



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

Tesis

Estrés laboral y empatía en el personal de un establecimiento de salud
de San Juan de Lurigancho, 2024

**Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología**

Presentado por:

Autor: Mendoza Zegarra, Jack Nick

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6563-378X>

Asesor: Mg. Valencia Pecho, Diego Ismael

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7614-0814>

Lima – Perú

2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, MENDOZA ZEGARRA JACK NICK egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Psicología** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “Estrés laboral y empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024” Asesorado por el docente: **Mg. Diego Ismael Valencia Pecho** DNI 46196305 ORCID 0000-0002-7614-0814 tiene un índice de similitud de **18 (dieciocho) %** con código 14912:521215808 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




.....
 Firma de autor 1
 JACK NICK MENDOZA ZEGARRA
 DNI: 70092991

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Mg. Diego Ismael Valencia Pecho
 DNI: 46196305

Lima, 29 de OCTUBRE de 2025

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:

El porcentaje en 7 % debido a aspecto metodológicos de la propia tesis (caratula , índice, referencias, entre otros) que no afectan el porcentaje de similitud.

DEDICATORIA

A mi madre María Luz Zegarra Q.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a las personas que confiaron en mi proceso, a cada docente apasionado por la educación y consciente que su legado se mantiene en cada estudiante, a mi familia por el apoyo moral, a los compañeros de aula que continuaron, y a los que no, ustedes fueron parte importante de mi desarrollo personal.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE GENERAL	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	14
1.4.1. Teórica	14
1.4.2. Metodológica	15
1.4.3. Práctica	15
1.5. Limitaciones de la investigación	15
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de la investigación	16
2.2. Bases teóricas	19
2.3. Formulación de hipótesis	26
2.3.1. Hipótesis general	
2.3.2. Hipótesis específicas	
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	27
3.1. Método de investigación	27
3.2. Enfoque investigativo	27
3.3. Tipo de investigación	27
3.4. Diseño de investigación	28
3.5. Población, muestra y muestreo	28

3.6. Variables y operacionalización	29
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.7.1. Técnica	31
3.7.2. Descripción de instrumentos	31
3.7.3. Validación	31
3.7.4. Confiabilidad	32
3.8. Procesamiento y análisis de datos	33
3.9. Aspectos éticos	33
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	35
4.1. Resultados	35
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	35
4.1.2. Prueba de hipótesis	37
4.1.3. Discusión de resultados	38
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
5.1. Conclusiones	41
5.2. Recomendaciones	42
REFERENCIAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Matriz de operacionalización del estrés laboral	29
Tabla 2	Matriz de operacionalización de empatía	30
Tabla 3	Niveles de estrés laboral y componentes	35
Tabla 4	Niveles de empatía y componentes	36
Tabla 5	Prueba de normalidad	37
Tabla 6	Correlación entre estrés laboral y empatía	37
Tabla 7	Correlación entre estrés laboral y componentes de la empatía	38

RESUMEN

El propósito de la investigación fue analizar la relación entre el estrés laboral y la empatía en 70 profesionales sanitarios en un establecimiento de salud primaria en San Juan de Lurigancho. El estudio fue de tipo básico, con un diseño no experimental, de alcance correlacional y corte transversal. En la recolección de datos, se aplicaron dos instrumentos: el Cuestionario de Estrés Laboral y el Índice de Reactividad Interpersonal. Los resultados mostraron una correlación inversa, alta y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la empatía. Con respecto al estrés laboral, el 41.4% de los participantes presentó un nivel alto, destacándose la dimensión de desgaste emocional como la más preocupante, con un 65.7% en un nivel muy alto. Por otro lado, el 95.7% de los profesionales se ubicó en un nivel medio de empatía, tan solo el 1.4% alcanzó un nivel alto y el 2.9% un nivel bajo. Además, se observó que los cuatro componentes que conforman el constructo de empatía presentaron una correlación inversa y estadísticamente significativa con el estrés laboral. En términos generales, los hallazgos indican al incrementarse el nivel de estrés laboral, menor es el nivel de empatía en la muestra estudiada.

Palabras clave: Estrés laboral, salud, empatía, desajuste emocional.

ABSTRACT

The purpose of the research was to analyze the relationship between work stress and empathy in 70 health professionals in a primary health facility in San Juan de Lurigancho. The study was of a basic type, with a non-experimental design, correlational in scope and cross-sectional. In data collection, two instruments were applied: the Work Stress Questionnaire and the Interpersonal Reactivity Index. The results showed an inverse, high and statistically significant correlation between job stress and empathy. With respect to job stress, 41.4% of the participants presented a high level, with the dimension of emotional exhaustion standing out as the most worrying, with 65.7% at a very high level. On the other hand, 95.7% of the professionals had a medium level of empathy, only 1.4% reached a high level and 2.9% a low level. In addition, it was observed that the four components that make up the empathy construct presented an inverse and statistically significant correlation with work stress. In general terms, the findings indicate that the higher the level of work stress, the lower the level of empathy in the sample studied.

Keywords: Work stress, health, empathy, emotional maladjustment.

INTRODUCCIÓN

Uno de los fenómenos creciente que afecta la salud mental es el estrés laboral, ocasionando demanda emocional y física dando como resultado altas intervenciones en los establecimientos de salud. En estos entornos, el personal médico, de enfermería y administrativo enfrenta diariamente situaciones que exigen no solo competencias técnicas, sino también habilidades socioemocionales, como: la empatía para que las atenciones hacia los pacientes sean de calidad. Sin embargo, la exhibición prolongada a factores estresantes en el trabajo puede afectar negativamente la capacidad empática de los profesionales, lo que a su vez impacta en su bienestar psicológico y que el servicio brindado no sea de calidad.

Uno de los distritos con mayor población de Lima, es San Juan de Lurigancho (SJL), este distrito alberga una diversidad de establecimientos de salud que atienden a una población con necesidades médicas y sociales complejas. Presentándose diversos desafíos para el personal de salud, como la sobrecarga laboral, escasos recursos y la exposición a situaciones emocionalmente intensas, componentes que contribuyen al desarrollo de estrés laboral. A su vez, la empatía, entendida como la capacidad de entender y compartir los sentimientos de otros, se convierte en un recurso indispensable para entablar el rapport y una relación terapéutica adecuada con el paciente. No obstante, la relación entre el estrés laboral y la empatía en este tipo de entornos no ha sido suficientemente explorada, especialmente en realidades como la de SJL.

Esta investigación buscó comprobar la relación entre el estrés laboral y la empatía en el personal de un establecimiento de salud de SJL, contribuyendo al entendimiento de la interacción de estas variables y como afecta al bienestar del personal como a la calidad de la atención brindada. Al comprender mejor la dinámica entre ambas variables, se podrán implementar estrategias que fortalezcan la resiliencia y las habilidades emocionales de los trabajadores, favoreciendo al personal y a los pacientes.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El entorno laboral frecuentemente engloba sobrecarga de presión significativa, términos rigurosos, previsiones de alto rendimiento y constante búsqueda de reconocimiento, cuya demanda acontece en el ámbito profesional. En consecuencia, la acumulación excesiva de tareas en un ambiente adverso puede llevar a una sensación de constante tensión, impotencia y frustración, denominada estrés laboral. Este tipo de estrés puede impactar negativamente en el desarrollo integral del colaborador, e incluso puede ser mortal si no se maneja adecuadamente (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

Esta serie de respuestas psicológicas, de percepción y de acción que emergen del conocimiento, tiene como efecto un incremento del 21% al 32% de la tensión de aquellos actores laborales. Estos porcentajes perjudican progresivamente el estado emocional del trabajador (Mayta y Paucar, 2022).

Por otro lado, la empatía implica colocarse en el lugar de la otra persona, para así conocer su situación del paciente de manera genuina y respetuosa, incluyendo la escucha activa, reconocer sus vivencias y crear un vínculo fundamentado en la identificación y comprensión. Es decir, el personal asistencial debe prever la atención oportuna al paciente en el caso que se perciba alguna acción contundente a su estabilidad emocional (Barrera et al., 2021).

En 2022, el Ministerio de Salud (MINSa) en un boletín destaca y agradece el compromiso incondicional de los especialistas en salud que trabajan incansablemente, muchas

veces lejos de sus familias. Ellos se encargan de asegurar el bienestar y el tratamiento adecuado de las personas. Por ello, este reconocimiento destaca el compromiso de los profesionales con la construcción de sistemas sólidos que acerquen la salud a cada paciente mediante la implementación de innovaciones, avances tecnológicos y un enfoque constante en el bienestar mental (Cenitogoya, 2022).

En 2023, el MINSA a través de su comité de trabajo y salud propuso la implementación de actividades en la ayuda del perfil psicológico, aceptando la necesidad de promover el reconocimiento de las emociones. El programa tiene como postura principal el apoyo inmediato en el autocuidado del colaborador, la interacción directa y sólida en la atención (Cubas, 2024).

El código de conducta del Departamento de Salud está diseñado para garantizar que los servidores, funcionarios y empleados públicos cumplan sus funciones de manera responsable en relación con el servicio institucional y comunitario. El código define los principios, obligaciones, prohibiciones y modelos de comportamiento deseados en el servicio público (Suárez, 2020).

El Informe Anual Número Veintidós de la Defensoría del Pueblo de 2018 identificó las diez instituciones con más quejas durante ese período, destacando a los establecimientos de salud con un 11.38% debido a la mala atención al usuario. Asociándose con la carencia de empatía. Aunque hay un grave problema con el desabastecimiento de medicinas, la falta de comprensión emocional conlleva un carácter inadecuado al momento de ofrecer un servicio de atención (Quiroga, 2022).

Yamahuaca (2024), en un artículo para INFOBAE, destaca que la incapacidad de comprender al otro en la práctica médica es un problema crucial que demanda una intervención inmediata. Escuchar al paciente, proporcionar atención con sensibilidad y fomentar una conexión "profesional-paciente" contribuye a una atención médica más

personalizada e individualizada. Este problema es ampliamente conocido, al percibir desmotivación en el personal.

En su publicación de 2024, la Escuela de Administración de Negocios (ESAN) aborda la problemática de la atención médica deficiente en el país, atribuyéndola a factores como la alta demanda laboral, la falta de tiempo, el enfoque en la productividad y la insuficiente formación en habilidades de empatía y comunicación interpersonal.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión toma de perspectiva de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión fantasía de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho?
3. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión preocupación empática de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho?
4. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión malestar personal de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho?
5. ¿Cuál es el nivel de empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho?
6. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el estrés laboral y la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión toma de perspectiva de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.
2. Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión fantasía de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.
3. Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión preocupación empática de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.
4. Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión malestar personal de empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.
5. Precisar los grados de empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.
6. Identificar los niveles de estrés laboral en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Buscó el entendimiento de la razón científica como cuestión del objetivo de estudio, y sobre todo entender las teorías, conceptos y caracteres que ayudan a lidiar con los efectos del estrés laboral e incrementar la empatía en el marco sanitario. Permite el ciclo de apertura de la empatía de los profesionales frente al estrés laboral, debido a que cada población cuenta con características específicas.

1.4.2. Metodológica

Buscó la contribución con validez y confiabilidad, que puedan integrar en investigaciones futuras enfocadas al ámbito de salud. De igual forma, se trabajó con un estudio relacional con un detalle estadístico que contemple la verificación de la hipótesis.

1.4.3. Práctica

El estudio proporcionó datos valiosos sobre el estado emocional del personal asistencial. Esta información permitirá al médico jefe del Centro de Salud, o a la persona encargada, desarrollar e implementar programas de atención psicológica, de recreación y motivación.

1.5. Limitación de la investigación

Al centrarse en un solo establecimiento de salud de SJL, los resultados podrían no ser representativos de otros centros de salud de distritos aledaños. La muestra, aunque significativa, podría estar limitada por el número de participantes dispuestos a colaborar, lo que afectaría la generalización de los hallazgos. El personal de salud está compuesto por profesionales con roles y responsabilidades diversas (médicos, enfermeros, técnicos, psicólogos, etc.), lo que implica que las fuentes de estrés y la expresión de la empatía pueden variar significativamente entre estos grupos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacional

Rashid *et al.* (2021) determinaron la relación entre la empatía de los cirujanos y los niveles de fatiga en hospitales de Pakistán. Siendo un estudio transversal que contaron con 262 médicos y cirujanos seleccionados mediante muestreo por practicidad. Los resultados mostraron que la fatiga se asociaba con una baja empatía y un acrecimiento del estrés laboral percibido.

Ortiz y Beltrán (2021) plantean la implicancia del estrés laboral y las habilidades clínicas y el paralelo en el manejo de la inteligencia emocional. Utilizando un diseño cuantitativo, correlacional y no experimental, trabajaron con una muestra de 56 profesionales asistenciales. Las obtenciones de sus resultados evidenciaron un incremento en la presión laboral afecta negativamente el compromiso de los trabajadores para mantener adecuadas funciones. Asimismo, se observó que los niveles de empatía eran significativamente bajos, lo que sugiere una posible interferencia del estrés en la capacidad de los profesionales para conectar emocionalmente con los pacientes.

Portero (2021) examinó el estrés laboral, enfrentamiento y salud en personal de servicios de emergencias en Córdoba, buscando comprender las variables de estudio en el

trabajo que se interrelacionan con las tácticas de afrontamiento y diferentes factores sociodemográficos y laborales entre el personal de emergencias. Se realizó con 235 profesionales de la salud, con un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental. Se recabaron datos utilizando la herramienta: Inventario de Estrés Percibido. Un 55% respondió y casi la mitad indicó altos niveles de despersonalización. Además, el 49% de los sujetos de estudio aplicaba predominantemente técnicas de afrontamiento, especialmente las de solución de conflictos. La conclusión principal del estudio tuvo una aceptación en la significancia, brindando una correspondencia.

Ferreira *et al.* (2020) plantearon como propósito conocer la relación entre el estrés laboral y la empatía de participantes de una entidad hospitalaria en Bolivia. Empleándose de esta manera un enfoque cuantificable, correlacional, no manipulativo con una muestra de 104 personales asistenciales en un hospital público. Se agregó como un resultado, luego de aplicado el instrumento, que existió un incremento en el índice del estrés de un 57% del personal que labora en doble horario. Además, un 49% asimila que el trabajo es forzoso y sobrellevado a las exigencias del trabajo. Por otro lado, se verifica que la empatía no está arraigada a las situaciones institucionales por la cuestión de la presión, en la cual el personal asistencial se desenvuelve al momento de cumplir sus obligaciones y deberes. Se concluyó que no se brindó una correspondencia adecuada, ya que un incremento paulatino del estrés en el trabajo se decrecerá en la empatía oportuna de los colaboradores, llegando a resultados poco productivos.

Ruiz (2019) examinó como el estrés laboral se relaciona con la empatía entre médicos en clínicas de Córdoba, Colombia. Se incluyó a 301 médicos y utilizó una encuesta. Los datos obtenidos indicaron una significancia de la hipótesis alternativa. Se verificó que el incremento de la empatía está relacionado con la reducción del estrés dentro del ámbito laboral, observándose cambios significativos en los quehaceres del trabajador.

2.1.2. Nacionales

Badajoz (2024) realizó una investigación en hospitales de las principales ciudades de Lima para examinar el estrés laboral y la empatía de los residentes médicos. Se contó con la participación de 62 médicos que fueron seleccionados al azar. Si bien no se detectó una conexión general, se observaron relaciones entre aspectos individuales del personal en la empatía. Sin embargo, la relación general entre estas dos variables no está clara, ya que otros factores también influyeron en los resultados.

Cubas (2021) tuvo como propósito relacionar el estrés y el rendimiento profesional de los médicos. Los datos se recolectaron mediante un diseño correlacional, descriptivo, no experimental, y mediante el instrumento Job Performance Questionnaire. Llegó al resultado de que 68.4% de los médicos estaban satisfechos con su desempeño, mientras que el 56.6% sentía una presión moderada. La conclusión fue que las variables mantuvieron una relación inversa encontrándose en una significancia oportuna.

Huarcaya et al. (2021) realizaron un estudio observacional transversal que examinó la relación entre la empatía y las actitudes religiosas en una muestra de 284 médicos residentes. Cuyos resultados encontraron que residentes católicos femeninos tenían altos niveles de compostura, ya que tenían experiencia en el cuidado al paciente en psiquiatría, pediatría y medicina interna. Concluyendo que la empatía está influenciada por una combinación de factores personales, profesionales y espirituales.

Gonzales y Sánchez (2020) realizaron un estudio de la relación del estrés laboral e inteligencia emocional entre empleados de un establecimiento de atención médica en Cajamarca. Fue un estudio correlacional, transversal, no experimental; para la recolección de información se emplearon dos instrumentos. La muestra incluyó a 102 empleados del Departamento de Salud. Los hallazgos indicaron que no se observó correlación significativa en el grupo de evaluación ($p > .05$).

Guzmán (2020) se propuso en su estudio establecer el grado de empatía durante la pandemia entre los profesionales sanitarios del Hospital de Emergencias de Ate Vitarte. Los análisis fueron descriptivos, no experimentales y se agregó un equipo de trabajo de 282 personales asistenciales. Se percibió que ellos presentaban niveles de empatía de moderados a muy bajos.

Mayo et al. (2019) efectuaron un estudio que involucró a cien médicos, buscando también el nivel de empatía que pudiera existir entre ellos. Se detalló que los residentes de pediatría tenían puntuaciones de empatía considerablemente superiores en comparación con los médicos de otras especialidades, aunque no se identificaron factores específicos que expliquen esta diferencia.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Estrés laboral

Son aquellos estresores ambientales o personales, provocando cambios fisiológicos y psicológicos en el individuo. Este tipo de estrés puede presentarse en forma de eustrés o distrés; el distrés, en particular, resulta nocivo para la salud al influir negativamente en la habilidad de la persona para gestionar el factor estresante (Barrera et al., 2021).

Menciona Patlán (2019) que el estrés emerge cuando la dinámica del sujeto con el entorno laboral es percibida como excesiva, sobrepasando los recursos del trabajador y afectando negativamente su bienestar y estado de salud.

Se caracteriza por una serie de síntomas crónicos derivados de las experiencias cotidianas, lo cual tiene consecuencias perjudiciales para la salud general y, en consecuencia, afecta negativamente el rendimiento laboral (Suárez et al., 2020). En términos simples, el estrés en el ambiente de trabajo es una condición de malestar prolongado provocada por las exigencias cotidianas dentro de la organización.

Selye (1988) describe el estrés como un estado del organismo provocado por reacciones físicas ante una sobrecarga percibida, cuando los estresores, ya sean psicológicos o físicos, superan los recursos disponibles para su manejo. Este estado de estrés se produce como una respuesta de adaptación a cambios, activando un desequilibrio notable, especialmente cuando las demandas son excesivas.

Asimismo, es crucial considerar el orden del lugar de trabajo, diseño y las relaciones en este entorno. Por otro lado, es necesario conocer, si la percepción y capacidades de los colaboradores al no coincidir con las demandas (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2016), genera un impulso de desestabilización en el trabajo. Estos factores pueden ocasionar problemas fisiológicos, como debilitamiento del sistema inmunológico, taquicardia y respiración acelerada (Vidal, 2022).

Modelos teóricos del estrés laboral.

Modelo desequilibrado esfuerzo/recompensa.

Este modelo explica el estrés laboral a partir de la percepción de desajuste entre el esfuerzo que un trabajador invierte y las recompensas que recibe a cambio, tales como salario, reconocimiento o seguridad laboral (Marrero y Aguilera, 2018).

Es decir, el estrés emerge cuando la persona evidencia que el esfuerzo empleado en su trabajo no se ve compensado adecuadamente, generando una sensación de injusticia. Este desequilibrio puede tener un impacto negativo en la salud física y mental, contribuyendo al desarrollo de trastornos como ansiedad, depresión y problemas cardiovasculares (Siegrist, 1996; como se citó en Vidal, 2019).

Modelo de exigencias-control-apoyo de Karasek y Theorell

El modelo desarrollado en 1979 explica el estrés laboral a partir de la interacción entre las exigencias del trabajo, el control que el trabajador tiene sobre sus tareas y el apoyo social que recibe (Aliaga y Priale, 2024).

Este modelo sugiere que el estrés surge especialmente cuando se enfrentan altas exigencias laborales (como presión de tiempo y carga de trabajo) junto con un bajo nivel de control sobre las decisiones y métodos de trabajo, lo que puede limitar las respuestas hacia las situaciones que se presente. En este contexto de baja autonomía, el trabajador experimenta una sensación de impotencia, obteniendo en consecuencias negativas para la salud física y mental, como ansiedad y agotamiento. Además, el modelo incorpora el apoyo social como un factor protector que puede amortiguar el estrés derivado de un entorno laboral de alta demanda y bajo control (Aliaga y Priale, 2024).

Modelo biopsicosocial.

Mingote (2007) indica que los factores estresantes que no se manejan adecuadamente pueden generar una sensación de pérdida de control, lo cual a menudo lleva a adoptar conductas repetitivas como estrategias para enfrentar el estrés. Estas conductas pueden ser engañosas, ya que buscan aumentar la autoeficacia o alcanzar un estado de equilibrio sin recurrir a mecanismos de adaptación efectivos. Además, el esfuerzo necesario para ajustarse a la situación puede provocar agotamiento energético o fatiga psicológica, dado que hay un objetivo de aprendizaje y desarrollo personal que se intenta lograr.

Modelo tridimensional de Maslach y Jackson.

Luego de esto, en 1981, Maslach y Jackson, durante su investigación, describieron que el agotamiento profesional es una sensación que se aborda de manera extrema en el estrés laboral, y afecta principalmente a aquellos trabajadores que están dedicados a brindar servicios a otras personas, especialmente cuando realizan sus tareas en contextos de alta demanda social (Olaya, 2015).

En 1974, Herbert Freudenberg, como se citó en Ortega y López (2004), describió que un estado en el que las personas, especialmente aquellas que trabajan en profesiones de servicio,

experimentan un profundo cansancio, desilusión y una disminución en su interés por el trabajo, resultado del contacto constante y directo con sus responsabilidades laborales.

Dimensión despersonalización.

Se manifiesta como un cambio significativo en las relaciones interpersonales, resultado del agotamiento emocional. Quienes lo experimentan suelen mostrar apatía, insensibilidad y una actitud distante, acompañada de una tendencia a desarrollar hábitos que frustren la comprensión de los trabajadores (González y Orta, 2017).

Dimensión agotamiento emocional.

Este estado genera una notable falta de energía, acompañada por una sensación de ineptitud que desencadena irritabilidad, ansiedad y un agotamiento persistente, del cual no es posible recuperarse de manera habitual (González y Orta, 2017).

Dimensión baja realización personal.

Se aborda cómo el individuo se percibe a sí mismo, resaltando sentimientos de intrascendencia, una sensación de incapacidad para alcanzar metas laborales, estancamiento personal, y una falta de valoración (González y Orta, 2017).

2.2.2. Empatía

Hace referencia a la comprensión profunda de las experiencias y preocupaciones internas que en sí experimentan los colaboradores. Implica no solo captar y expresar esa comprensión, sino también estar dispuesto a ofrecer apoyo (Hojat, 2002).

Consiste en la habilidad de sentir el pesar y necesidades de otra persona como si fueran propios, aunque no se compartan necesariamente las mismas emociones o pensamientos sobre la situación. Además de proporcionar apoyo, es fundamental aplicar esta capacidad no solo en momentos de dificultad, sino también en la celebración y el disfrute de las alegrías del individuo (Rivero, 2019).

La empatía puede manifestarse en un momento específico, al observar a alguien en una situación personal que nos recuerda una experiencia propia. También puede ser indirecta, cuando conocemos las experiencias de otros y las asociamos con nuestras propias vivencias (Cenitagoya, 2022). Esta comprensión puede aplicarse tanto a situaciones actuales como hipotéticas, considerando la perspectiva y la simpatía hacia la otra persona (Quiroga, 2022).

Modelos teóricos de la empatía.

Modelo teórico de Davis (1983).

El modelo multidimensional de Davis (1983, citado por Salvador y Vázquez, 2019) se considera como uno de los más influyentes sobre la empatía. El cual indica que la empatía formado por cuatro componentes: toma de perspectiva, preocupación empática, malestar personal, e imaginación empática.

La toma de perspectiva alude es aquella habilidad cognitiva de ponerse en la posición del otro, entendiendo sus pensamientos y sentimientos. Se considera la preocupación empática como una respuesta emocional hacia el bienestar del otro, sin embargo, el malestar personal suele evidenciar emociones negativas al identificar el sufrimiento ajeno. La imaginación empática usa la imaginación a situaciones ajenas e incluso contextos ficticios (Salvador y Vázquez, 2019)

En este modelo integra componentes cognitivos y afectivos, siendo fundamental en estudios de empatía en situaciones clínicas y sociales (Davis, 1983, citado por Salvador y Vázquez, 2019).

Modelo neuropsicológico de Steele y Lawrie (2004)

Este modelo señala que existen zonas del cerebro, órgano principal del sistema nervioso, encargadas de la función empática que manifiestan las personas en la vida cotidiana. De acuerdo con Steele y Lawrie (2004, citados en Fernández-Pinto *et al.*, 2008), la corteza prefrontal sería el área implicada en el procesamiento de la empatía junto a la regulación del

procesamiento empático. La empatía cognitiva enfocada en la región frontal dorsolateral; en tanto, la empatía afectiva ubicada en la zona orbitofrontal. Si bien en la vasta mayoría de casos los bajos niveles de empatía se encuentran estrechamente vinculados a lesiones de estas zonas del cerebro, un número reducido de casos puede experimentar desinhibición empática.

Modelo multidimensional de Jackson y Decety (2004).

Este modelo explica que la empatía se entiende no solo como la capacidad de compartir las emociones de otros (empatía emocional), sino también como la habilidad para comprender las perspectivas ajenas (empatía cognitiva) y regular las respuestas emocionales propias para evitar la sobrecarga emocional (Fernández-Pinto *et al.*, 2008).

Por otro lado, aborda tres aspectos: En el aspecto afectivo, se aborda la capacidad para experimentar y compartir las emociones de otros, lo que permite una conexión emocional directa con los estados emocionales ajenos. En el aspecto cognitivo, se incluye la habilidad para comprender y adoptar la perspectiva de los demás, es decir, ponerse en el lugar del otro de manera racional y comprensiva. El tercer aspecto, la regulación emocional, se enfoca en la capacidad para manejar las propias respuestas emocionales cuando se enfrenta al sufrimiento o emociones intensas de los demás, evitando la sobrecarga emocional o el agotamiento (Fernández-Pinto *et al.*, 2008).

Dimensiones.

Toma de perspectiva: Pérez *et al.* (2003) y Escrivá *et al.* (2004) agregaron que esta dimensión incluye los esfuerzos espontáneos de los individuos por comprender las perspectivas de los demás en situaciones cotidianas. Esencialmente, refleja la capacidad del sujeto para percibir y apreciar el enfoque de otra persona.

Fantasía: Según lo expresado por Pérez-Albéniz *et al.* (2003), esta dimensión explora cómo las personas tienden a conectar emocionalmente con personajes de libros y películas. De acuerdo con lo que señalan Escrivá *et al.* (2024), se examina la inclinación de un individuo a

sentir emociones similares a las de los personajes ficticios y su habilidad para imaginarse en situaciones creadas por la ficción.

Preocupación empática: Se entiende en la tendencia de la preocupación del semejante (Pérez *et al.*, 2003). Este análisis se enfoca en las emociones de compasión, cuidado y afecto que se manifiestan frente al sufrimiento ajeno, las cuales se consideran emociones orientadas hacia los demás, tal como lo explican Escrivá *et al.* (2004).

Malestar personal: Esta dimensión hace referencia al malestar que sienten las personas al ver la conducta contra natura a los individuos (Pérez *et al.*, 2003). Mide el impacto de las vivencias adversas de otras personas, además explica sobre la propia ansiedad y angustia en las cuales se caracteriza estas emociones como autorreguladoras, tal como lo describen Escrivá *et al.* (2004).

2.2.3. Relación entre estrés laboral y empatía en personal de salud

La relación entre estrés laboral y empatía en el personal de salud es un tema central en el estudio del bienestar ocupacional y la calidad en la atención médica. Villar (2024) han encontrado que el estrés crónico, caracterizado por la exposición constante a altas demandas laborales y carga emocional, tiende a disminuir la capacidad de los profesionales para responder empáticamente a las necesidades de los pacientes

El agotamiento emocional y el burnout, que son consecuencias comunes del estrés laboral en el personal de salud, reducen la sensibilidad y la motivación para involucrarse emocionalmente, provocando que los trabajadores presenten un distanciamiento afectivo como mecanismo de defensa ante la sobrecarga (Torrez, 2011). Esta disminución en la empatía no solo afecta la calidad de la atención, sino que también puede llevar a un deterioro en la relación paciente-profesional, afectando negativamente los resultados clínicos (West *et al.*, 2018).

Por otra parte, la empatía en sí misma puede ser un factor protector contra el estrés, al promover relaciones significativas y satisfacción laboral (Riess, 2017). Sin embargo, el

ejercicio de una empatía no regulada, en la que el profesional se involucra excesivamente con el dolor ajeno, podría incrementar el riesgo de agotamiento emocional, especialmente en contextos de alta exigencia emocional, como en la atención de pacientes críticos (Figley, 2002).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el estrés laboral y empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024.

H_G: Existe relación entre el estrés laboral y empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

H_{e1}: Existe la relación entre el estrés laboral y la dimensión toma de perspectiva de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.

H_{e2}: Existe la relación entre el estrés laboral y la dimensión fantasía de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.

H_{e3}: Existe la relación entre el estrés laboral y la dimensión preocupación empática de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.

H_{e4}: Existe la relación entre el estrés laboral y la dimensión malestar personal de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método hipotético - deductivo consiste en plantear una hipótesis como una explicación provisional de un fenómeno, luego recolectar datos para verificar o rechazar dicha hipótesis (Abregú, 2022). En este estudio, se formularon hipótesis que fueron evaluadas mediante la recopilación de datos para determinar su validez.

3.2. Enfoque investigativo

Comprendió un enfoque cuantitativo, utilizado en diferentes campos que incide en la adquisición de información cuantificable, así como el abordar cuestiones de investigación y validar hipótesis (Abrijo, 2021).

3.3. Tipo de investigación

Es de tipo básico, es decir, durante el proceso investigativo se profundizó en la obtención de información científica. Esto respondió a las variables de estudio y, sobre todo, fue el sustento a través de la utilización de teorías, conceptos, definiciones y características. Esto, a su vez, incrementó el acervo académico (Canta, 2023).

Conjuntamente es de alcance correlacional; enfocándose en estudiar el grado de relación de los fenómenos, conductas y comportamiento; si estos coinciden o existe una inversa respuesta, con el fin de comprender la relación recíproca o inversa (Osada y Salvador, 2021).

3.4. Diseño de investigación

Es de diseño no experimental, que durante el proceso investigativo no afectó de manera directa la conducta de la muestra, como a sus indicadores; así mismo, se aplicará en el momento de la aplicación del cuestionario la observación, más no algún experimento (Osada y Salvador, 2021). Por otro lado, es de corte transversal al aplicarse en una fecha indicada objetiva. Por lo tanto, en este estudio no se modificaron las variables de estrés laboral y empatía, y los datos fueron obtenidos en un único periodo de tiempo.

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

Es el número total de personas o elementos que comparten una característica común y están sujetos a análisis (Figueroa, 2021). Este está integrado por 70 trabajadores asistenciales entre ellos 15 médicos de familia, 4 psicólogos, 16 enfermeras, 6 obstetras, 4 tecnólogos médicos, 2 odontólogos, 12 técnicas de enfermería, 4 laboratoristas y 7 auxiliares de salud.

3.5.2. Muestra

La muestra se refiere a una sección o subconjunto de la población general que se selecciona con el fin de recolectar datos representativa sobre la totalidad de la población y así realizar inferencias o generalizaciones (Guasti, 2023). En vista que la población estuvo conformada únicamente por 70 trabajadores asistenciales, y al ser un grupo accesible y reducido, se decidió incluir a la totalidad de sus integrantes, configurándose así una muestra de tipo censal (Pérez-Flores, 2024).

3.5.3. Muestreo

Consiste en elegir y recolectar una parte representativa de la población para llevar a cabo un estudio. Este proceso incluye la elección de una muestra representativa y la recolección de datos, es decir censal, para hacer inferencias sobre la población en su totalidad (Ibrahim *et al.*, 2020).

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Matriz de operacionalización del estrés laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Estrés laboral	Es un estado gradual de tensión en el lugar de trabajo, lo que significa que los individuos pueden experimentar una presión enorme, que puede quebrarse tanto en el aspecto físico como mental (Ortega y Reidl (2012; citado en García, 2018).	Puntaje obtenido del Cuestionario de Estrés Laboral de Hernández et al. (2012).	Desgaste emocional	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	Ordinal	Muy bajo Bajo Regular Alto Muy alto
			Insatisfacción por retribución	12, 13, 14, 15, 16, 17		
			Insatisfacción del ejercicio profesional	18, 19, 20, 21, 22		
			Falta de motivación	23, 24, 25, 26, 27, 28		
			Exceso de demanda laboral	29, 30, 31, 32, 33, 34		
			Demérito profesional	35, 36, 37, 38		

Tabla 2*Matriz de operacionalización de empatía*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Empatía	Se entiende como la respuesta que una persona experimenta al observar las vivencias de los demás (Cerrano, 2008).	Puntaje obtenido a través del Índice de Reactividad Interpersonal de Davis (1983)	Toma de perspectiva	3 , 8, 11, 15, 21, 25, 28	Ordinal	Bajo Medio Alto
			Fantasía	1,5, 7 , 12 , 16, 23, 26		
			Preocupación empática	2, 4 , 9, 14 , 18 , 20, 22		
			Malestar personal	6, 10, 13 , 17, 19 , 24, 27		

Nota. Los ítems en negrita son inversos.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Fue la encuesta, que de acuerdo a Hernández y Duana (2020) es una de las herramientas más comunes en la investigación cuantitativa. Consiste en utilizar cuestionarios para recolectar información de manera eficiente y rápida de un gran número de individuos.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario de Estrés Laboral.

Fue creado en México por Hernández et al. (2012) para medir la frecuencia con la que una situación descrita provoca estrés en médicos, consta de 39 ítems y utiliza una escala de respuesta tipo Likert, con cuatro opciones que van de 0 (“Nunca”) a 4 (“Siempre”). Un puntaje de 0 indica una situación inocua, mientras que 3 representa una situación altamente estresante. El tiempo aproximado de aplicación es de 20 minutos.

Índice de Reactividad Interpersonal.

El Índice de Reactividad Interpersonal (IRI) es un cuestionario de 28 ítems que se responde en una escala Likert de cinco puntos y considera cuatro componentes básicos. Este instrumento fue desarrollado por Mark Davis en 1980 y 1983. Este instrumento psicológico se basa en un autoinforme, es decir, las personas responden a una serie de preguntas sobre cómo suelen reaccionar en situaciones sociales que involucran emociones de otros.

3.7.3. Validación

Cuestionario de Estrés Laboral.

Se construyeron 40 reactivos iniciales que fueron evaluados por seis médicos expertos. Se determinaron si las afirmaciones reflejaban situaciones reales para los médicos si eran comprensibles en su contexto, cumpliendo la evidencia de validez basada en el contenido. Por otro lado, para la validez basada en la estructura internada, se realizó un análisis factorial que identificó seis dimensiones del estrés laboral, las cuales explicaron el 55.6% de la varianza

total, teniendo que eliminarse dos ítems. Esto sugiere que el instrumento mide adecuadamente el constructo de estrés laboral. Se encontraron correlaciones positivas y significativas entre las dimensiones del instrumento, lo que indica que las diferentes áreas del estrés laboral están interrelacionadas (Hernández et al., 2012).

Índice de Reactividad Interpersonal.

Los resultados de la validez para este instrumento mostraron correlaciones positivas entre las subescalas de empatía y la conducta prosocial, lo que indica que el IRI es un buen predictor de la conducta prosocial. Además, se encontraron correlaciones negativas con la agresividad y la inestabilidad emocional, lo que refuerza la validez del instrumento para evaluar los componentes de la empatía en la población adolescente. Los resultados del análisis factorial para este instrumento indicaron que las cuatro subescalas (toma de perspectiva, fantasía, preocupación empática y malestar personal) son necesarias para predecir la pertenencia al grupo de varones o mujeres. Se encontró que las mujeres obtienen evaluaciones significativamente más altas en cada una de las subescalas (Mestre et al., 2004).

3.7.4. Confiabilidad

Cuestionario de Estrés Laboral.

El método de confiabilidad utilizado para este instrumento fue el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados muestran una alta consistencia interna, con un coeficiente de .937, lo que indica que el instrumento es altamente confiable para medir el estrés laboral en médicos (Hernández et al., 2012).

Índice de Reactividad Interpersonal.

Los resultados de confiabilidad mostraron los siguientes coeficientes alfa de Cronbach para las subescalas: Toma de perspectiva (PT) = .71; fantasía (FS) = .78; preocupación empática (CE) = .68 y malestar personal (PD) = .77 (mujeres). La subescala de fantasía presentó la mayor

consistencia interna, mientras que la toma de perspectiva tuvo el coeficiente más bajo (Mestre et al., 2004).

Es crucial resaltar que se realizó una prueba piloto que contribuirá a evaluar si las preguntas de cada uno de los instrumentos son claros, comprensibles y miden lo que realmente quieren medir, a través del criterio de jueces y consistencia interna.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se envió una solicitud formal solicitando la coordinación y aprobación con el director de la institución de salud. Ello permitió garantizar la ejecución de instrumentos a los colaboradores que se manejaron de manera confidencial. Se preparó un formato de consentimiento informado, el cual explicó detalladamente cada aspecto de la investigación, permitiendo aclarar cualquier duda que los participantes pudieran tener.

Se realizó en un periodo aproximado de dos meses, tras lo cual los datos serán consolidados en el software estadístico Jamovi. Para analizar datos fue en dos momentos: una fase descriptiva y otra inferencial. En primer lugar, se elaboraron tablas de frecuencia y porcentaje para las variables: estrés laboral y la empatía. Para el análisis inferencial, se usó la prueba de normalidad, para así poder determinar con el grado de significancia la prueba estadística.

3.8. Aspectos éticos

Se usó los principios éticos en la declaración de Helsinki (1964) ciñéndose a sus fundamentos esenciales. En lo que respecta a las personas, aseguramos que cada participante tenga plena autonomía para decidir su participación en el estudio, ofreciéndoles información clara y respondiendo a todas sus dudas.

En cuanto al principio de beneficencia, es decir, durante la aplicación del instrumento, no se causará algún daño o se expondrá a alguna situación que pueda poner en riesgo al encuestado. Por último, en lo que se refiere a la equidad, nos aseguramos de que todos los

individuos tengan las mismas oportunidades de participación, guiados por los principios de igualdad y justicia durante el proceso de selección. Además, garantizamos la privacidad y el anonimato en la información adquirida.

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 3

Niveles de estrés laboral y componentes

	Muy bajo		Bajo		Regular		Alto		Muy alto	
	<i>f</i>	%	<i>F</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Estrés laboral	3	4.3	10	14.3	9	12.9	29	41.4	19	27.1
Desgaste emocional	3	4.3	6	8.6	8	11.4	7	10.0	46	65.7
Insatisfacción por retribución	4	5.7	11	15.7	5	7.1	9	12.9	41	58.6
Insatisfacción del ejercicio profesional	6	8.6	10	14.3	24	34.3	28	40.0	2	2.9
Falta de motivación	13	18.6	7	10.0	18	25.7	28	40.0	4	5.7
Exceso de demanda laboral	9	12.9	5	7.1	9	12.9	39	55.7	8	11.4
Demérito profesional	6	8.6	9	12.9	9	12.9	8	11.4	38	54.3

Nota. $n=70$; $M=138.70$

En la tabla 3, se refleja que el estrés laboral se concentra en niveles altos (41.4%) y muy altos (27.1%), indicando una prevalencia significativa de este fenómeno. El desgaste emocional es particularmente preocupante, con un 65.7% en nivel muy alto, seguido por la insatisfacción por retribución (58.6%) y el demérito profesional (54.3%). Además, el exceso de demanda laboral (55.7%) y la falta de motivación (40.0%) también son factores destacados, mientras que

la insatisfacción del ejercicio profesional se distribuye principalmente en niveles regulares (34.3%) y altos (40.0%).

Tabla 4

Niveles de empatía y componentes

	Empatía		Toma de perspectiva		Fantasía		Preocupación empática		Malestar personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Bajo	2	2.9	-	-	10	14.3	7	10.0	4	5.7
Medio	67	95.7	39	55.7	57	81.4	63	90.0	64	91.4
Alto	1	1.4	31	44.3	3	4.3	-	-	2	2.9

Nota. $n=70$; $M=90.47$

La tabla 4 destaca que la mayoría (95.7%) de participantes se ubica en un nivel medio de empatía, con solo un 1.4% en nivel alto y un 2.9% en nivel bajo. En los componentes específicos, la toma de perspectiva es el área mejor desarrollada, con un 44.3% en nivel alto, mientras que la fantasía y la preocupación empática presentan menores porcentajes en nivel alto (4.3% y 0%, respectivamente). Por otro lado, el malestar personal se mantiene predominantemente en nivel medio (91.4%), indicando que los participantes gestionan adecuadamente las emociones negativas derivadas del sufrimiento ajeno.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	<i>G</i> <i>l</i>	<i>p</i>
Fantasía	.320	70	.000
Preocupación empática	.257	70	.000
Malestar personal	.216	70	.000
Empatía	.321	70	.000
Desgaste emocional	.276	70	.000
Insatisfacción por retribución	.283	70	.000
Insatisfacción del ejercicio profesional	.219	70	.000
Falta de motivación	.220	70	.000

Exceso de demanda laboral	.261	70	.000
Demérito profesional	.263	70	.000
Estrés laboral	.314	70	.000

Nota. g =grados de libertad; p =probabilidad de significancia estadística

En la tabla 5, los estadísticos obtenidos (que oscilan entre .216 y .321) muestran valores de $p=0.000$, indicando que la probabilidad de significancia estadística es menor al valor convencional de .05. Esto sugiere que ninguna de las variables analizadas sigue una distribución normal en la muestra de 70 participantes. Concluyendo que los datos no son normales, lo que implica que, deberán utilizarse pruebas estadísticas no paramétricas que no requieran este supuesto.

Tabla 6

Correlación entre estrés laboral y empatía

		Empatía
	r_s	-.729
Estrés laboral	P	.000
	N	70

Nota. r_s =coeficiente de Spearman; p =probabilidad de significancia estadística; n =muestra.

En la tabla 6, el valor $p=.000$, el cual es menor en comparación al valor convencional de .05; en ese sentido, la correlación observada es estadísticamente significativa. Por otra parte, el coeficiente calculado es de -.729, que indica una correlación inversa y de intensidad moderada entre estrés laboral y empatía.

Tabla 7

Correlación entre estrés laboral y componentes de la empatía

		Toma de perspectiva	Fantasía	Preocupación empática	Malestar personal
	r_s	-.451	-.500	-.857	-.259
Estrés laboral	p	.000	.000	.000	.030
	n	70	70	70	70

Nota. r_s =coeficiente de Spearman; p =probabilidad de significancia estadística; n =muestra.

En la tabla 7, se observa que el estrés laboral tiene una correlación negativa significativa con todos los componentes de la empatía, siendo más fuerte con la preocupación empática ($r_s = -.857, p = .000$), seguida por la fantasía ($r_s = -.500, p = .000$) y la toma de perspectiva ($r_s = -.451, p = .000$), mientras que la correlación con el malestar personal es más débil pero aún significativa ($r_s = -.259, p = .030$).

4.1.3. Discusión de resultados

El objetivo principal fue determinar la relación entre el estrés laboral y la empatía en el personal de un establecimiento de salud ubicado en San Juan de Lurigancho. Los resultados obtenidos permiten discutir y contrastar los hallazgos con los antecedentes y las bases teóricas revisadas, obteniendo la relación entre las variables en el contexto de los profesionales de la salud.

Los resultados muestran una correlación inversa y moderada entre el estrés laboral y la empatía ($r_s = -.729, p = .000$), lo que indica que, a mayor estrés laboral, menor es la capacidad empática del personal de salud. Lo encontrado se corrobora con lo reportado por Rashid et al. (2021), quienes hallaron que la fatiga y el estrés laboral se asociaban con una baja de la empatía en cirujanos y médicos en Pakistán. Asimismo, Ferreira et al. (2020) señalaron que el incremento del estrés laboral en personal asistencial de Bolivia estaba relacionado con una disminución en la capacidad empática, lo que concuerda con los resultados de esta investigación.

Por lo que respecta al modelo de desgaste emocional de Maslach y Jackson (1981), explica que el estrés laboral crónico, especialmente en profesiones de alto contacto humano como la salud, puede llevar al agotamiento emocional y a la despersonalización, lo que reduce la capacidad de los profesionales para conectar emocionalmente con los pacientes. Este

fenómeno se observó en los resultados, donde el desgaste emocional alcanzó un nivel muy alto en el 65.7% de los participantes, lo que podría estar afectando su capacidad empática.

Al analizar las dimensiones específicas de la empatía, se encontró que el estrés laboral tiene una correlación negativa significativa con todas ellas, siendo más fuerte con la preocupación empática ($r_s = -.857, p = .000$). Esto sugiere que el estrés laboral afecta particularmente la capacidad de los profesionales para sentir compasión y preocupación por los demás, lo que es consistente con lo reportado por Ortiz y Beltrán (2021), quienes observaron que el incremento en la presión laboral disminuía la capacidad de los trabajadores para mantener un compromiso emocional con los pacientes.

En cuanto a la toma de perspectiva ($r_s = -.451, p = .000$) y la fantasía ($r_s = -.500, p = .000$), los resultados indican que el estrés laboral también reduce las habilidades de los profesionales para comprender las perspectivas ajenas y conectar emocionalmente con situaciones ficticias o imaginarias. Esto podría explicarse desde el modelo multidimensional de Jackson y Decety (2004), que plantea que la empatía cognitiva (toma de perspectiva) y la empatía emocional (fantasía) pueden verse afectadas por factores estresantes, ya que estos consumen recursos cognitivos y emocionales que de otra manera podrían destinarse a la conexión empática.

Por otro lado, la correlación con el malestar personal ($r_s = -.259, p = .030$) fue más débil, lo que sugiere que, aunque el estrés laboral influye en la habilidad de los profesionales para manejar las emociones negativas derivadas del sufrimiento ajeno, este impacto es menos pronunciado. Esto podría deberse a que el malestar personal está más relacionado con la autorregulación emocional, un aspecto que, según Fernández-Pinto et al. (2008), puede ser más resistente a los efectos del estrés laboral.

Los resultados descriptivos arrojan que el estrés laboral se concentra en niveles altos (41.4%) y muy altos (27.1%), lo que refleja una prevalencia significativa de este fenómeno en

el personal de salud estudiado. Este hallazgo es consistente con lo reportado por Portero (2021), quien encontró que un alto número de profesionales de emergencias en Córdoba presentaba niveles elevados de estrés y despersonalización. Además, el desgaste emocional (65.7% en nivel muy alto) y la insatisfacción por retribución (58.6% en nivel muy alto) fueron los componentes más afectados, lo que coincide con el modelo desequilibrado esfuerzo/recompensa de Siegrist (1996), que sugiere que la percepción de injusticia en la relación entre esfuerzo y recompensa puede generar estrés y afectar negativamente la salud mental.

En cuanto a la empatía, la mayoría de los participantes (95.7%) se ubicó en un nivel medio, con solo un 1.4% en nivel alto. Al igual que Ruiz (2019), quien observó que un incremento en la empatía estaba relacionado con una reducción del estrés laboral en médicos de Colombia. Sin embargo, los resultados de esta investigación sugieren que, en contextos de alta demanda laboral y estrés crónico, como el de SJL, la empatía puede verse comprometida, lo que afecta la calidad de la atención y la relación paciente-profesional, tal como lo señala Villar (2024).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Se confirman que existe una correlación inversa y moderada entre el estrés laboral y la empatía en el personal de salud de SJL. Esto sugiere que, en contextos de alta demanda laboral y estrés crónico, la empatía puede verse comprometida, alterando el bienestar de los profesionales y la atención de calidad que ofrecen

Segunda: El estrés laboral mostró una correlación negativa y significativa con la fantasía. Esto sugiere que el estrés laboral reduce las habilidades de los profesionales para conectar emocionalmente con situaciones imaginarias o ficticias, lo que podría limitar su capacidad para empatizar en contextos que requieren creatividad o imaginación.

Tercera: Se observó una correlación negativa y fuerte entre el estrés laboral y la preocupación empática. Este hallazgo indica que el estrés laboral afecta significativamente en la habilidad del personal para identificar preocupación y compasión hacia otros.

Cuarta: El estrés laboral mostró una correlación negativa y débil con el malestar personal. Aunque esta relación es menos intensa, sugiere que el estrés laboral puede influir en la habilidad de gestión de emociones negativas derivadas del sufrimiento ajeno.

Quinta: La mayoría de los participantes (95.7%) se ubicó en un nivel medio de empatía, con solo un 1.4% en nivel alto y un 2.9% en nivel bajo. Este resultado sugiere que, aunque los profesionales de salud mantienen una capacidad empática moderada, esta podría estar limitada por factores como el estrés laboral.

Sexta: Los resultados muestran que el estrés laboral se concentra en niveles altos (41.4%) y muy altos (27.1%), con un desgaste emocional muy alto en el 65.7% de los participantes. Estos resultados evidencian la alteración del bienestar en el personal, además de la atención de calidad que ofrecen

5.2. Recomendaciones

Primera: Dado que el estrés laboral mostró un impacto significativo en la empatía, se recomienda implementar programas de gestión del estrés en los establecimientos de salud a cargo del servicio de Psicología. Estos programas podrían incluir técnicas de relajación, mindfulness y capacitación en inteligencia emocional, tal como lo sugiere Riess (2017), quien destaca que la regulación emocional puede ser un factor protector contra el estrés.

Segunda: Se recomienda fomentar el apoyo social entre los profesionales de la salud con la finalidad de fomentar autonomía en sus decisiones. Proponiendo espacios de diálogo entre colegas y la implementación de estrategias que promuevan un balance entre las actividades laborales y los recursos accesibles.

Tercera: Para contrarrestar los efectos negativos del estrés laboral en la empatía, se propone implementar capacitaciones en habilidades empáticas que fortalezcan la capacidad de los profesionales para conectar emocionalmente con los pacientes, como dictando talleres de comunicación asertiva, toma de perspectiva y manejo de emociones intensas, basados en el modelo multidimensional de Jackson y Decety (2004).

Cuarta: Es crucial crear un contexto laboral saludable que priorice el bienestar de los profesionales de la salud. Esto incluye mejorar las condiciones laborales, ofrecer recompensas justas y reconocer el esfuerzo de los trabajadores, tal como lo propone el modelo desequilibrado esfuerzo/recompensa de Siegrist (1996).

REFERENCIAS

- Abregú, J. (2022). *Estrategia de afrontamiento al estrés laboral en enfermeras(os) del servicio de medicina y especialidades Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión -2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38301/abreg%
 c3%ba_cjf.pdf?sequence=3&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38301/abreg%c3%ba_cjf.pdf?sequence=3&isallowed=y)
- Abriojo, T. (2021). *Estrés laboral y Estrategias de Afrontamiento en trabajadores del Centro de Salud de Sayán 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/66380>
- Aliaga, J. y Priale, N. (2024). *Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos, Huancayo, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio institucional de la Universidad Continental.
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15107/11/IV_FHU_50
 1_TE_Aliaga_Priale_2024.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15107/11/IV_FHU_501_TE_Aliaga_Priale_2024.pdf)
- Barrera, M., Buitrago, L., Chaparro, C. y Plazas, L. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de investigación en salud*, 8(2), 131-146.
<https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Canta, C. (2023). *Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral de trabajadores de salud en contexto COVID-19 en un Hospital Nacional de Utcubamba 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/6087>

- Cenitagoya, M. (2022). *El término empatía y su aplicación en la consideración hacia los animales no humanos* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. Repositorio digital de la Universidad Nacional de Educación a Distancia. http://espacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:masterFilosofiaFilosofiaPracticaMcenitagoya/Cenitagoya_Alcelay_Maider_TFM.pdf
- Chow, P., Francis, B., Ng, Y., Naim, N., Beh, H., Ariffin, M., Yusuf, M., Lee, J., y Sulaiman, A. (2021). *Religious Coping, Depression and Anxiety among Healthcare Workers during the COVID-19 Pandemic: A Malaysian Perspective*. *Healthcare*, <https://doi.org/10.3390/healthcare9010079>
- Condori, M., y Feliciano, V. (2020). *Estrategias de Afrontamiento al Estrés y Ansiedad Estado en Trabajadores de un Centro de Salud en Cuarentena por Covid-19, Juliaca* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Ica. [http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/728/1/Maritz a%20Condori%20Chambi.pdf](http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/728/1/Maritz%20Condori%20Chambi.pdf)
- Cruzado, W. (2023). Factores de estrés y estrategias de afrontamiento en enfermeros del servicio de emergencia. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.840>
- Cubas, L. (2021). *Desempeño laboral y el nivel de estrés en el personal médico de un Hospital de la Región Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/68856>
- Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B. y Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24 (2), 284-298. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16711589012>

- Ferreira, S., Afonso, P., & Ramos, M. (2019). Empathy and burnout: A multicentre comparative study between residents and specialists. *Journal Of Evaluation In Clinical Practice*, 26(1), 216-222. <https://doi.org/10.1111/jep.13147>
- Figley, C.R. (2002). *Treating compassion fatigue*. Routledge. <https://psycnet.apa.org/record/2002-17425-000>
- Figuroa, N. (2021). *Estrategias de Afrontamiento para la Reducción del Estrés en el Profesional de Enfermería del Servicio de Emergencia* [Tesis de grado, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9419/Estrategias_FiguroaCirineo_Nataly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gil, P. y Silla, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15 (2), 261-267. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=205172>
- Gonzales, E. y Sánchez, S. (2020). *Inteligencia emocional y estrés laboral en los profesionales de un centro de salud de Cajamarca, Perú* [Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1474>
- Gonzalez, G. (2015). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *Revista Cubana de Enfermería*, 31(4). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/902/138>.
- Guasti, N. (2023). Estrategias de afrontamiento y consumo de alcohol en adultos. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.303>
- Hernández, A., Ortega, R., & Reidl, L. (2012). Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. *En-claves del pensamiento*, 6(11), 113-129.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-879X2012000100007&lng=es&tlng=es

Hernández-Mendoza, E., Cerezo-Reséndiz, S. y López-Sandoval, M. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 15(3), 161-166.

Huarcaya-Victoria, J., Cano-Uría, B., Villanueva-Ruska, A., & De la Cruz-Oré, J. (2019). Evaluación de los niveles de empatía médica en médicos residentes de un hospital general en Perú. *Educación Médica*, 20, 59-66. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.04.004>

Ibrahim, M., Aziz, A., Suhaili, N., Daud, A., Naing, L., & Rahman, H. (2019). A Study into Psychosocial Work Stressors and Health Care Productivity. *The International Journal Of Occupational And Environmental Medicine*, 10(4), 185-193. <https://doi.org/10.15171/ijocem.2019.1610>.

Mandujano, M. (2022). *Estresores laborales y estrategias de afrontamiento del personal sanitario en el centro de salud Gustavo Lanatta Luján en el distrito de SMP, ante la pandemia del Covid-19, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. Repositorio institucional de la Universidad Nobert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8153>

Maresca, G., Corallo, F., Catanese, G., Formica, C., & Lo Buono, V. (2022). Coping Strategies of Healthcare Professionals with Burnout Syndrome: A Systematic Review. *Medicina*, 58(2), 327. <https://doi.org/10.3390/medicina58020327>

Marrero, M.L. y Aguilera, M.A. (2018). Estrés psicosocial laboral según modelo desbalance esfuerzo-recompensa en gestantes cubanas. *Salud & Sociedad*, 9 (2), 172-178. [10.22199/S07187475.2018.0002.00004](https://doi.org/10.22199/S07187475.2018.0002.00004)

- Mayta, R. y Paucar, C. (2022). *Salario emocional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de una firma consultora* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16011/Mayta_Paucar-Salario-emocional-satisfacci%C3%B3n-laboral.pdf?sequence=1
- Mestre, M., Samper, P., y Frías, M. (2004). La medida de la empatía análisis del Interpersonal Reactivity Index. *Psicothema*, 16 (2), 255-260. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=857247>
- García-Moran, M., & Gil-Lacruz, M. (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19(019), 11-30. <https://doi.org/10.26439/persona2016.n019.968>.
- Niño, R., Bravo, X., Ordaz, M., Santillan, C. y Gallardo, M. (2019). Estrés percibido y estrategias de afrontamiento en el equipo de enfermería: implicaciones para su formación. *Revista de Psicología y Educación - Journal Of Psychology And Education*, 14(2), 157. <https://doi.org/10.23923/rpye2019.02.180>
- Olaya C. (2015). *Síndrome de Burnout o síndrome de agotamiento profesional (SAP) en el trabajo de los docentes distritales de la localidad de Usme* [Tesis de Maestría, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio institucional de la Universidad Militar Nueva Granada. <http://hdl.handle.net/10654/6691>
- Ortega C. y López F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (1), 137-160. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=795272>
- Ortiz-Acosta, R., & Beltrán-Jiménez, B. (2019). Habilidades clínicas, inteligencia emocional percibida y desgaste laboral en médicos pasantes de servicio social. *Investigación en Educación Médica*, 8 (29), 76-84. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2016.11.006>

- Osada, J., & Salvador-Carrillo, J. (2021). Estudios “descriptivos correlacionales”: ¿término correcto? *Revista Médica de Chile*, 149 (9), 1383-1384. <https://doi.org/10.4067/s0034-98872021000901383>
- Page, M., McKenzie, J., Bossuyt, P., Boutron, I., Hoffmann, T., Mulrow, C., Shamseer, L., Tetzlaff, J., Akl, E., Brennan, S., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J., Hróbjartsson, A., Lalu, M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., . . . Alonso-Fernández, S. (2021). Declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas. *Revista Española de Cardiología*, 74(9), 790-799. <https://doi.org/10.1016/j.recesp.2021.06.016>
- Patlán, J. (2019). (2020). What is job stress and how to measure it? *Salud Uninorte*, 35(1), 156-184. <https://doi.org/10.14482/sun.35.1.158.72>
- Patlán, J. (2023). *Estrés laboral. Fundamentos teóricos, medición, investigación e intervención*. UNAM: Facultad de Psicología. <https://www.libros.unam.mx/estres-laboral-fundamentos-teoricos-medicion-investigacion-e-intervencion-9786073074056-ebook.html>
- Pérez-Flores, A. (2024). Respuesta carta editor “Población y muestra”. *International Journal of Interdisciplinary Dentistry*, 17 (2), 67. <https://www.scielo.cl/pdf/ijoid/v17n2/2452-5588-ijoid-17-02-67.pdf>
- Portero, S. (2021). *Estrés laboral, burnout, satisfacción, afrontamiento y salud general del personal sanitario* [Tesis de doctorado, Universidad de Córdoba]. Repositorio institucional de la Universidad de Córdoba. <http://hdl.handle.net/10396/18579>
- Quiroga, E. (2022). *Relación entre empatía y conducta prosocial en adolescentes de la gran Mendoza* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Argentina]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica Argentina. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/13604>

- Rashid, Z., Sharif, I., Khushk, I. A., & Raja, A. A. (2021). Evaluation of empathy and fatigue among physicians and surgeons in tertiary care hospitals of Rawalpindi. *Pakistan Journal Of Medical Sciences*, 37(3), 663-667. <https://doi.org/10.12669/pjms.37.3.1973>.
- Riess, H. (2017). The Science of Empathy. *Journal of Patient Ex-perience*, 4(2), 74–77. <https://doi.org/10.1177/2374373517699267>
- Rodríguez, D. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en las enfermeras del Hospital Víctor Lazarte Echegaray de la ciudad de Trujillo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45870>
- Ruiz, E. (2019). *Relación entre empatía y burnout en profesionales de la salud de Córdoba-Colombia*. <https://www.aacademica.org/000-111/129>
- Salazar, J. y Vigo, C. (2022). *Calidad de vida y nivel de estrés del personal de salud del hospital belén de Lambayeque-2021* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9614>
- Salvador, B. y Vázquez, R. (2019). Perfil multidimensional de la empatía en estudiantes de la licenciatura en criminología de la Universidad Autónoma de Nuevo León. *Revista de Psicología de la Universidad Autónoma del Estado de México*, 8(16), 62-81. <https://revistapsicologia.uaemex.mx/article/view/15067>
- Tomalá, M., Domínguez, Y., Maza, E., y Villamar, J. (2021). Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario. *Revista Científica Higía de la Salud*, 4(1). <https://doi.org/10.37117/higia.v1i4.491>
- Torrez, R. (2011). *Síndrome de desgaste profesional Burnout en el personal asistencial de salud del Hospital de Clínicas de la ciudad de La Paz* [Tesis de pregrado, Universidad

- Mayor de San Andrés]. Repositorio institucional de la Universidad Mayor de San Andrés. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/37646>
- Valadez, A., Bravo, M., y Vaquero, J. (2023). *Estrés laboral. Síndrome de Burnout. Estrategias de afrontamiento en docentes universitarios*. Facultad de Estudios Superiores Iztacala. <https://www.libros.unam.mx/estres-laboral-sindrome-de-burnout-estrategias-de-afrontamiento-en-docentes-universitarios-9786073057769-ebook.html>
- Vidal, V. (2022). *El estrés laboral: análisis y prevención*. Zaragoza. Prensas de la Universidad de Zaragoza. <https://elibro.net/es/ereader/biblioteca/mh/113362?page=47>
- Villar, J. (2024). *Factores de riesgo psicosocial y habilidades comunicativas en los trabajadores de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2023* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/132777>
- West, C. P., Dyrbye, L. N., & Shanafelt, T. D. (2018). Physician burnout: contributors, consequences and solutions. *Journal Of Internal Medicine*, 283(6), 516-529. <https://doi.org/10.1111/joim.12752>
- Yuguero, O., Forné, C., Esquerda, M., Pifarré, J., Abadías, M. J., & Viñas, J. (2017). Empathy and burnout of emergency professionals of a health region. *Medicine*, 96(37), 1-17. <https://doi.org/10.1097/md.00000000000008030>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el estrés laboral y la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H₀: No existe relación entre el estrés laboral y empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024.</p> <p>H_G: Existe relación entre el estrés laboral y empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024.</p>	<p>V1: Estrés laboral</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <p>Desgaste emocional</p> <p>Insatisfacción por retribución</p> <p>Insatisfacción del ejercicio profesional</p> <p>Falta de motivación</p> <p>Exceso de demanda laboral</p> <p>Demérito profesional</p>	<p>Método:</p> <p>hipotético-deductivo</p> <p>Enfoque:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo:</p> <p>Básico</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental</p> <p>Población:</p> <p>70 trabajadores</p> <p>Muestra:</p> <p>70 trabajadores</p>
<p>Problema específica:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión toma de perspectiva de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión fantasía de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de</p>	<p>Objetivo específico:</p> <p>1. Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión toma de perspectiva de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024.</p> <p>2. Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión fantasía de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>H_{e1}: Existe la relación entre el estrés laboral y la dimensión toma de perspectiva de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.</p> <p>H_{e2}: Existe la relación entre el estrés laboral y la dimensión fantasía de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>V2: Empatía</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <p>Toma de perspectiva</p> <p>Fantasía</p> <p>Preocupación empática</p> <p>Malestar personal</p>	

San Juan de Lurigancho, 2024?

3. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión preocupación empática de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024?

4. ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la dimensión malestar personal de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024?

5. ¿Cuál es el nivel de empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024?

6. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024?

3. Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión preocupación empática de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024.

4. Establecer la relación entre el estrés laboral y la dimensión malestar personal de empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.

5. Precisar los grados de empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024.

6. Identificar los niveles de estrés laboral en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho, 2024.

H_{e3}: Existe la relación entre el estrés laboral y la dimensión preocupación empática de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.

H_{e4}: Existe la relación entre el estrés laboral y la dimensión malestar personal de la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.

Anexo 2. Instrumentos

INTERPERSONAL REACTIVITY INDEX

Autor: Davis (1983)

Instrucciones:

Las siguientes frases se refieren a sus pensamientos y sentimientos en una variedad de situaciones. Para cada ítem indica cómo te describe eligiendo la puntuación de 1 a 5. Cuando hayas elegido tu respuesta, marca con un aspa la casilla correspondiente. Lee cada frase cuidadosamente antes de responder. Contesta honestamente.

NO ME DESCRIBE BIEN	ME DESCRIBE UN POCO	ME DESCRIBE BASTANTE BIEN	ME DESCRIBE BIEN	ME DESCRIBE MUY BIEN			
1	2	3	4	5			
Ítems			Valoración				
			1	2	3	4	5
1. Sueño y fantaseo, bastante a menudo, acerca de las cosas que me podrían suceder.							
2. A menudo tengo sentimientos tiernos y de preocupación hacia la gente menos afortunada que yo.							
3. A menudo encuentro difícil ver las cosas desde el punto de vista de otra persona.							
4. A veces no me siento muy preocupado por otras personas cuando tienen problemas.							
5. Verdaderamente me identifico con los sentimientos de los personajes de una novela.							
6. En situaciones de emergencia me siento aprensivo e incómodo.							
7. Soy normalmente objetivo cuando veo una película u obra de teatro y no me involucro completamente.							
8. Intento tener en cuenta cada una de las partes (opiniones) en un conflicto antes de tomar una decisión.							
9. Cuando veo que a alguien se le toma el pelo tiendo a protegerlo.							
10. Normalmente siento desesperanza cuando estoy en medio de una situación muy emotiva.							
11. A menudo intento comprender mejor a mis amigos imaginándome cómo ven ellos las cosas (poniéndome en su lugar).							
12. Resulta raro para mí implicarme completamente en un buen libro o película.							
13. Cuando veo a alguien herido tiendo a permanecer calmado.							
14. Las desgracias de otros normalmente no me molestan mucho.							
15. Si estoy seguro que tengo la razón en algo no pierdo tiempo escuchando los argumentos de los demás.							
16. Después de ver una obra de teatro o cine me he sentido como si fuera uno de los personajes.							

17. Cuando estoy en una situación emocionalmente tensa me asusto.					
18. Cuando veo a alguien que está siendo tratado injustamente a veces no siento ninguna compasión por él.					
19. Normalmente soy bastante eficaz al ocuparme de emergencias.					
20. A menudo estoy bastante afectado emocionalmente por cosas que veo que ocurren.					
21. Pienso que hay dos partes para cada cuestión e intento tener en cuenta ambas partes.					
22. Me describiría como una persona bastante sensible.					
23. Cuando veo una buena película puedo muy fácilmente situarme en el lugar del protagonista.					
24. Tiendo a perder el control durante las emergencias.					
25. Cuando estoy disgustado con alguien normalmente intento ponerme en su lugar por un momento.					
26. Cuando estoy leyendo una historia interesante o una novela imagino cómo me sentiría si los acontecimientos de la historia me sucedieran a mí.					
27. Cuando veo a alguien que necesita urgentemente ayuda en una emergencia me derrumbo.					
28. Antes de criticar a alguien intento imaginar cómo me sentiría si estuviera en su lugar.					

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL

Autores: Hernández et al. (2012)

Instrucciones:

Marque una alternativa, en cada ítem. El cuestionario es de carácter anónimo y confiable, nadie tendrá conocimiento a su respuesta ya que el objetivo es enteramente académico.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE					
0	1	2	3	4					
Ítems				Valoración					
				0	1	2	3	4	
1. Termino agotado emocionalmente al final de la jornada.									
2. Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo.									
3. Me agobia la idea de no cumplir con mi trabajo.									
4. Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso.									
5. Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo.									
6. Me enojo con facilidad en el trabajo.									
7. Estoy anímicamente agotado por mi trabajo.									
8. Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo.									
9. Me siento sin ganas de ir a trabajar.									
10. Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad.									
11. Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero.									
12. Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo.									
13. Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo.									
14. Es insuficiente el pago que recibo.									
15. Pienso que el esfuerzo que hago no mejora la retribución que obtengo.									
16. Mis jefes se muestran indiferentes ante lo que requiero para desempeñar mi trabajo.									
17. Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales.									
18. Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo.									
19. Me siento desmotivado para realizar mi trabajo.									

20. Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me solicitan.					
21. Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo.					
22. Pienso que el tiempo en que debo dar respuesta a mis actividades es insuficiente.					
23. Me siento indiferente por mejorar mi desempeño.					
24. Estoy harto de mi trabajo.					
25. Tengo ganas de cambiar de trabajo.					
26. Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo.					
27. Siento frustración respecto de mis expectativas de crecimiento laboral.					
28. Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución.					
29. Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta.					
30. Pienso que son demasiadas actividades las que realizo.					
31. Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea.					
32. Son excesivas las tareas a realizar.					
33. Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo.					
34. Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario.					
35. Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado.					
36. Me siento rebasado por la dificultad de las tareas.					
37. Siento impotencia ante la falta de resultados en ciertos casos.					
38. El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio.					

Apéndice 3. Formulario de consentimiento informado

Título de proyecto de investigación	:	ESTRÉS LABORAL Y EMPATÍA EN EL PERSONAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2024
Investigador	:	MENDOZA ZEGARRA, JACK NICK
Institución(es)	:	Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “ESTRÉS LABORAL Y EMPATÍA EN EL PERSONAL DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2024” de fecha 15/12/2024 y versión 01. Este es un estudio desarrollado por un investigador de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio:

El propósito de este estudio es determinar la relación entre el estrés laboral y la empatía en el personal de un establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho. Su ejecución permitirá establecer el grado de relación entre ambas variables en un grupo específico de profesionales de salud.

Duración del estudio (meses): Seis meses.

Nº esperado de participantes: 70 participantes

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

1. Personal activo en el establecimiento de salud de San Juan de Lurigancho.
2. Edad entre 18 y 65 años.
3. Experiencia laboral mínima de 6 meses en el establecimiento.
4. Disposición a participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión:

1. Personal en licencia prolongada o con ausencias frecuentes que impiden una participación continua.
2. Personas con diagnósticos psiquiátricos graves que pueden afectar la percepción del estrés laboral o la empatía.
3. Personal que participa en roles administrativos exclusivamente, si el estudio busca enfocarse en personal de atención directa.

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Se administrarán cuestionarios validados que medirán los niveles de estrés laboral y empatía. Estos instrumentos serán anónimos y confidenciales.

- Antes de completar los cuestionarios, se realizará una breve sesión de orientación para explicar cada uno de los instrumentos y resolver cualquier duda.
- Cada participante tomará 20 minutos en completar los cuestionarios. Durante este tiempo, se le proporcionará un espacio cómodo y adecuado para responder sin distracciones.

Riesgos:

Su participación en el estudio *no* presenta ningún riesgo en su salud mental o psicológica.

Beneficios:

La participación en el estudio permitirá conocer más sobre sus niveles de estrés laboral y empatía. Esto puede ser útil para la autorreflexión y para tomar conciencia de los factores que influyen en su bienestar emocional y su rendimiento laboral.

Costos e incentivos:

Usted *no* pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Se guardará la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del participante:

La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto:

Puede comunicarse con el investigador principal: Jack Mendoza Zegarra, con número de celular 960137689 y correo electrónico jack.mzegarra@gmail.com

Así mismo puede comunicarse con el Comité Institucional de Ética que validó el presente estudio, contacto del Comité de Ética: Dr. Rojas Ortega Raúl Antonio, presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, e-mail: comité.etica@uwiener.edu.pe

II.- DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Nombre **participante:** _____

DNI: _____

Fecha: *(dd/mm/aaaa)*

Jack Mendoza Zegarra

DNI: _____

Fecha: *(dd/mm/aaaa)*

Apéndice 4. Validez y confiabilidad de los instrumentos basado en el estudio piloto.

Validez

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Rodrigo de la Paz Valle

Presente Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela Académico Profesional de Psicología requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de Licenciado en Psicología.

El título nombre de mi proyecto de investigación es **"ESTRÉS LABORAL Y EMPATÍA EN PERSONAL EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD SAN HILARIÓN DE SAN JUAN DE LURIGANCHO"** y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Psicología.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



MENDOZA ZEGARRA, JACK NICK
DNI. 70092991

18	Mi esfuerzo por aliviar la tristeza o preocupación de mis pacientes es débil.	X		X		X	
19	Cuando veo a un paciente triste, trato de hablar con él o ella.	X		X		X	
20	Creo que crear empatía es un factor terapéutico en el tratamiento médico.	X		X		X	

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones: SI ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: El instrumento garantiza lo que se quiere medir

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Rodrigo de la Paz Valle

DNI: 43593416

Especialidad del validador: Docencia universitarias, Ps. Clínica y educativa

25 de agosto de 2024



Mg. Rodrigo Paz Valle
PSICÓLOGO
C. Ps. P. 21781

Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg Lenmy Ochoa Santos

Presente Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del la **Escuela Académico Profesional de Psicología** requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de **Licenciado en Psicología**.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "**ESTRÉS LABORAL Y EMPATÍA EN PERSONAL EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD SAN HILARIÓN DE SAN JUAN DE LURIGANCHO**" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Psicología.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



MENDOZA ZEGARRA, JACK NICK
DNI. 70092991

18	Mi esfuerzo por aliviar la tristeza o preocupación de mis pacientes es débil.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Cuando veo a un paciente triste, trato de hablar con él o ella.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Creo que crear empatía es un factor terapéutico en el tratamiento médico.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones: SI ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: El instrumento garantiza lo que se quiere medir

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Lenmy Ochoa Santos

DNI: 41542187

Especialidad del validador: METODOLOGO

25 de agosto de 2024



Mg Lenmy Ochoa Santos

Firma del experto informante

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. German Vicente Garay Flores

Presente Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del la **Escuela Académico Profesional de Psicología** requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el grado de **Licenciado en Psicología**.

El título nombre de mi proyecto de investigación es "**ESTRÉS LABORAL Y EMPATÍA EN PERSONAL EN PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD SAN HILARIÓN DE SAN JUAN DE LURIGANCHO**" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Psicología.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



MENDOZA ZEGARRA, JACK NICK
DNI. 70092991

18	Mi esfuerzo por aliviar la tristeza o preocupación de mis pacientes es débil.	X		X		X	
19	Cuando veo a un paciente triste, trato de hablar con él o ella.	X		X		X	
20	Creo que crear empatía es un factor terapéutico en el tratamiento médico.	X		X		X	

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones: SI ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: El instrumento es suficiente y aplicable

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. German Vicente Garay Flores

DNI: 10790283

Especialidad del validador: Ps. Clínica y educativa

25 de agosto de 2024



Firma del experto informante

Confiabilidad*Consistencia interna para el Cuestionario de Estrés Laboral*

Sub-escala	Nº Ítems	α
Desgaste emocional	11	.829
Insatisfacción por retribución	6	.730
Insatisfacción del ejercicio profesional	5	.751
Falta de motivación	6	.742
Exceso de demanda laboral	6	.720
Demérito profesional	4	.621
Escala total	38	.873

Consistencia interna para el Índice de Reactividad Interpersonal

Sub-escala	Nº Ítems	α
Toma de perspectiva	7	.731
Fantasía	7	.754
Preocupación empática	7	.714
Malestar personal	7	.726
Escala global	28	.795

Anexo 5. Carta de autorización



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Lima, 15 de Octubre de 2024

Señor
Jack Nick Mendoza Zegarra

Presente. –

Asunto: Aprobación de proyecto de investigación

De mi consideración:

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo. Me dirijo a usted en atención a su solicitud para llevar a cabo el proyecto de investigación titulado: **"Estrés laboral y empatía en personal de salud del Centro de Salud San Hilarión de San Juan de Lurigancho"**.

Luego de la revisión correspondiente, tengo el agrado de informarle que **la solicitud ha sido aprobada** para su ejecución en nuestra institución, en el marco del respeto a las normativas éticas y administrativas vigentes.

Le auguro éxitos en el desarrollo de su estudio y quedo a su disposición para cualquier coordinación adicional que contribuya al adecuado desarrollo del mismo.

Atentamente,

 Firmado digitalmente por:
NEYRA ESCALANTE DANIEL
FR 06179256-hard
Motivo: MEDICO JEFE DEL CENTRO DE
SALUD SAN HILARIO
Fecha: 15/10/2024 15:35:45-0500

Anexos 6. Reporte de originalidad (Turnitin)

Similarity Report	
PAPER NAME	AUTHOR
PROYECTO DE TESIS 11.11.24.docx	JACK NICK MENDOZA ZEGARRA
WORD COUNT	CHARACTER COUNT
9408 Words	55157 Characters
PAGE COUNT	FILE SIZE
44 Pages	112.1KB
SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Nov 11, 2024 9:05 PM GMT-5	Nov 11, 2024 9:06 PM GMT-5
<p>● 19% Overall Similarity</p> <p>The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 16% Internet database • 5% Publications database • Crossref database • Crossref Posted Content database • 16% Submitted Works database 	
<p>● Excluded from Similarity Report</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bibliographic material • Quoted material • Cited material • Small Matches (Less than 8 words) 	
Summary	




18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	7%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-07-01	1%
4	Trabajos entregados	Submitted on 1692724956972	<1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2023-01-22	<1%
6	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	Facultad de Psicología on 2025-10-15	<1%
9	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	uwiener on 2025-06-25	<1%
11	Internet	repositorio.continental.edu.pe	<1%