



**Ciencia Latina**  
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.  
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), noviembre-diciembre 2024,  
Volumen 8, Número 6.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i6](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6)

**CLIMA LABORAL Y EMPATÍA EN EL PERSONAL  
SANITARIO DE UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD  
DE PRIMERA LÍNEA**

**WORK CLIMATE AND EMPATHY IN THE HEALTH  
PERSONNEL OF A FIRST-LINE HEALTH CARE FACILITY**

**Gianella Nicole Oroche Gatica**

Universidad César Vallejo, Perú

**Carlos Flores Casique**

Investigador Independiente

**Janina Saavedra Meléndez**

Investigador Independiente

DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i6.15393](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15393)

## Clima laboral y empatía en el personal sanitario de un establecimiento de salud de primera línea

**Gianella Nicole Oroche Gatica<sup>1</sup>**

[gianellaoroche2@gmail.com](mailto:gianellaoroche2@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0003-1435-7150>

Universidad César Vallejo

Perú

**Carlos Flores Casique**

[casiquelh@gmail.com](mailto:casiquelh@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0002-2758-9658>

Investigador Independiente

**Janina Saavedra Meléndez**

[jasaavedra@ucv.edu.pe](mailto:jasaavedra@ucv.edu.pe)

<https://orcid.org/0000-0002-7571-7271>

Investigador Independiente

### RESUMEN

Investigar el impacto del clima laboral en la empatía dentro del sector salud representa una invitación a identificar la influencia en el bienestar de los trabajadores y por consiguiente en la calidad de la atención brindada. El objetivo de este estudio es comprobar el impacto del clima laboral en la empatía de los profesionales hacia los pacientes en el Centro de Salud Morales I-4. Para ello, se empleó un diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 184 profesionales de salud que tienen contacto directo con los usuarios. Para la evaluación de las variables, se utilizó el Test de clima laboral CL-RG y el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA). Los resultados muestran del estudio determinaron que no existe correlación entre las variables estudiadas, en donde a través del coeficiente de correlación de Spearman mostró un valor de -0.21. El estudio concluye que, el clima laboral a pesar de ser un elemento de gran relevancia, no influye en los niveles de empatía en el contexto analizado.

**Palabras clave:** clima laboral, empatía, atención de calidad

---

<sup>1</sup> Autor principal

Correspondencia: [gianellaoroche2@gmail.com](mailto:gianellaoroche2@gmail.com)

## **Work climate and empathy in the health personnel of a first-line health care facility**

### **ABSTRACT**

Investigating the impact of the work environment on empathy within the health sector represents an invitation to identify the influence on the well-being of workers and, consequently, on the quality of care provided. The objective of this study is to test the impact of the work climate on the empathy of professionals towards patients at the Morales I-4 Health Center. For this purpose, a non-experimental, cross-sectional and correlational design was used. The population consisted of 184 health professionals who have direct contact with users. The CL-RG work climate test and the Cognitive and Affective Empathy Test (TECA) were used to evaluate the variables. The results of the study showed that there is no correlation between the variables studied, where Spearman's correlation coefficient showed a value of -0.21. The study concludes that, despite being an element of great relevance, the work climate does not influence the levels of empathy in the context analyzed.

**Keywords:** work environment, empathy, quality care

*Artículo recibido 17 octubre 2024*

*Aceptado para publicación: 19 noviembre 2024*



## INTRODUCCIÓN

El clima laboral dentro de los establecimientos sanitarios, representa un elemento crucial para el bienestar de los profesionales, manifestándose a través de su desempeño (Zhu et al., 2024). Un ambiente laboral positivo repercute en la satisfacción laboral y mayor retención de personal, de la misma manera, puede ser un elemento que fomente el desarrollo de empatía, no solo entre compañeros sino también hacia los pacientes/usuarios, incrementando la calidad en la atención (Heckenberg et al. 2020). En tal sentido, un adecuado ambiente laboral puede ser considerado un componente significativo que asegura una convivencia más empática y una atención mas satisfactoria.

Mundialmente, las estadísticas evidencian un gran porcentaje de insatisfacción de los colaboradores en relación a su entorno laboral, dando como resultado que solo el 17% se muestra conforme con el ambiente laboral al que pertenecen. Europa con el 14%, Asia 18%, Latinoamérica 19% y África 23%. En un contexto de salud y hospitalidad un 17% (Camarillo, 2022). Por otro lado, la empatía en los colaboradores es un elemento que podría estar relacionada con diferentes factores tales como características individuales o problemas en el trabajo (Diaz, 2022).

En el contexto peruano, tras un estudio en un establecimiento sanitario se identificó que el 22% de los usuarios se sienten satisfechos con la atención médica y un 14% con el no médico (Barriga-Chambi, et al., 2022). Aunque los hallazgos del estudio reflejan resultados poco alentadores, es necesario considerar las distinciones estructurales, Amasifuen et al. (2023) en su estudio en una entidad pública, identificaron una correlación positiva baja entre el clima laboral y la satisfacción laboral, recalcando la importancia de contar con un entorno laboral para una mayor eficiencia en el personal. Por otro lado, Cárdenas (2021) postula otros elementos que influyen positivamente en el clima como la organización e iniciativa, pues en dicha investigación el nivel de clima laboral fue muy positivo, esto en una entidad privada.

El presente análisis representa gran importancia desde un enfoque social, práctico, metodológico y teórico, pues se busca beneficiar a las profesionales del centro estudiado a través de la obtención de los resultados, mismos que permitirán establecer estrategias de mejora. Asimismo, el estudio presente determinar si el clima laboral representa un determinante frente a la empatía. La investigación se sustenta en teorías y antecedentes para su elaboración.



Para mayor comprensión de los elementos estudiados, se consideró la conceptualización a ambas variables y dos teorías que ofrecen grandes contribuciones. Cruz- Zuñiga et al, (2021) refiere que el clima laboral como un conjunto de componentes y elementos que tiene gran influencia en el desarrollo eficaz de las funciones en el trabajo, pues suele determinar la percepción de los colaboradores dentro de su entorno laboral, por lo que representa gran importancia para la satisfacción del personal. Esto es reforzado por la postura de Iglesias y Sánchez (2015) quienes consideran este factor como agente predictivo de un incremento y reducción de productividad, pues al abarcar diversos elementos vinculado a los trabajadores, puede afectar el desarrollo de actividades.

Con respecto a la empatía, Garaigordobil y García de Galdeano (2006) postulan que la empatía es un concepto bastante amplio, en donde se podría identificar dos componentes esenciales; la capacidad de comprender la perspectiva y postura de las reacciones de las demás personas; y la capacidad de generar una respuesta emocional en base a las experiencias de los otros.

El autor Jeffery (2016) indica que la empatía cognitiva, hace referencia a la facultad de poder analizar para llegar a la comprensión plena sobre las reacciones emocionales de otras personas, sin ser necesario el generar una respuesta emocional, es por ello que, este aspecto de la empatía puede ser desarrollado y perfeccionado.

La neuropsicología se hace presente a través del aporte de Galesse (2003), quien señala que, para la comprensión de perspectivas, participan funciones cognitivas más complejas como la flexibilidad y toma de decisiones, a diferencia de la empatía afectiva, pues en ese caso se activan procesos más básicos del ser humano, en donde las neuronas espejos son las principales influyentes.

La primera teoría pertenece a Martin Colbs (1988, citados por Ruiz et al., 2017), postulan que el clima laboral es un elemento que puede ser explicado desde cuatro enfoques: estructuralista, evidenciada en la coordinación y supervisión de actividades; humanista, reflejada en la calidad de relaciones interpersonales entre colaboradores; sociopolítica y crítica, pues representa la gran influencia del entorno social en el comportamiento del ser humano.

La segunda teoría, esta relacionada con la empatía y pertenece a Davis (1980, citado por Fernández-Pinto et al., 2008) refiere que la empatía es un concepto multidimensional, pues abarca las habilidades

cognitivas y reacciones afectivas, por lo que explica este constructo en cuatro escalas: fantasía, adopción de perspectivas, angustia empática y aflicción personal, lo que evidencia la complejidad de su desarrollo. Estudios previos refuerzan la importancia del tema. A nivel global, Zhu et al. (2024) en China hallaron que un entorno laboral desfavorable reduce la empatía y afecta el desempeño profesional. Investigaciones en Australia y España (Heckenberg et al., 2020; Pérez-Fuentes et al., 2020) muestran que la empatía y la inteligencia emocional son clave para afrontar demandas organizacionales. En Perú, Amasifuen et al. (2023) y Soto et al. (2022) demostraron que un buen clima laboral influye significativamente en la satisfacción laboral y la calidad del servicio en centros de salud.

En el contexto del Centro de Salud Morales I-4, se identificó una percepción negativa sobre el trato de los profesionales hacia los pacientes, relacionada con falta de cortesía y respeto, lo cual evidencia la necesidad de implementar estrategias para fortalecer la comunicación asertiva y mejorar el clima laboral. A través de la hipótesis, se busca determinar la relación entre las variables. Es por ello que, la hipótesis principal de la investigación sugiere que, un clima laboral positivo influye significativamente en niveles altos de empatía en el personal sanitario hacia los usuarios del Centro de Salud Morales I-4, el cual se desglosa en las hipótesis específicas: Un clima laboral favorable está vinculado con los niveles altos de empatía cognitiva y afectiva. El clima laboral es positivo en el personal sanitario. Los niveles de empatía son muy altos en personal sanitario.

El estudio pretende establecer de qué manera está vinculado el clima laboral y la empatía en el personal sanitario. Específicamente, de qué forma se relaciona el clima laboral a la empatía cognitiva y afectiva. Identificar el nivel de clima laboral en el personal sanitario. Determinar el nivel de empatía del personal sanitario.

## **METODOLOGÍA**

El estudio cuenta con un enfoque cuantitativo de tipo básico, ya que se emplearon bases teóricas que sustentan los resultados y generan nuevos hallazgos. Tuvo un diseño no experimental, lo que involucra no manipular las variables estudiadas, de corte transversal correlacional, por lo cual, los resultados están vinculados a la muestra seleccionada (Henández et al., 2014).

## **Población, muestra y muestreo**

El estudio está orientado hacia una población en específica, en base a ello, Arias- Gómez et al. (2016) manifiesta que el concepto de población dentro de una investigación, es aquel conjunto de unidades seleccionadas según los criterios del investigador, así como el enfoque bajo el que pretende dirigir la investigación. Por ende, la población y la muestra está conformada por 184 prestadores de servicio de salud del Centro de Salud Morales, dentro de los cuales se consideró la participación de 115 nombrados, 64 contratados y 5 SERUMS. El muestreo empleado fue no probabilístico, en donde Hernández, et al. (2014), refiere que es un tipo de proceso en el cual la muestra es seleccionada en base a características claves que representan gran significancia para los objetivos del estudio científico, pues condicionan la participación de todos los elementos.

## **Técnicas de recolección**

Para el estudio se aplicó la técnica de la encuesta, en donde según Henández et al., (2014) indican que es una estrategia que facilita la obtención de datos informativos sobre los puntos de enfoque de la investigación, tales como comportamientos, características de elementos y/o individuos u opiniones, a través de la formulación de preguntas abiertas o cerradas.

## **Instrumentos de recolección**

Se emplearon el Test de Clima Laboral CL-RG y el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA).

El Test de Clima Laboral CL-RG fue elaborado con el propósito de medir el ambiente laboral en profesionales de ambos sectores (públicos y privados), está constituido por 70 ítems y 10 dimensiones de los cuales son: entorno físico y las condiciones laborales, los objetivos, las remuneraciones y los beneficios sociales, las políticas administrativas, la supervisión y el control, las relaciones sociales, la estructura organizativa, la comunicación, la toma de decisiones y la actitud hacia el trabajo realizado. Presenta propiedades psicométricas adecuadas, en donde la validez fue obtenida a través del criterio de cinco jueces expertos, el resultado de la correlación ítem-test fue de ( $p < 0,01$ ), con una confiabilidad de 0.856. La aplicación de la prueba puede ser individual o grupal (Ruiz et al., 2017).

El Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) fue elaborado para medir la empatía a través de dos dimensiones (cognitiva y afectiva) y cuatro escalas (Adopción de perspectivas, Compresión emocional, Estrés empático y Alegría empática), constituido por 33 ítems. Cuenta con adecuadas propiedades

psicométricas, varianza de 0.77 y confiabilidad de  $\alpha=0.86$ . El test puede ser aplicado de forma individual y grupal (López et al., 2008).

### Consideraciones éticas

Los principios que se consideró para el estudio fueron: principio de beneficencia, dado que se busca contribuir positivamente a la organización a través del respeto y compromiso. De la misma manera, se consideró el principio de no maleficencia, pues no se pretende causar daño a la organización; la justicia, la cual implica el valorar los respetos de los participantes, incluyendo la autonomía para gozar de la libertad de decidir participar de manera voluntaria al estudio. Finalmente, el consentimiento informado, es uno de los pilares de la investigación, por lo cual el presente estudio no es la excepción.

### Criterios de inclusión y exclusión

Se evaluaron los criterios de inclusión, los cuales son aquellas condiciones o características que deben presentar las unidades de estudio para ser consideradas parte de la investigación (Ramos, 2005). Para el estudio se contó con la participación del personal de salud, entre mujeres y varones, nombrados, contratados y SERUMS. De igual manera, referente a los criterios de exclusión, no se consideraron a internos, practicantes y locadores.

## RESULTADOS

**Tabla 1** Correlación de variables. Clima Laboral y Empatía

			Clima Laboral	Empatía
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	-0.021
		Sig. (bilateral)		0.824
	Empatía	Coefficiente de correlación	-0.021	1.000
		Sig. (bilateral)	0.824	
		N	184	184

Los resultados obtenidos demuestran una correlación negativa entre las variables, en donde a través del Coeficiente de Correlación Rho de Spearman se alcanzó un valor de -0.021, lo que permite concluir que la correlación carece de significancia estadística en el personal sanitario del Centro de Salud Morales I-4. Referente al Nivel de Significancia (bilateral) el resultado fue 0.824, reforzando la conclusión del estudio.

El hallazgo puede atribuirse a diversos factores que no necesariamente tengan relación con el clima laboral, abriendo la brecha para explorar otros elementos que podrían influir en la empatía del personal hacia los usuarios. De igual manera, la percepción del personal no tendría mayor relevancia la capacidad de empatizar con los pacientes. Es así que, aunque los resultados no hayan sido los esperados, esto no debe significar que el clima laboral no es fundamental para el bienestar del personal sanitario. Es necesario considerar las posibles limitaciones en la evaluación de variables, así como el contexto del estudio.

**Tabla 2** Correlación de variables. Clima Laboral y Empatía Cognitiva

			Clima Laboral	Empatía Cognitiva
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	0.007
		Sig. (bilateral)		0.942
		N	184	184
	Empatía Cognitiva	Coefficiente de correlación	0.007	1.000
		Sig. (bilateral)	0.942	
		N	184	184

Los resultados obtenidos de la Tabla 2 se evidencian que la correlación entre el clima laboral y la empatía cognitiva carecen de significancia estadística, dado que se obtuvo un valor de 0.007, indicando correlación positiva baja en los profesionales del Centro de Salud Morales I-4. De igual manera se obtuvo una Significancia bilateral de 0.94, lo que significaría que no existe correlación significativa entre el clima laboral y la empatía cognitiva, por lo cual no se podría considerar al clima laboral como elemento influyente en la empatía, dentro del contexto estudiado.

En base a los hallazgos obtenidos, se podría llegar a la conclusión de que, en el contexto estudiado, el clima laboral no es un elemento determinante para la empatía cognitiva, lo cual podía ser explicado porque la empatía cognitiva está significativamente vinculada a las características individuales o formativas como el razonamiento, observación y pensamiento crítico, más allá del clima laboral, por lo cual representa un valioso hallazgo, pues fomenta a prestar mayor atención al desarrollo de habilidades personales, pues contribuiría a la capacidad de empatizar y por consiguiente en la calidad de atención que brinda el personal del Centro de Salud Morales I-4.

**Tabla 3** Correlación de variables. Clima Laboral y Empatía Afectiva

		Clima Laboral	Empatía Afectiva
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.531
		N	184
	Empatía Afectiva	Coefficiente de correlación	-0.058
		Sig. (bilateral)	0.531
		N	184

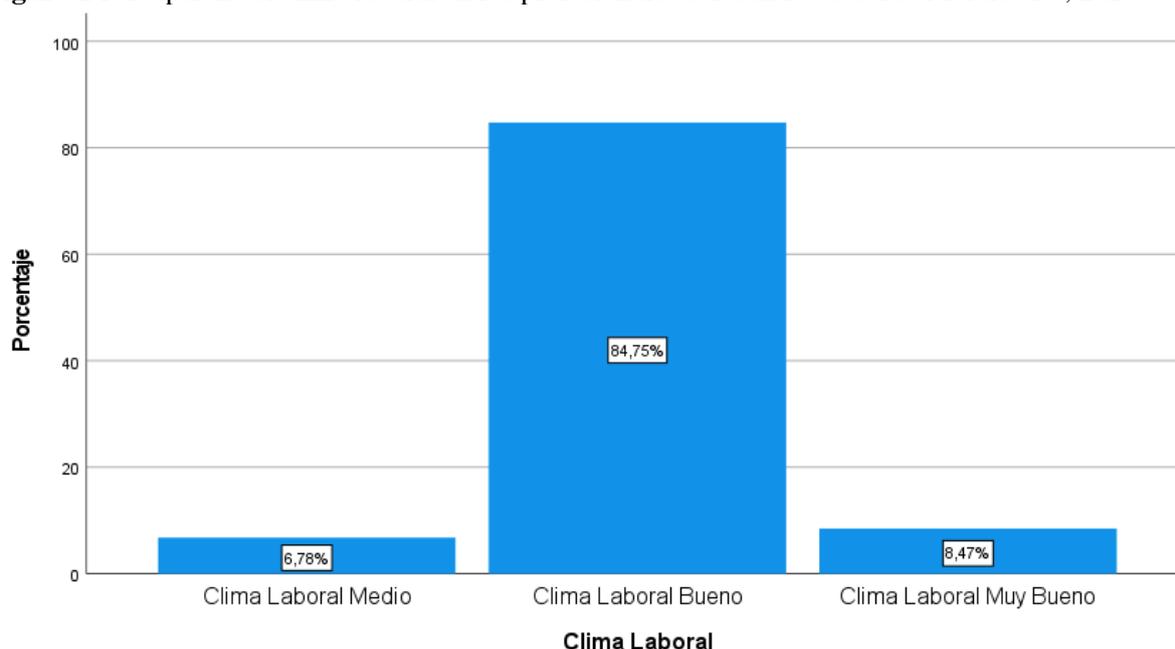
En la Tabla 3, se presenta los resultados sobre la correlación entre el clima laboral y la empatía afectiva, a través del Coeficiente de correlación se obtuvo un valor de -0.058, lo que significaría que una relación negativa extremadamente baja entre las variables.

El hallazgo evidencia la poca influencia o impacto del clima laboral en la empatía afectiva en el personal sanitario del Centro de Salud Morales I-4.

La significancia bilateral es de 0.531, al ser mayor que 0.05, indica que no existe correlación significativa. Por lo que no es posible postular que el clima laboral es un factor que predispone los niveles altos de empatía en el personal sanitario del Centro de Salud Morales I-4.

El coeficiente de correlación negativo junto con la ausencia de significancia estadística indica que en el clima laboral carece de impacto considerable sobre la empatía afectiva en los profesionales de salud. Contrariamente a lo que se esperaba con la hipótesis de que un entorno de trabajo positivo genera mayor probabilidad de empatizar emocionalmente con los usuarios, los hallazgos no validan dicha hipótesis. Esto se puede atribuir a que la empatía afectiva está sujeta a características de cada individuo tales como experiencias pasadas, personalidad e incluso la inteligencia emocional.

**Figura 1** Percepción del clima laboral en los profesionales del Centro de Salud Morales I-4, 2024.

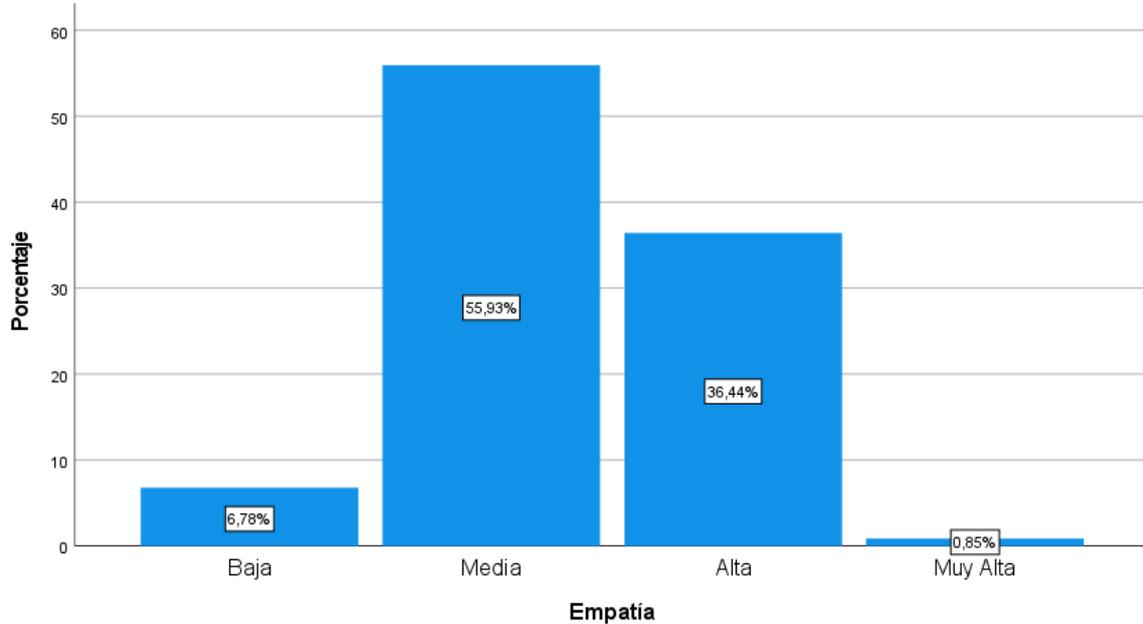


Los datos revelados demuestran que, gran parte de los profesionales encuestados perciben al clima laboral del Centro de Salud Morales I- 4 como “Bueno”, dando un porcentaje del 84.75%, esto señala que un gran número de colaboradores se sienten satisfechos con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven. Asimismo, un 8.47% lo considera “Muy bueno”, lo que indica que dicho porcentaje se encuentra muy satisfecho con el clima laboral. Por otro lado, un 6.78% lo percibe como “Medio”, sugiriendo que este porcentaje puede estar experimentando circunstancias laborales que impiden alcanzar un nivel adecuado de satisfacción.

Un ambiente de trabajo percibido de manera positiva, puede favorecer al rendimiento y bienestar de los profesionales. Pese a que el porcentaje del clima laboral “Medio” es bajo, no descarta la importancia de que debe brindarse a dicho grupo, pues representa una oportunidad para el centro de poder explorar los factores que pueden estar afectando al personal y realizar medidas para mejorar dicha percepción y beneficiar a los profesionales.

A partir de los resultados encontrados sobre el clima laboral, se obtuvo información clave que puede ser fundamental para una comprensión más precisa de los datos extraídos.

**Figura 2** Nivel de empatía percibida en los profesionales del Centro de Salud Morales I-4, 2024



En base a la Figura 2, se determina que los profesionales del Centro de Salud Morales I-4 cuentan con un nivel medio de empatía (55.93%). Indicando que, a pesar de la existencia de empatía que puede estar reflejada en las relaciones interpersonales dentro del trabajo, se identifica una brecha para mejorar la atención a través de una comprensión y sensibilidad hacia las necesidades de las demás personas. Pese a ello, un resultado significativamente positivo en el personal (36.44%), manifiesta un nivel alto de empatía. Por otro lado, una minoría de los encuestados evidenció un nivel bajo de empatía (6.78%), generando preocupación, pues, aunque representa un porcentaje menor, representa un factor que puede afectar considerablemente la calidad de las relaciones interpersonales o la atención hacia los usuarios. De igual manera, solo el 0.85% representan a los profesionales altamente empáticos. Es por ello que, en base a los hallazgos, se puede señalar que el clima laboral no es un factor predictor de los niveles de empatía.

La reducida cantidad de profesionales con empatía elevada, permite considerar alternativas que contribuyan a promover empatía entre colaboradores y hacia las otras personas en general. Alternativas como los programas o planes de intervención que impulsen la conciencia de habilidades interpersonales podrían resultar útiles para aumentar dicha percepción. Un mayor énfasis podría generar consecuencias favorables tanto para el clima laboral y la atención a los usuarios.

## DISCUSIÓN

A pesar de que los datos obtenidos refutan la hipótesis principal, se cuenta con teorías y estudios previos que indican que la correlación de ambas variables podría estar influida por elementos presentes en dicha dinámica, así como características individuales que no fueron consideradas en la investigación.

El autor Jeffrey (2016), manifiesta que la empatía cognitiva, es aquella capacidad de poder asimilar e interpretar las reacciones emocionales de las personas, sin embargo, no indica que el ambiente laboral sea un elemento modificador durante su desarrollo. Por lo tanto, según el enfoque, la empatía cognitiva se construye y consolida por medio del desarrollo personal, pudiendo ser pulida sin la necesidad de considerar el ambiente de trabajo. Esto se ve reflejado en los hallazgos obtenidos, pues, aunque el clima laboral es percibido actualmente como “bueno” con un 84.75%, los resultados en relación a los niveles de empatía evidencian la ausencia de una correlación significativa, revelando un aporte de gran relevancia para el estudio.

Desde otro enfoque, Davis (1996) postula un concepto más amplio sobre la empatía, en donde incluye la capacidad cognitiva y afectiva, pues considera que, al englobar aspectos importantes del individuo, resulta casi imposible asumir su desarrollo como producto de un solo factor como el ambiente laboral. Si bien el estudio evidencia al clima laboral como factor influyente en el bienestar del personal de sanitario, las teorías evidencian que la empatía depende de más elementos como características propias de cada individuo como experiencias previas, el tipo de crianza, personalidad e incluso experiencias laborales.

Ahora bien, existen otros factores que podrían explicar los resultados del estudio, el contexto. La investigación se realizó en un Centro de Salud Morales I.4, entorno donde el ambiente laboral puede generar un impacto en la empatía manifestada en la atención a los usuarios, asimismo, es común que los profesionales se vean enfrentados a distintas situaciones o desafíos laborales diariamente, generando un desgaste mental y consigo un menor nivel de empatía, sin embargo, en base a los resultados, no determina la calidad percibida de clima laboral.

De la misma manera, es necesario considerar las limitaciones metodológicas para la evaluación de las variables, así como la muestra elegida para el estudio como elementos que condicionaron los resultados. Gallese (2003) refiere que la empatía desde ambos enfoques, se desarrolla de diversas formas en cada

individuo, pudiendo ser una explicación de los hallazgos. De tal manera que, la empatía cognitiva está vinculada con operaciones mentales más complejas, permitiendo a la persona entender y analizar las reacciones de los demás. Caso contrario a la empatía afectiva, pues es una capacidad que genera una reacción más básica en relación al estímulo externo, así como otros elementos no estudiados en la investigación.

Dentro de la revisión detallada de los hallazgos, se evidencian grandes diferencias en relación al porcentaje de cada variable, pues a pesar de que el clima laboral fue percibido bueno con un 84,75%, los niveles de empatía se catalogaron como medio con un 55,93% y un 36,44% como bueno, revelando la ausencia de correlación significativa. No obstante, a pesar de los resultados referentes a la empatía, no rechaza por completo el trato empático en el personal, por lo cual, los resultados podrían representar una oportunidad de mejora a través de la implementación de estrategias que contribuyan al desarrollo de habilidades blandas para generar beneficios tanto para el clima laboral como la atención sanitaria.

Los hallazgos del estudio, demuestran que el clima laboral, a pesar de ser un elemento de gran relevancia, no representa un determinante frente al desarrollo de la empatía, dado que esta última es un concepto que abarca muchos factores, por lo cual es necesario considerar otros elementos que representan mayor influencia como las características individuales, experiencias o habilidades sociales con las que cuenta cada colaborador, aspectos que no fueron tomados en cuenta para el presente estudio. Es por ello que, se alienta a las futuras investigaciones a evaluar los factores que pueden predisponer a la empatía dentro de los contextos laborales sanitarios, realizando la importancia de contar con habilidades como la empatía para la mejora en la calidad de atención a los pacientes

## **CONCLUSIONES**

Se determinó que no existe una correlación significativa entre las dos variables del estudio. Mediante el Coeficiente de correlación de Spearman (-0.021) se puede evidenciar que la relación es muy baja. Es por ello que, el estudio revela que, en el contexto explorado, el clima laboral no desempeña un papel determinante frente a la empatía en el personal de salud del Centro D Salud Morales I-4.

Referente al primer objetivo específico, en el cual se pretende identificar el impacto del clima laboral en la empatía cognitiva, los hallazgos tampoco indicaron correlación significativa, ya que el valor obtenido tras el proceso estadístico fue 0.007, indicando relación positiva pero no lo suficientemente



relevante. Esto permite concluir que el entorno de trabajo tampoco representa gran impacto en la empatía cognitiva en los profesionales del Centro de Salud Morales I-4, por lo cual es necesario considerar otros elementos para lograr que el personal presente dicha habilidad.

Referente al segundo objetivo, el cual proponía analizar de que manera el clima laboral se asociaba con la empatía afectiva, los resultados estadísticos (-0.058) nuevamente reflejaron una correlación baja, casi nula entre las variables del estudio, de igual manera los valores de significancia reforzaron dicha conclusión. Por lo tanto, el enfoque para desarrollar la empatía afectiva deberá estar sobre otros factores como los que se indicaron en la parte introductoria del estudio.

Referente al tercer objetivo específico, el cual propone identificar el nivel de clima laboral en el personal sanitario del Centro de Salud Morales I-4, se llegó a la conclusión de que la percepción es favorable. Dado que un 85.75% de los profesionales consideran que el clima laboral es “bueno” y un 8.47% lo perciben como “muy bueno”. A pesar del panorama positivo, aún existen áreas de mejora, ya que el 6.78% de los participantes percibe a su entorno laboral como “medio”, por lo que podrían analizarse los componentes del clima que faltarían mejorar dentro del establecimiento como la supervisión, comunicación interna, relaciones interpersonales, entre otros.

En relación al cuarto y último objetivo específico, se determinó que el personal del Centro de Salud Morales I-4 presenta un nivel medio de empatía con un 55.93%, asimismo, un 36.44% cuentan con un nivel alto. Los resultados sugieren que, aunque la empatía está presente en el personal, es importante tomar en cuenta que el porcentaje del nivel esperado, es bajo, por lo cual es una señal de que existen elementos a mejorar en los colaboradores a través de estrategias funcionales como programas o talleres que busquen promover la práctica de una atención empática en los establecimientos de salud.

Es importante señalar que, aunque no se obtuvo los resultados esperados, el estudio no debe ser considerado para descartar la importancia del clima laboral, sino todo lo contrario. Las bases teóricas empleadas y recopilación de fuentes, evidencian la relevancia que tienen ambas variables en el bienestar del personal.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M.y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.



<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Barriga-Chambi, F., Cami-Bernal, F., Alarcon-Casazuela, A., Copa-Uscamayta, J., Yauri-Mamani, J., Oporto-Arenas, B. y Quispe-Juli, C. (2022). Satisfacción del personal de salud y pacientes sobre un servicio de telesalud de un hospital de Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 39(4), 415-24.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342022000400415&script=sci\\_abstract&tln\\_g=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342022000400415&script=sci_abstract&tln_g=pt)

Camarillo, B. (27 de abril de 2022). 75% de los empleados a nivel mundial sienten bajo estado de bienestar en su trabajo, revela estudio. *La república*. <https://www.larepublica.net/noticia/75-de-los-empleados-a-nivel-mundial-sienten-un-bajo-estado-de-bienestar-en-su-trabajo>

Cárdenas, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en establecimiento de salud privado de Tarapoto* [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78502>

Cruz-Zuñiga, N., Alonso-Castillo, M., Armendáriz-García, N. y Lima-Rodríguez, J. (2021). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, 1-15.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1135-57272021000100187](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272021000100187)

Díaz, J. (12 de agosto de 2022). *El desarrollo de la empatía en el ámbito sanitario: Una aproximación cualitativa*. Salud by Díaz. <https://saludbydiaz.com/2022/08/12/el-desarrollo-de-la-empatia-en-el-ambito-sanitario-una-aproximacion-cualitativa/>

Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B. y Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de psicología*, 24(2), 284-298.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16711589012>

Gallese, V. (2003). The manifold nature of interpersonal relations: the quest for a common mechanism. *Philosophical Transactions of the Royal Society*, 358(1431), 517-528.

<https://doi.org/10.1098%2Frstb.2002.1234>

Garaigordobil, M. y García de Galdeano, P. (2006). Empatía en niños de 10 a 12 años. *Psicothema*, 18(2). 180-186. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1959836>



- Heckenberg, R., Hale, M., Kent, S. y Wrig, B. (2020). Empathy and job resources buffer the effect of higher job demands on increased salivary alpha amylase awakening responses in direct-care workers. *Behavioural Brain Research*, 394. <https://doi.org/10.1016/j.bbr.2020.112826>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2020). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>
- Iglesias, A. y Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457. <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180039699016.pdf>
- Jeffrey, D. (2016). Empathy, sympathy and compassion in healthcare: Is there a problem? Is there a difference? Does it matter? *Journal of the Royal Society of Medicine*, 119(12), 446-452. <https://doi.org/10.1177/0141076816680120>
- Jeffrey, D. (2016). Empathy, sympathy and compassion in healthcare: Is there a problem? Is there a difference? Does it matter? *Journal of the Royal Society of Medicine*, 119(12), 446-452. <https://doi.org/10.1177/0141076816680120>
- López-López, B., Fernández-Pinto, I. y Abad, J. (2008). *TECA Test de Empatía Cognitiva y Afectiva*. TEA Ediciones, S.A.
- Ruiz, A., Ruiz, T. y Ruiz, N. (2017). *Test de Clima Laboral CL-RG*. Fondo Editorial Universidad César Vallejo
- Soto, J., Ortega, A., Huapalla, B. y Abarca, Y. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000200008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008)
- Zhu, Y., Wang, Z., Zhong., Y., Duan, X. y Qu, B. (2024). The mediating role of work-related perceptions in the relationship between empathy and self-perceived clinical performance of residents in China: A multi-center cross-sectional study. *Patient Education and Counseling*, 119. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2023.108089>

