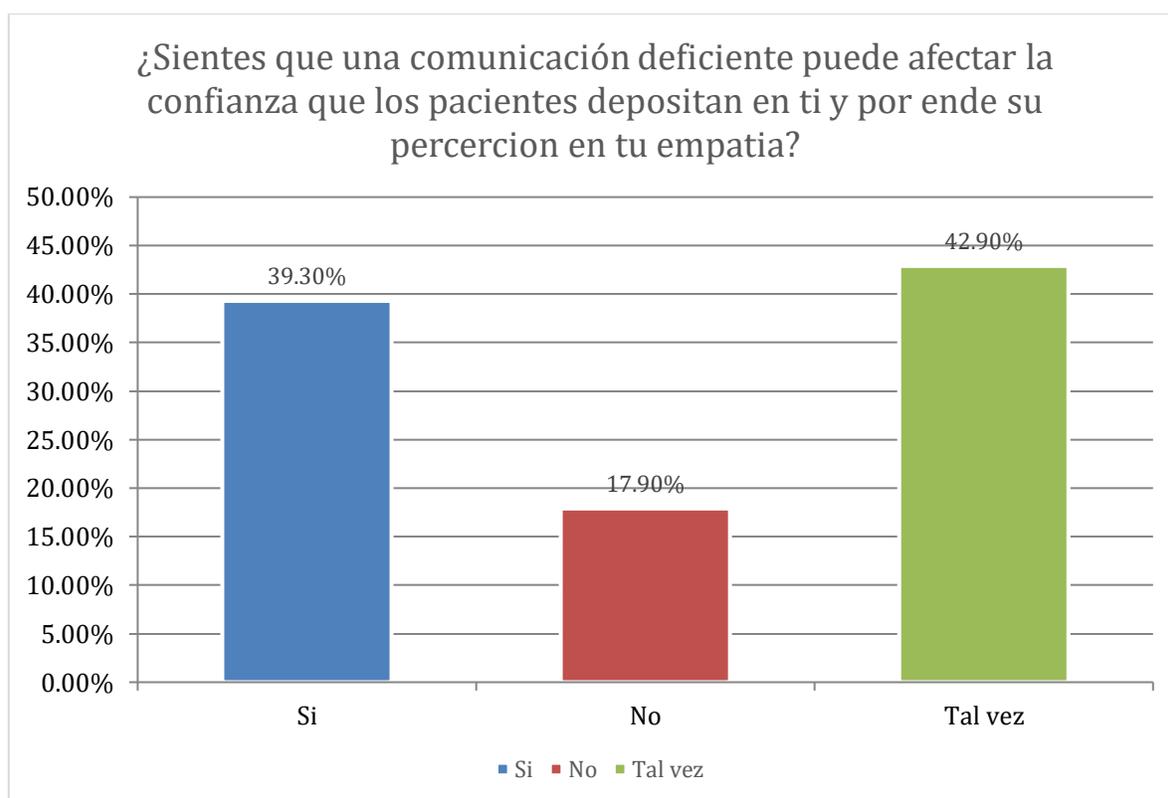
Comentario: la encuesta indica que la mitad de los encuestados, equivalente al 50% siente que en ocasiones son escuchados por sus compañeros y superiores ante sus preocupaciones, el 35,70% siempre se siente escuchado ante estas situaciones, mientras que el 14,30% manifestó que nunca se siente escuchado por sus compañeros ni por sus superiores.

Tabla N°13: Frecuencia de la comunicación deficiente.

Una comunicación deficiente afecta la confianza que tu paciente deposita en ti y por ende su percepción de tu empatía	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	11	39,30%
No	5	17,90%
Tal vez	12	42,90%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°13



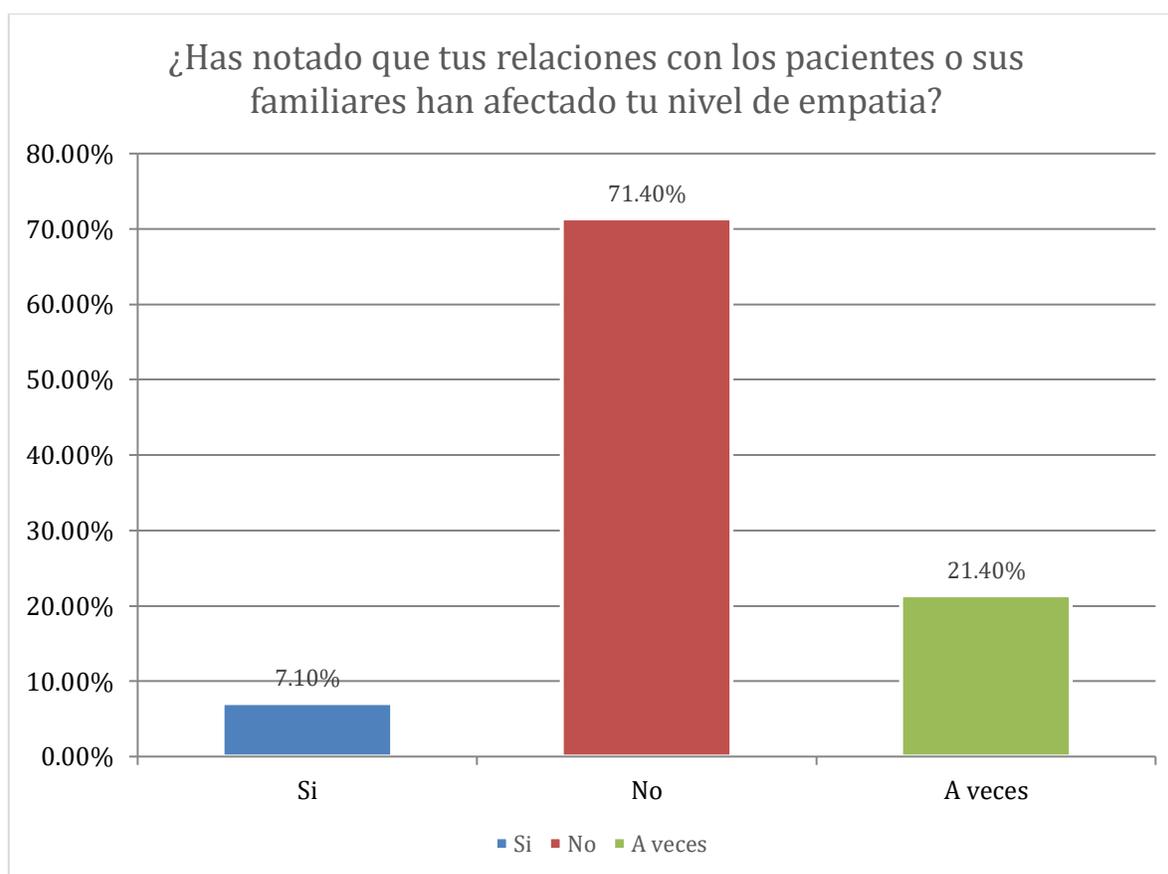
Comentario: la encuesta refleja que la mayoría de los enfermeros encuestados considera que en ciertas ocasiones la comunicación deficiente puede afectar la confianza que sus pacientes depositan en ellos y en consecuencia su percepción de empatía, observándose con el 42,90%, mientras que el 39,30% afirmó que si creen esto afecta en forma significativa, por último el 17,90% mencionó que no considera que esto tenga un impacto en la percepción de sus paciente ni en la confianza que les depositan.

Tabla N°14: Frecuencia de la relación con el paciente y su familiar.

Las relación con el paciente y su familiar afecta tu nivel de empatía	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	2	7,10%
No	20	71,40%
A veces	6	21,40%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°14



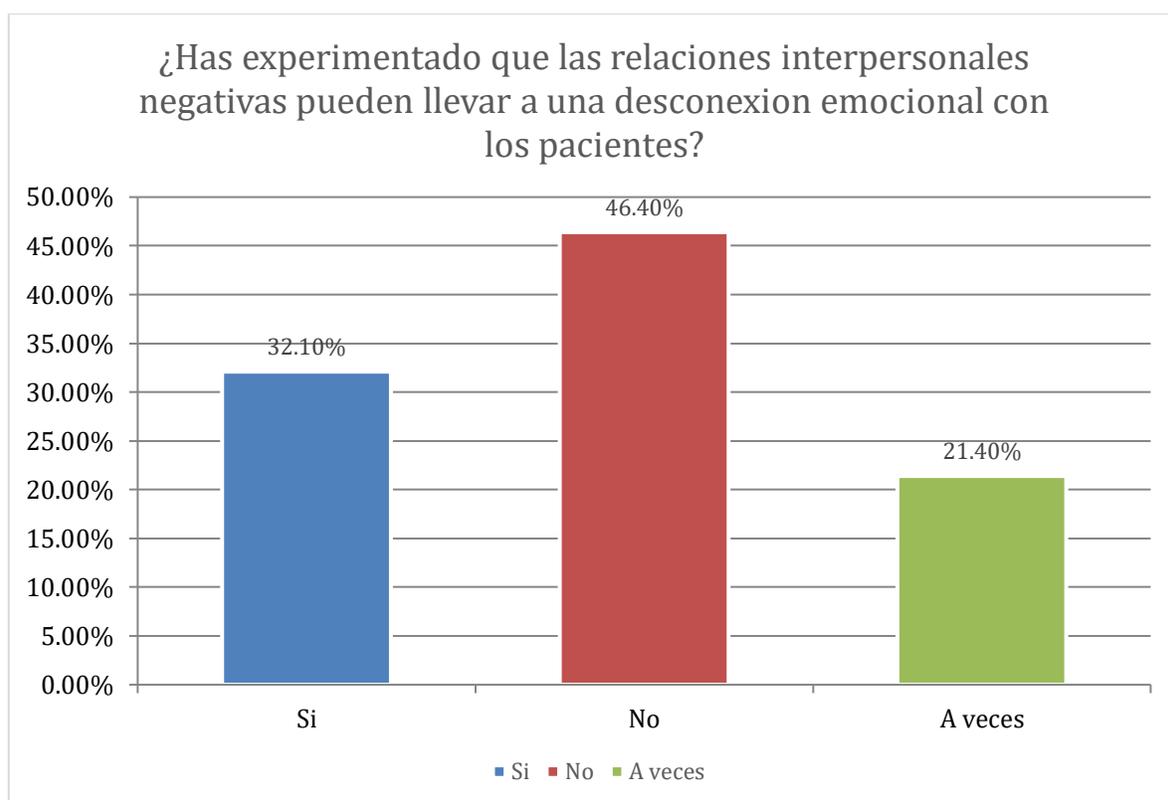
Comentario: los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los encuestados expresan que la relación con los pacientes o sus familiares no afecta en gran medida su nivel de empatía, reflejándose con el 71,40%, mientras que el 21,40% afirma que en ocasiones puede verse afectado por esta situación, por último, el 7,10% expresó que si les afecta de forma significativa.

Tabla N°15: Frecuencia de las relaciones interpersonales negativas.

Las relaciones interpersonales negativas te llevan a una desconexión emocional con tus pacientes	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	9	32,10%
No	13	46,40%
A veces	6	21,40%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°15



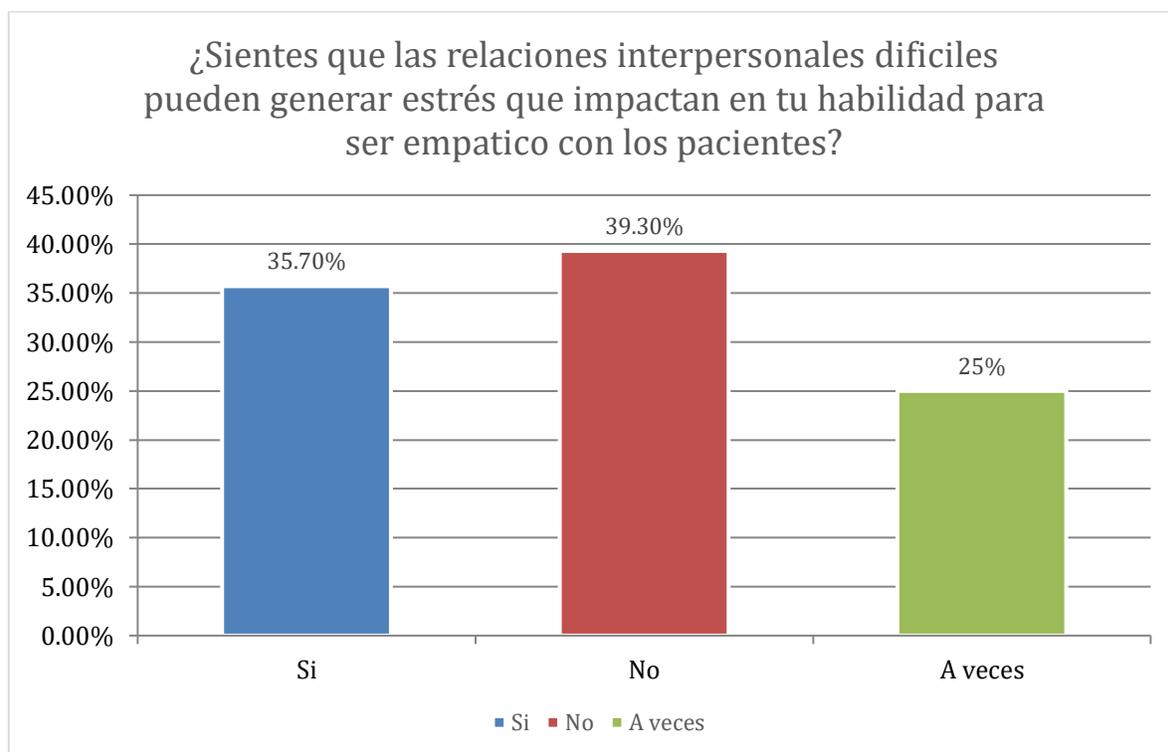
Comentario: los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los enfermeros expresan que las relaciones interpersonales negativas no conducen a una desconexión emocional con sus pacientes, reflejado en el 46,40%, sin embargo, un 32,10% manifestó que, si les afecta, por último, el 21,40% expresó que en ciertas ocasiones puede experimentar algún impacto en su conexión emocional debido a estas relaciones negativas.

Tabla N°16: Frecuencia de las relaciones interpersonales difíciles que pueden conllevar al estrés.

Las relaciones interpersonales difíciles pueden generar estrés que impacten en tu habilidad de ser empático con el paciente	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	10	35,70%
No	11	39,30%
A veces	7	25%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°16



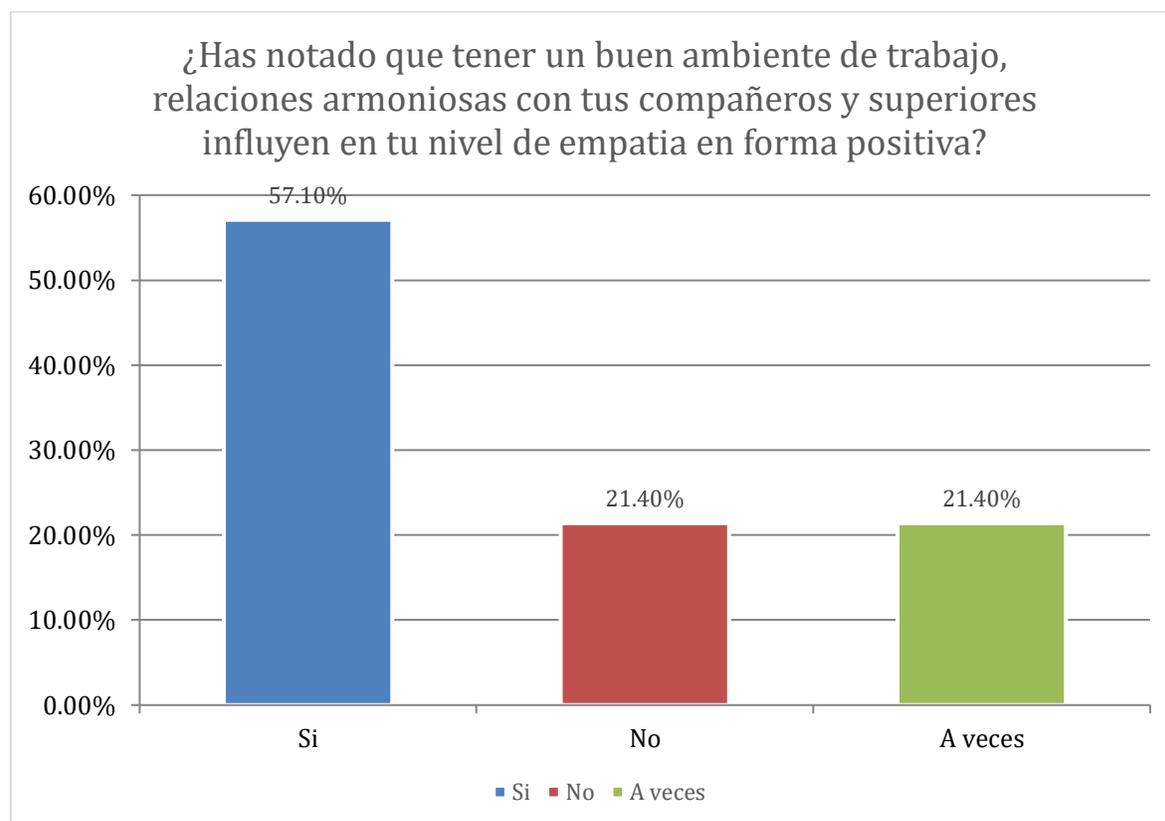
Comentario: la encuesta muestra que la mayoría de los enfermeros informa que tener relaciones interpersonales difíciles no les genera un nivel significativo de estrés que pueda impactar en su habilidad de ser empáticos con los pacientes, evidenciado por el 39,30%. Por otro lado, el 35,70% expresó que si experimenta un impacto en su nivel de estrés debido a estas relaciones, mientras que una minoría con un 25% menciona que esto ocurre rara vez.

Tabla N°17: Frecuencia de un buen ambiente de trabajo y relaciones armoniosas.

Tener un buen ambiente de trabajo, relaciones armoniosas con tus compañeros y superiores influye en tu nivel de empatía de forma positiva	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	16	57,10%
No	6	21,40%
A veces	6	21,40%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°17



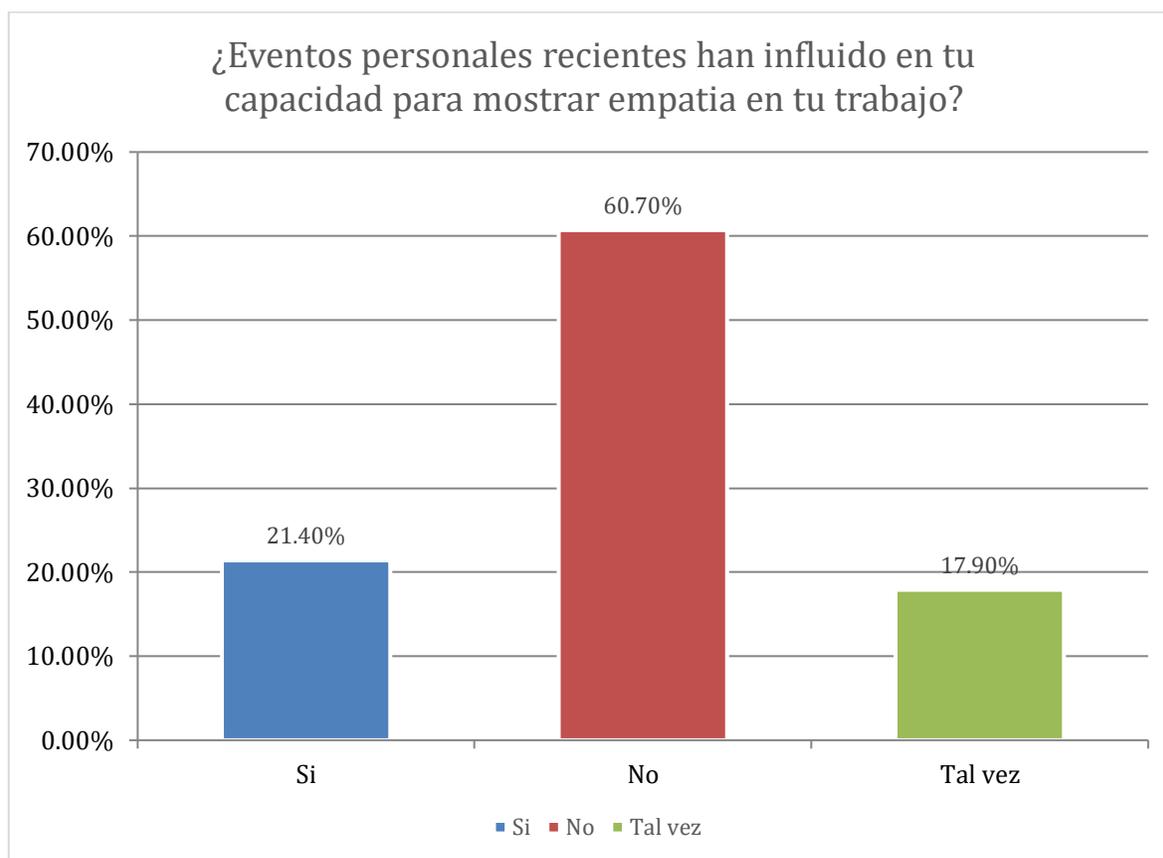
Comentario: los resultados de la encuesta indican que la mayoría de los enfermeros expresan que tener un buen ambiente de trabajo y relaciones armoniosas con sus colegas y superiores influyen positivamente en su nivel de empatía reflejándose con el 57,10%. El 21,40% mencionó que no les influye en absoluto, mientras que el otro 21,40% expresó que en ocasiones puede influir en su nivel de empatía.

Tabla N°18: Frecuencia de eventos personales recientes que pueden influir en la empatía.

Eventos personales recientes influyen en tu capacidad de ser empático	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	6	21,40%
No	17	60,70%
Tal vez	5	17,90%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°18



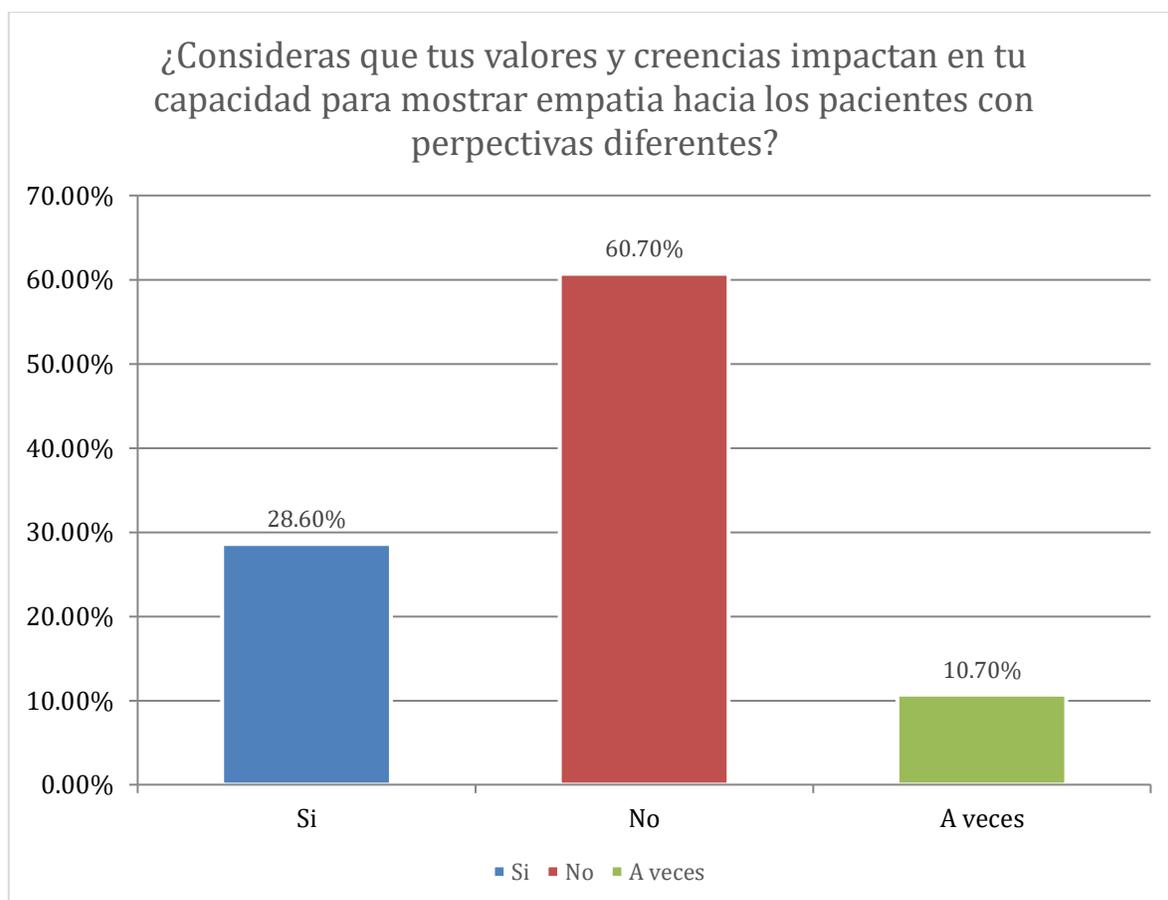
Comentario: los resultados de la encuesta muestran que los enfermeros informan que eventos personales recientes no influyen en gran medida en su capacidad de ser empáticos con los pacientes, reflejado por el 60,70%. Un 21,40% expresó que, si influye, mientras que una minoría con el 17,90% mencionó que tal vez haya afectado su capacidad de empatía, pero no necesariamente se dieron de ello.

Tabla N°19: Frecuencia de valores y creencias.

Tus valores y creencias impactan en tu capacidad de empatizar con los pacientes	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	8	28,60%
No	17	60,70%
A veces	3	10,70%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°19



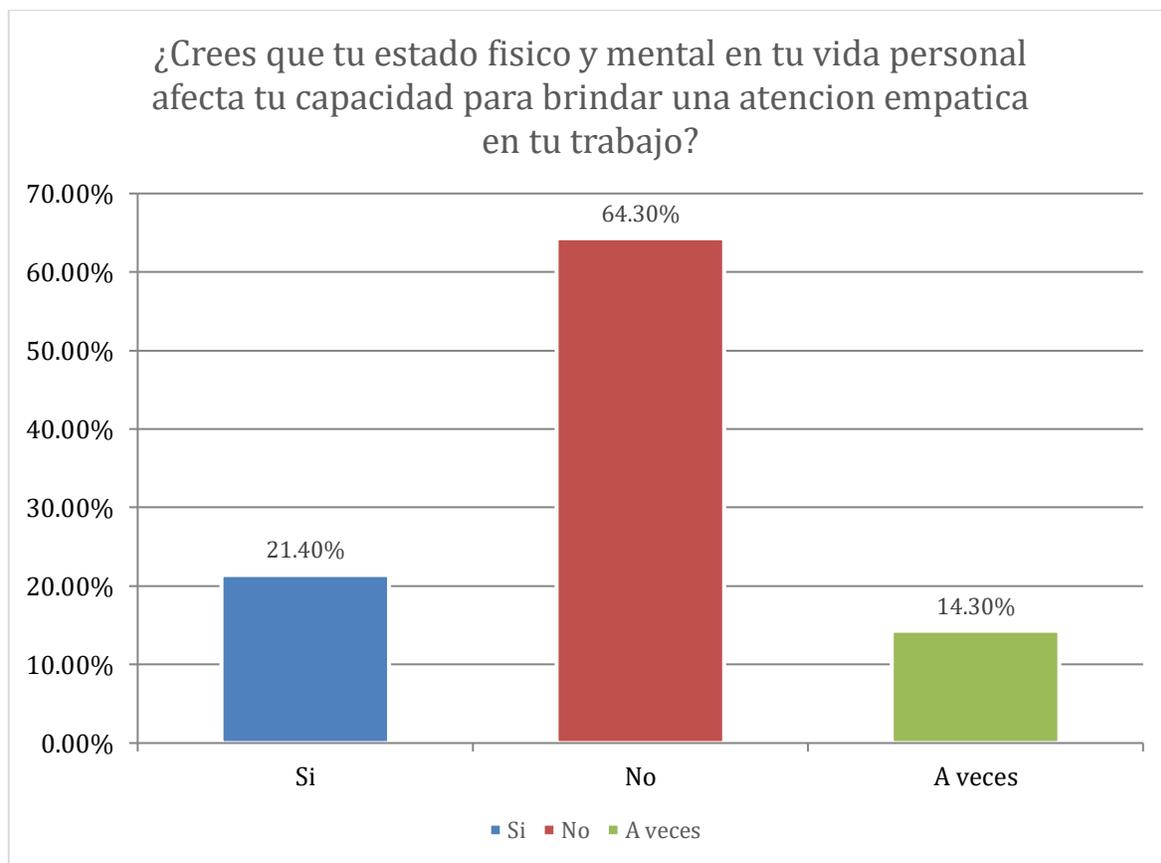
Comentario: una gran parte de los enfermeros encuestados afirman que sus valores y creencias personales no impactan significativamente en su capacidad para empatizar con los pacientes, con un 60,70%. Un 28,60% de los encuestados indican que, si genera un impacto en su capacidad de empatía, mientras que una minoría expresó que a veces puede influir en su capacidad de empatizar, con el 10,70%.

Tabla N°20: Frecuencia del estado físico y mental.

Tu estado físico y mental de tu vida personal afecta tu capacidad de empatizar con el paciente	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	6	21,40%
No	18	64,30%
A veces	4	14,30%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°20



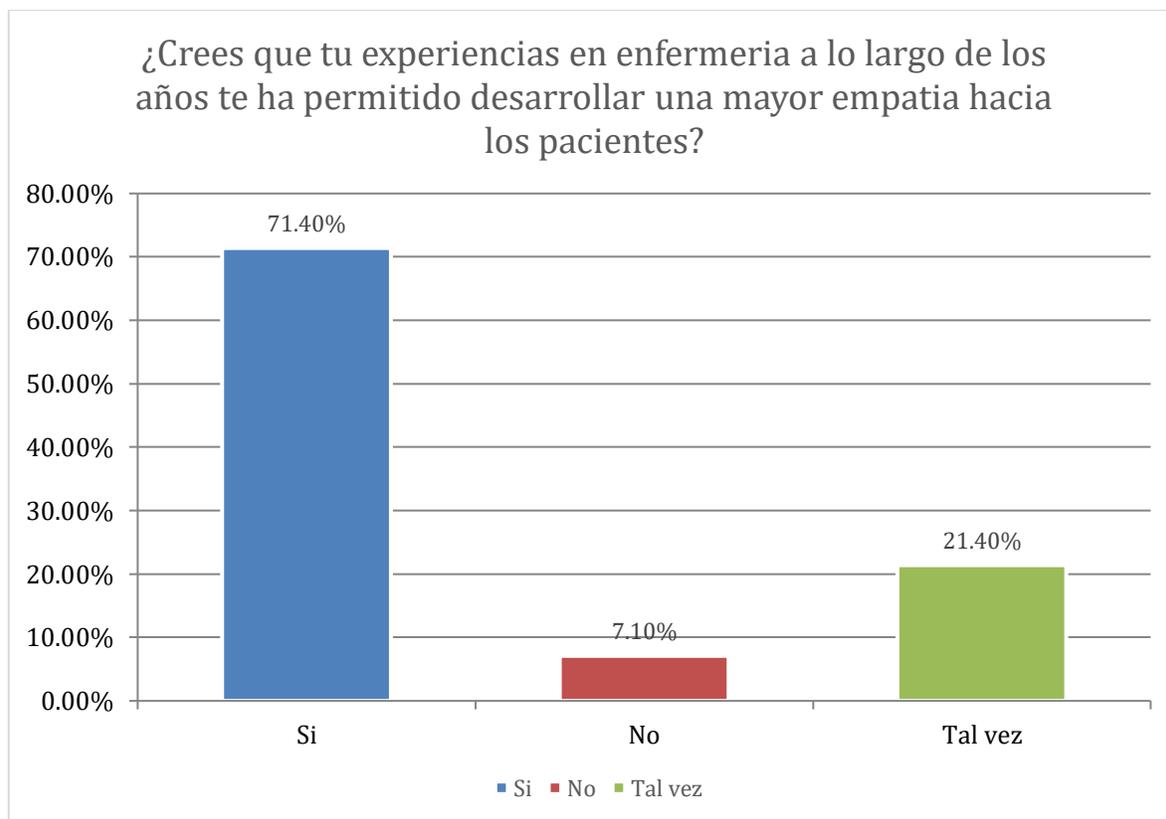
Comentario: los enfermeros encuestados afirman que su estado físico y mental en su vida personal no afecta en gran medida su capacidad para brindar una atención empática, con un 64,30%. Un 21,40% expresó que, si les afecta, mientras un 14,30% mencionó que en ocasiones puede afectarlos, aunque no necesariamente se dan cuenta de ello.

Tabla N°21: Frecuencia de las experiencias en enfermería.

Tus experiencias en enfermería a lo largo de los años te permitió desarrollar una mayor empatía	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	20	71,40%
No	2	7,10%
Tal vez	6	21,40%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°21



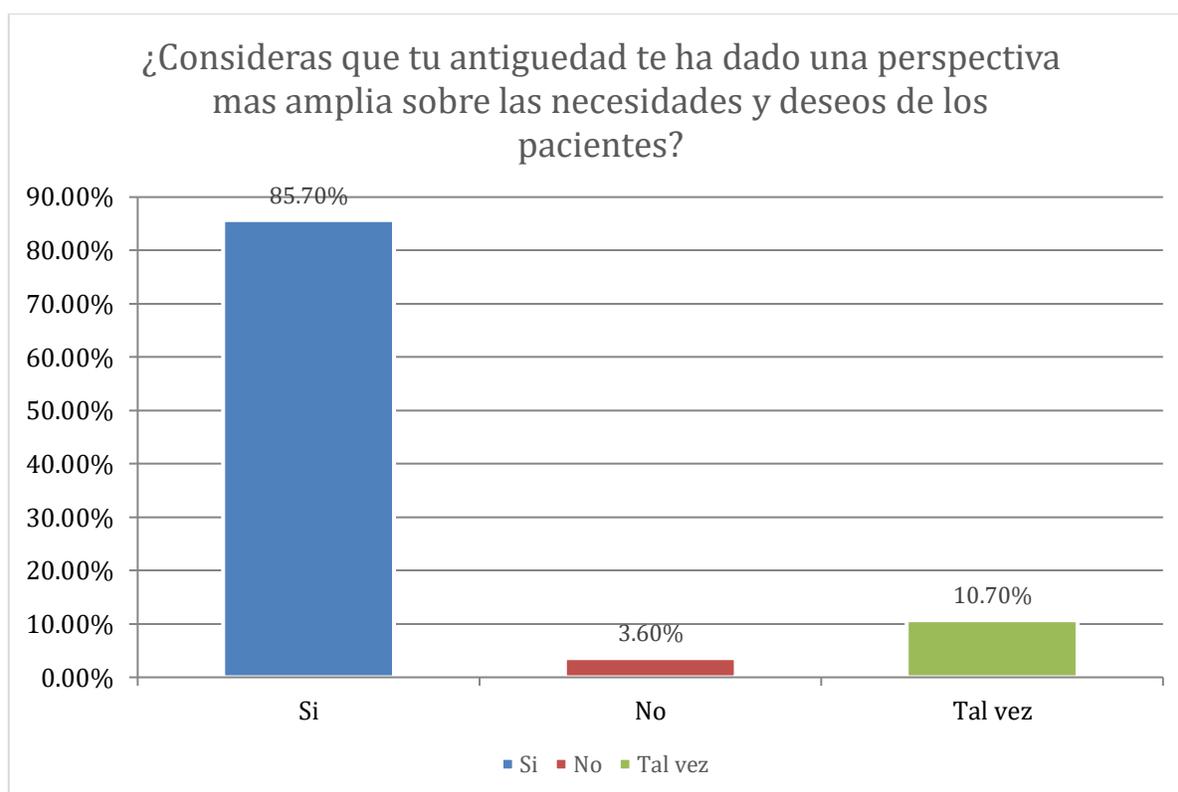
Comentario: los enfermeros encuestados afirman que sus experiencias en enfermería a lo largo de los años les han permitido desarrollar una mayor empatía, con un 71,40%. El 21,40% expresó que tal vez les ha permitido desarrollar empatía, ya que no están completamente seguros y un 7,10% manifestó que no ha tenido un efecto significativo en el desarrollo de su empatía

Tabla N°22: Frecuencia de la antigüedad laboral.

Tu antigüedad laboral te dio una perspectiva más amplia sobre las necesidades y deseos de los pacientes	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Si	24	85,70%
No	1	3,60%
Tal vez	3	10,70%

Fuente: Datos recabados por las autoras de la investigación, mediante encuesta de elaboración propia.

Gráfico N°22



Comentario: los enfermeros encuestados expresan que su antigüedad en enfermería les ha proporcionado una perspectiva más amplia sobre las necesidades y deseos de los pacientes, lo cual se refleja con un 85,70% de la encuesta. Un 10,70% mencionó que tal vez esta antigüedad hay tenido ese impacto, ya que no están seguros de ello, mientras que una minoría con un 3,60% indicó que su antigüedad no influyo en su perspectiva sobre las necesidades y deseos de los pacientes.

CAPITULO III

RESULTADOS, DISCUSIÓN Y PROPUESTAS

Resultados más Relevantes

En base a la investigación de “Autopercepción de profesionales de enfermería hacia la falta de empatía con pacientes del Área Sanitaria de Luján de Cuyo” se realizó un análisis estadístico en el Área Sanitaria de Luján de Cuyo en el primer nivel de atención, el cual se logró concluir:

Sexo de los Participantes:

En la encuesta, el 53,60% de los participantes eran de sexo femenino, mientras que el 46,40% eran de sexo masculino.

Edad de los Participantes:

En términos de edad, los resultados revelaron que la mayoría de los encuestados tenían 40 años o más, representando el 42,90% de los participantes. El grupo de edad de 30-40 años y 20-30 años tenía números similares, con un 28,60% cada uno.

Impacto de la Cantidad de Pacientes Atendidos:

El 71,40% de los encuestados expresó que la cantidad de pacientes atendidos afecta en menor medida. Un 21,40% indicó que no les afecta, mientras que el 7,10% mencionó que a veces les afecta.

Impacto de la Carga de Trabajo en el Bienestar Emocional:

La encuesta mostró que la carga de trabajo tiene un impacto negativo en el bienestar emocional y mental de los enfermeros. El 53,60% mencionó que a veces experimenta efectos adversos negativos, el 32,10% expresó que no les afecta, y el 14,30% afirmó que sí les afecta.

Impacto del Agotamiento Emocional y Estrés:

Los resultados indicaron que el agotamiento emocional y el estrés no tienen un impacto significativo en la habilidad para comprender las emociones y preocupaciones de los pacientes. El 42,90% no experimenta impacto, el 42,90% mencionó que a veces les afecta, y el 14,30% expresó que sí les afecta.

Los resultados de la encuesta muestran que un 57,10% de los encuestados afirman que la actitud y el comportamiento de los pacientes y sus familiares influyen en su capacidad de ser empáticos, mientras que un 21,40% afirma que no les influye de forma significativa, por otro parte el mismo porcentaje del 21,40% expresa que a veces les influye.

Carencia de Recursos o Equipos Adecuados:

En cuanto a la carencia de recursos o equipos adecuados, el 42,90% de los encuestados afirmó que esto dificulta la capacidad de conectarse con los pacientes en ocasiones. El 32,10% mencionó que no les afecta en absoluto, y el 25% expresó que sí les afecta.

Relaciones Interpersonales Difíciles y Nivel de Estrés:

La encuesta reflejó que las relaciones interpersonales difíciles no generan un nivel de estrés que afecte la habilidad de ser empático con el paciente en la mayoría de los casos, con un 39,30%. El 35,70% mencionó que sí les afecta, y el 25% expresó que en ocasiones puede afectarles.

Impacto del Buen Ambiente Laboral y Relaciones Armoniosas:

En cuanto al buen ambiente laboral y las relaciones armoniosas entre colegas y superiores, el 57,10% de los encuestados indicó que les beneficia de forma positiva. El 21,40% mencionó que no les influye, y otro 21,40% expresó que en ciertas ocasiones influye.

Impacto de Creencias y Valores Personales:

La mayoría de los encuestados, el 60,70%, afirmó que sus creencias y valores personales no impactan en su capacidad de empatizar con el paciente. El 28,60% mencionó que si les influye y el 10,70% dijo que en ciertas ocasiones puede generar un impacto.

Antigüedad en la Profesión:

En relación a la antigüedad en la profesión, el 85,70% de los encuestados expresó que les ha proporcionado una perspectiva más amplia sobre las necesidades y deseos de los pacientes. El 10,70% indicó que tal vez les ha generado esta

perspectiva, y el 3,60% mencionó que no les ha proporcionado una perspectiva más amplia.

Estos son los resultados detallados de la encuesta que analizó la autopercepción de profesionales de enfermería en el Área Sanitaria de Luján de Cuyo.

Interpretación de los Resultados

Los resultados de la encuesta revelan una serie de conclusiones significativas. En primer lugar, se destaca la predominancia de enfermeras, especialmente en el grupo de 40 años o más. A pesar de que la carga de trabajo ocasionalmente afecta el bienestar emocional y mental de los enfermeros, no parece influir significativamente en su capacidad para mostrar empatía durante la atención al paciente.

Un hallazgo importante es la influencia sustancial de la actitud y el comportamiento de los pacientes y sus familiares en la empatía de los enfermeros. Además, la falta de recurso puede dificultar la conexión con los pacientes en ciertas circunstancias. Por otro lado, un ambiente laboral positivo y relaciones armoniosas benefician a la mayoría de los enfermeros, mientras que sus valores y creencias personales no parecen influir en su capacidad para ser empáticos.

La antigüedad en la profesión se destaca como un factor que proporciona una perspectiva, más amplia, permitiendo a los enfermeros comprender mejor las necesidades y deseo de los pacientes.

Propuestas de Acción

- **Programas de Bienestar Emocional:** Implementar programas de bienestar emocional para el personal de enfermería que incluyan estrategias de manejo del estrés y promoción del bienestar mental. Esto podría ayudar a reducir los efectos negativos de la carga de trabajo.
- **Capacitación de Empatía:** Ofrecer capacitaciones de empatía y habilidades de comunicación ante situaciones estresantes con los pacientes y familiares para los profesionales de enfermería. Esto ayudaría a mantener e incluso mejorar la empatía a pesar de la carga de trabajo.
- **Asignación de Recursos:** Asegurarse de que haya suficientes recursos y equipo adecuado disponible para el personal de enfermería, lo que podría reducir la frustración relacionada con la falta de recursos y facilitar la conexión con los pacientes.
- **Fomentar el Ambiente Laboral:** Continuar fomentando en ambiente laboral positivo y relaciones armoniosas entre colegas y superiores. Esto puede contribuir al bienestar emocional y mantener alta la empatía.
- **Evaluación Continúa:** Realizar evaluaciones periódicas de las condiciones de trabajo y la percepción del personal sobre la carga de trabajo, la empatía y otros factores claves.
- **Programa de Mentores:** Establecer programas de mentoría para que los profesionales con más antigüedad ayuden a los nuevos a desarrollar una perspectiva más amplia y comprensión de las necesidades de los pacientes.
- **Espacios de Dialogo:** Crear espacios regulares de dialogo y retroalimentación donde los profesionales puedan compartir sus experiencias, inquietudes y sugerencias para mejorar la empatía y la atención al paciente.

APÉNDICES Y ANEXOS

Bibliografía

- 1 Muños Devesa A, Moreno Morales I, Higuera Bermejo JC, Gonzales Serna JM. La relación de ayuda en Enfermería. Index de Enfermería. 2014 oct/dic; 23(4).
- 2 Chávez Ávila B. Repositorio.unsa.edu.pe. [Online].; 2017 [cited 2023 agosto 15]. Available from: <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5c15c881-6628-48a3-82a1-ea35f3366ede/content>.
- 3 Serrano ME, Álvarez Garcíá D. Niveles de presencia de la habilidad Empatía y su diferenciación entre estudiantes de 16 a 18 años. Telos. 2008 Septiembre/Diciembre; 10'(3).
- 4 Cuartero Castañer ME. www.tesisenred.net. [Online].; 2018 [cited 2023 Julio 14]. Available from: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/666350/tmecc1de1.pdf?sequence=1>.
- 5 Cuartero Catañer ME. www.tesisenred.net. [Online].; 2018 [cited 2023 Julio 14]. Available from: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/666350/tmecc1de1.pdf?sequence=1>.
- 6 Arana Tonsmann RM. repositorio.uigv.edu.pe. [Online].; 2017 [cited 2023 Agosto 20]. Available from: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2590/SEG.ESPEC._ROSA%20MAR%C3%8DA%20ARANA%20TONSMANN.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
- 7 Jamanca Luyo EA. repositorio.ucv.edu.pe. [Online].; 2018 [cited 2023 Julio 18]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25578/JAMANCA_LE.pdf?sequence=1.
- 8 Vargas M. bibliotecadigital.uda.edu.ar. [Online].; 2019 [cited 2023 Agosto 3]. Available from: http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/882/tesis-26511-personalidad.pdf.
- 9 Vargas M. bibliotecadigital.uda.edu.ar. [Online].; 2019 [cited 2023 Agosto 3]. Available from: http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/882/tesis-26511-personalidad.pdf.

1 Verástegui León MR. core.ac.uk. [Online].; 2014 [cited 2023 agosto 7. Available from:
0 <https://core.ac.uk/download/pdf/323346781.pdf>.

.

1 Tello Arias ML. repositorio.uwiener.edu.pe. [Online].; 2021 [cited 2023 Agosto 12.
1 Available from:
1 https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5972/T061_04033699_S.pdf.

1 Verástegui León MR. core.ac.uk. [Online].; 2014 [cited 2023 agosto 12. Available
2 from: <https://core.ac.uk/download/pdf/323346781.pdf>.

.

1 Giménez Espert MdC. roderic.uv.es. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 14. Available
3 from:
1 <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/54130/TESIS%20DOCTORAL.pdf?sequence=1>.

1 Mejía de Díaz MA. repositorio.uam.es. [Online].; 2012 [cited 2023 Agosto 14.
4 Available from:
1 https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/9898/50769_mejia_de_diaz_maria_arnolda.pdf?sequence=1.

1 Donaire M. lildbi.fcm.unc.edu.ar. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 17. Available
5 from: https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf.

.

1 Donaire M. core.ac.uk. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 17. Available from:
6 <https://core.ac.uk/download/pdf/323346781.pdf>.

.

1 Donaire M. core.ac.uk. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 17. Available from:
7 <https://core.ac.uk/download/pdf/323346781.pdf>.

.

1 Pablos González MdM. www.areasaludbadajoz.com. [Online].; 2016 [cited 2023
8 Agosto 20. Available from:
1 https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf.

1 Pablos González MdM. www.areasaludbadajoz.com. [Online].; 2016 [cited 2023 9 Agosto 20. Available from: https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf.

2 Pablos González MdM. www.areasaludbadajoz.com. [Online].; 2016 [cited 2023 0 Agosto 20. Available from: https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf.

2 Donaire M. lildbi.fcm.unc.edu.ar. [Online].; 2016 [cited 2023 Agosto 20. Available 1 from: https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/donaire_mirta_2016.pdf.

2 Hernandez Castillo EP. biblio3.url.edu.gt. [Online].; 2015 [cited 2023 Agosto 22. 2 Available from: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Hernandez-Estefany.pdf>.

2 Hernandez Castillo EP. biblio3.url.edu.gt. [Online].; 2015 [cited 2023 Agosto 22. 3 Available from: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Hernandez-Estefany.pdf>.

Nota de Autorización



UNCUYO
UNIVERSIDAD
NACIONAL DE CUYO



Facultad de
Ciencias Médicas

► 2023
"1983/2023 - 40 AÑOS DE DEMOCRACIA"

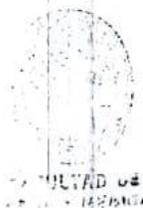
A la Sra. Jefa de Enfermería
Area Departamental Luján de Cuyo
Lic. Claudia Flores
s-----/-----d

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. con el fin de solicitar su autorización para que las estudiantes **Villcacopa, Vanesa Rocío**, D.N.I. N° 42913118, y **Sivila Acosta, Julia Marcela**, D.N.I. N° 41488384, estudiantes regulares de 5° año de la carrera de Licenciatura en Enfermería de esta casa, puedan realizar encuestas a los enfermeros y enfermeras de su equipo de trabajo, en el marco de su Trabajo Final de Grado, titulado: "Falta de empatía de los enfermeros".

Dejo constancia que los datos recabados son de carácter anónimo, estrictamente confidenciales y que sólo serán utilizados a los fines del trabajo final de referencia.

A la espera de una respuesta favorable, aprovecho para saludarla con distinguida consideración.

Lic. Jorge G. MICHEL
Director Esc. de Enfermería - FCat-UNC



Cuestionario

Tesis de la autopercepción de la empatía

Edad

- 20 a 30 años
- 30 a 40 años
- 40 años o mas

Sexo

- Masculino
- Femenino
- Otros

¿Con que frecuencia sientes que la cantidad de pacientes que debes atender afecta tu capacidad para brindar una atención empática?

- Mucho
- Poco
- Nada

¿Sientes que la carga de trabajo afecta negativamente tu bienestar emocional y mental?

- Si
- No
- A veces

¿Experimentas agotamiento emocional y estrés después de interactuar con los pacientes?

- Si
- No
- A veces

¿Has notado una disminución en tus capacidades para conectarte emocionalmente con los pacientes como resultado del agotamiento y estrés?

- Sí
- No
- A veces

¿Sientes que el agotamiento y el estrés ha afectado tu habilidad para comprender las emociones y preocupaciones de los pacientes?

- Sí
- No
- A veces

¿Cómo percibes que la actitud y comportamiento de los pacientes y sus familiares hacia ti influyen en tu capacidad para ser empático en la atención que brindas?

- Sí
- No
- A veces

¿Sientes que la falta de recursos o equipo adecuado dificulta tu capacidad para conectarte empáticamente con los pacientes?

- Sí
- No
- A veces

¿Sientes que la falta de recurso de apoyo, como servicio de traducción o de atención psicológica, puede dificultar la empatía hacia los pacientes de diferentes culturas o necesidades especiales?

- Sí
- No
- A veces

¿Crees que la falta de recursos para capacitarte y actualizarte en nuevas técnicas o tratamientos afectan tu confianza y empatía en la atención que brindas?

- Sí
- No
- A veces

¿Te sientes escuchado/a y apoyado/a por tus compañeros de trabajo y superiores cuando compartes tus preocupaciones?

- Siempre
- Nunca

- A veces

¿Sientes que una comunicación deficiente puede afectar la confianza que los pacientes depositan en ti y por ende su percepción de tu empatía?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Has notado que tus relaciones con los pacientes o sus familiares han afectado tu nivel de empatía?

- Sí
- No
- A veces

¿Has experimentado que las relaciones interpersonales negativas pueden llevar a una desconexión emocional con los pacientes?

- Sí
- No
- A veces

¿Sientes que las relaciones interpersonales difíciles pueden generar estrés que impacten en tu habilidad para ser empático con los pacientes?

- Sí
- No
- A veces

¿Has notado que tener un buen ambiente de trabajo, relaciones armoniosas con tus compañeros y superiores influyen en tu nivel de empatía?

- Sí
- No
- A veces

¿Consideras que tus valores y creencias impactan en tu capacidad para mostrar empatía hacia los pacientes con perspectivas diferentes?

- Sí
- No
- A veces

¿Eventos personales recientes han influido en tu capacidad para mostrar empatía en tu trabajo?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Crees que tu estado físico y mental en tu vida personal afecta tu capacidad para brindar una atención empática en tu trabajo?

- Sí
- No
- A veces

¿Crees que tu experiencia en enfermería a lo largo de los años te ha permitido desarrollar una mayor empatía hacia los pacientes?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Consideras que tu antigüedad te ha dado una perspectiva más amplia sobre las necesidades y deseos de los pacientes?

- Sí
- No
- Tal vez

TABLA MATRIZ

Edad	sexo	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
20 a 30 años	Masculino	Poco	No	No	No	A veces	No	No	No	Sí
20 a 30 años	Masculino	Poco	A veces	A veces	Sí	A veces	Sí	No	A veces	A veces
20 a 30 años	Femenino	Poco	No	No	No	No	A veces	A veces	Sí	No
40 años o mas	Femenino	Poco	No	A veces	No	A veces	No	No	No	No
20 a 30 años	Femenino	Mucho	No	No	No	No	Sí	A veces	No	No
40 años o mas	Masculino	Nada	No							
30 a 40 años	Masculino	Poco	Si	Si	No	Sí	Sí	Si	Sí	Sí
20 a 30 años	Femenino	Poco	No	No	A veces	A veces	No	A veces	Sí	Sí
20 a 30 años	Femenino	Poco	A veces	A veces	No	No	Sí	No	No	A veces
20 a 30 años	Masculino	Poco	A veces	No	No	A veces	No	A veces	A veces	No
30 a 40 años	Femenino	Poco	A veces	A veces	A veces	No	A veces	No	A veces	No
30 a 40 años	Femenino	Poco	Si	A veces	Sí	Sí				
30 a 40 años	Masculino	Nada	Si	Si	A veces	Sí	A veces	Si	Sí	No
40 años o mas	Masculino	Poco	A veces	A veces	No	A veces	A veces	No	No	No
40 años o mas	Femenino	Poco	A veces	A veces	A veces	A veces	No	Si	Sí	No
30 a 40 años	Femenino	Nada	No	No	No	No	Sí	Si	A veces	Sí
30 a 40 años	Masculino	Poco	Si	No	A veces	No	Sí	A veces	A veces	Sí
40 años o mas	Femenino	Nada	A veces	No	No	No	Sí	Si	No	No
40 años o mas	Femenino	Nada	A veces	A veces	No	No	A veces	A veces	A veces	No
40 años o mas	Femenino	Mucho	A veces	A veces	A veces	A veces	Sí	A veces	Sí	A veces
40 años o mas	Femenino	Poco	A veces	No	No	A veces	Sí	No	No	No
40 años o mas	Femenino	Poco	A veces	A veces	No	A veces	Sí	No	Sí	No
40 años o mas	Masculino	Poco	A veces	A veces	A veces	Sí	Sí	Si	A veces	No
40 años o mas	Masculino	Poco	A veces	A veces	A veces	No	Sí	A veces	No	No
30 a 40 años	Femenino	Poco	No	No	No	No	Sí	A veces	No	A veces
20 a 30 años	Masculino	Poco	A veces	A veces	Sí	Sí	Sí	A veces	No	A veces
30 a 40 años	Masculino	Poco	A veces	A veces	A veces	A veces	Sí	Si	Sí	Sí
40 años o mas	Masculino	Nada	No	No	No	No	Sí	A veces	No	No

P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
A veces	Tal vez	No								
A veces	Sí	A veces	Sí	A veces	A veces	Tal vez	A veces	Sí	Tal vez	Sí
Siempre	Tal vez	No	A veces	A veces	A veces	Sí	Sí	No	Sí	Sí
A veces	Sí	No	A veces	A veces	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Siempre	No	No	No	No	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí
A veces	Sí	No	No	No	No	No	Sí	No	Sí	Sí
Nunca	Sí									
A veces	Tal vez	No	No	No	A veces	No	A veces	No	Tal vez	Tal vez
Siempre	Sí	No	Sí	Sí						
Siempre	Sí	No	A veces	A veces	Sí	Tal vez	A veces	A veces	Sí	Tal vez
A veces	Tal vez	A veces	No	Sí	Sí	No	No	No	Tal vez	Tal vez
A veces	Sí	A veces	Sí	A veces	Sí	Sí	No	A veces	Sí	Sí
Nunca	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Sí
Siempre	Sí	A veces	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Tal vez	Sí
Siempre	No	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Sí	Sí
Siempre	Tal vez	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí
Nunca	Tal vez	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí
Nunca	No	Sí	Sí							
Siempre	No	No	No	No	A veces	No	No	No	Sí	Sí
A veces	Tal vez	A veces	A veces	A veces	Sí	No	No	A veces	Tal vez	Sí
Siempre	Sí	No	A veces	No	A veces	No	No	No	Sí	Sí
A veces	Tal vez	No	No	A veces	Sí	No	No	No	Sí	Sí
A veces	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Tal vez	No	No	Sí	Sí
A veces	No	No	Sí	No	No	No	No	No	Sí	Sí
Siempre	Tal vez	No	No	No	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí
A veces	Tal vez	No	No	Sí	A veces	Tal vez	Sí	Sí	Tal vez	Sí
A veces	Tal vez	A veces	A veces	Sí	Sí	Tal vez	No	Sí	Sí	Sí
A veces	Tal vez	No	No	No	No	No	No	A veces	Sí	Sí

P1= ¿Con que frecuencia sientes que la cantidad de pacientes que debes atender afecta tu capacidad para brindar una atención empática?

P2= ¿Sientes que la carga de trabajo afecta negativamente tu bienestar emocional y mental?

P3= ¿Experimentas agotamiento emocional y estrés después de interactuar con los pacientes?

P4= ¿Has notado una disminución en tus capacidades para conectarte emocionalmente con los pacientes como resultado del agotamiento y estrés?

P5= ¿Sientes que el agotamiento y el estrés ha afectado tu habilidad para comprender las emociones y preocupaciones de los pacientes?

P6= ¿Cómo percibes que la actitud y comportamiento de los pacientes y sus familiares hacia ti, influyen en tu capacidad para ser empático en la atención que brindas?

P7= ¿Sientes que la falta de recursos o equipo adecuado dificulta tu capacidad para conectarte empáticamente con los pacientes?

P8= ¿Sientes que la falta de recurso de apoyo, como servicio de traducción o de atención psicológica, puede dificultar la empatía hacia los pacientes de diferentes culturas o necesidades especiales?

P9= ¿Crees que la falta de recursos para capacitarte y actualizarte en nuevas técnicas o tratamientos afectan tu confianza y empatía en la atención que brindas?

P10= ¿Te sientes escuchado/a y apoyado/a por tus compañeros de trabajo y superiores cuando compartes tus preocupaciones?

P11= ¿Sientes que una comunicación deficiente puede afectar la confianza que los pacientes depositan en ti y por ende su percepción de tu empatía?

P12= ¿Has notado que tus relaciones con los pacientes o sus familiares han afectado tu nivel de empatía?

P13= ¿Has experimentado que las relaciones interpersonales negativas pueden llevar a una desconexión emocional con los pacientes?

P14= ¿Sientes que las relaciones interpersonales difíciles pueden generar estrés que impacten en tu habilidad para ser empático con los pacientes?

P15= ¿Has notado que tener un buen ambiente de trabajo, relaciones armoniosas con tus compañeros y superiores influyen en tu nivel de empatía?

P16= ¿Eventos personales recientes han influido en tu capacidad para mostrar empatía en tu trabajo?

P17= ¿Consideras que tus valores y creencias impactan en tu capacidad para mostrar empatía hacia los pacientes con perspectivas diferentes?

P18= ¿Crees que tu estado físico y mental en tu vida personal afecta tu capacidad para brindar una atención empática en tu trabajo?

P19= ¿Crees que tus experiencias en enfermería a lo largo de los años te han permitido desarrollar una mayor empatía hacia los pacientes?

P20= ¿Consideras que tu antigüedad te ha dado una perspectiva más amplia sobre las necesidades y deseos de los pacientes?