



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

Escuela de Posgrado

Informe Final de Tesis

**“EMPATÍA Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR LOS  
TRABAJADORES MINEROS ATENDIDOS EN LA CLÍNICA DE SALUD  
OCUPACIONAL HOLOMEDIC, LIMA 2021”**

Para optar el grado académico de  
MAESTRO DE GESTIÓN EN SALUD

Presentado por:

**Lic. MERCADO LENGUA, FABIOLA OLGA**

Código ORCID: **0000-0002-0460-9089**

Asesora:

**Mg. HERMOSA MOQUILLAZA, ROCÍO**

Código ORCID: **0000-0001-7690-9227**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por todos los beneficios brindados.

A mis queridos padres, por su apoyo

incondicional, por ser ejemplos de

perseverancia y dedicación

## ÍNDICE

### CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.....	02
1.2. Formulación del problema.....	07
1.2.1. Problema general.....	07
1.2.2. Problemas específicos.....	07
1.3. Objetivos de la investigación.....	08
1.3.1. Objetivo general.....	08
1.3.2. Objetivos específicos.....	09
1.4. Justificación de la investigación.....	09
1.5. Limitaciones de la investigación.....	12

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación (nacionales y extranjeros) .....	14
2.2. Bases legales.....	20
2.2.1. Normas nacionales.....	20
2.2.2. Normas internacionales.....	21
2.3. Bases teóricas.....	22
2.4. Formulación de hipótesis.....	45
2.4.1. Hipótesis general.....	45
2.4.2. Hipótesis específica.....	45
2.5. Operacionalización de variables e indicadores.....	47
2.6. Definición de términos básicos.....	50

### CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de la investigación.....	52
--	----



3.2. Diseño de la investigación.....	52
3.3. Población y muestra.....	53
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.4.1. Descripción de instrumentos .....	56
3.4.2. Validación de instrumentos.....	58
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	59
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1. Procesamiento de datos: Resultados.....	61
4.2. Prueba de hipótesis .....	69
4.3. Discusión de resultados.....	79
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1 Conclusiones.....	84
5.2 Recomendaciones.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
ANEXOS.....	92
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Instrumento 1	
Anexo 3: Instrumento 2	
Anexo 4: Formato de consentimiento informado	
Anexo 5: Validez del instrumento	
Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	
Anexo 7: Solicitud para aplicación del instrumento	
Anexo 8: Proveedor de Aprobación para la aplicación de los instrumentos	
Anexo 9: Aprobación del Proyecto de la Universidad	

## Resumen

La percepción actual de una atención sanitaria deshumanizada, de baja calidad, carente de calor humano pone en tela de juicio la ética y la capacidad de los profesionales de la salud, lo cual genera interés en considerar la percepción de las personas como indicador de los cuidados ofrecidos por el personal de salud; lo cual me motivó a desarrollar el presente proyecto de tesis: "Empatía y satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021". **Objetivo:** Consistió en determinar el nivel de relación que existe entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros. **Metodología:** Estudio descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. La muestra estuvo constituida por 108 trabajadores seleccionados por muestreo probabilístico, aleatorio simple. Se utilizó como instrumento la encuesta "Consulta y la Empatía Relacional CARE" para la variable empatía y el cuestionario SERVPERF para la variable satisfacción, los cuales fueron validados por juicio de tres expertos. Para la validez y la confiabilidad de los instrumentos se realizó el alfa de Cronbach (0.695 variable empatía y 0.830 variable satisfacción). Asimismo, se analizó la información recabada con la asistencia del software SPSS v. 22, y para la prueba de hipótesis se empleó el coeficiente de Spearman. **Resultados:** Con respecto a la empatía percibida por los trabajadores mineros, la mayoría tuvo un nivel medio de 57,41%, mientras que el 42.59% tuvo alto nivel de empatía, con respecto a la satisfacción percibida por los trabajadores mineros, la mayoría tuvo un nivel medio de 87.04% y sólo el 12.96% tuvo bajo nivel de satisfacción.

**Conclusiones:** Se obtuvo un nivel relación alto entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional

Holomedic, con un (Rho 0.816), con un p-valor menor a 0.05, teniendo en cuenta que se tiene un nivel de confianza del 95%, debido a ello, se acepta la hipótesis alterna, pero se rechaza la hipótesis nula.

**Palabras claves:** Empatía; Satisfacción.

## Abstract

The current perception of dehumanized, low-quality health care, lacking in human warmth, calls into question the ethics and capacity of health professionals, which generates interest in considering people's perception as an indicator of care offered by health personnel; which motivated me to develop this thesis project: "Empathy and satisfaction perceived by the mining workers cared for at the Holomedic occupational health clinic, Lima 2021", **Objective:** The objective was to establish the relationship between empathy and perceived satisfaction by mining workers. **Methodology:** Descriptive, correlational, non-experimental and cross-sectional study. The sample consisted of 108 workers selected by probability sampling, simple random. The instrument used was the survey "Consultation and CARE Relational Empathy" for the empathy variable and the SERVPERF questionnaire for the satisfaction variable, which were validated by the judgment of three experts. For the validity and reliability of the instruments, Cronbach's alpha was performed (0.695 empathy variable and 0.830 satisfaction variable). The information obtained was analyzed with the help of the SPSS v. 22, and for the hypothesis test, the Spearman coefficient was used. **Results:** Regarding the empathy perceived by the mining workers, the majority had an average level of 57.41%, while 42.59% had a high level of empathy, with respect to the satisfaction perceived by the mining workers, the majority had an average level of 87.04% and only 12.96% had a low level of satisfaction.



**Conclusions:** A relationship was obtained between empathy and the satisfaction perceived by the mining workers treated in the Holomedic occupational health clinic, with a (Rho 0.816), with a p-value less than 0.05, taking into account that there is a level 95% confidence, therefore the alternative hypothesis is accepted, but the null hypothesis is rejected.

**Keywords:** Empathy; Satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años se ha podido percibir deficiencias en el sector salud por la falta de amabilidad, desinterés, deshumanización y falta de calor humano, generado desconfianza en los profesionales sanitarios, lo cual genera interés en considerar la percepción de las personas como indicador de los cuidados ofrecidos por el personal de salud, con la finalidad de brindar atención de calidad acorde a las necesidades del paciente; lo cual me motivó a investigar la relación entre la empatía y satisfacción que perciben los pacientes en los distintos servicios de salud, como es en la clínica de salud ocupacional Holomedic.

El presente estudio se encuentra organizado en 5 capítulos

El primer capítulo se realiza las argumentaciones teóricas, contextuales, que soportan esta investigación, se establece la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos, justificaciones y limitaciones de la investigación.

El capítulo segundo, corresponde al marco teórico, que inicia con los antecedentes internacionales y nacionales, luego considera las bases legales y teóricas, así como también la formulación de hipótesis, la operacionalización de variables e indicadores y definición de términos básicos.

El tercer capítulo, se explica detalladamente la metodología, que incluye el tipo y diseño de investigación, determino la población y muestra, desarrollo las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para luego realizar las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El capítulo cuarto, incluye la presentación y discusión de los resultados, en donde se realiza el procesamiento los datos, la prueba de hipótesis y discusión de resultados.

El capítulo quinto, realizo las conclusiones y recomendaciones que se desprenden de la discusión.

Finalmente, se incluyen referencias bibliográficas y anexos.

En este proyecto de investigación, se busca que los resultados sean beneficiosos no tan sólo en clínica en mención sino como referente para otras instituciones; asimismo, favorecer a tomar medidas pertinentes, para que la atención brindada sea más humanizada, empática, efectiva y segura, orientada a la satisfacción de los pacientes.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema.**

Es preocupante que una de las principales deficiencias en el área de salud, sea la falta de amabilidad y el buen trato en los servicios, predisponiendo a los pacientes a no seguir las recomendaciones médicas, terapéuticas para mejorar su salud, por lo cual se debe brindar satisfacción a los usuarios externos que se atienden en las diversas instituciones de salud como hospitales, clínicas y centros de salud (1)(2). Inclusive, una de las tareas más frecuentes de cada médico independiente de la especialidad que ejerza es la comunicación con los pacientes y familiares, siendo un requisito indispensable para una buena relación médico-paciente la capacidad del médico para empatizar con el paciente. Morse y col. definen a la empatía como multidimensional basado en cuatro pilares básicos que son emotivo, cognitivo, moral y conductual (3).

La Asociación Estadounidense de Colegios Médicos considera que la empatía es un objetivo de aprendizaje primordial y se cree que impacta significativamente en la satisfacción del paciente, el cumplimiento de las recomendaciones médicas, los resultados clínicos y la satisfacción profesional (4). Halpern refiere que la empatía permite que los pacientes sean más comunicativos sobre sus síntomas y preocupaciones, favoreciendo a la recopilación de información médica, esto, a su vez, proporciona un diagnóstico más preciso y con ello a una mejor atención; así mismo ayuda a los pacientes a recuperar su autonomía y a cooperar en su terapia aumentando su autoeficacia; por lo cual orienta a interacciones terapéuticas que afectan directamente la recuperación del paciente (5).

Estudios demuestran que se da mayor empatía en las mujeres que en los hombres, incluso se han reportado casos en la cual los médicos cuya especialidad está relacionada directamente con el paciente revelaban puntajes mayores de empatía que

aquellos dedicados a trabajar con tecnologías como los anestesiistas, radiólogos, neurocirujanos y cirujanos cardiovasculares (6).

Cuando se alienta a los profesionales de la salud a mejorar la forma en que expresan empatía, se va a mejorar la relación médico-paciente, así como también se va reducir el dolor, disminuir la ansiedad, aumentar la satisfacción, mejorar el cumplimiento de la medicación y mejorar otros resultados de salud del paciente; inclusive se evidencia mejor bienestar mental en el profesional sanitario con menor estrés y burnout profesional (7); no obstante, la percepción de desinterés del médico, falta de calor humano o el uso de tecnologías cada vez más especializadas han generado desconfianza en el médico, ya que elaboran una historia clínica incompleta, generando un planteamiento de diagnóstico inexacto y un plan terapéutico inapropiado, por lo tanto, los resultados médicos no son los óptimos (8).

Las clínicas de salud ocupacional, prestan servicios a los trabajadores de distintas empresas, compañías e instituciones para realizarse evaluaciones ocupacionales, su alta demanda de dichos servicios genera brindar satisfacción en la atención médica, lo cual se ve afectado por la empatía que expresan los trabajadores. Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic en Lima.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de relación entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre la empatía cognitiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre la empatía afectiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar si existe relación entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de relación entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros.
- Determinar el nivel de relación entre la empatía cognitiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros.
- Determinar el nivel de relación entre la empatía afectiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros.

### **1.4. Justificación de la investigación**

Una de los factores más fundamentales en la relación del personal de salud con el paciente, es obtener una calidad de atención y con ello el bienestar en el paciente, la cual se ve muy debilitada en muchas instituciones, no tan solo por la ausencia de recursos económicos y del tiempo, sino por la insuficiente idoneidad del clínico para interpretar y comprender las emociones de los pacientes.

En Perú se han realizado pocos estudios que evalúan la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores, por lo cual consideré que es fundamental conocer la situación actual de estos aspectos y establecer planes de mejoras para el bien del usuario.

#### **1.4.1 Justificación teórica:**

Se realizó el presente trabajo de investigación, debido a que no se han desarrollado estudios sobre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros, atendidos en la clínica de salud ocupacional



Holomedic; ello, contribuirá como referencia documental, así mismo será de aporte para realizar comparaciones con estudios similares y de referencias para futuros estudios.

#### **1.4.2 Justificación metodológica**

En el presente trabajo, para poder evaluar la variable empatía utilicé como instrumento la encuesta “Consulta y la Empatía Relacional CARE” y para poder evaluar la variable satisfacción empleé el cuestionario SERVPERF, cuyos resultados obtenidos fueron sometidos a comprobación con la prueba de hipótesis, con la finalidad de determinar el nivel de relación que existe entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros.

#### **1.4.3 Justificación práctica**

Los resultados obtenidos, servirán de referencia para futuras investigaciones, lo cual beneficiará a los futuros profesionales de la salud; ya que, al mejorar desde la formación universitaria, se podrá contar con profesionales de la salud capacitados en brindar una atención empática y con ello una mayor satisfacción y recuperación por parte de los pacientes.

Asimismo, dichos resultados permitirán que las clínicas ocupacionales puedan establecer planes de mejora, mediante la evaluación a los pacientes a través de encuestas o cuestionarios.

## **1.5. Limitaciones de la investigación:**

### **1.5.1. Limitaciones Metodológicas:**

#### **➤ Falta de datos disponibles:**

Existen investigaciones previas, pero con variables separadas, lo cual limitó el análisis de la investigación, por la poca información sobre las dos variables juntas.

#### **➤ Limitaciones en la disposición de los trabajadores mineros:**

Algunos trabajadores mineros que asistieron a la clínica de salud ocupacional no desearon participar de las encuestas, por el tiempo que empleaban para su llenado, ya que terminadas sus evaluaciones debían acudir a sus centros laborales.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de la investigación**

### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Álvarez J y col. en México (2018), realizaron un estudio que tuvo como objetivo conocer la percepción de los pacientes acerca de la empatía de las enfermeras, durante ese mismo año. El diseño utilizado fue cualitativo, con un abordaje fenomenológico y exploratorio. El instrumento empleado fue la técnica bola de nieve, con el propósito de seleccionar a los sujetos de estudio. Los resultados encontrados fueron que los pacientes percibían que las enfermeras tenían buena disposición para atenderlos 73%, y buenas habilidades para asistirlos, sin embargo, manifestaron que no se les pedía opinión respecto a las atenciones, así como también percibían un desinterés en la vida personal de los pacientes y escasa iniciativa de las enfermeras frente a las situaciones de crisis que ellos vivían (9).

Ríos Maricruz y col. México (2011), realizaron un estudio, cuya finalidad fue determinar la satisfacción general de la relación médico - paciente y su asociación con el control glucémico y metabólico del diabético tipo 2, durante ese mismo año. El diseño fue descriptivo y transversal, con muestreo por conveniencia en pacientes del módulo de diabetes de la Clínica de Medicina Familiar Dr. Ignacio Chávez del ISSSTE, en pacientes derecho habitantes consignados en el módulo de diabetes de la clínica, que accedieron a colaborar por medio de un consentimiento informado. El instrumento empleado

fue un cuestionario para la evaluación de la relación médico – paciente, el Patient - Doctor Relationship Questionnaire (PDRQ – 9). Se obtuvo los resultados de los 129 pacientes evaluados, los cuales mostraron un buen control glicémico de 63.6% y un buen control metabólico de 32.6%. Del total del cuestionario, el 83.9% estimó tener buena relación médico paciente; con respecto a las dimensiones, estuvieron satisfechos un 75.2% y un 69% expresaron tener una buena comunicación y accesibilidad con el médico (10).

Hermans Lianne y col. Holanda (2018), realizaron un estudio que tuvo como finalidad investigar la correlación entre la percepción de la empatía entregada por el médico general y la empatía percibida por el paciente desde diciembre del 2016 hasta febrero 2017. El diseño utilizado fue transversal en 16 prácticas de atención primaria en los Países Bajos, durante el periodo señalado. El instrumento empleado para medir la percepción de empatía del paciente recibido durante la consulta fue a través de la versión holandesa del Cuestionario Consulta y Empatía Relacional (CARE), mientras que la percepción de empatía entregada por los médicos generales durante la consulta se midió con una versión adaptada del cuestionario CARE. Los resultados fueron que los autores obtuvieron cuestionarios de 147 consultas de 34 diferentes médicos generales en 16 prácticas de atención primaria, además un total de 143 consultas fueron elegibles para su inclusión en el análisis; mientras que el puntaje promedio de empatía percibido por el paciente fue significativamente más alto que el puntaje de empatía promedio de los médicos generales (42.1, rango 20.0 a 50.0 y 31.6, rango 24.0 a

41.0, respectivamente,  $P < 0.0001$ ). Sin embargo, se encontró una baja correlación ( $r = 0.06$ ) entre el puntaje de empatía del médico general y el puntaje de empatía percibido por el paciente (11).

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Mendoza C. y col. (2016), realizaron un estudio que tuvo como objetivo explicar la relación médico-paciente (RPM) y establecer los factores asociados a una buena percepción de los pacientes que acuden a consultorios externos del hospital Carlos Lanfranco La Hoz del Ministerio de Salud en periodo de mayo del 2014. El diseño empleado fue transversal-comparativo, realizado en pacientes que asistían a consulta externa de especialidades médicas. El instrumento empleado fue el cuestionario estructurado semicerrado PREMEPA. Los resultados que se obtuvieron fue que 179 pacientes completaron la encuesta, el 64,8% (116) fueron mujeres. El 23% (41) de los usuarios percibieron una RMP buena, el 52% (93) regular y el 25% (45) mala (12).

Ramos C (2008), realizaron un estudio que tuvo como propósito determinar la percepción de los pacientes, con respecto a la calidad de su relación médico – paciente y su asociación con las características del médico y el paciente del Hospital Daniel Alcides Carrión del 2006. El diseño utilizado fue observacional en una muestra de 187 pacientes que asistieron a consultorios de 11 servicios del Departamento de Medicina de dicho hospital. El instrumento

utilizado fue un cuestionario estructurado semiabierto, PREMEPA (percepción de la relación médico-paciente). Los resultados obtenidos de un total de 168 pacientes fueron 39,9% ya había recurrido a otro lugar por su problema de salud, 51,2% fue por primera vez atendido por determinado médico, 92,3% tuvo una adecuada relación médico-paciente y 89,3% aseveró estar muy satisfecho; asimismo, se pudo observar que conforme sea mejor la percepción de la calidad de relación médico-paciente mayor es el grado de satisfacción de la consulta ( $p < 0,001$ , OR 61,2) (13).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1 Empatía**

#### **2.2.1.1. Definiciones.**

Inicialmente la palabra empatía fue introducido en el siglo XVIII por Robert Visser con el término alemán “Einfühlung”, que se interpretaría como “sentirse dentro de” Sin embargo, recién en 1909 Titchener, acuñó el término “empatía”, para ello se valió de la etimología griega (εμπάθεια), a lo que hace referencia como la cualidad de sentirse dentro.

En pleno siglo XX, Leibniz y Rousseau hicieron mención de la necesidad que para ser buenos ciudadanos deberíamos ponernos en el lugar del otro. Años más tarde, Köhler, señaló que la empatía se fundamenta en el entendimiento de los sentimientos de los otros; hasta

este momento la mayor parte de los autores referidos sitúan a la empatía en una visión cognitiva (14).

### **2.2.1.2. Teoría de la empatía.**

#### **A. Teoría Cognitiva y emocional**

En el año 2008 Fernández-Pinto y colaboradores, concluyeron que, en los estudios analizados, la mayoría son categorizados en la visión cognitiva porque lo comprenden, y el componente afectivo es un sentimiento vicario o compartido porque genera sentimientos y conductas positivas y negativas.

#### **B. Teoría Disposicional o situacional.**

La empatía disposicional o también denominada empatía rasgo es una predisposición biológica en el individuo a ser empático al percibir y experimentar emociones de otros independientemente de la situación; mientras que la empatía situacional o empatía estado, se refiere a aspectos situacionales, contextos físicos o factores externos, es decir es aprendida o se da a raíz de una situación.

#### **C. Teoría Modelo Integrador de Davis.**

En el mundo académico esta teoría es de gran aceptación, porque integra distintos criterios que ya existían hasta ese momento, es decir propone un concepto multidimensional, porque se compone de



aspectos tanto cognitivos como afectivos, estableciendo así, que las dimensiones de la empatía se encuentran relacionados entre sí.

Esta última teoría es con la que trabajé para el presente estudio.

### **2.2.1.3. Dimensiones de Empatía**

Se clasifican en:

- **Dimensión Cognitiva.** Buscan interpretar y comprender los sentimientos y experiencias de la otra persona. Sus elementos son:

- Toma de Perspectiva: Busca una comprensión racional al estado emocional de las personas (entender la magnitud, razón y posibles opciones de solución a lo que les acontece).

- Fantasía: Predisposición del sujeto por comprender una situación ficticia de modo que siente cada situación como si fuera propia.

- **Dimensión Afectiva.** Capacidad de compartir y de experimentar efectivamente el sentimiento de las demás personas. Sus elementos son:

- Preocupación empática: Son sentimientos de compasión, angustia y afecto ante la desazón de otros, que pueden desencadenar en comportamientos de ayuda.

- Malestar personal o Distrés: Son reacciones emocionales de desazón e intranquilidad que la persona percibe al observar las vivencias negativas de los demás (15).

#### **2.2.1.4. Instrumentos para medir la empatía percibida**

Con la finalidad de calcular y medir la empatía percibida por los trabajadores mineros en la clínica ocupacional se midió por la encuesta "Consulta y la Empatía Relacional CARE", la cual contiene 10 ítems, cada uno de ellos se clasificaron de acuerdo a la Escala de Likert de 5 puntos: Pobre =1, Regular =2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente =5. Las respuestas numéricas de los diez ítems se sumaron para obtener un puntaje de suma (puntaje máximo posible de 50 y puntaje mínimo posible de 10). Se permitió hasta dos respuestas "no aplicables =6" y estas respuestas se reemplazaron con el puntaje promedio para los otros ítems. Si una encuesta contenía más de dos respuestas "no aplicables", no se utilizó en el análisis.

### **2.2.2. Satisfacción**

#### **2.2.2.1. Definición.**

El término satisfacción fue inicialmente introducido en 1969 por Howard y Sheth quienes hicieron referencia como un estado cognitivo originado de la adecuación o inadecuación de la retribución recibida en relación con la inversión realizada (16). Así mismo Oliver en 1980 mencionó que la satisfacción es una respuesta positiva como consecuencia del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio.

Por su parte Westbrook y Reilly (1983) precisaron que la satisfacción es un estado evolutivo – cognitivo, donde las apreciaciones sobre un objeto o condición se contrastan con las exigencias del individuo. Aportaciones más recientes como la de Oliver en 1997 hicieron referencia que la satisfacción es la apreciación del resultado que un producto o servicio brinda para un nivel suficiente de realización en el consumo (17).

### **Satisfacción del usuario externo**

Dicho término fue citado por primera vez de Koos y Donabedian como una medida del resultado de la atención sanitaria. Inclusive en la década de los noventa los modelos de gestión de la calidad, específicamente el “modelo de la discrepancia” en el sector servicio impactó en la evaluación de atención sanitaria desde el enfoque del paciente, estableciendo el concepto de calidad percibida como una medida asociada pero autónoma de la satisfacción.

#### **2.2.2.2. Teorías de la satisfacción.**

##### **A. Teoría De Acción Razonada.**

Contempla que la satisfacción del paciente obedece a la percepción que tiene el paciente de cómo ha sido tratado y de la estimación que da el paciente a cada una de las dimensiones de esa atención.

## **B. Teoría de Modelo de Confirmación De Expectativas.**

En este modelo existen dos métodos, el primero implica la diferencia entre la expectativa de rendimiento y la percepción de resultado obtenido y el segundo método implica la medida directa de la discrepancia entre expectativas y percepciones, dicha diferencia lo determina el encuestado. Asimismo, una vez que el individuo ha sido expuesto a la experiencia de consumo, deberán recogerse las percepciones del rendimiento, marcando así la diferencia entre el rendimiento percibido y las expectativas, lo cual define el grado de satisfacción obtenido. (18)

Es así como Cronin y Taylor en 1994, propusieron el modelo SERVPERF para medir la satisfacción del usuario externo, ya que emplea únicamente la percepción como una buena estimación a la satisfacción del cliente, comparando así el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Esta última teoría es con la que trabajé para el presente estudio.

### **2.2.2.3. Dimensiones de satisfacción**

Se clasifican en:

- **Fiabilidad:** Es la capacidad para realizar el servicio prometido de manera confiable y minuciosa.

- Capacidad de respuesta: Aptitud para colaborar con los usuarios para proporcionar un servicio rápido y oportuno.
- Seguridad: Es el conocimiento y cortesía del personal y sus capacidades para infundir confiabilidad y seguridad.
- Empatía: Nivel de atención individualizada que ofrecen las instituciones a sus clientes
- Aspectos tangibles: Son los aspectos físicos, establecimientos físicos como la infraestructura, instrumentos, materiales y personal (19).

#### **2.2.2.4. Instrumentos para medir la satisfacción percibida**

La satisfacción percibida por los trabajadores mineros se midió por un cuestionario SERVPERF, el cual consta de 22 ítems integrados por afirmaciones; cada uno de ellos se calificaron de acuerdo a la Escala de Likert; para los ítems de Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, Aspectos tangibles, la cual fue validada por juicios de expertos; dicha escala va de 1 al 7, en donde Menor satisfacción =1, Insatisfacción=2, Poca insatisfacción=3, Neutro=4, Poco satisfacción=5, Satisfacción=6, Mayor satisfacción=7

### **2.3. Formulación de Hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

- Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic Lima 2021.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe algún nivel de relación significativa entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic Lima 2021.
- Existe algún nivel de relación significativa entre la empatía cognitiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.
- Existe algún nivel de relación significativa entre la empatía afectiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

El presente estudio fue de método hipotético deductivo, porque primero observé el fenómeno a estudiar (proceso inductivo), ello me permitió plantear una hipótesis para realizar deducciones de conclusiones (proceso deductivo), para luego verificar su veracidad (proceso inductivo) de manera experimental.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

El enfoque del presente estudio fue cuantitativo, porque se llevó a cabo la investigación a un grupo de trabajadores que acudieron a la clínica para realizar exámenes ocupacionales, con los resultados obtenidos se cuantificaron utilizando un análisis estadístico.

### **3.3. Tipo de la investigación**

El presente estudio fue de tipo aplicada, ya que el problema era conocido, por lo que se dirige a la acción inmediata, para poder resolver prácticamente los problemas.



### **3.4. Diseño de la investigación**

El presente estudio fue descriptivo no experimental porque no manipulé las variables, sólo se observó tal como se presentó el fenómeno para luego poder analizarlo, también fue de corte transversal porque describí y analicé su incidencia e interrelación entre las variables empatía y satisfacción en un sólo momento, y fue correlacional, debido a que examiné la relación o asociación entre dichas variables.

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1 Población.**

La población de estudio estuvo constituida por los usuarios externos de ambos sexos, que eran los trabajadores provenientes de diferentes empresas mineras, que acudían a la clínica para realizarse exámenes ocupacionales, entre los meses de octubre y noviembre del 2021.

La población estuvo conformada por 150 trabajadores de una clínica de salud ocupacional en Lima.

Para garantizar representatividad de la población utilicé una muestra probabilística y realicé la técnica de muestreo aleatorio simple, para ello empleé una hoja de cálculo de Excel, de tal manera que los resultados de la muestra fueron extrapolados a la población meta.

#### **3.5.2 Criterio de inclusión.**

Fueron incluidos de participar en el estudio:

- Trabajadores de empresas mineras de ambos sexos mayores de 18 años que acudieron a realizarse exámenes ocupacionales.
- Trabajadores de ambos sexos que participaban voluntariamente en el llenado del cuestionario de recolección de datos.
- Trabajadores de ambos sexos que contaban con el consentimiento informado firmados.

### 3.5.3. Criterio de exclusión.

Se excluyeron de participar en el estudio:

- Trabajadores de ambos sexos, menores de 18 años.
- Trabajadores de ambos sexos que no completaban el cuestionario.
- Usuario externo que no deseaban participar de la encuesta.

### 3.5.4. Muestra.

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times P \times Q \times Z^2}{(N - 1)E^2 + P \times Q \times Z^2}$$

$$\frac{(150) (0.50) (0.50) (1.96)^2}{(150-1) 0.05^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2}$$

obteniendo un tamaño muestral de 108 trabajadores mineros para el año 2021 y que cumplieran con los criterios de inclusión.

Para garantizar representatividad de la población utilicé el método de muestreo probabilístico, por medio del muestreo aleatorio simple; para ello empleé una hoja de cálculo de Excel, como mi población era 150, en la columna A creé una lista de número del 1 al 150. En la celda A1 coloqué el número 1 y en la celda A2 el número 2, seleccioné ambas celdas y arrastré el cursor hasta la celda 150.

En la celda B1 creé un número aleatorio, para ello escribí en dicha celda =ALEATORIO() y apreté Enter, creando un número entre 0 y 1 de muchos decimales.

Seleccioné dicha celda y arrastré el cursor hacia abajo, hasta el número de la fila que era el tamaño de mi población.

Luego seleccioné ambas columnas, primero la columna B y seguidamente la columna A, y ordené las celdas de menor a mayor con la opción que se encuentra a la derecha de la pantalla de Excel.

Los trabajadores mineros elegidos para mi muestra fueron los que van de la celda A1 hasta la celda A108, que son los que formaron parte de mi muestra.

### 3.6. Variables y operacionalización

**Variable 1: Empatía percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima**

**2021**

VARIABLE 1	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Empatía percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021	Aptitud que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona, comprender y prestar atención apropiadamente a las exigencias del otro. Fernández (14)	Reacciones emotivas y no emotivas del trabajador minero atendido en la clínica de salud ocupacional Holomedic. Fernández (14)	a. Cognitiva	- Toma de perspectiva - Fantasía	Ordinal
			b. Afectiva	- Preocupación empática - Malestar personal	Ordinal

**Variable 2: Satisfacción percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021**

<b>VARIABLE 2</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Satisfacción percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021	Es la apreciación del resultado que un producto o servicio brinda para un nivel suficiente de realización en el consumo. Montoya (17)	Expresiones relacionadas al bienestar experimentado por el trabajador minero con respecto a la atención brindada en la clínica de salud ocupacional. Montoya (17)	a. Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.</li> <li>- Atención médica en el horario programado</li> <li>- Atención médica respetando la programación y el orden de llegada</li> <li>- Historia clínica disponible para la atención</li> <li>- Se encontró citas disponibles</li> </ul>	Ordinal
			b. Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La atención en el módulo de admisión fue rápida</li> <li>- La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.</li> <li>- La atención para las evaluaciones médicas fue rápida.</li> <li>- La atención para toma de rayos X fue rápida</li> </ul>	Ordinal
			c. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respeto de privacidad durante atención</li> <li>- Examen completo y minucioso</li> </ul>	Ordinal

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo suficiente para contestar dudas</li> <li>- El médico que lo atendió le inspiró confianza.</li> </ul>	
			d. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato amable, con respecto y paciencia por el personal de salud</li> <li>- El médico muestra interés en solucionar el problema de salud</li> <li>- Comprensión de la explicación sobre estado de salud</li> <li>- Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá</li> <li>- Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se realizará</li> </ul>	Ordinal
			e. Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Señalización del personal de salud para orientar a los pacientes.</li> <li>- Existe personal para informar y orientar a los pacientes.</li> <li>- Consultorios con equipos y material necesario</li> <li>- Consultorios limpios y cómodos</li> </ul>	Ordinal

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, la cual se obtuvo de trabajadores mineros que se atendían en la clínica ocupacional Holomedic, durante el mes de octubre a noviembre del 2021.

#### **3.7.2. Descripción**

El instrumento que se utilizó para la variable empatía fue la encuesta "Consulta y la Empatía Relacional CARE", la cual contiene 10 ítems, cada uno de ellos se clasificaron de acuerdo a la Escala de Likert de 5 puntos: Malo =1, Regular =2, Bueno=3, Muy bueno=4, Excelente =5. Las respuestas numéricas de los diez ítems se sumaron para obtener un puntaje de suma (puntaje máximo posible de 50 y puntaje mínimo posible de 10). Se permitió hasta dos respuestas "no aplicables =6" y estas respuestas se reemplazaron con el puntaje promedio para los otros ítems. Si una encuesta contenía más de dos respuestas "no aplicables", no se utilizó en el análisis.

El instrumento que se utilizó para medir la variable satisfacción fue el cuestionario SERVPERF, la cual constó de 22 ítems integradas por afirmaciones, cada uno de ellos se clasificaron de acuerdo a la Escala de Likert: Menor satisfacción=1, Insatisfacción=2, Poca insatisfacción=3, Neutro=4, Poca satisfacción=5, Satisfacción=6, Mayor satisfacción=7

#### **3.7.3. Validación**

Los instrumentos utilizados para el presente estudio fue tipo cuestionario, adaptado y validado en el área de investigación, por el juicio de expertos; con

respecto a la prueba binomial fue de 0.12, confirmando así, que los instrumentos son válidos para las dos variables de dicho estudio.

#### 3.7.4. Confiabilidad

La prueba piloto fue sometido a validez de confiabilidad de 20 trabajadores mineros atendidos en la clínica ocupacional, el instrumento se calculó con el Programa SPSS v. 22 en español, para ello se aplicó  $\alpha$  Cronbach, permitiendo constatar lo siguiente:

Tabla 1

*Análisis de fiabilidad del instrumento para medir empatía.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.798	10

En la tabla 1 se observa que el valor del coeficiente Alfa de Cronbach con los 10 ítems es igual a 0.798, esto indica que el instrumento tiene fiabilidad (Ruiz, 2002) para medir la variable empatía.

Tabla 2.

*Análisis de fiabilidad del instrumento para medir satisfacción.*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.901	22



En la tabla 2 se observa que el valor del coeficiente Alfa de Cronbach con los 22 ítems es igual a 0.901, esto indica que el instrumento tiene fiabilidad (Ruiz, 2002) para medir la variable empatía.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Las informaciones y la data fueron recolectados en octubre y noviembre del 2021 y fueron vaciados en el programa Excel o el programa SPSS vr. 22 en español, mientras que para su tratamiento estadístico se confeccionó tablas y gráficos estadísticos. Asimismo, se utilizó la correlación de Rho de Sperman para el logro del objetivo específico último y para discutir los resultados se utilizó los antecedentes y base teórica.

**CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS  
RESULTADOS**

## 4.1. Resultados

### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1.

*Nivel de empatía de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	30.6
Medio	51	47.2
Alto	24	22.2
Total	108	100.0

En la tabla 1 y figura 1 se observa que el 47.2% de los trabajadores se encuentran en el nivel medio de empatía, seguido de un 30.6% en el nivel bajo. Solo el 22.2% se encuentran en el nivel alto de empatía.

**Figura 1.** Nivel de empatía de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.

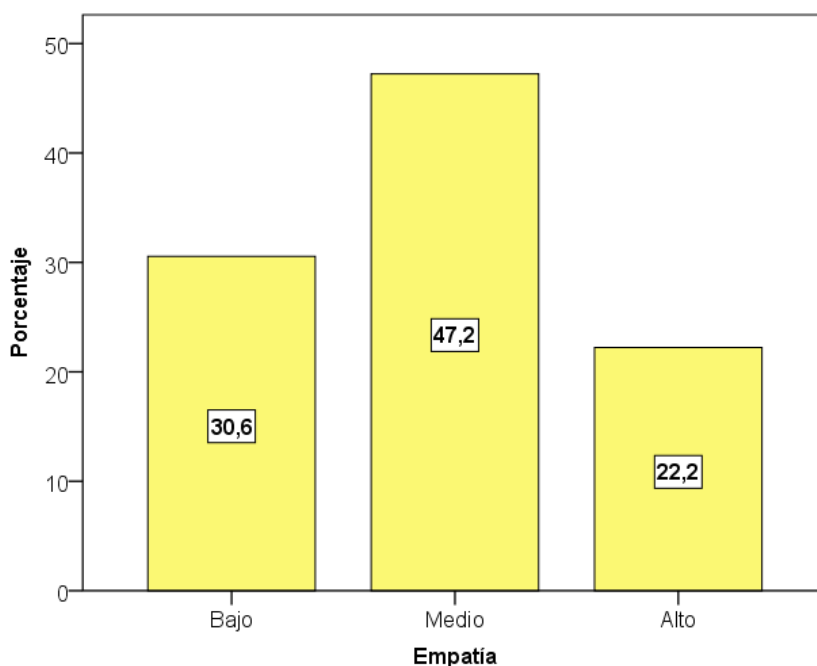


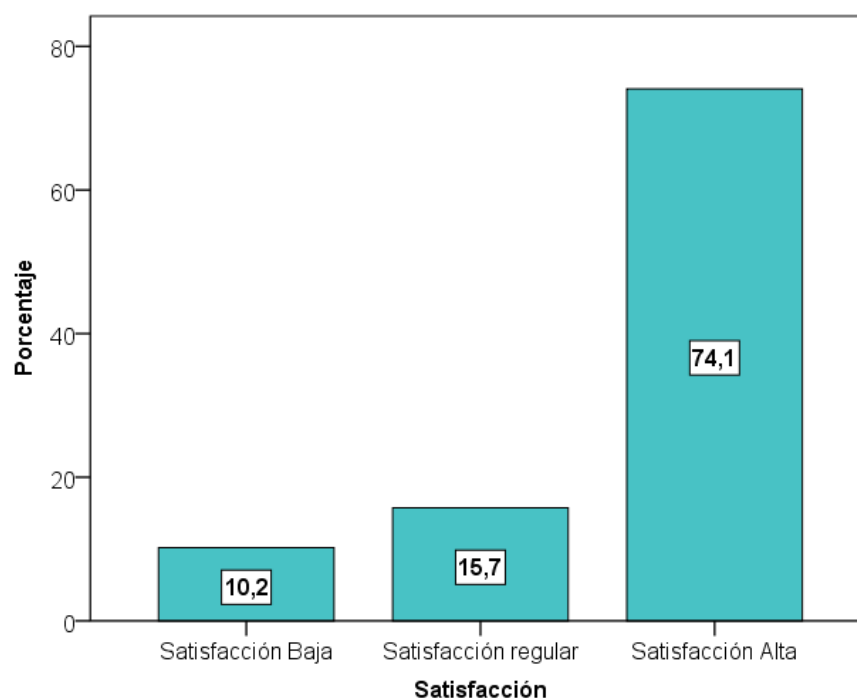
Tabla 2.

*Nivel de satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Satisfacción Baja	11	10.2
Satisfacción regular	17	15.7
Satisfacción Alta	80	74.1
Total	108	100.0

En la tabla 2 y figura 2 se observa que el 74.1% de los trabajadores se encuentran en el nivel de satisfacción alto. Los niveles bajo y regular se presentan en el 15.7% y 10.2% de los trabajadores respectivamente.

**Figura 2.** Nivel de satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.



#### 4.1.2 Prueba de hipótesis

##### Hipótesis General.

Ho: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic Lima 2021.

H1: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic Lima 2021.

Tabla 3.

*Análisis de relación entre empatía y satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.*

		<b>Empatía</b>	<b>Satisfacción</b>
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1.000
	Empatía	Sig. (bilateral)	,427**
		N	108
		Coeficiente de correlación	,427**
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	1.000
		N	108

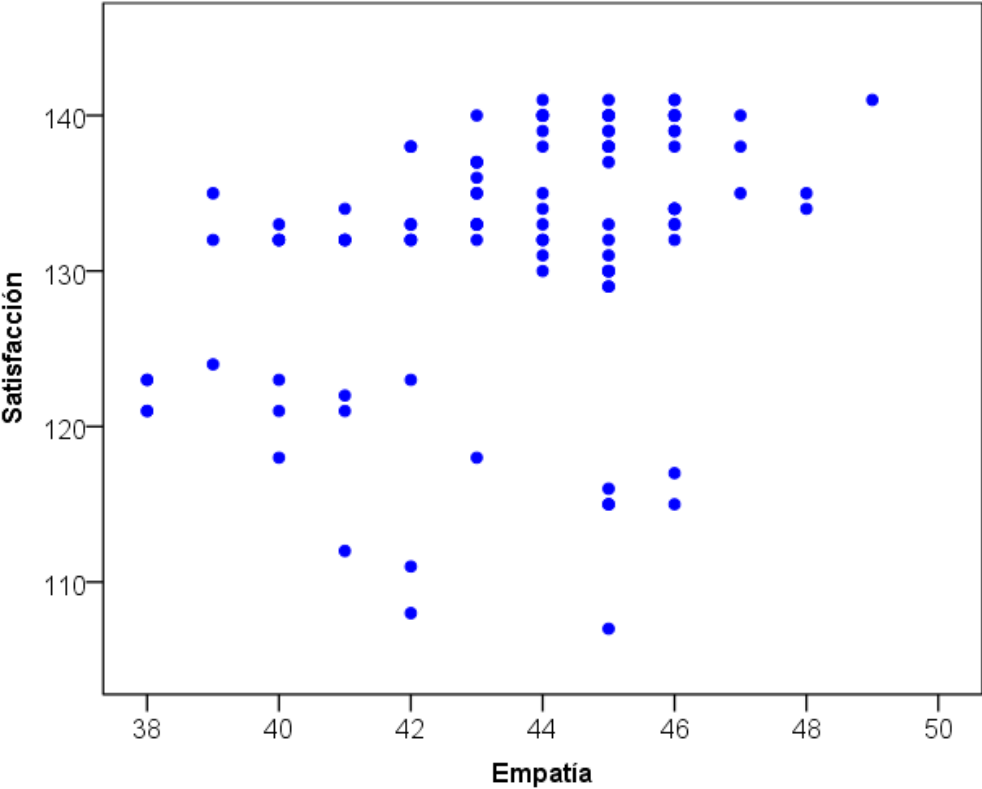
\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 3 se observan los resultados del análisis de correlación entre las variables empatía y satisfacción.

Se encontró que el valor  $p = 0.000 < 0.01$ ; entonces se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.

El valor del Coeficiente de Correlación de Spearman es 0.427; esto indica que la relación es directa, significativa y moderada entre empatía y satisfacción; es decir, a mayores puntajes de empatía le corresponde mayores puntajes de satisfacción (ver figura 3).

**Figura 3.** Dispersión de los puntajes de empatía y satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.



### Hipótesis específica 1.

Ho: No existe algún nivel de relación significativa entre la empatía cognitiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.

H1: Existe algún nivel de relación significativa entre la empatía cognitiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.

Tabla 4.

*Análisis de relación entre empatía cognitiva y satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.*

			<b>Empatía Cognitiva</b>	<b>Satisfacción</b>
Rho de Spearman	Empatía Cognitiva	Coefficiente de correlación	1.000	,291**
		Sig. (bilateral)		.002
		N	108	108
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,291**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	
		N	108	108

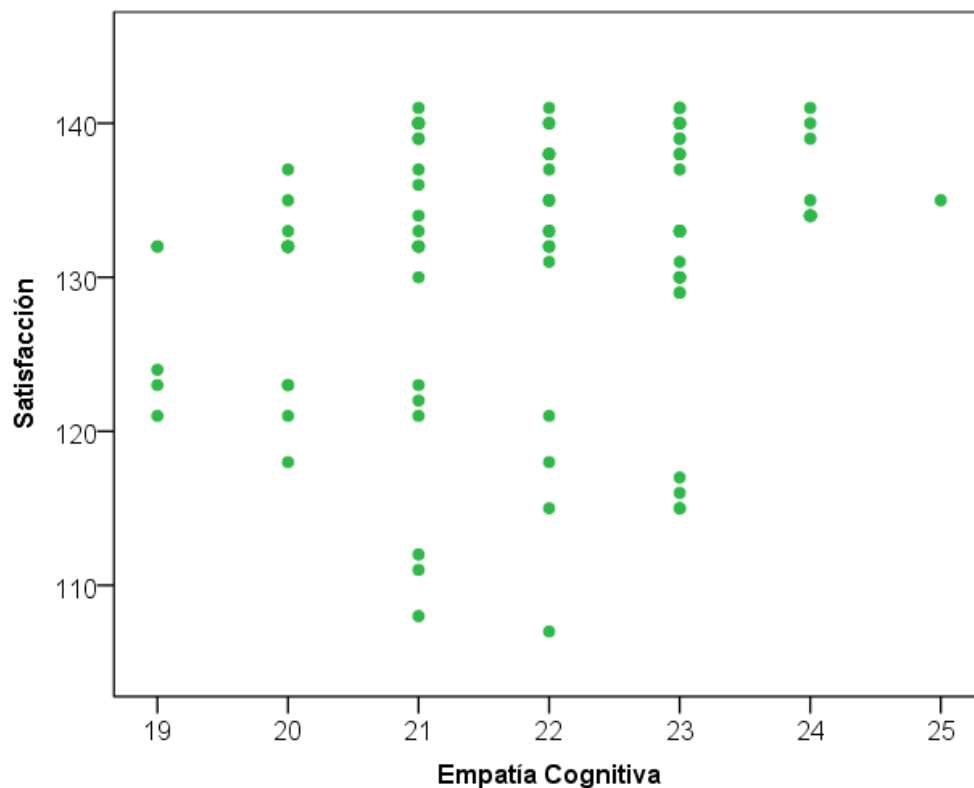
\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 4 se observan los resultados del análisis de correlación entre la dimensión empatía cognitiva y la variable satisfacción.

Se encontró que el valor  $p = 0.002 < 0.01$ ; entonces se rechaza la hipótesis nula; por lo tanto, existe relación significativa entre empatía cognitiva y satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.

El valor del Coeficiente de Correlación de Spearman es 0.291; esto indica que la relación es directa, significativa y débil entre empatía cognitiva y satisfacción; es decir, a mayores puntajes de empatía cognitiva le corresponde mayores puntajes de satisfacción (ver figura 4).

**Figura 4.** Dispersión de los puntajes de empatía cognitiva y satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.





## Hipótesis específica 2.

Ho: No existe algún nivel de relación significativa entre la empatía afectiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.

H1: Existe algún nivel de relación significativa entre la empatía afectiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.

Tabla 5.

*Análisis de relación entre empatía afectiva y satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.*

			<b>Empatía Afectiva</b>	<b>Satisfacción</b>
Rho de Spearman	Empatía Afectiva	Coeficiente de correlación	1.000	,457**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	108	108
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,457**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	108	108

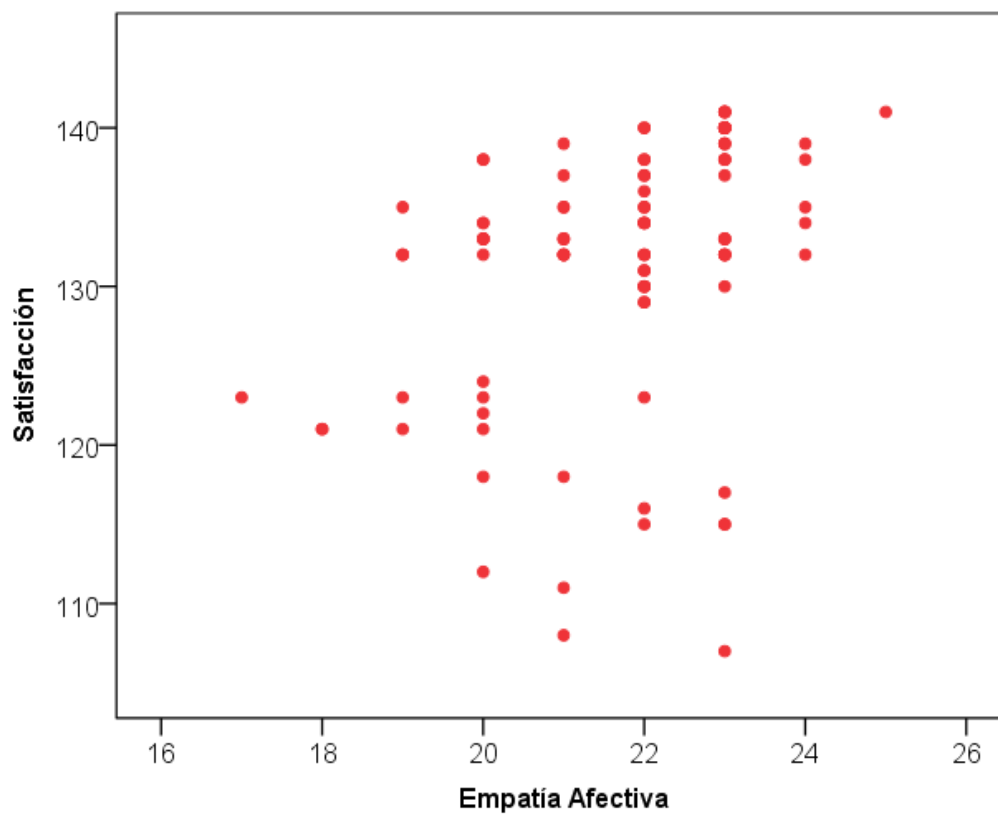
\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5 se observan los resultados del análisis de correlación entre la dimensión empatía afectiva y la variable satisfacción.

Se encontró que el valor  $p = 0.000 < 0.01$ ; entonces existe relación significativa entre empatía afectiva y satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.

El valor del Coeficiente de Correlación de Spearman es 0.457; esto indica que la relación es directa, significativa y moderada entre empatía afectiva y satisfacción; es decir, a mayores puntajes de empatía afectiva le corresponde mayores puntajes de satisfacción (ver figura 5).

**Figura 5.** Dispersión de los puntajes de empatía afectiva y satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.



### **4.1.3. Discusión de resultados**

La finalidad de lograr los objetivos que se han consignados en el presente informe final de tesis, es por la importancia que tiene la empatía, ya que permite establecer una relación exitosa del médico- paciente, lo cual deriva en la satisfacción de los usuarios

Vázquez y col (2018). En su estudio “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica”, cuyo objetivo era determinar la satisfacción percibida por los pacientes respecto a la prestación de los servicios en el primer nivel de atención médica, los resultados obtenidos de los 395 pacientes, mostraron que la satisfacción global percibida en el primer nivel de atención fue mayor a 60%; mientras que los resultados obtenidos en el presente estudio, se observa que de los 105 trabajadores mineros, el 74.1% tienen un nivel alto de satisfacción. (1).

Ríos M y col (2011). En su artículo de investigación “Satisfacción de la relación médico-paciente y su asociación con el control metabólico en el paciente con diabetes tipo 2”, en la cual los resultados reflejaron que, de los 129 pacientes evaluados, el 75.2% se encontró satisfechos con su médico, dicho resultado es similar a mi estudio, ya que, el 74.1% de los trabajadores mineros tienen un nivel de satisfacción alta, respecto a la atención que reciben del médico (10).

López M y Col. (2017). En su estudio “Nivel de empatía del estudiante en formación clínica odontológica”, tuvo como propósito describir en el transcurso de su formación clínica el nivel de empatía de los estudiantes de estomatología, en el cual se presentó un nivel alto de empatía cognitiva de 58%, un nivel medio de empatía afectiva de 33%, lo cual demostró que la gran mayoría de estudiantes buscó obtener la confianza de sus pacientes para poder comprenderlos y el otro porcentaje refirió contar con la habilidad y capacidad para comprender y entender a sus pacientes; contrastando con el presente estudio, en el cual, el 47.2% de los trabajadores se encuentran en el nivel medio de empatía, seguido de un 30.6% en el nivel bajo y sólo el 22.2% se encuentran en el nivel alto de empatía., lo cual se ve sustentado en el accionar del personal de salud, ya que se mostró positivo, amable y comprensivo a las preocupaciones por el cuidado de los trabajadores mineros (21).

Ramos C (2018). En su estudio de investigación “Percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un Departamento de medicina”, cuyos resultados muestran que la satisfacción percibida por los usuarios externos en relación con el médico tuvo un nivel bajo de 6%, nivel medio de 4.8% y un nivel alto de 89.3%, dichos resultados difieren de mi estudio, ya que el 74.1% de los trabajadores se encuentran en el nivel de satisfacción alto, mientras que los niveles bajo y regular se presentan en el 15.7% y 10.2% de los trabajadores respectivamente, ello responde a que los pacientes manifestaron que el personal de salud les brinda información clara, adecuada y respetuosamente (13).

Pollak K. y Col (2012). En su estudio “El escuchar y la empatía médica: Asociaciones con la satisfacción y la autonomía del paciente”, dicha investigación estuvo orientada a determinar si el uso médico de técnicas específicas de entrevista motivacional incrementa la satisfacción percibida por el paciente; los resultados reflejaron un  $P=0.006$  , lo que nos indica que existe una relación estadísticamente significativa directamente proporcional entre la empatía y satisfacción, lo cual también se ve reflejado en el presente estudio, ya que los resultados obtenidos fueron  $P=0.000 < 0.01$ , lo cual demuestra que existe relación significativa entre empatía y satisfacción de los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional, es decir, mientras se atiende con empatía a los pacientes, ello favorecerá a una mayor satisfacción.(23)

Finalmente, la limitación principal ha sido el reducido el número de sujetos participantes debido a que muchos trabajadores mineros no desearon participar de las encuestas, porque terminadas sus exámenes ocupacionales deberían acudir a sus centros laborales.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 Conclusiones

- a) Se estableció que existe un nivel de relación entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros, debido a que el 47.2% de los trabajadores se encuentran en el nivel medio de empatía y el 74.1% se encuentran en el nivel alto de satisfacción.
- b) Se estableció que existe un nivel de relación es directa, significativa y moderada ( $Rho=0.427$ ), entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros, es decir, a mayores puntajes de empatía le corresponde mayores puntajes de satisfacción; además existe relación significativa, por cuanto alcanzó un valor  $p= 0.000 < 0.01$ .
- c) Se estableció que existe relación directa, significativa y débil ( $Rho=0.291$ ), entre la empatía cognitiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros, es decir, a mayores puntajes de empatía cognitiva le corresponde mayores puntajes de satisfacción; además existe relación significativa, por cuanto alcanzó un valor  $p= 0.002 < 0.01$ .
- d) Se estableció que existe relación directa, significativa y moderada ( $Rho=0.457$ ), entre la empatía afectiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros, es decir, a mayores puntajes de empatía afectiva le corresponde

mayores puntajes de satisfacción; además existe relación significativa, por cuanto alcanzó un valor  $p= 0.000 < 0.01$ .

## **5.2 Recomendaciones**

- La Dirección Médica en coordinación con la oficina de Recursos Humanos, deben de realizar capacitaciones periódicas, con el personal de salud, con el fin de mejorar la atención a los pacientes y así optimizar la empatía con ellos y realizar exámenes ocupacionales eficientes.
- Respecto a la empatía cognitiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros, se obtuvo un nivel débil con una relación directamente proporcional, por lo que se sugiere fortalecer las competencias, con talleres sobre la empatía cognitiva, las cuales deben demostrar el personal de salud, en el cuidado del paciente.
- Respecto a la empatía afectiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros, se obtuvo un nivel moderado, con una relación directamente proporcional, por lo cual es necesario realizar actividades, como juegos de roles, para desarrollar la habilidad de situarse en el lugar del paciente y así poder satisfacer las necesidades de los pacientes.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Vásquez- Cruz E. y col. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Pública. 20 (2): 254-257, 2018. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>
2. Pezoa M. Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos. Departamento de Estudio y Desarrollo. [Chile]. [Agosto 2011]. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/instrumento%20de%20satisfaccion%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/instrumento%20de%20satisfaccion%20(2).pdf)
3. Neumann M. Physician empathy: Definition, outcome-relevance and its measurement in patient care and medical education. GMS Zeitschrift für Medizinische Ausbildung 2012, Vol. 29(1), ISSN 1860-3572.
4. Ekman E, Krasner M. Empathy in medicine: Neuroscience, education and challenges. Medical Teacher. Australia. [ 12 diciembre 2016]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1080/0142159X.2016.12>
5. Larson E, Yao X. Clinical Empathy as Emotional Labor in the Patient-Physician Relationship. American Medical Association. [Marzo 2005]. Vol.293.Nº9. Disponible en: <https://jamanetwork.com/> on 01/02/2020
6. Saucedo J, Bravo V, Analí Y. Empatía en estudiantes de medicina humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Mayo – Junio del 2011. Revista médica HNAA 5 (3 )2012. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EmpatiaEnEstudiantesDeMedicinaHumanaDeLaUniversida-4040503%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-EmpatiaEnEstudiantesDeMedicinaHumanaDeLaUniversida-4040503%20(1).pdf)

7. Mayo G, Quijano E. Utilización de la Escala de Empatía Médica de Jefferson en Residentes que realizan su especialización en un hospital peruano. Revista Neuropsiquiátrica. 2019; 82(2):131-140. Disponible en: <https://doi.org/10.20453/rnp.v82i2.3540>

8. Ramos C. Percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un departamento de medicina. An Fac med. 2008;69(1):12-6. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v69n1/a03v69n1.pdf>

9. Álvarez J. y col. Percepción de los pacientes acerca de la empatía de las enfermeras en Monterrey (México). Revista española de comunicación en salud 2018, Vol. 9, No. 1, 46-53. Disponible en: <https://doi.org/10.20318/recs.2018.4252>.

10. Ríos Maricruz y col. Satisfacción de la relación médico-paciente y su asociación con el control metabólico en el paciente con diabetes tipo 2. Revista de Endocrinología y Nutrición Vol. 19, No. 4. Octubre-diciembre 2011 pp 149-153. Disponible: <https://www.medigraphic.com/pdfs/endoc/er-2011/er114d.pdf>.

11. Hermans L. y col. Differences between GP perception of delivered empathy and patient-perceived empathy: a cross-sectional study in primary care. British Journal of General Practice, Online First 2018.

12. Mendoza C. y col. Relación médico-paciente percibida por usuarios de consultorios externos de un hospital de Lima, Perú. Horiz Med; (1):14-19. Enero- marzo 2016. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n1/a03v16n1.pdf>

13. Ramos C. Percepción de las relaciones médico-paciente, por parte de los usuarios externos de un Departamento de medicina. Anales de la Facultad de medicina. V.69 N.1 Lima enero - marzo 2008. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832008000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832008000100003)

14. Fernández-Pinto I y col. Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. Revista Anales de Psicología. 2008, vol. 24, nº 2 (diciembre), 284-298. Disponible en: [https://www.um.es/analesps/v24/v24\\_2/12-24\\_2.pdf](https://www.um.es/analesps/v24/v24_2/12-24_2.pdf)
15. Muñoz A y col. La empatía: ¿un concepto unívoco?. Katharsis–Institución Universitaria de Envigado. No. 16, pp. 123-143—julio-diciembre de 2013. Colombia. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaEmpatia-5527454%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaEmpatia-5527454%20(1).pdf).
16. Morales V. Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Revista digital. Buenos Aires-Año 10- N° 73. Junio 2004. Disponible en: <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>
17. Montoya L y col. Percepción de la calidad y satisfacción de la elección de los estudiantes de primer semestre en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia. POLIANTEA | pp. 71-94 | Volumen VIII | número 14 | enero-junio 2012. Disponible en: <file:///C:/Users/HP/Downloads/67-191-1-PB.pdf>.
18. Rodríguez Santiago F y col. Satisfacción del Consumidor: Modelos Explicativos. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/satisfacci%C3%B3n%20del%20consumidor...%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/satisfacci%C3%B3n%20del%20consumidor...%20(1).pdf)
19. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. 2014. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
20. Jiménez J y Col. Niveles de empatía y ética profesional en candidatos a subespecialidad médica. Revista colombiana Vol.8, N°2. Julio- diciembre 2017.

Disponible en: <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-NivelesDeEmpatiaYEticaProfesionalEnCandidatosASube-6048084.pdf>

21. López M y Col. Nivel de empatía del estudiante en formación clínica odontológica. Revista de Pedagogía Crítica. Setiembre 2017. Vol. 1 N°1, 1-9. Disponible en: [https://www.ecorfan.org/republicoferu/research\\_journals/Revista de Pedagogia Critica/vol1num1/ECORFAN Revista de Pedagog%C3%ADa Cr%C3%ADtica V1 N1 1.pdf](https://www.ecorfan.org/republicoferu/research_journals/Revista_de_Pedagogia_Critica/vol1num1/ECORFAN_Revista_de_Pedagog%C3%ADa_Cr%C3%ADtica_V1_N1_1.pdf)

22.. García R y Gálvez N. Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de Salud: Minsa– Essalud, Chongoyape – Perú. Revista Tzhoecoen Edición Vol.8/N°02. Disponible en: <file:///C:/Users/HP/Downloads/383-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1397-1-10-20161118.pdf>

23. Pollak KI, Alexander SC, Tulsy JA, Lyna P, MPH, Coffman CJ, PhD, Dolor RJ, Gulbrandsen, Østbye T. Physician Empathy and Listening: Associations with Patient Satisfaction and Autonomy. J Am BoardFamMed 2011; 24: 665– 672. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3363295/>

**ANEXOS**

## INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	94
Anexo 2: Instrumento 1.....	98
Anexo 3: Instrumento 2.....	102
Anexo 4: Formato de consentimiento informado .....	104
Anexo 5: Validez del instrumento.....	106
Anexo 6: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos...131	
Anexo 7: Solicitud para aplicación del instrumento .....	133
Anexo 8: Proveído de Aprobación para la aplicación de los instrumentos del Hospital Vitarte .....	136
Anexo 9: Aprobación del Proyecto de la Universidad.....	137

### Matriz de consistência

**Título:** Empatía y satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en una clínica de Salud Ocupacional Holomedic, Lima 2021

**Autor:** Fabiola Olga Mercado Lengua

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b></p> <p>- ¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>- Determinar si existe relación entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>- Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic Lima 2021.</p>	<b>Variable 1: Empatía</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			- Cognitiva	- Toma de perspectiva - Fantasía	(1) (2) (3) (4) (5)	Ordinal	Malo (1)  Regular (2)  Bueno (3)  Muy bueno (4)  Excelente (5)  No aplica (6)
- Afectiva	- Preocupación empática - Malestar personal	(6) (7) (8) (9) (10)	Ordinal				

Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Variable 2: Satisfacción				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
<p>- ¿Cuál es el nivel de relación entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de relación entre la empatía cognitiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021?</p> <p>- ¿Cuál es el nivel de relación entre la empatía afectiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional, Lima 2021?</p>	<p>- Determinar el nivel de relación entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros.</p> <p>- Determinar el nivel de relación entre la empatía cognitiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros.</p> <p>- Determinar el nivel de relación entre la empatía afectiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros,</p>	<p>- Existe algún nivel de relación significativa entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic Lima 2021.</p> <p>- Existe algún nivel de relación significativa entre la empatía cognitiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.</p> <p>- Existe algún nivel de relación significativa entre la empatía afectiva y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021.</p>	- Fiabilidad	<p>- Personal de informes que orienta y explica de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.</p> <p>- Atención médica en el horario programado</p> <p>- Atención médica respetando la programación y el orden de llegada</p> <p>- Historia clínica disponible para la atención</p> <p>- Se encontró citas disponibles</p>	(1) (2) (3) (4) (5)	Ordinal	<p>Menor satisfacción (1)</p> <p>Insatisfacción (2)</p>
			- Capacidad de respuesta	<p>- La atención en el módulo de admisión fue rápida</p> <p>- La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.</p> <p>- La atención para las evaluaciones médicas fue rápida.</p> <p>- La atención para toma de rayos X fue rápida</p>	(6) (7) (8) (9)	Ordinal	Poca insatisfacción (3)
			- Seguridad	<p>- Respeto de privacidad durante atención</p> <p>- Examen completo y minucioso</p> <p>- Tiempo suficiente para contestar dudas</p> <p>- El médico que lo atendió le inspiró confianza.</p>	(10) (11) (12) (13)	Ordinal	Neutro (4)



			- Empatía	- Trato amable, con respecto y paciencia por el personal de salud - El médico muestra interés en solucionar el problema de salud - Comprensión de la explicación sobre estado de salud - Comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá - Comprensión sobre los procedimientos o análisis que se realizará	(14) (15) (16) (17) (18)	Ordinal		Poca satisfacción (5)	
			- Aspectos tangibles	- Señalización del personal de salud para orientar a los pacientes. - Existe personal para informar y orientar a los pacientes. - Consultorios con equipos y material necesario - Consultorios limpios y cómodos	(19) (20) (21) (22)	Ordinal		Satisfacción (6) Mayor	satisfacción (7)

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p><b>Tipo:</b> El estudio será de tipo aplicada.</p> <p><b>Alcance:</b> Trabajadores mineros atendidos en la clínica de Salud Ocupacional Holomedic.</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo no experimental, de corte transversal y correlacional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético deductivo</p>	<p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por 150 trabajadores mineros atendidos en la clínica de Salud Ocupacional Holomedic.</p> <p><b>Tipo de muestreo:</b> Muestreo probabilístico y se realizó la técnica de muestreo aleatorio simple.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> El tamaño de muestra fue de 108 trabajadores mineros.</p>	<p><b>Variable 1: Empatía</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> "Consulta y la Empatía Relacional CARE".</p> <p>Autor: Mercado Lengua, Fabiola</p> <p>Año 2021</p> <p>Monitoreo: Octubre y noviembre del 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Clínica Ocupacional Holomedic, Lima</p> <p>Forma de Administración: Dirigida e individualizada</p> <hr/> <p><b>Variable 2: Satisfacción</b></p> <p><b>Técnicas:</b> Cuestionario</p> <p><b>Instrumentos:</b> SERVPERF</p> <p>Autor: Mercado Lengua, Fabiola</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Octubre y noviembre del 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Clínica Ocupacional Holomedic, Lima</p> <p>Forma de Administración: Dirigida e individualizada</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Los datos se recolectaron en diciembre del 2021 y fueron vaciados en el programa Excel o el programa SPSS vr. 22 en español para su tratamiento estadístico, lo que permitió confeccionar tablas y gráficos estadísticos y para el logro del objetivo específico último se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Varianza muestral.</li> <li>✓ Media muestral.</li> <li>✓ Estadísticos muestrales</li> <li>✓ Cálculo para tamaño muestral.</li> <li>✓ Alfa de crombach.</li> </ul> <p><b>DESCRIPTIVA:</b> Los datos se recolectaron en diciembre del 2021 y fueron vaciados en el programa Excel o el programa SPSS vr. 22 en español para su tratamiento estadístico, lo que permitió confeccionar tablas y gráficos estadísticos y para el logro del objetivo específico último se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach.</p> <p><b>INFERENCIAL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Varianza muestral.</li> <li>✓ Media muestral.</li> <li>✓ Estadísticos muestrales</li> <li>✓ Cálculo para tamaño muestral.</li> <li>✓ Alfa de crombach.</li> </ul>

## Anexo 2: Instrumentos

### Encuesta para medir la empatía percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional Holomedic

La presente encuesta tiene como finalidad obtener información sobre la empatía percibida por los trabajadores mineros sobre la atención brindada en nuestra clínica de salud ocupacional, a fin de que se formulen las medidas para mejorar la atención hacia los pacientes.

A continuación, se le presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que usted considere correcta. Conteste honestamente la que usted considere, ya que no hay una respuestas correctas o incorrectas. No deje de contestar.

Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo F ( ) M ( )

Grado de instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

Perfil de puesto: Pre ocupacional ( ) Ocupacional ( ) Retiro ( )

Fecha de cita: \_\_\_\_\_

Marque una casilla (X) para cada declaración:

N°	Cómo fue el trato del personal de salud hacia usted:	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
Cognitiva						
1	Lo hizo sentir cómodo... (fue amable con usted, fue tratado con respeto, no frialdad, ni brusquedad)					
2	Le permitió contar su "historia" ... (le dio tiempo para mencionar completamente su enfermedad con sus propias palabras, sin interrumpirlo o desviarlo)					
3	Lo escuchó realmente ... (le prestó mucha atención a lo que expresaba; sin mirar sus apuntes o la computadora mientras hablaba)					
4	Mostró interés en usted, como persona ... (le preguntó detalles relevantes sobre su vida, su situación; no tratándolo como "solo un número")					
5	Aclaró sus dudas ... (Le respondió completamente sus preguntas, explicando claramente,					

	brindándole información adecuada; no siendo impreciso)					
Afectiva						
6	Entendió completamente sus preocupaciones... (le comunicó el personal de salud, que ha entendido con precisión sus preocupaciones; sin pasar por alto ni descartar nada)					
7	Mostró sensibilidad... (Le pareció genuinamente preocupado, conectando con usted a nivel humano; no siendo indiferente o "desinteresado")					
8	Fue positivo... (Tubo un enfoque positivo y una actitud positiva: fue honesto, pero no negativo sobre sus problemas)					
9	Lo ayudó a calmarse... (le explicó lo que puede hacer para mejorar su salud usted mismo; alentándolo en lugar de "sermonearlo")					
10	Le aconsejó realizar un plan de acción con su colaboración (le mencionó las opciones, involucrarlo en las decisiones tanto como quiera involucrarse; sin ignorar sus puntos de vista.)					

## Cuestionario para medir la satisfacción percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional Holomedic.

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre la satisfacción percibida por los trabajadores mineros sobre la atención brindada en nuestra clínica de salud ocupacional, a fin de que se formulen las medidas para mejorar la atención hacia los pacientes.

A continuación, se le presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que usted considere correcta. Conteste honestamente la que usted considere, ya que no hay una respuestas correctas o incorrectas. No deje de contestar.

Fecha: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo F ( ) M ( )

Grado de instrucción: Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

Perfil de puesto: Pre ocupacional ( ) Ocupacional ( ) Retiro ( )

Fecha de cita: \_\_\_\_\_

Marque de acuerdo a la escala de 7 puntos, siendo:

1	2	3	4	5	6	7
Menor						Mayor
satisfacción						satisfacción

Percepción de Satisfacción								
Fiabilidad								
1	Personal de informes le orientó y explicó de forma clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención.	1	2	3	4	5	6	7
2	La atención médica fue en el horario programado	1	2	3	4	5	6	7
3	La atención médica fue respetando la programación y el orden de llegada	1	2	3	4	5	6	7
4	Su historia clínica estuvo disponible para su atención	1	2	3	4	5	6	7
5	Al momento en que se presentó, encontró citas disponibles	1	2	3	4	5	6	7
Capacidad de respuesta								
6	La atención en el módulo de admisión fue rápida	1	2	3	4	5	6	7
7	La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	1	2	3	4	5	6	7
8	La atención para las evaluaciones médicas fue rápida.	1	2	3	4	5	6	7
9	La atención para toma de rayos X fue rápida.	1	2	3	4	5	6	7
Seguridad								
10	Durante la atención se respetó su privacidad	1	2	3	4	5	6	7

11	El examen clínico fue minucioso	1	2	3	4	5	6	7
12	El tiempo fue suficiente para responder sus dudas	1	2	3	4	5	6	7
13	El médico que lo atendió le inspiró confianza	1	2	3	4	5	6	7
Empatía								
14	El trato fue amable, con respeto y paciencia por el personal de salud	1	2	3	4	5	6	7
15	El médico mostró interés en solucionar el problema de salud	1	2	3	4	5	6	7
16	Logró comprensión sobre su estado de salud	1	2	3	4	5	6	7
17	Logró comprensión sobre el tratamiento y cuidados que recibirá	1	2	3	4	5	6	7
18	Logró comprensión sobre los procedimientos o análisis que se realizará	1	2	3	4	5	6	7
Aspectos tangibles								
19	Tenía señalización, para orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
20	Contaba con personal, para informar y orientar a los pacientes.	1	2	3	4	5	6	7
21	Los consultorios contaban con equipos y material necesario	1	2	3	4	5	6	7
22	Los consultorios estaban limpios y cómodos	1	2	3	4	5	6	7

## Anexo 3: Validez del instrumento

### ANEXO 1 Constancia de validación

Lima, 29 de 04 del 2020.

Quién suscribe, **Mg. CARLOS ALBERTO JAIMES VELÁSQUEZ**, mediante la presente dejo constancia de mi participación en la evaluación por Juicio de expertos del presente instrumento denominado "Encuesta para medir la empatía percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional", cuyos resultados se encuentran en la Ficha de evaluación correspondiente.

Atentamente,

Nombres completos: **CARLOS ALBERTO JAIMES VELÁSQUEZ**

Profesión: **ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO**

Maestría/Doctorado: **MAGISTER EN EPIDEMIOLOGÍA**



Firma: .....

## 1ª Ficha de Validación por Jueces Expertos

### ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): **Mg. CARLOS ALBERTO JAIMES VELÁSQUEZ**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

.....  
CONSIDERAR LA ORIENTACIÓN DE LA PREGUNTA PARA LA CODIFICACIÓN DE LAS ALTERNATIVAS .....



.....  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)



**ANEXO 1**  
**Constancia de validación**

Lima, 29 de 04 del 2020.

Quién suscribe, **Mg. CARLOS ALBERTO JAIMES VELÁSQUEZ**, mediante la presente dejo constancia de mi participación en la evaluación por Juicio de expertos del presente instrumento denominado "Cuestionario SERVPERF, para medir la satisfacción percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional", cuyos resultados se encuentran en la Ficha de evaluación correspondiente.

Atentamente,

Nombres completos: **CARLOS ALBERTO JAIMES VELÁSQUEZ**

Profesión: **ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO**

Maestría/Doctorado: **MAGISTER EN EPIDEMIOLOGÍA**



Firma: .....

## 2<sup>da</sup> Ficha de Validación por Jueces Expertos

### ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Mg. **CARLOS ALBERTO JAIMES VELÁSQUEZ**

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
8. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
9. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
10. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
11. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
12. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
13. Los ítems son claros y entendibles.	X		
14. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

.....  
.....



.....  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

**ANEXO 1**  
**Constancia de validación**

Lima, 14 de abril del 2020.

Quién suscribe, Mg David Elias Bobadilla Minaya mediante la presente dejo constancia de mi participación en la evaluación por Juicio de expertos del presente instrumento denominado "Encuesta para medir la empatía percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional", cuyos resultados se encuentran en la Ficha de evaluación correspondiente.

Atentamente,

Nombres completos: Mg David Elias Bobadilla Minaya

Profesión: Tecnólogo Médico

Maestría/Doctorado: Maestría Gestión en Salud.

Firma:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'David Bobadilla Minaya', written in a cursive style.

## Ficha de Validación por Jueces Expertos

### ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Mg David Elias Bobadilla Minaya

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta.

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACION
8. El instrumento recoge información que permita dar respuesta al problema de investigación.	X		
9. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
10. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
11. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
12. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
13. Los ítems son claros y entendibles.	X		
14. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:

Ninguna



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

**ANEXO 1**  
**Constancia de validación**

Lima, 14 de abril del 2020.

Quien suscribe, Mg David Elias Bobadilla Minaya, mediante la presente dejo constancia de mi participación en la evaluación por Juicio de expertos del presente instrumento denominado "Cuestionario SERVPERF, para medir la satisfacción percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional", cuyos resultados se encuentran en la Ficha de evaluación correspondiente.

Atentamente,

Nombres completos: Mg David Elias Bobadilla Minaya

Profesión: Tecnólogo Médico

Maestría/Doctorado: Maestría Gestión en Salud.

Firma:

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'David Bobadilla', written over a faint grid background.

## Ficha de Validación por Jueces Expertos

### ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Mg David Elias Bobadilla Minaya


Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.		X	
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.	X		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

#### SUGERENCIAS:

La escala de Likert usada en una escala ordinal continúa es de 1 a 7, en donde se sugiere la categorización o denominación de las puntuaciones, que indique el "grado de satisfacción".



FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

**ANEXO 1**  
**Constancia de validación**

Lima, 02 de mayo del 2020.

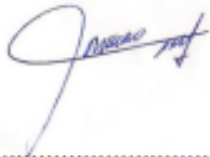
Quién suscribe, Rivas Cárdenas Arturo Alexander mediante la presente dejo constancia de mi participación en la evaluación por Juicio de expertos del presente instrumento denominado "Encuesta para medir la empatía percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional", cuyos resultados se encuentran en la Ficha de evaluación correspondiente.

Atentamente,

Nombres completos: Rivas Cárdenas Arturo Alexander

Profesión: Tecnólogo Médico

Maestría/Doctorado: Maestro en Docencia Universitaria



Firma: .....

## 1ª Ficha de Validación por Jueces Expertos

### ESCALA DE CALIFICACIÓN


Estimado (a): Rivas Cárdenas Arturo Alexander

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
3. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
6. Los ítems son claros y entendibles.		X	Se debe procurar tener preguntas mas claras
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

SUGERENCIAS:



.....  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)



---

**ANEXO 1**  
**Constancia de validación**

Lima, 02 de mayo del 2020.

Quién suscribe, Rivas Cárdenas Arturo Alexander mediante la presente dejo constancia de mi participación en la evaluación por Juicio de expertos del presente instrumento denominado "Cuestionario SERVPERF, para medir la satisfacción percibida por los trabajadores mineros en la clínica de salud ocupacional", cuyos resultados se encuentran en la Ficha de evaluación correspondiente.

Atentamente,

Nombres completos: Rivas Cárdenas Arturo Alexander

Profesión: Tecnólogo Médico

Maestría/Doctorado: Maestro en Docencia Universitaria



Firma: .....

## 2<sup>da</sup> Ficha de Validación por Jueces Expertos

### ESCALA DE CALIFICACIÓN

Estimado (a): Rivas Cárdenas Arturo Alexander


Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, se le solicita dar su opinión sobre el instrumento de recolección de datos que se adjunta:

Marque con una (X) en SI o NO, en cada criterio según su opinión.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIÓN
8. El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
9. El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
10. La estructura del instrumento es adecuada.	X		
11. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
12. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
13. Los ítems son claros y entendibles.		X	
14. El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

#### SUGERENCIAS:

En esta encuesta también haces preguntas sobre empatía, cual serí ala razón de hacer dos encuestas y en ambas preguntas sobre empatía, no serí amejor hacer solo empatía, salvo que este sustentado la razón del porque utilizas dos encuestas. Preguntas 2 y 3 debens er replanteadas ya que parece abordar lo mismo. Pregunta 4 podría comenzar "las historias clínicas.....". Pregunta 13 esta sin alternativas. Pregunta 14 debería ser "respeto". Las preguntas 19 y 20 deberían ser replanteadas porque buscan lo mismo



.....  
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO (A)

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 18 de octubre de 2021

Investigador(a):  
**Fabiola Olga Mercado Lengua**  
Exp. N° 1080-2021

---

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: "Empatía y satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021" V02, el cual tiene como investigador principal a **Fabiola Olga Mercado Lengua**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



---

Yenny Marisol Bellido Fuentes  
Presidenta del CIEI- UPNW

## **Anexo 6: Formato de consentimiento informado**

### **Consentimiento informado del estudio**

Estimado/a participante,

La presente es para solicitarle su colaboración en la realización de un trabajo de investigación, realizada por Fabiola Mercado Lengua, estudiante de la maestría de Gestión de Salud de la Universidad Norbert Wiener. Dicha investigación denominada “Empatía y satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en la clínica de salud ocupacional Holomedic, Lima 2021”, tiene como finalidad determinar la relación que existirá entre la empatía y la satisfacción percibida por los trabajadores mineros, con respecto a la atención brindada en dicha clínica de salud ocupacional, a fin de que se formulen las medidas para mejorar la atención hacia los pacientes.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y su identidad será de manera anónima, inclusive, usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, no generando ningún riesgo o perjuicio en sus exámenes ocupacionales. Asimismo, no existe beneficio directo para usted por participar de dicho estudio, sin embargo, se le informará personalmente y confidencialmente de algún resultado que se considere pertinente que usted tenga conocimiento. Por lo expuesto, se le solicita participar de una encuesta y de un cuestionario que le tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo, cualquier consulta sobre la investigación o desea información

sobre los resultados obtenidos, puede realizarla al correo [odontofamer@gmail.com](mailto:odontofamer@gmail.com) o al número 999912928.

Si usted está conforme con lo antes mencionado, complete los siguientes datos: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del participante:

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

\_\_\_\_\_

## Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



Lima, 19 de enero 2022

Señores  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Escuela de Posgrado

Presente

De mi consideración.

Por la presente, dejo constancia que la Cirujano Dentista FABIOLA OLGA MERCADO LENGUA, ha realizado encuestas anónimas sobre la empatía y satisfacción percibida por los trabajadores mineros atendidos en dicha clínica durante el año 2021.

Se expide la presente a solicitud de la interesada y para los fines que crea conveniente.

Atentamente.

  
Carlos Yépez Ly Álvarez  
D. Prof. General  
HOLOMEDIC SERVICIOS INTEGRALES S.A.C.

Pasaje Parque La India N° 169 Los Sauces II - Surquillo - Lima  
(Altura de la cdra. 9 de la Av. Villarán y El Cerezo)  
Teléfonos: 260-8035 - 480-0217 / RPC: 994-697868 / RPM: 975-577616  
E-mail: [atencionalcliente@holomedic.com.pe](mailto:atencionalcliente@holomedic.com.pe) / [ventas@holomedic.com.pe](mailto:ventas@holomedic.com.pe)

## **Anexo 8: Informe del asesor de turnitin**