



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**EMPATÍA EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA  
UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER,  
LIMA - 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**PRESENTADA POR:**

**MELENDEZ PAREDES, DIANA PAOLA**

**ASESOR:**

**Dra. SUSAN HAYDEÉ GONZÁLES SALDAÑA**

**LIMA – PERÚ**

**2019**



## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme alcanzar una meta más.

A mis padres Santos y Haydee, por el apoyo y motivación durante todos estos años de estudio y como lo siguen haciendo ahora.

A Moisés, por alentarme a continuar y creer en mí.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a todas las personas que fueron parte de todo mis años de estudio, por el apoyo incondicional.

A nuestros docentes, que me brindaron conocimientos y guiaron mi camino durante mi formación profesional.

Y a mi alma máter, Universidad Privada Norbert Wiener, en donde adquirí grandes conocimientos y experiencias para poder ejercer mi profesión sin problemas.

**ASESORA DE TESIS**

**Dra. SUSAN HAYDEÉ GONZÁLES SALDAÑA**

## **JURADO**

Presidente: Dra. María Hilda Cárdenas de  
Fernández

Secretario: Mg. Wilmer Calsin Pacompia

Vocal: Mg. Yurik Anatoli Suárez Valderrama

## Índice general

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
ASESORA DE TESIS.....	v
JURADOS.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
Índice de anexos.....	xi
Resumen.....	xiii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	21
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS.....	57

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Datos demográficos de internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) .....	27
<b>Tabla 2.</b> Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121).. .....	29
<b>Tabla 3.</b> Nivel de empatía en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) .....	30
<b>Tabla 4.</b> Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según características de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) .....	31
<b>Tabla 5.</b> Niveles de empatía según características de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) .....	33



## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Nivel de empatía en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) .....	34
<b>Figura 2.</b> Nivel de empatía según la dimensión “Toma de perspectiva” en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) .....	35
<b>Figura 3.</b> Nivel de empatía según la dimensión “Cuidado con compasión” en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) .....	36
<b>Figura 4.</b> Nivel de empatía según la dimensión “Capacidad para ponerse en el lugar del paciente” en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) .....	37
<b>Figura 5.</b> Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según sexo de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) .....	38
<b>Figura 6.</b> Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según estado civil de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) .....	39
<b>Figura 7.</b> Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según religión de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) .....	40

**Figura 8.** Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según ocupación de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) ..... 41

**Figura 9.** Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según semestre de formación de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121) ..... 42

## Índice de anexos

<b>Anexo A.</b> Operacionalización de la variable o variables .....	58
<b>Anexo B.</b> Instrumentos de recolección de datos .....	60
<b>Anexo C.</b> Consentimiento informado .....	63
<b>Anexo D.</b> Resolución o dictamen del comité de ética.....	64
<b>Anexo E.</b> Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos .....	65
<b>Anexo F.</b> Evidencia del trabajo de campo (Fotos) .....	66

## Resumen

**Objetivo:** Determinar el nivel de empatía en los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019. **Materiales y métodos:** Estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal. En el estudio se trabajó con la población total de 121 internos de Enfermería. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado fue la escala de empatía de Jefferson. **Resultados:** En cuanto al nivel de empatía, la media fue de 87,7  $\pm$  13,5 puntos, con predominio de empatía intermedia seguido de sobresaliente y baja con frecuencias de 54,5%, 39,7%, y 2,5%, respectivamente. En cuanto a la dimensión Toma de perspectiva, presentó nivel intermedio de 48,3% y sobresaliente de 45,8%. En cuanto al Cuidado con compasión, presentó nivel intermedio de 50,7% y sobresaliente de 43,1%. Y para la dimensión Capacidad para ponerse en el lugar del paciente, presentó nivel intermedio de 49% y sobresaliente de 44,2%. Se observó mayor puntuación media para los estudiantes varones y casados de 94,5 puntos. Los internos que solo estudian con 89,3 puntos y los del noveno ciclo presentaron un mejor nivel de empatía de 89,5 puntos. **Conclusiones:** El nivel de empatía en los internos de Enfermería es el nivel intermedio; en cuanto a las dimensiones, la que presentó un mejor nivel de empatía alto fue la Capacidad para ponerse en el lugar del paciente y la que tuvo mayor porcentaje de empatía intermedia fue Cuidado con compasión. En cuanto al sexo, los varones son más empáticos que las mujeres al igual que los casados; asimismo, los de noveno ciclo que solo estudian son más empáticos en comparación del resto.

**Palabras clave:** Empatía; Internado; Enfermería, Estudiantes de enfermería.

## Abstract

**Objective:** To determine the level of empathy in nursing interns of the Private University Norbert Wiener, Lima - 2019. **Materials and methods:** This study has a quantitative, descriptive and cross-sectional approach, and non-experimental design. The study population consisted of 121 nursing interns. The data collection technique was the survey and the instrument used was Jefferson's empathy scale. **Results:** Regarding the level of empathy,  $87.7 \pm 13.5$  points was the mean. The frequencies were 54.5% with predominance of intermediate empathy, 39.7%, outstanding empathy, and 2.5%, low empathy. Regarding Taking of perspective dimension, it presented an intermediate level with 48.3%; and, an outstanding level with 45.8%. Regarding Care with Compassion, it presented an intermediate level with 50.7%; and, an outstanding level with 43.1%. For the Ability to put oneself in the patient's place dimension, it presented an intermediate level with 49%; and, an outstanding level with 44.2%. The highest average score for male and married students was 94.5 points. Inmates who only studied had 89.3 points and the ninth cycle students had a better level of empathy of 89.5 points. **Conclusions:** The level of empathy in nursing inmates is intermediate; in terms of dimensions, the one that presented the highest level of empathy was the ability to put oneself in the patient's place, and the one that presented the highest percentage of intermediate empathy was compassionate attention. Regarding sex, men are more empathetic than women, the same in married ones; likewise, ninth cycle students who only study are more empathetic compared to the rest.

**Keywords:** Empathy; Internship; Nursing, Nursing students.

## I. INTRODUCCIÓN

En la formación del estudiante de Enfermería en el nivel de pregrado tienen la exigencia no solo de estar a la vanguardia y/o fortalecer contenidos teóricos y prácticos con evidencia científica para así lograr un buen rendimiento académico, también el estudiante en el campo clínico debe de percibir, comprender y ponerse en el lugar del paciente, observando sus necesidades y desarrollando una actitud empática (1). En la actualidad, se puede observar que los estudiantes de pregrado de Enfermería vienen perdiendo habilidades sociales, cognitivas y emocionales con el pasar de los años o ciclos de estudio, durante las prácticas en el campo clínico y comunitario, ya que la enseñanza universitaria forma para lograr un profesional competitivo, olvidando el énfasis en la parte humana, la cual deriva en falta de atención, no se escucha al paciente, desarrollo de malas actitudes dejando de lado una buena comunicación (2). La empatía es una habilidad primordial del profesional dedicado al cuidado del paciente ya que permite percibir experiencias del otro; sin embargo, esta ha venido en desmedro en los últimos años (3).

La empatía puede estar afectada por el estrés y, por otro lado, no ser percibida por el paciente debido a la carga laboral en el hospital y, sobre todo, a comportamientos no verbales realizados por las enfermeras (4). Asimismo, existen otros factores que afectan la empatía de los estudiantes de Enfermería, por ejemplo, deterioro de la satisfacción, autoestima, autoeficacia y aún más las relaciones interpersonales (5). En Perú, se ha evidenciado que la ausencia de empatía puede reflejarse en la baja

calificación generada a través de las encuestas de satisfacción de usuarios, quienes atribuyen mala atención a los profesionales de salud, sobre todo, en instituciones públicas y en situaciones que impliquen riesgo de muerte a sus familiares (6). Esa habilidad es muy relevante entre las enfermeras que trabajan en diferentes contextos laborales; no obstante, se ha evidenciado problemas relacionados en instituciones oncológicas (7), y con atención a pacientes con el cual no es abordado como una prioridad ante la falta de estrategias que enseñen aspectos relacionados a la presencia emocional y física, metacognición y percepción en el contexto de la atención del paciente.

A nivel global, se ha evidenciado que el estudiante de Enfermería desarrolla habilidades como la empatía, responsabilidad social y mejor trato humano, cuando a estos se les somete a experiencias tempranas como prácticas en sedes hospitalarias durante su formación pregrado (8). Sin embargo, en el último año de formación académica aumenta la complejidad de los contextos clínicos de prácticas y la empatía tiende a disminuir (9). Esta característica puede deberse a muchas razones, entre las que destacan el interés por ganar experticia en el manejo de tecnologías e intervenciones en el campo clínico, lo que conlleva a un deterioro en la relación enfermera-paciente (10). En ese sentido, la evidencia científica sugiere que es fundamental la educación pregrado entre el personal de salud, sobre todo, en Enfermería, donde el desarrollo de la empatía es crucial para una relación exitosa entre enfermera y paciente (11).

Según el enfoque conceptual, la empatía se define como una cualidad que tienen las

personas para poder comprender diversos aspectos cognitivos que implica la capacidad de entender las experiencias internas y la de comunicar esos sentimientos y preocupaciones que le puede aquejar a la otra persona (12).

Hojat y cols., definen empatía en la atención al paciente como la característica que tiene una persona para comprender el sufrimiento o la situación dolorosa de otra persona con una intención auténtica de ayudarla (13). La empatía desempeña un papel crítico interpersonal y social, permitiendo el intercambio de experiencias, necesidades y deseos entre individuos y proporcionando un puente emocional que promueve el comportamiento prosocial; esta capacidad requiere una interacción exquisita de redes neuronales y nos permite percibir las emociones de los demás, resonar con ellas emocional y cognitivamente, tomar la perspectiva de los demás y distinguir entre las emociones propias y las de los demás (14). Si esta habilidad no es desarrollada ni abordada con la prioridad que amerita, se puede ver afectada en personas que deben tener un trato empático con otras, como por ejemplo, entre los profesionales de salud, en quienes se ha evidenciado la disminución de esta habilidad durante las actividades de entrenamiento práctico (15), como el internado.

Décadas atrás, se consideraba que la empatía era una característica innata a la persona y, por ende, no podía enseñarse; sin embargo, diversas investigaciones han demostrado que a través de programas de educación adecuados, se puede mejorar y lograr un trato empático hacia los pacientes (16, 17). Sin la implementación de programas de intervención dirigidas a mejorar la habilidad de empatía entre los estudiantes de ciencias de salud, hay alto chance de que no se desarrolle en etapas posteriores, y esto conlleva al incremento de pacientes insatisfechos que no siguen



recomendaciones en las indicaciones de cuidado, tratamiento y monitoreo, lo que genera finalmente deterioro en la salud del paciente, y la relación de confianza paciente-trabajador de salud (18); y con más preponderancia entre el personal de Enfermería (19).

La empatía es un constructo evaluado a través de 3 dimensiones: Toma de perspectiva (tratar de entender una situación en el paciente, tomando en cuenta sus necesidades), atención compasiva (tomar una actitud y comportamiento que busque reducir o eliminar idealmente el sufrimiento que puede padecer un paciente generando su bienestar) y tener la capacidad para ponerse en el lugar del paciente (comprender los sentimientos del paciente que atraviesa por una situación difícil) (20).

Las evidencias sobre la capacidad empática en personal de salud ha sido estudiado a nivel mundial, Díaz y colaboradores, en su estudio, encontraron que una mayor experiencia clínica y demás complejidad técnica se asocia significativamente con una disminución en la empatía (los estudiantes de 4° curso puntúan menos que los de 3° curso). En definitiva, la empatía es una competencia esencial para el desarrollo de una práctica enfermera de calidad. Sin embargo, puede verse comprometida en entornos clínicos con elevadas exigencias tecnológicas (21).

Awalbeh utilizó la escala de Jefferson para estimar el nivel de empatía entre 202 estudiantes de Enfermería y encontró una puntuación media de 92.9 con mayor nivel entre mujeres y aumento progresivo en las puntuaciones por año de estudio (22).

Por otra parte, Ferri evaluó el nivel de empatía en 217 estudiantes de Enfermería de

1° y 2° año, para volver a evaluarlos al 3° año, evidenciando que la puntuación promedio disminuyó de  $37.1 \pm 19.5$  a  $33.5 \pm 22.6$ , la cual sugiere una leve pérdida de la empatía entre los estudiantes (9).

Taleghani también estudio los niveles de empatía en 67 enfermeras del servicio de oncología, encontrando un nivel promedio de 62.28 puntos para la escala de Jefferson, y además, con una relación inversa a la puntuación del síndrome de Burnout, por lo que los niveles bajos de empatía se convierten en un riesgo para desarrollar otro tipo de problemas psicológicos en la población laboral (23).

En el estudio realizado por Madera, señala en sus hallazgos que los niveles de empatía en estudiantes de Enfermería pueden variar dependiendo de diversos factores personales y académicos, estas características deberían tenerse en cuenta en la implementación de estrategias pedagógicas para promover mejores niveles de empatía desde los primeros años de formación (24).

Chumbe y Marchena, en el año 2018, relacionaron los niveles de empatía con inteligencia emocional en estudiantes de Enfermería, quienes presentaron 20.2% de empatía baja, 38% empatía media y 12.8% empatía alta (25).

La empatía es una característica fundamental que todo profesional de enfermería debe aprender a desarrollar; y para ello, es importante definir el estado situacional de los niveles de empatía en quienes están iniciando la construcción de las relaciones profesional-paciente; en ese sentido, el estudio en internos de Enfermería resulta prioritario. Por otra parte, el Instituto Nacional de Salud del Perú, institución encargada

de regular las investigaciones en salud, señala a través de su reporte en prioridades de investigación en salud entre los años 2016 - 2021, que la formación de recursos humanos es un tema esencial para mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud (26).

La presente investigación se justificó desde diferentes aristas. Desde una perspectiva práctica, permitió obtener información relevante considerando que en función a los niveles de empatía de los internos de Enfermería, la universidad puede implementar estrategias a través de programas de educación que fortalezcan este tipo de habilidad desde la formación pregrado, e incluso evaluando la eficacia de los mismos en diseños aleatorios controlados. Asimismo, la empatía clínica debe considerarse como uno de los estándares de competencia que se pueden enseñar a los estudiantes de Enfermería. Desde el punto de vista social, el hallazgo de los niveles de empatía permite tomar medidas correctivas sobre el personal de internado en Enfermería, a través de charlas informativas, motivación y sensibilización, en beneficio de los pacientes y sus familiares quienes de por sí, atraviesan situaciones difíciles. Desde la perspectiva teórica-científica, ante el déficit de artículos originales publicados en revistas indizadas, la investigación contribuye con evidencias objetivas, sin sesgo y que muestren el estado situacional de los internos de Enfermería y en función a ello mejorar la relación entre paciente-enfermera; además de ser un trabajo que pueda ser considerado como antecedente para futuras investigaciones. Y desde una perspectiva metodológica, la presente investigación ha sido elaborada con rigor científico, controlando posibles desviaciones y sesgos con un diseño robusto que utiliza un instrumento (escala de Jefferson) con alto nivel de confiabilidad y consistencia, de tal

modo que se asegura la validez de las mediciones. Por lo expuesto anteriormente, esta investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de empatía en los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación presenta un enfoque cuantitativo con un diseño observacional de tipo transversal y nivel descriptivo (27).

### **2.2 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

La población de estudio estuvo constituida por 121 internos (63 del noveno ciclo y 58 del décimo ciclo) de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener. Los internos de Enfermería participantes fueron seleccionados de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión planteados en el estudio. Se incluyeron internos de ambos sexos, que acepten participar de forma voluntaria en el estudio y hayan firmado el consentimiento informado, mientras que se excluyeron aquellos que presentaron irregularidades en la asistencia durante el internado. Dado que el estudio fue de nivel descriptivo, se trabajó con la totalidad de internos de Enfermería a un nivel de confianza del 95% para los estimadores estadísticos.

### **2.3 VARIABLE(S) DE ESTUDIO**

La variable principal del estudio fue la empatía, la cual según su naturaleza, es una variable cuantitativa, y según su escala de medición es continua discreta; sin embargo, puede categorizarse para convertirse en escala ordinal.

**Definición conceptual de variable principal “empatía”:** Es la cualidad que tienen las personas de poder comprender diversos aspectos cognitivos que implica la capacidad de entender las experiencias internas y la capacidad de comunicar esos sentimientos y preocupaciones que le puede aquejar a la otra persona (12).

**Definición operacional de variable principal “empatía”:** Es aquella cualidad que tienen los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, para poder comprender diversos aspectos cognitivos que implica la capacidad de entender las experiencias internas y la capacidad de comunicar esos sentimientos y preocupaciones que le puede aquejar a la otra persona, el cual será medido por la Escala de Empatía de Jefferson de Hojat M. y cols.

## **2.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

### **Técnica de recolección de datos**

La técnica empleada fue la encuesta (28), la cual se aplicó a cada estudiante interno de Enfermería. Se empleó una ficha de recolección de datos auto elaborada que permitió la obtención de datos demográficos (edad, sexo, religión; ocupación y estado civil)

### **Instrumentos de recolección de datos**

La variable principal empatía fue evaluada con el instrumento conocido como la Escala de Empatía de Jefferson realizada por Mohammadreza Hojat. Este instrumento está constituido de 20 ítems que son calificados en la escala de Likert con puntuaciones que van desde 1 al 7, donde la puntuación más baja refiere “totalmente en desacuerdo” y la puntuación más alta refiere “Totalmente de acuerdo”. La evaluación

del constructo “Empatía” es abordada a través de 3 dimensiones con sus respectivos ítems: toma de perspectiva (10 ítems: 2, 4, 5, 9, 10, 13, 15, 16, 17 y 20), cuidado con compasión (7 ítems: 1, 7, 8, 11, 12, 14 y 19) y capacidad para ponerse en el lugar del paciente (3 ítems: 3, 6 y 18). Considerando que este instrumento ha sido validado originalmente en idioma inglés y por la Universidad Thomas Jefferson y de Filadelfia en Estados Unidos (20), sin embargo, existen diversas versiones en castellano que han sido aplicadas previo evaluación de confiabilidad y consistencia interna. En nuestro caso, se utilizó la escala de Jefferson aplicada por Chumbe y Marchena en su estudio llevado a cabo en el año 2017 en estudiantes de Enfermería de una universidad privada en Lima, cuyo alfa de Cronbach fue de 0,750 y un valor KMO de 0,889 y  $p=0,000$  para la prueba de esfericidad de Barlett (25) (Ver Anexo B).

### **Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos**

Se aplicó el instrumento a 30 internos en Enfermería (prueba piloto), seleccionados por conveniencia y que pertenezcan a universidades diferentes a la Norbert Wiener. El instrumento fue evaluado con el alfa de Cronbach para estimar su consistencia interna y confiabilidad (29); obteniéndose valores de 0,929; 0,920 y 0,404 para las dimensiones de “toma de perspectiva”, “cuidado con compasión” y “capacidad para ponerse en el lugar del paciente”, respectivamente; y con un alfa de Cronbach promedio de 0.751, correspondiente a un instrumento de confiabilidad aceptable. También se estimó si la matriz de datos cumplía con el supuesto de identidad, para el cual se utilizó la prueba de esfericidad de Barlett, cuyo valor de probabilidad fue 0,000 ( $p < 0,05$ ), y medida de adecuación muestral a través de la prueba de Kaiser-Mayer-Olkin, cuyo valor fue mayor

a 0,5 ( $KMO = 0,357$ ), con aceptabilidad para ambos parámetros estadísticos (Ver anexo E).

## **2.5 PROCEDIMIENTO PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **2.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos**

Para poder dar inicio a la recolección de datos, se realizó coordinaciones con la Escuela Profesional de Enfermería. Primero, se tramitó la carta de presentación de la universidad, al recibir el visto bueno de ella, se pudo tramitar la solicitud para obtener el listado completo de internos de noveno y décimo ciclo, y las sedes hospitalarias y comunitarias respectivamente, con la finalidad de conocer el tamaño de la población y su ubicación para la aplicación del instrumento previa obtención del consentimiento informado de manera individualizada. Al identificarse la cantidad de internos de Enfermería, se coordinó con la coordinadora de internado para realizar la encuesta en la reunión mensual con los internos de noveno y décimo ciclo.

### **2.5.2 Aplicación de instrumento(s) de recolección de datos**

El instrumento de la Escala de empatía de Jefferson fue aplicado en la cuarta semana del mes de abril y la segunda semana de mes de mayo, posterior a la aprobación dada por el comité de ética institucional de una universidad de Lima- Norte, la cual fue otorgada el 15 de abril de 2019. En la reunión mensual de horario 5 a 6 p.m. y la captación de los internos que no asistieron a la reunión mensual fue en sus sedes hospitalarias y comunitarias respetivamente hasta completar el tamaño de muestra considerado. Se informó de los objetivos y beneficios del estudio. Se verificó que cada instrumento se encuentre completamente llenada y sin errores de legibilidad, o



ausencia de respuestas. Se permaneció al lado de los participantes, en caso de que hubiesen tenido dudas respecto a alguna pregunta del cuestionario. El tiempo promedio para el instrumento utilizado demoró 15 minutos, aproximadamente, por persona, incluyendo el tiempo tomado para la obtención del consentimiento informado.

## **2.6 MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

El análisis de datos incluyó la determinación del nivel de empatía (obtenida de la puntuación de la escala de Jefferson) en su escala numérica, por lo cual fue representado en función a su valor promedio y desviación estándar, así como su valor mínimo y máximo. También se estimaron los percentiles 25, 50 y 75, para conocer el comportamiento de los niveles de empatía entre los internos de Enfermería y dimensiones según el instrumento. El nivel de empatía también fue analizado en escala categórica, ya que se clasificó en 5 niveles según lo propuesto por Giovanni Parra Ramírez (30), y se estimó las frecuencias absolutas y relativas. Los datos fueron representados en gráficos de sectores para cada dimensión. Todos los cálculos fueron realizados en el software SPSS versión 24.0 y las gráficas construidas y editadas en Microsoft Excel 2012.

## **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

El protocolo de investigación fue revisado y aprobado por un comité de ética institucional de una universidad de Lima Norte (ver anexo D). Previo a la aplicación de los instrumentos se obtuvo el consentimiento informado (ver anexo C) de cada interno de Enfermería, explicándoles sobre los beneficios y riesgos de la investigación, donde la participación es estrictamente voluntaria. La aplicación de los instrumentos fue en

fiel cumplimiento a los cuatro principios éticos de investigación en humanos (31), los cuales se refieren a la beneficencia (en función a los niveles de empatía, aquellos con puntuaciones bajas, podrán recibir consejería para mejorar su trato respecto a los pacientes), no maleficencia (la investigación no utilizó instrumentos invasivos que pusieron en riesgo la seguridad física o mental de los participantes), autonomía (la persona decidió su participación siendo esta voluntaria, y tuvo la potestad de retirarse cuando lo considere) y justicia (el instrumento de investigación fue administrado de forma imparcial a todos los participantes de la investigación). La información obtenida fue manipulada bajo estricta confidencialidad y de manera codificada garantizando el anonimato de cada participante.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1. Datos demográficos de internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

Característica del participante	Total	
	N	%
Total	121	100
<b>Sexo</b>		
Femenino	109	90,1
Masculino	12	9,9
<b>Estado civil</b>		
Soltera/o	92	76,0
Casado/a	11	9,1
Divorciado/a	2	1,7
Conviviente	16	13,2
<b>Religión</b>		
Católico	106	87,6
Evangélico	12	9,9
Adventista	3	2,5
<b>Ocupación</b>		
Solo estudia	29	24,0
Trabaja y estudia	92	76,0
<b>Semestre de formación</b>		
Noveno	58	47,9
Décimo	63	52,1
<b>Semestre de formación</b>		
21-27	45	37,1
28-34	56	46,3
35-41	12	10
42-48	7	6

En la tabla 1 se muestran las características demográficas de la población de estudio, donde se evaluaron a 121 estudiantes cuya edad promedio fue de  $29,9 \pm 6,2$  años (mínimo: 21 y máximo: 48 años), y con predominio femenino (90,1%). De acuerdo al estado civil, hubo estudiantes solteros (76,0%), seguido de convivientes (13,2%). El

87,6% de estudiantes refirieron ser católicos y más el 76,0% indicaron trabajar y estudiar. Las frecuencias de estudiantes entre noveno y décimo ciclo son cercanamente proporcionales.

**Tabla 2. Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

	Media	D.E.	P25	P50	P75	Mínimo	Máximo
Toma de perspectiva	45,41	13,23	34,00	45,00	57,00	15,0	70,0
Cuidado con compasión	29,98	9,38	24,00	31,00	38,00	7,0	44,0
Capacidad para ponerse en el lugar del paciente	12,36	2,96	10,00	13,00	14,00	5,0	19,0
<b>Puntuación total de empatía</b>	<b>87,74</b>	<b>13,52</b>	<b>80,00</b>	<b>86,00</b>	<b>95,00</b>	<b>57,0</b>	<b>124,0</b>

En la tabla 2 se observa las medias aritméticas y sus desviaciones estándar para las puntuaciones obtenidas en la Escala de Jefferson según las dimensiones que la constituyen. Se observa una media total de empatía de  $87,7 \pm 13,5$  puntos, mientras que para sus tres dimensiones “Toma de perspectiva”, “Cuidado con compasión” y “Capacidad para ponerse en el lugar del paciente”, las medias fueron de  $45,41 \pm 13,23$ ;  $29,98 \pm 9,38$  y  $12,36 \pm 2,96$ , respectivamente. También se evidencian los percentiles 25, 50 y 75 para evaluar el comportamiento de la puntuación total y según sus dimensiones, así como los valores mínimo y máximo que fueron de 57,0 y 124,0, respectivamente.

**Tabla 3. Niveles de empatía en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

Nivel de empatía	N	%
Bajo (36-61 puntos)	3	2,5
Intermedio (62-87 puntos)	66	54,5
Sobresaliente (88-113 puntos)	48	39,7
Alto (114-140 puntos)	4	3,3

En la tabla 3 se muestra los niveles de empatía, las cuales fueron obtenidas por categorización de las puntuaciones totales obtenidas para cada participante. El 54,5% de los evaluados presentaron un nivel de empatía “intermedio”, seguido de un nivel “sobresaliente” con 39,7%. Los niveles de empatía “bajo” y “alto” solo representaron el 2,5 y 3,3%, respectivamente.

**Tabla 4. Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según características de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

Característica del participante	Puntuación de empatía	
	Media	D.E.
<b>Sexo</b>		
Femenino	87,35	13,56
Masculino	91,33	13,17
<b>Estado civil</b>		
Soltera/o	87,26	13,52
Casado/a	94,46	16,48
Divorciado/a	87,00	9,90
Conviviente	86,00	11,28
<b>Religión</b>		
Católico	87,50	13,28
Evangélico	90,67	13,69
Adventista	84,67	24,79
<b>Ocupación</b>		
Solo estudia	89,31	12,38
Trabaja y estudia	87,25	13,89
<b>Semestre de formación</b>		
Noveno	89,47	13,08
Décimo	86,68	13,83

En la tabla 4 se compararon los niveles medios de puntuación total para empatía según características del participante. Según sexo, se observó mayor puntuación media para los estudiantes varones (91,3 puntos) respecto a las mujeres (87,4 puntos). Según estado civil, se observó mayor nivel medio de empatía entre los estudiantes casados (94,5 puntos) respecto al resto. Según religión, el mayor nivel medio de empatía se observó entre los estudiantes que refirieron ser evangélicos, en comparación al resto. Según ocupación, quienes señalaron sólo estudiar, tuvieron el nivel medio de empatía

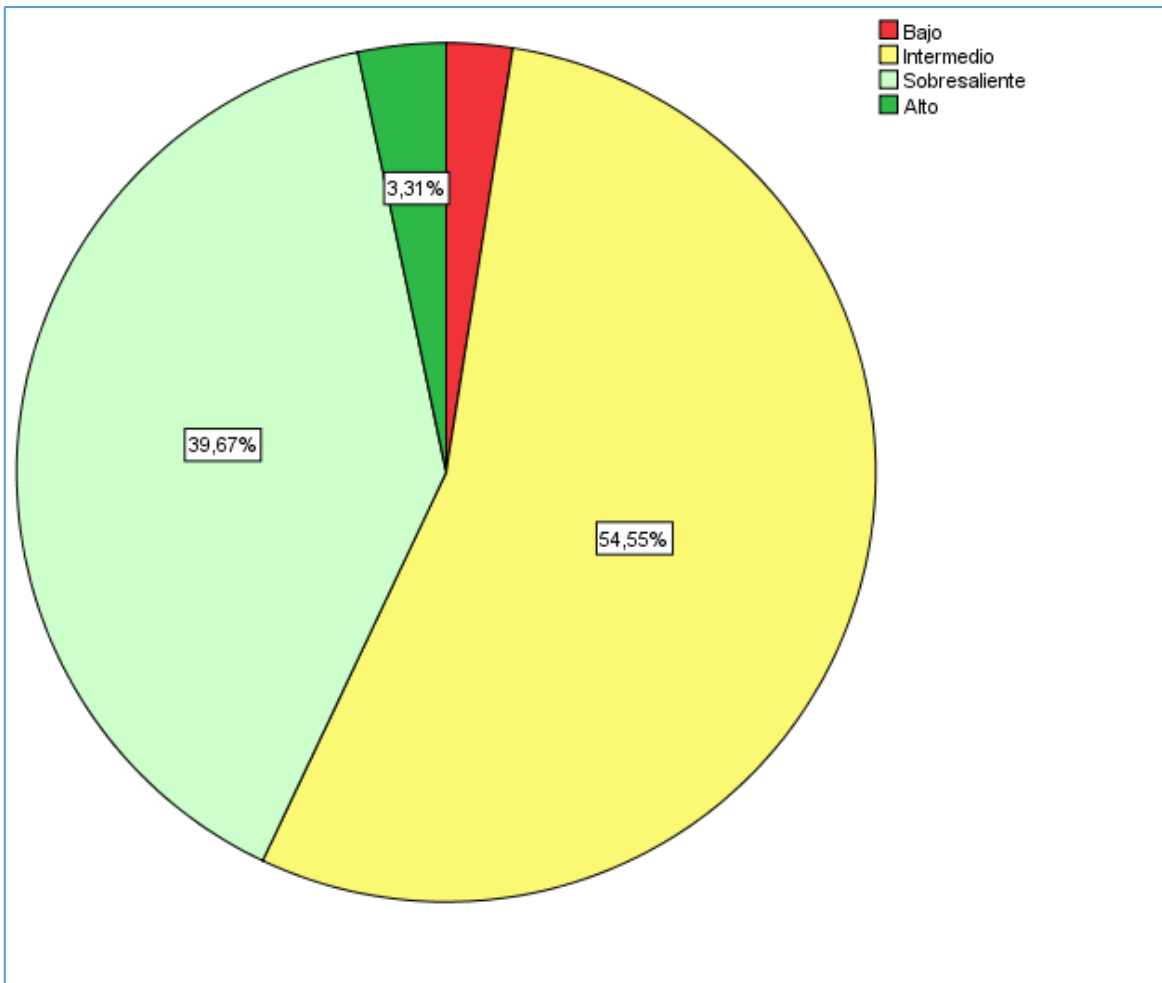
más alto (89,3 puntos) respecto a los que estudian y trabajan. Y, finalmente, quienes se encontraron en el noveno ciclo de estudios, presentaron un mejor nivel de empatía (89,5 puntos) en comparación a los del décimo ciclo de estudios.



**Tabla 5. Niveles de empatía según características de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

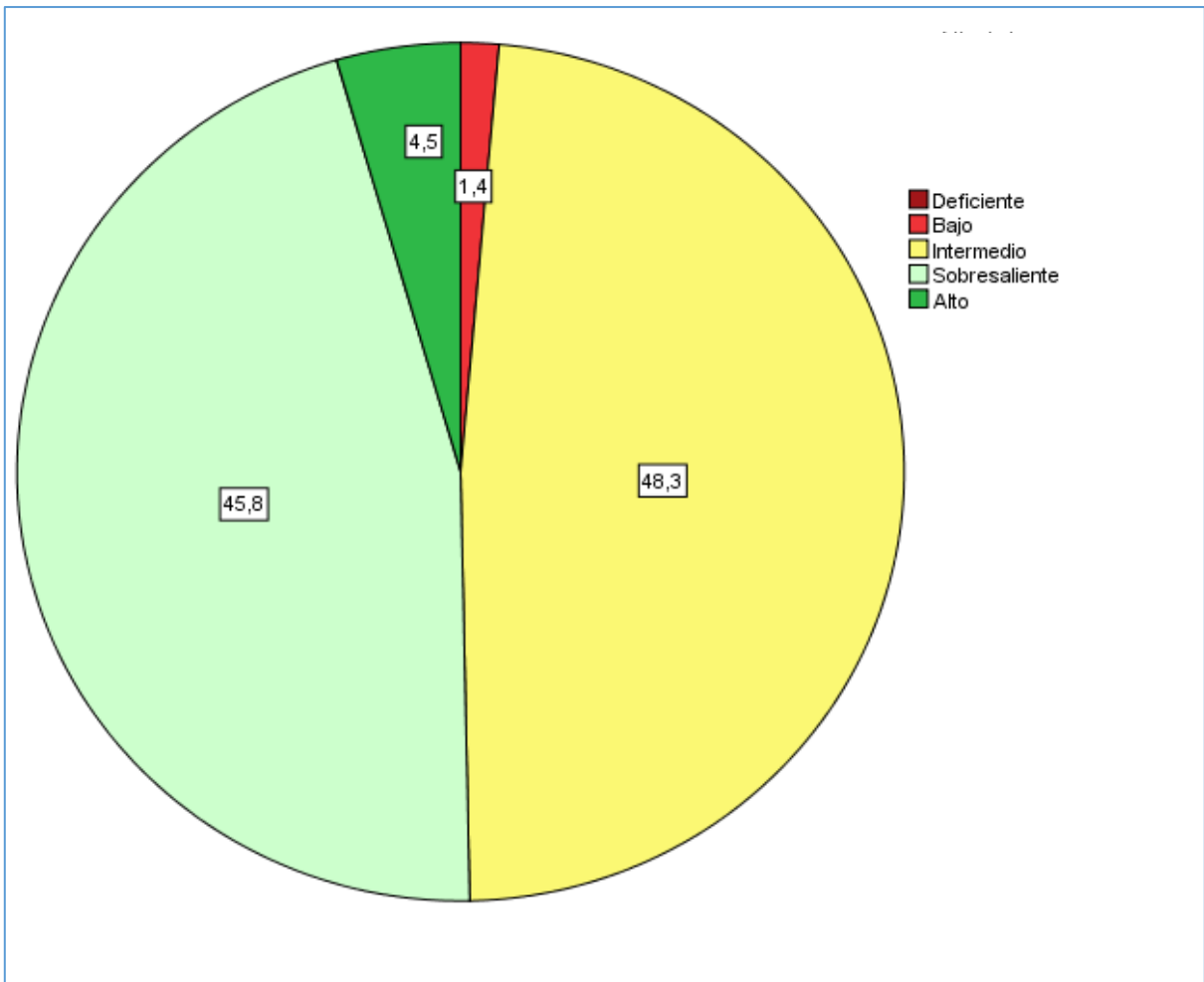
Característica del participante	Niveles de empatía (%)			
	Bajo	Intermedio	Sobresaliente	Alto
<b>Sexo</b>				
Femenino	2,8	56,9	37,6	2,8
Masculino	0,0	33,3	58,3	8,3
<b>Estado civil</b>				
Soltera/o	2,2	57,6	37,0	3,3
Casado/a	9,1	27,3	54,5	9,1
Divorciado/a	0,0	50,0	50,0	0,0
Conviviente	0,0	56,2	43,8	0,0
<b>Religión</b>				
Católico	2,8	53,8	40,6	2,8
Evangélico	0,0	58,3	33,3	8,3
Adventista	0,0	66,7	33,3	0,0
<b>Ocupación</b>				
Solo estudia	0,0	58,6	37,9	3,4
Trabaja y estudia	3,3	53,3	40,2	3,3
<b>Semestre de formación</b>				
Noveno	0,0	51,7	43,1	5,2
Décimo	4,8	57,1	36,5	1,6

En la tabla 5 se aprecia los niveles de empatía en escala categórica y según características del participante. Los varones presentaron mayor frecuencia de empatía “sobresaliente” respecto a las mujeres (56,9 vs 37,6%, respectivamente). Esta categoría de empatía también fue mayor entre los estudiantes casados (54,5%) de religión católica (40,6%), quienes trabajan y estudian (40,2%) y están en el noveno ciclo de formación académica (43,1%).



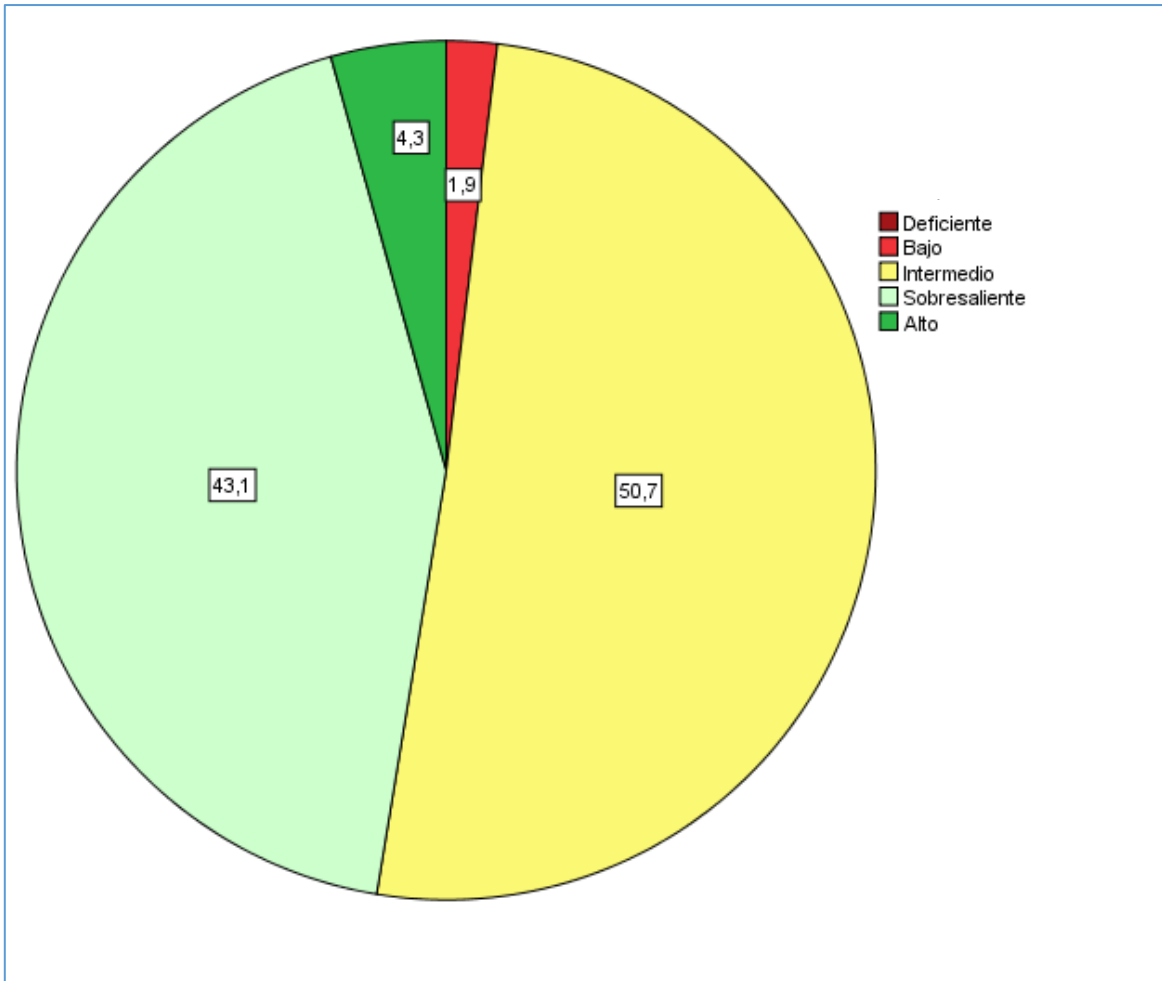
**Figura 1. Nivel de empatía en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

En la figura 1 se aprecia que los niveles de empatía en internos son diferentes entre los internos de Enfermería, observándose mayor frecuencia de una empatía intermedia (54,5%), seguido de una empatía sobresaliente (39,7%). Los niveles de empatía baja y alta fueron las menos frecuentes con 2,5% y 3,3%, respectivamente.



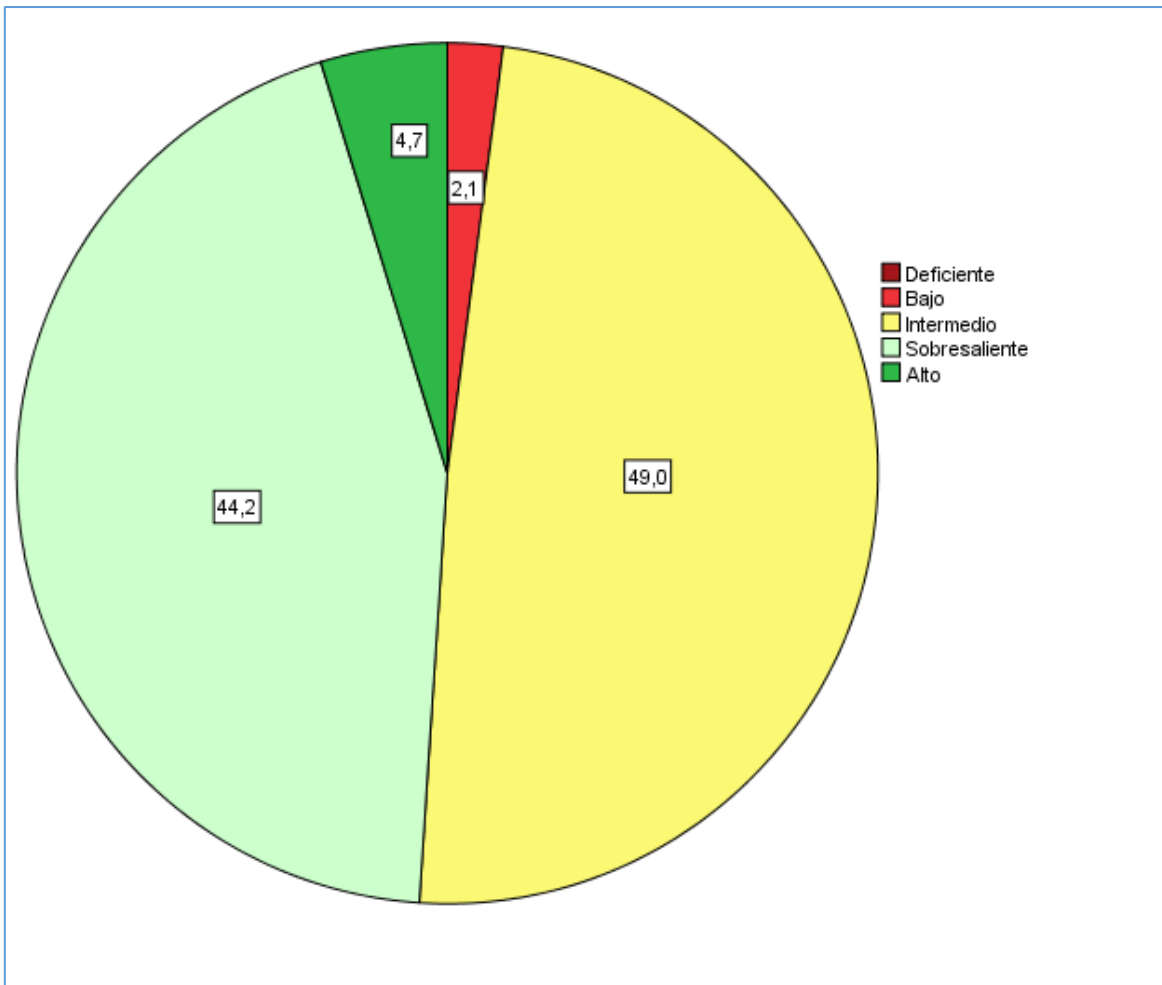
**Figura 2. Nivel de empatía según la dimensión “Toma de perspectiva” en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

En la figura 2 se observa los niveles de empatía según la dimensión “toma de perspectiva”. Se aprecia que en esta dimensión, Los niveles de empatía sobresaliente y alto presentaron frecuencias de 45,8 y 4,5%, respectivamente; mientras que los niveles intermedio y bajo tuvieron 48,3 y 1,4%, respectivamente.



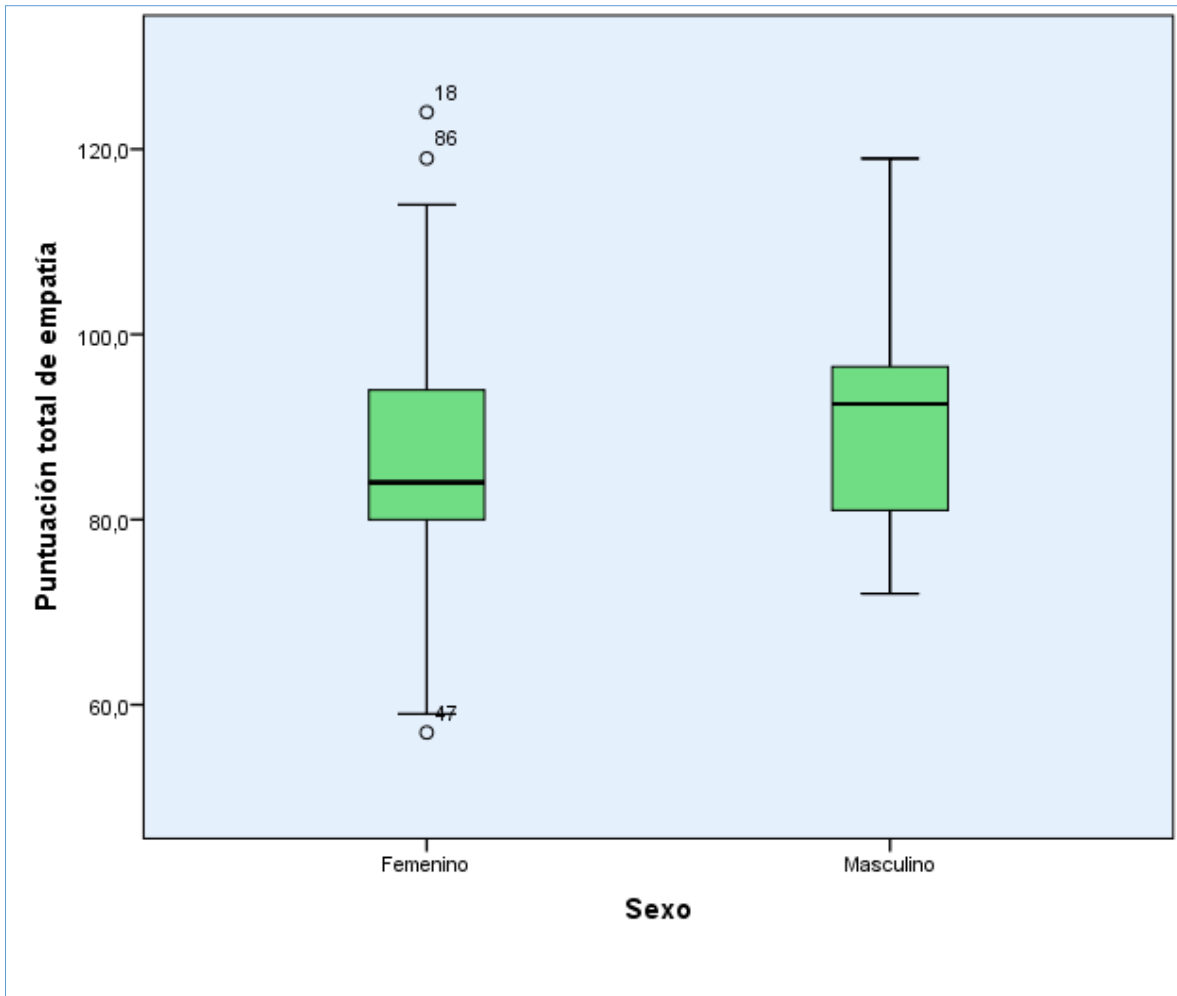
**Figura 3. Nivel de empatía según la dimensión “Cuidado con compasión” en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

En la figura 3 se observa los niveles de empatía según la dimensión “cuidado con compasión”. Se aprecia que en esta dimensión, Los niveles de empatía sobresaliente y alto presentaron frecuencias de 43,1 y 4,3%, respectivamente; mientras que los niveles intermedio y bajo tuvieron 50,7 y 1,9%, respectivamente.



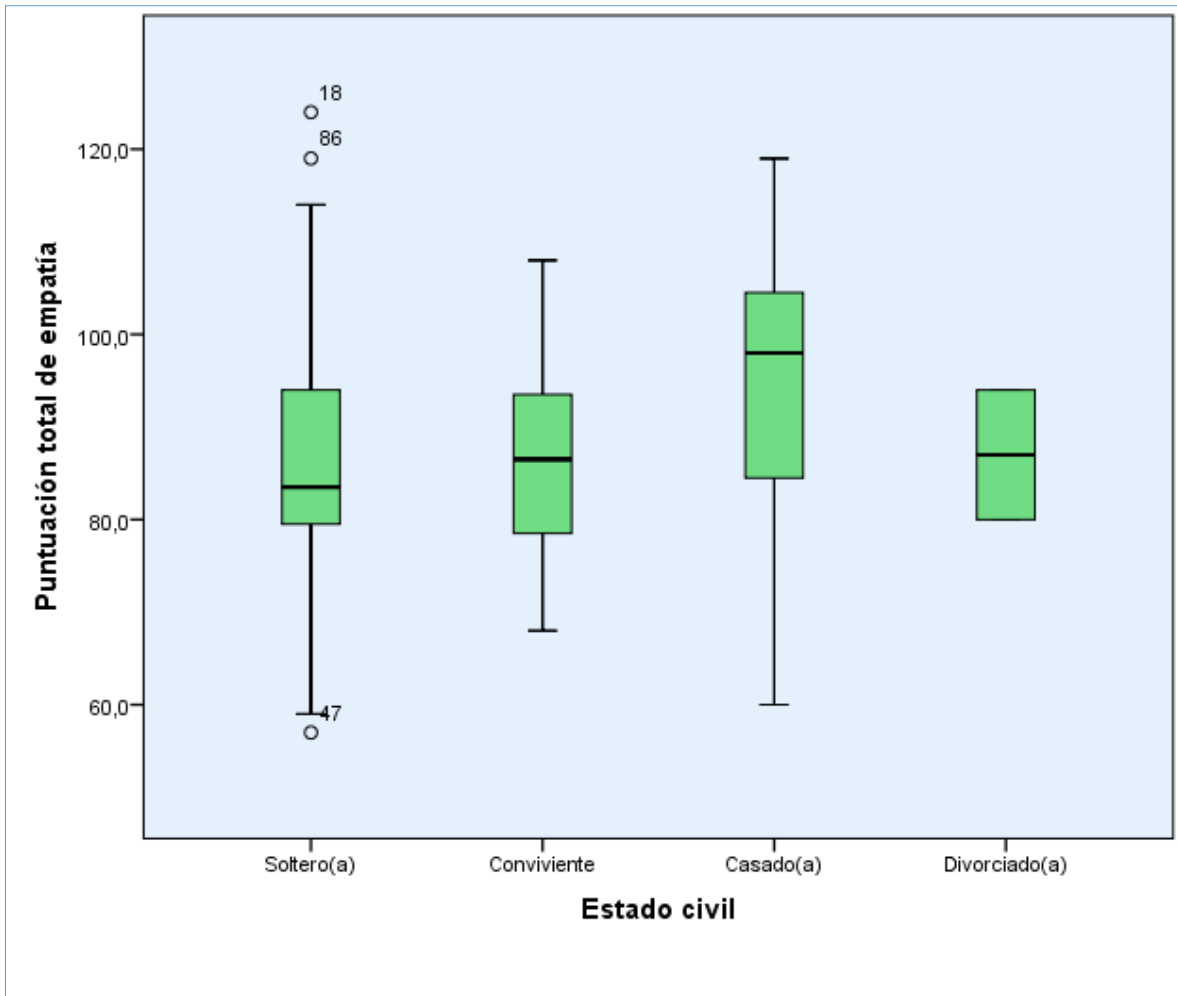
**Figura 4. Nivel de empatía según la dimensión “Capacidad para ponerse en el lugar del paciente” en internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-2019 (N=121)**

En la figura 4 se observa los niveles de empatía según la dimensión “capacidad para ponerse en el lugar del paciente”. Se aprecia que en esta dimensión, los niveles de empatía sobresaliente y alto presentaron frecuencias de 44,2 y 4,7%, respectivamente; mientras que los niveles intermedio y bajo tuvieron 49,0 y 2,1%, respectivamente.



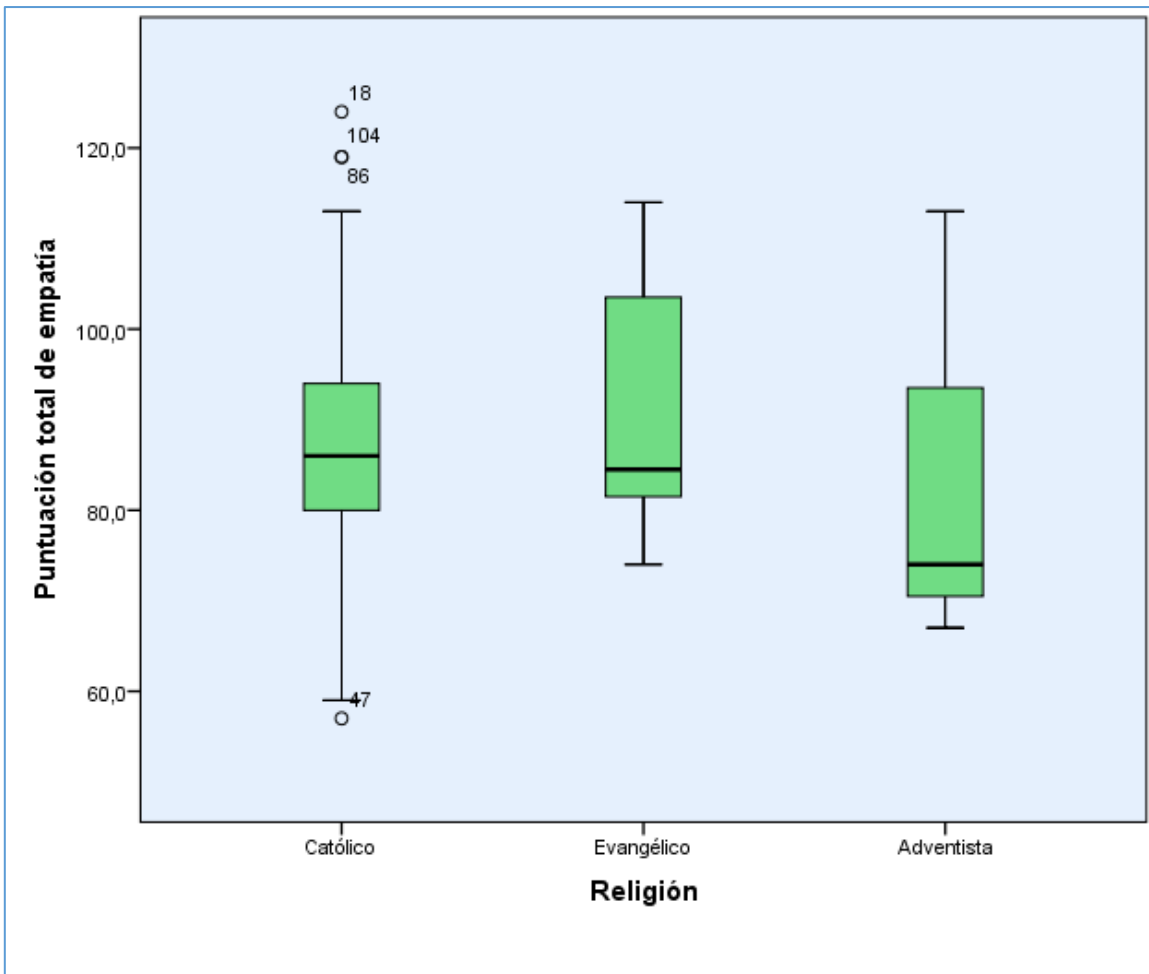
**Figura 5. Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según sexo de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

En la figura 5 se observa que la mediana de la puntuación entre los varones es mayor a la obtenida entre las mujeres, aunque sin presentar diferencias significativas. Asimismo, se aprecia que dos de las puntuaciones más altas en nivel de empatía, corresponde a las mujeres.



**Figura 6. Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según estado civil de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

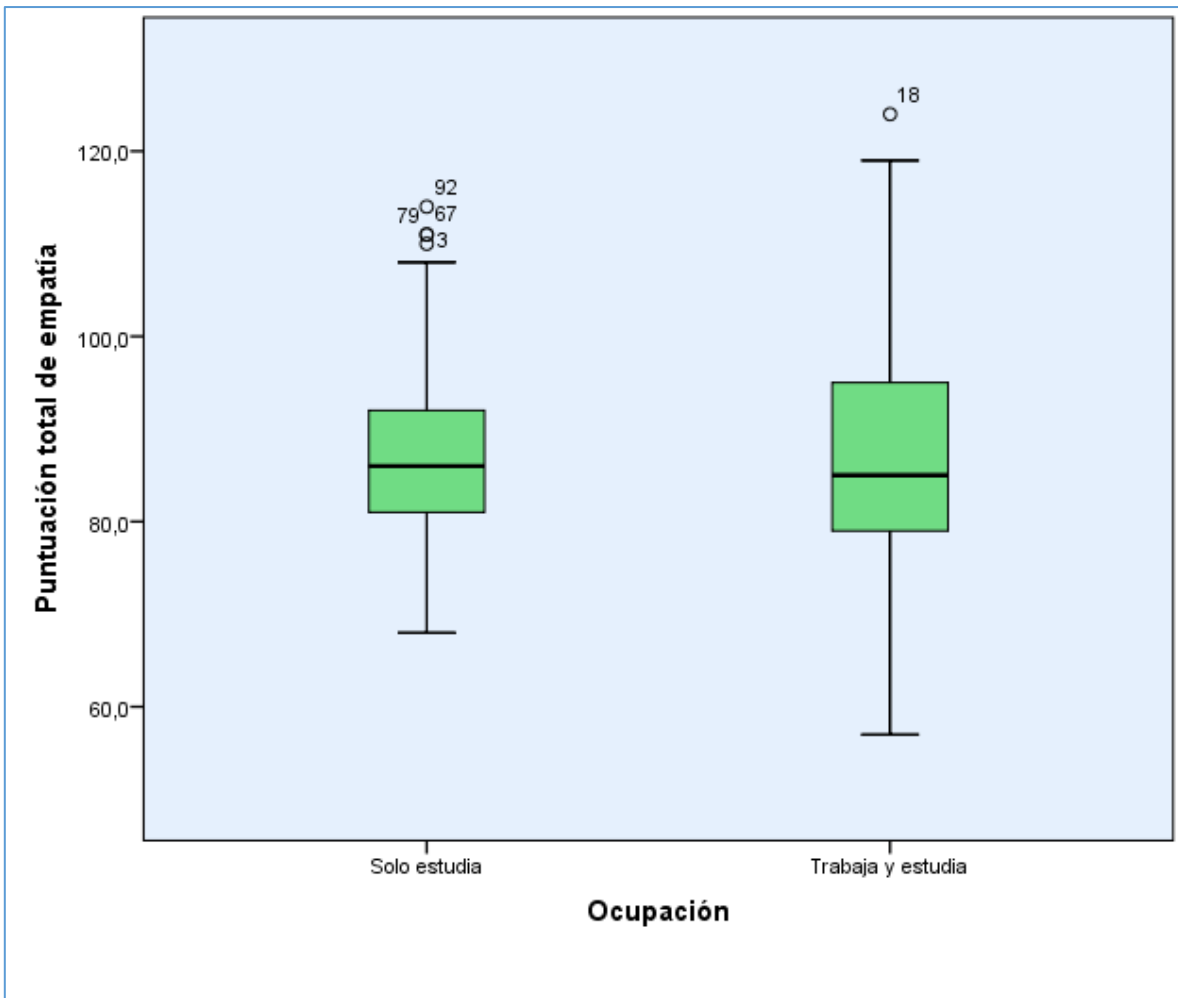
En la figura 6 se observa que la mediana de la puntuación entre los estudiantes casados es mayor respecto a los solteros, divorciados y convivientes, aunque sin presentar diferencias significativas. Los valores más altos de nivel de empatía lo presentaron 2 estudiantes solteros.



**Figura 7. Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según religión de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

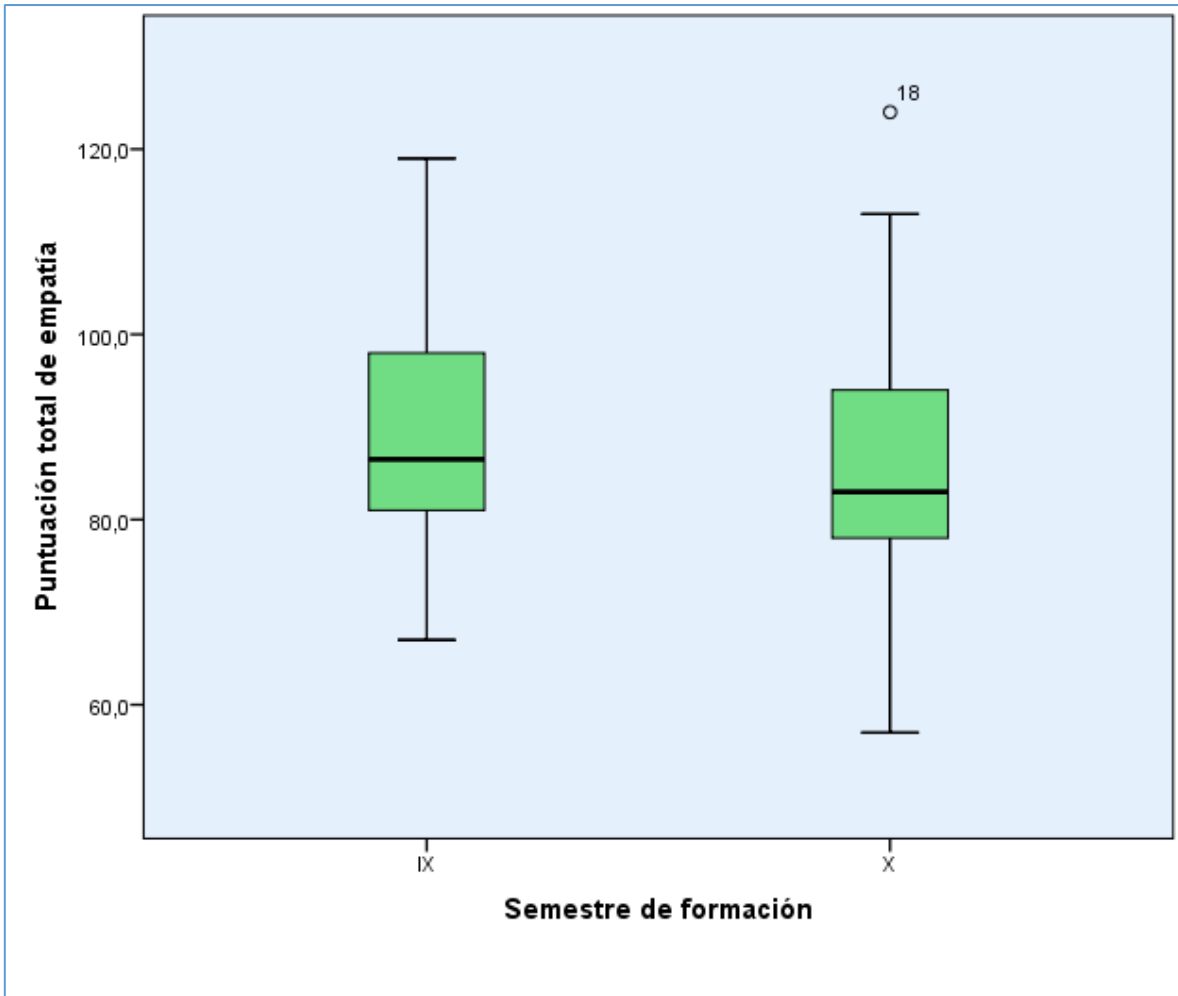
En la figura 7 se observa que la mediana de la puntuación entre los estudiantes de religión evangélica presenta una ligera mayor puntuación en el nivel de empatía respecto a los de religión católica y adventista. No obstante, las dos mayores puntuaciones de nivel de empatía se encontraron entre aquellos que señalaron ser católicos. Así mismo, se observa mayor dispersión en la puntuación de nivel de empatía en los de religión evangélica, comparadas a los católicos y adventistas.





**Figura 8. Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según ocupación de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019 (N=121)**

En la figura 8 se observa que la mediana de la puntuación según ocupación es bastante similar entre los dos grupos de comparación, aún cuando se observa una mayor dispersión en los niveles de empatía entre quienes trabajan y estudian a la vez.



**Figura 9. Puntuación obtenida por la escala de Jefferson para empatía según semestre de formación de los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019 (N=121)**

En la figura 9 se observa que la mediana de la puntuación en los de noveno ciclo de estudios es ligeramente mayor a los del décimo ciclo, aunque sin presentar diferencias significativas. También se aprecia que el valor más alto de empatía corresponde al grupo del décimo ciclo de estudios.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1 DISCUSIÓN

En relación a la puntuación media de empatía entre los internos de Enfermería en la Universidad Norbert Wiener utilizando la escala de empatía de Jefferson, se encontró un valor de 87,7, valor que ligeramente es más bajo a lo reportado por diferentes investigaciones internacionales y nacionales. Esto podría deberse a diferentes motivos, entre los que destacan el tipo de universidad (pública o privada), nivel académico alcanzado, donde algunos reportan niveles de empatía entre estudiantes pregrado entre tercero y octavo ciclo e internos de Enfermería; y por otro lado, el instrumento ha sido aplicado a diferentes carreras, entre las que destacan Enfermería. Por ejemplo, Tawalbeh y colaboradores, evidenciaron una empatía media de 92,9 en estudiantes de Enfermería en una universidad pública en Jordania (22), valor estadísticamente similar ( $p>0,05$ ) a lo reportado en nuestro estudio. Por otro lado, Díaz y colaboradores reportaron una puntuación media de empatía de 118,1 (21) en estudiantes de Enfermería entre segundo y cuarto año de estudios, valor estadísticamente mayor ( $p<0,05$ ) a lo encontrado en nuestro estudio. Hay que señalar que estas puntuaciones pudieron haber diferido por las diferencias culturales en cuanto al comportamiento y la expresividad, considerando que una experiencia fue valorada en un país islámico y otro europeo. En razón a ello, es preciso señalar que las puntuaciones obtenidas en este estudio, idealmente deberían ser comparadas con estudiantes peruanos.

Chumbe y Marchena evaluaron los niveles de empatía, encontrando que el 20,2% de la población interna en Enfermería presentó un nivel de empatía baja (20-60 puntos) y el 38% un nivel medio (61-100). En el caso de nuestro estudio, sólo se evidenció que el 2,5% presentó un nivel bajo (36-61 puntos) y el 54,5% un nivel de empatía intermedio (62-87 puntos). Cabe señalar que es difícil establecer una comparación entre nuestros resultados y los reportados por Chumbe y Marchena; mientras que nosotros utilizamos el criterio establecido por Parra y Cámara en una investigación desarrollada en el año 2017 (30).

La escala de Jefferson es un instrumento que ha sido validada por análisis factorial y ha identificado 3 dimensiones fundamentales (20), de las cuales la mayor puntuación fue obtenida en la “toma de perspectiva” con una puntuación media de 45,4, cifra similar a la obtenida por Chumbe y Marchena en el año 2018 (25). El mismo caso se presentó en el comportamiento de la puntuación media para las dimensiones de “cuidado con compasión” y “capacidad para ponerse en el lugar del paciente”. Asimismo, el análisis de los niveles de empatía encontrados en este estudio reflejaron frecuencias bastante parecidas a lo reportado por Chumbe y Marchena, quienes reportaron niveles de empatía baja y media de 20,2% y 38,2%, respectivamente, mientras que nosotros encontramos niveles de 2,5% y 54,5%, para ambos casos. En el caso de la dimensión “toma de perspectiva” ellos encontraron 2% y 16,7% para los niveles bajo y medio, respectivamente, mientras que nosotros encontramos 1,4% y 48,3% para ambos casos. Para el caso de la dimensión “Cuidado con compasión”, ellos encontraron 49,5% y 38,8% para los niveles bajo y medio, respectivamente, mientras que nosotros encontramos 1,9%

y 50,7% para ambos casos. Para el caso de la dimensión “Capacidad para ponerse en el lugar del paciente”, ellos encontraron 23,7% y 54.8% para los niveles bajo y medio, respectivamente, mientras que nosotros encontramos 2,1% y 49,0% para ambos casos. Estos hallazgos sugieren que existe alta coherencia entre los resultados obtenidos en los 2 últimos años sobre los niveles de empatía por dimensiones en estudiantes que realizan internado en la carrera profesional de Enfermería.

Los niveles de empatía evidenciados en los internos de Enfermería hacia sus pacientes, pueden estar influenciados por el sexo, grado de estudios, estado civil, creencias religiosas y coexistencia de trabajo y estudio entre los internos. En el caso del sexo, un gran número de investigaciones en estudiantes e internos de enfermería presentaron predominio femenino, con resultados muy variables entre varones y mujeres. En nuestro caso, los varones presentaron mayor nivel de empatía en comparación a las mujeres; sin embargo, no se presentaron diferencias significativas entre sus puntuaciones ( $p=0,335$ ; prueba t de dos colas). Este hallazgo no es usual en comparación a otras investigaciones, donde las mujeres presentan mayor nivel de empatía; y esto básicamente debido a que los pacientes suelen estereotipar a los varones como sujetos menos emocionales y más inclinados hacia una visión cognitiva del mundo (9).

En relación al grado de estudios, encontramos un mayor nivel de empatía entre los estudiantes de décimo semestre, aunque sin presentar diferencias significativas ( $p=0,180$ ; prueba t de dos colas) en comparación a los de noveno ciclo. Este resultado es similar a lo reportado por Nunes y colaboradores, quienes

evidenciaron que el nivel de empatía tiende a declinar a partir del quinto año de estudios (15), probablemente debido a que el interno va cambiando su forma de pensar idealista a realista, y ello conlleva en algunos casos a respuestas adaptativas en relación a las responsabilidades que se le asignan durante el internado.

En relación a la ocupación, hubo internos de Enfermería que únicamente estudiaban y otros estudiaban y trabajaban; estos últimos en particular presentaron un mayor nivel de empatía, aunque sin diferencias significativas ( $p=0,477$ ; prueba *t* de dos colas). Esto podría deberse a que los internos que trabajan y estudian, han desarrollado esta habilidad en mayor proporción por las experiencias vividas a través de trabajos técnicos, considerando que muchos de ellos, han tenido y tienen trabajos como técnicos de Enfermería.

En relación al estado civil, nuestros hallazgos evidencian que los internos casados presentan mayores niveles de empatía en comparación al resto (solteros, divorciados y convivientes), aunque sin diferencia significativa ( $p=0,636$ ; ANOVA de una vía). Este resultado puede deberse a que los internos casados, presentan un mejor control emocional que los solteros, debido su capacidad para establecer una comunicación más fluida con los pacientes, sobre todo, con aquellos que presentan un estado de salud bastante deteriorado, como lo evidenciaron Taleghani y colaboradores en enfermeras que atendían a pacientes con enfermedades oncológicas, y cuyo valor medio entre los casados fue mayor al de los solteros (32).

En relación a la religión de los internos, los evangelistas presentaron un mayor nivel de empatía, aunque sin diferencias significativas ( $p=0,341$ ) respecto a los católicos y adventistas. Santos y colaboradores no encontraron asociación significativa entre empatía y tipos de religión en estudiantes de profesionales de la salud como lo es enfermería (33), por lo que resulta improbable que en nuestro caso, la religión profesada genere un grado de influencia sobre los niveles de empatía.

De manera presuntiva podemos señalar que un factor que podría estar relacionado con los niveles bajos de empatía entre estudiantes e internos de Enfermería, es el sistema de educación universitaria. Sin embargo, este fue un aspecto que no logró abordarse. Idealmente, se podría haber evaluado el contenido de cursos que estén relacionados al desarrollo de habilidades interpersonales (por ejemplo, empatía y escuchar a los demás). Por lo tanto, la falta de habilidades interpersonales puede generar dificultad en identificar o responder a las emociones de los demás. Muchos autores sostienen que la empatía es una habilidad de enseñanza que puede desarrollarse y mejorarse mediante programas de capacitación y educación continua, sobre todo, deben darse en estadios de formación universitaria. Por ejemplo, Kahrman y colaboradores encontraron que los niveles de empatía en estudiantes de Enfermería se habían incrementado significativamente después de haber recibido un programa de entrenamiento para mejorar las habilidades de empatía (34).

## 4.2 CONCLUSIONES

- En cuanto a los niveles de empatía, predominó el nivel intermedio seguido del nivel sobresaliente, alto y bajo.
- En cuanto al nivel de empatía, según la dimensión “toma de perspectiva”, predominó el nivel intermedio y sobresaliente, seguido de alto y bajo.
- En cuanto al nivel de empatía, la dimensión “Cuidado con compasión” predominó el nivel intermedio y sobresaliente, seguido de alto y bajo.
- En cuanto al nivel de empatía, según la dimensión “Capacidad para ponerse en el lugar del paciente”, predominó el nivel intermedio y sobresaliente, seguido de alto y bajo.
- En cuanto al nivel de empatía, según sexo, la mayor puntuación media fue en los varones comparada con las mujeres.
- En cuanto al nivel de empatía, según estado civil, la mayor puntuación media fue en los internos casados, seguido de los solteros, divorciados y convivientes.
- En cuanto al nivel de empatía, según religión, la mayor puntuación media fue en los internos evangélicos, seguido de los católicos y adventistas,
- En cuanto al nivel de empatía, según ocupación, la mayor puntuación media fue en quienes solo estudian comparada con aquellos que trabajan y estudian.



- En cuanto al nivel de empatía, según semestre de formación, la mayor puntuación media fue en los internos del noveno ciclo comparada con los del décimo ciclo.

### **4.3 RECOMENDACIONES**

- Brindar información de los resultados a los docentes, tutores de practica; coordinadores de internado en Enfermería, para que incluyan programas de entrenamiento para mejorar habilidades interpersonales como la empatía, previo al ingreso al internado asegurando el futuro profesional de Enfermería.
- Fomentar el estudio que permita la identificación de los niveles de empatía en internos de Enfermería de otras universidades, basadas en un muestreo probabilístico por conglomerados para garantizar representatividad de las diferentes condiciones que presentan las universidades en nuestro medio local (privadas, públicas, licenciadas, no licenciadas, y en función a otras características).
- Evaluar el impacto de los cursos pregrado de formación clínica y de contacto con el paciente, sobre los niveles de empatía en estudiantes de Enfermería.
- Reforzar el desarrollo de las habilidades sociales, ya que estos permiten el desempeño de los internos de enfermería en mejoras de la relación de paciente – enfermera, cumpliendo la atención con calidad y calidez en el bien del paciente y de su entorno como lo es la familia.
- Fomentar investigaciones que busquen la relación entre empatía y factores que los ocasionan en el personal de Enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arango O, Clavijo J, Puerta I, Sánchez J. Formación académica, valores, empatía y comportamientos socialmente responsables en estudiantes universitarios. Revista de la educación superior [Revista en Internet]. 2014 [Acceso 28 de marzo de 2019];43:89-105. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S018527602014000100006&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018527602014000100006&nrm=iso)
2. UNICEF. Habilidades para la vida: Herramientas para el buen trato y la prevención de la violencia. Venezuela[sede web].Venezuela: Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia ;2017 [Actualizado el 19 de noviembre 2017; Acceso 28 de marzo de 2019][internet]. [https://www.unicef.org/venezuela/spanish/Habilidades\\_Correcciones\\_Noviembre.pdf](https://www.unicef.org/venezuela/spanish/Habilidades_Correcciones_Noviembre.pdf)
3. Domínguez V, San Martín M, Vivanco L. Relaciones familiares, soledad y empatía en el cuidado del paciente en estudiantes de enfermería. Atención Primaria [Revista en Internet]. 2017 [Acceso 28 de marzo de 2019];49(1):56-7. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-relaciones-familiares-soledad-empatia-el-S0212656716301779ER>
4. Parvan K, Ebrahimi H, Zamanzadeh V, Seyedrasooly A, Dadkhah D, Jabarzadeh F. Empathy from the nurses' viewpoint in teaching hospitals of tabriz university of medical sciences, iran. Journal of caring sciences [Revista en

- Internet]. 2014 [Acceso 28 de marzo de 2019];3(1):29-36. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25276746>
5. Kim J. Factors influencing nursing students' empathy. Korean journal of medical education [Revista en Internet]. 2018 [Acceso 28 de marzo de 2019];30(3):229-36. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/30180510>
  6. Miranda J, Rosales E, Quistberg A, Paca A, Gianella C, Perel P, et al. Patient perspectives on the promptness and quality of care of road traffic incident victims in Peru: a cross-sectional, active surveillance study. Research [Revista en Internet]. 2013 [Acceso 29 de marzo de 2019];2:167-. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24358877>
  7. Rohani C, Sedaghati M, Mohtashami J. Clinical empathy with cancer patients: a content analysis of oncology nurses' perception. Patient preference and adherence [Revista en Internet]. 2018 [Acceso 29 de marzo de 2019];12:1089-98. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/29950822>
  8. Littlewood S, Ypinazar V, Margolis S, Scherpbier A, Spencer J, Dornan T. Early practical experience and the social responsiveness of clinical education: systematic review. BMJ [Revista en Internet]. 2005 [Acceso 29 de marzo de 2019];331(7513):387-91. Disponible en: <https://www.bmj.com/content/bmj/331/7513/387.full.pdf>.
  9. Ferri P, Rovesti S, Panzera N, Marcheselli L, Bari A, Di Lorenzo R. Empathic attitudes among nursing students: a preliminary study. Acta bio-medica : Atenei Parmensis [Revista en Internet]. 2017 [Acceso 02 de abril de 2019];88(3s):22-30. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28752829>

10. Ward J, Cody J, Schaal M, Hojat M. The empathy enigma: an empirical study of decline in empathy among undergraduate nursing students. *Journal of professional nursing : official journal of the American Association of Colleges of Nursing* [Revista en Internet]. 2012 [Acceso 07 de abril de 2019];28(1):34-40. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22261603>
11. Newton BW, Barber L, Clardy J, Cleveland E, O'Sullivan P. Is there hardening of the heart during medical school? *Academic medicine : journal of the Association of American Medical Colleges* [Revista en Internet]. 2008 [Acceso 30 de marzo de 2019];83(3):244-9. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/18316868>
12. Aring C. Sympathy and empathy. *Journal of the American Medical Association* [Revista en Internet]. 1958 [Acceso 13 de abril de 2019];167(4):448-52. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/13538722?dopt=Abstract>
13. Universidad de Filadelfia +Universidad thomas Jefferson. Jefferson Scale of Empathy United States:La empatia en la educacion de profesiones de salud y la atencion al paciente [sede web].Filadelfia:UTJ;2018; [Actualizado abril 2019; acceso 13 de abril 2019] Disponible en: <https://www.jefferson.edu/university/skmc/research/research-medical-education/jefferson-scale-of-empathy.html>
14. Riess H. The Science of Empathy. *Journal of patient experience* [Revista en Internet]. 2017 [Acceso 30 de marzo de 2019];4(2):74-7. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28725865>

15. Nunes P, Williams S, Sa B, Stevenson K. A study of empathy decline in students from five health disciplines during their first year of training. *International Journal of Medical Education* [Revista en Internet]. 2011 [Acceso 30 de marzo de 2019];2:12-7. Disponible en: <https://pdfs.semanticscholar.org/32d9/bcad9819ef254fdd6d3ef7eeabccf56cded0.pdf>.
16. Riess H, Kelley JM, Bailey RW, Dunn EJ, Phillips M. Empathy training for resident physicians: a randomized controlled trial of a neuroscience-informed curriculum. *Journal of general internal medicine* [Revista en Internet]. 2012 [Acceso 01 de abril de 2019] PMC3445669;27(10):1280-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3445669/>.
17. Riess H, Kelley JM, Bailey R, Konowitz PM, Gray ST. Improving empathy and relational skills in otolaryngology residents: a pilot study. *Otolaryngology--head and neck surgery : official journal of American Academy of Otolaryngology-Head and Neck Surgery* [Revista en Internet]. 2011 [Acceso 01 de abril de 2019];144(1):120-2. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21493400>
18. Hojat M, Vergare MJ, Maxwell K, Brainard G, Herrine SK, Isenberg GA, et al. The devil is in the third year: a longitudinal study of erosion of empathy in medical school. *Academic medicine : journal of the Association of American Medical Colleges* [Revista en Internet]. 2009 [Acceso 03 de abril de 2019];84(9):1182-91. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19707055>.
19. Mercer S, Reynolds W. Empathy and quality of care. *The British journal of general practice : the journal of the Royal College of General Practitioners*

- [Revista en Internet]. 2002 [Acceso 01 de abril de 2019];52. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12389763>.
20. Hojat M, Gonnella JS, Nasca TJ, Mangione S, Vergare M, Magee M. Physician empathy: definition, components, measurement, and relationship to gender and specialty. *The American journal of psychiatry* [Revista en Internet]. 2002 [Acceso 01 de abril de 2019];159(9):1563-9. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/12202278>
  21. Díaz M, Garrido M, Fuentes R, Larrañaga E, Yubero S. Relación entre empatía y experiencia clínica en estudiantes de enfermería. *Nure Investigación* [Revista en Internet]. 2018 [Acceso 29 de marzo de 2019];15(97):1-9. Disponible en: <http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/1533>.
  22. Tawalbeh D, Khamaiseh A, Algaralleh A. Self-Reported Empathy among Nursing Students at a University in Jordan. 2018 [Acceso 01 de abril de 2019];12:255-63. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/330219212\\_SelfReported\\_Empathy\\_among\\_Nursing\\_Students\\_at\\_a\\_University\\_in\\_Jordan](https://www.researchgate.net/publication/330219212_SelfReported_Empathy_among_Nursing_Students_at_a_University_in_Jordan).
  23. Taleghani F, Ashouri E, Saburi M. Empathy, Burnout, Demographic Variables and their Relationships in Oncology Nurses. *Iran J Nurs Midwifery Res*. 2017;22(1):41-5.
  24. Madera M, Tirado L, González F. Factores relacionados con la empatía en estudiantes de Enfermería de la Universidad de Cartagena. *Enfermería Clínica* [Revista en Internet]. 2016 [Acceso 02 de abril de 2019];26(5):282-9. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862116300626>.

25. Chumbe C. K, Marchena Ch. F. Inteligencia emocional y empatía en estudiantes de enfermería que realizan prácticas pre-profesionales de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-2018. Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener; 2018.
26. INS. Aprobación y publicación de Prioridades Nacionales de Investigación en Salud en el Perú 2016 -2021. Lima, Perú: Instituto Nacional de Salud; 2016 [Acceso 10 de abril de 2019].
27. Hernandez M, Garrido F, López S. Diseño de estudios epidemiológicos. Salud Pública de México [Revista en Internet]. 2000 [Acceso 02 de abril de 2019];45(1):144-54. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/spm/2000.v42n2/144-154/>.
28. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación.[intenet] 6ta ed.Mexico:MCGRAW-HILL;2014 [Acceso 07 de abril de 2019].632p.Disponible en: <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>
29. Tavakol M, Dennick R. Making sense of Cronbach's alpha. International journal of medical education [Revista en Internet]. 2011 [Acceso 03 de abril de 2019];2:53-5. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28029643>
30. Parra G, Cámara R. Nivel de empatía médica y factores asociados en estudiantes de medicina. Investigación en Educación Médica [Revista en Internet]. 2017 [Acceso 11 de abril de 2019];6(24):221-7. Disponible en: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007505716300783>.

31. Albornoz C, Agüero A, Cabrera Y, Alonso C. Aspectos Éticos de la Investigación Clínica en seres humanos. *Humanidades Médicas* [Revista en Internet]. 2003 [Acceso 03 de abril de 2019];3:0-. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-81202003000200003&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202003000200003&nrm=iso).
32. Taleghani F, Ashouri E, Saburi M. Empathy, Burnout, Demographic Variables and their Relationships in Oncology Nurses. *Iran J Nurs Midwifery Res.* [Revista en Internet]. 2017 [Acceso 03 de abril de 2019] ;22(1):41-5. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/28382057>
33. Santos M, Grosseman S, Morelli T, Giuliano I, Erdmann TR. Empathy differences by gender and specialty preference in medical students: a study in Brazil. *International journal of medical education* [Revista en Internet]. 2016 [Acceso 08 de abril de 2019];7:149-53. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27213505>
34. Kahrman I, Nural N, Arslan U, Topbas M, Can G, Kasim S. The Effect of Empathy Training on the Empathic Skills of Nurses. *Iran Red Crescent Med J* [Revista en Internet]. 2016 [Acceso 08 de abril de 2019];18(6). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/27621922>



## **ANEXOS**

## Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “EMPATÍA EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER, LIMA-2019”								
Variable	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Número de ítems	Valor final	Criterios para asignar valores
<b>EMPATÍA</b>	Tipo de variable según su naturaleza: Cualitativa  Escala de medición: Ordinal	Es la cualidad que tienen las personas de poder comprender diversos aspectos cognitivos que implica la capacidad de entender las experiencias internas y la	Es la cualidad que tienen los internos de enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener para poder comprender diversos aspectos cognitivos que implica la capacidad de entender las experiencias	Toma de perspectiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprender sus sentimientos.</li> <li>- Comunicación verbal y expresión corporal.</li> <li>- Sentido del humor.</li> <li>- Empatía.</li> <li>- Valoración de emociones del paciente.</li> <li>- Juicio al pensamiento del usuario.</li> <li>- Empatía es productor del éxito ilimitado.</li> <li>- Actitud de emociones: Enfermero, paciente y familia.</li> <li>- Meditar para un buen cuidado.</li> <li>- Empatía en el cuidado enfermero.</li> </ul>	10 ítems  (2, 4, 5, 9, 10, 13, 15, 16, 17 y 20)	Empatía Alto  Empatía Sobresaliente  Empatía Intermedio  Empatía Bajo  Empatía deficiente	114 – 140 (Alto)  88 – 113 (Sobresaliente)  62 – 87 (Intermedio)

		capacidad de comunicar esos sentimientos y preocupaciones que le puede aquejar a la otra persona (12).	internas y la capacidad de comunicar esos sentimientos y preocupaciones que le puede aquejar a la otra persona, el cual será medido por la Escala de Empatía de Jefferson de Hojat M. y cols	Cuidado con compasión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entender emociones en la terapia y cuidado.</li> <li>- Interés y atención a emociones.</li> <li>- Eficiencia en dar cuidado al usuario.</li> <li>- Calidad de los vínculos emocionales en el éxito de la terapia.</li> <li>- Interés de saber las vivencias de pacientes.</li> <li>- Valor de las emociones en el éxito de terapia.</li> <li>- Apartar a la literatura no médica o práctica.</li> </ul>	7 ítems  (1, 7, 8, 11, 12, 14 y 19)		36 – 61 (Bajo)  20-35 (Deficiente)
				Capacidad para ponerse en el lugar del paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Barrera del enfermero para ver las cosas como el paciente.</li> <li>- Complejidad para analizar como siente el paciente.</li> <li>-Rehusar a comprometerse de manera emocional con el paciente.</li> </ul>	3 ítems  (3, 6 y 18)		

## **Anexo B. Instrumentos de recolección de datos**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**  
**INSTRUMENTO: ESCALA DE EMPATÍA DE JEFFERSON**

### **A. PRESENTACIÓN:**

Estimado estudiante:

Buenos días, soy egresada de la carrera de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, en esta oportunidad estoy realizando un trabajo de investigación titulado “EMPATÍA EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER, LIMA – 2019”. Cuyo objetivo es: Determinar el nivel de empatía en los internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - 2019.

Pido su gentil participación y responda el cuestionario con veracidad para que nos facilite ciertos datos que me permita llegar al objetivo de estudio, garantizándole que la información brindada es de carácter anónimo y confidencial,

A continuación se presenta una serie de enunciados, lea detenidamente cada pregunta y luego marque con un aspa (x) de acuerdo a lo que considera adecuado. Muchas gracias.

### **B. DATOS DEMOGRAFICOS**

**Edad:** \_\_\_\_\_ años

**Sexo:** F ( ) M ( )

**Estado civil:** Soltero(a) ( ) Conviviente ( ) Casado(a) ( ) Divorciado(a) ( )

**Religión:** Católico ( ) Evangélico ( ) Adventista ( ) Otros ( )

**Ocupación:** Solo estudia ( ) Trabaja y estudia ( )

**Semestre de formación:** IX ( ) X ( )

### C. INSTRUCCIONES GENERALES

Estimado estudiante lea cada pregunta y responda con la mayor sinceridad este cuestionario, marcando con una X la alternativa que considere adecuada, por favor responda con total sinceridad, además mencionarle que sus datos serán tratados de forma anónima y confidencial.

Indique su grado de acuerdo o desacuerdo en cada uno de los siguientes enunciados, marcando con un aspa (X) el número apropiado.

Utilice a continuación la siguiente escala de 7 puntos (el mayor número de escala indica mayor acuerdo).

Totalmente en desacuerdo → 1 2 3 4 5 6 7 ← Totalmente de acuerdo

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

<b>8</b>	La atención a las experiencias personales de mis pacientes es irrelevante para la eficacia del cuidado y tratamiento.	1	2	3	4	5	6	7
<b>9</b>	Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo.	1	2	3	4	5	6	7
<b>10</b>	Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma.	1	2	3	4	5	6	7
<b>11</b>	Las enfermedades de mis pacientes sólo pueden ser curadas con el cuidado y tratamiento médico; por lo tanto, los lazos afectivos con mis pacientes no tienen un valor significativo en este contexto.	1	2	3	4	5	6	7
<b>12</b>	Considero que preguntarles a mis pacientes de lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas.	1	2	3	4	5	6	7
<b>13</b>	Trato de entender qué está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal.	1	2	3	4	5	6	7
<b>14</b>	Creo que las emociones no tienen lugar en el cuidado y tratamiento de una enfermedad médica.	1	2	3	4	5	6	7
<b>15</b>	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como enfermera puede ser limitado.	1	2	3	4	5	6	7
<b>16</b>	Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias.	1	2	3	4	5	6	7
<b>17</b>	Trato de pensar como mis pacientes para poder brindarles un mejor cuidado.	1	2	3	4	5	6	7
<b>18</b>	No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes y sus familias.	1	2	3	4	5	6	7
<b>19</b>	No disfruto leer sobre literatura no médica o arte.	1	2	3	4	5	6	7
<b>20</b>	Creo que la empatía es un factor terapéutico en la atención y cuidado enfermero en mis pacientes.	1	2	3	4	5	6	7

Gracias por su colaboración.

## **Anexo C. Consentimiento informado**



**Universidad  
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**“EMPATÍA EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA  
NORBERT WIENER, LIMA – 2019”.**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informado(a) que el objetivo de estudio es determinar el nivel de empatía en internos de enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima- 2019. Este proyecto está siendo realizado por la Srta. Melendez Paredes, Diana Paola, bachiller de la carrera de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener.

A través del presente documento expreso tener el compromiso y colaboración de participar en la investigación. Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma y teniendo la confianza plena de que por la información que yo provea será solo y exclusivamente para fines de la investigación y no será usada para ningún otro propósito sin mi consentimiento, además confío que la investigación es estrictamente confidencial. Por lo que usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Apellidos y Nombres:

DNI:

-----  
Firma del participante

-----  
Firma del investigador

## Anexo D. Resolución o dictamen del comité de ética



Licenciada el 21 de noviembre de 2017  
Resolución N° 071-2017-SUNEDU/CD

### UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

#### COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

ACTA CEI N° 035	15 de abril de 2019
-----------------	---------------------

#### ACTA DE EVALUACIÓN ÉTICA

En el distrito de Los Olivos, el día 15 del mes de abril del año dos mil diecinueve, el Comité de Ética en Investigación en seres humanos y animales ha evaluado el proyecto: "EMPATÍA EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER, LIMA-2019" con Código ID-035-19, presentado por el(los) autor(es): MELENDEZ PAREDES DIANA PAOLA.

Teniendo en cuenta que el mismo reúne las consideraciones éticas.


POR TANTO:

El Comité de ética en Investigación,

RESUELVE

**APROBAR**, el proyecto titulado "EMPATÍA EN INTERNOS DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER, LIMA-2019".

Código ID-035-19.

  
Mg. Segundo German Millones Gómez  
Presidente  
del Comité de Ética en Investigación

SGMG/RAC

[www.uch.edu.pe](http://www.uch.edu.pe)

Av. Universitaria 5175 Los Olivos - Telef.: 500-3100



## Anexo E. Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

### KMO y Prueba de Bartlett

<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</b>		,357
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	84,926
	df	3
	Sig.	,000

### Parámetro de confiabilidad y consistencia de instrumento

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Dimensión</b>	<b>N of Items</b>
,929	Toma de perspectiva	10
,920	Cuidado con compasión	7
,404	Capacidad para ponerse en el lugar del paciente	3
,751	Todas las dimensiones	20

## Anexo F. Evidencia del trabajo de campo (Fotos)



Foto 1: Tesista aplicando el Instrumento: Escala de empatía de Jefferson a interna de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener.



Foto 2: Tesista aplicando el Instrumento: Escala de empatía de Jefferson a interna de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima – 2019 en su sede comunitaria.



Foto 4: Tesista aplicando el Instrumento: Escala de empatía de Jefferson a internos de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener en su reunión mensual.



Foto 5: Tesista aplicando el Instrumento: Escala de empatía de Jefferson a interna de Enfermería de la Universidad Privada Norbert Wiener, Lima en su sede hospitalaria.