



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

**FACULTAD DE MEDICINA  
ESCUELA DE MEDICINA**

**Trabajo de grado previo a la obtención del título de médico**

**Empatía en el personal de enfermería del Hospital José  
Carrasco Arteaga Cuenca - Ecuador  
2021**

**Autores:**

**Joseline Janeth López Terán  
Bernardo Nicolás Montero Andrade**

**Directora:**

**PhD. Yolanda Dávila Pontón**

**Asesor Metodológico:**

**Dr. Fray Martínez Reyes.**

**Cuenca-Ecuador**

**2022**

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b>	1
<b>ABSTRACT</b>	2
<b>ABREVIATURAS</b>	3
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	4
<b>2. MATERIALES Y MÉTODOS</b>	6
<b>3. RESULTADOS</b>	7
Tabla No. 1 Comparación de las medianas de los niveles de empatía de acuerdo a la edad del personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga 2021.	8
Tabla No. 2 Comparación de las medianas de los niveles de empatía de acuerdo al género del personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga 2021.	9
Tabla No. 3 Comparación de las medianas de los niveles de empatía de acuerdo al estado civil del personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga 2021.	9
Tabla No. 4 Comparación de las medianas de los niveles de empatía de acuerdo a la jornada laboral del personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga 2021.	10
Tabla No.5 Comparación del nivel de empatía del personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2021	11
<b>4. DISCUSIÓN</b>	11
<b>5. CONCLUSIÓN</b>	14
<b>6. RECOMENDACION</b>	15

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradezco a mis padres, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a cumplir todos mis sueños desde niña. Sencillo no ha sido el proceso, pero con sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado culminar mis metas.

De igual manera a mi viejita Aida Ramos quien con su amor, bondad y apoyo me enseñó el verdadero significado de la palabra perseverancia. Por último, agradezco a mi familia, amigos quienes fueron un pilar fundamental durante la culminación de mi carrera.

- Joseline López

## **AGRADECIMIENTO**

Me van a faltar páginas para agradecer a las personas que se han involucrado en la realización de este trabajo de titulación, sin embargo, merecen reconocimiento especial mi madre y mi padre, quienes con su esfuerzo y dedicación me ayudaron a culminar mi carrera universitaria y me dieron el apoyo suficiente para no decaer cuando todo parecía complicado e imposible.

Asimismo, agradezco infinitamente a mis hermanos Julián y Matías, quienes con sus palabras me hacían sentir orgulloso de lo que soy y de lo que les puedo enseñar. Ojalá algún día yo me convierta en su apoyo para seguir avanzando en sus caminos.

De igual forma, agradezco a mi directora de Tesis que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A los profesores que me han visto crecer como persona, gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichoso y contento.

- Bernardo Montero

“Empatía en el personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga  
Cuenca - Ecuador 2021”

Joseline López <sup>1</sup>, Bernardo Montero <sup>1</sup>, Dra. Yolanda Dávila <sup>2</sup>, Dr. Fray Martínez<sup>3</sup>

1. Autor: Alumno de la Escuela de Medicina, Universidad del Azuay
2. Director de Trabajo de Tesis
3. Asesor de investigación

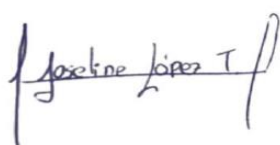
## RESUMEN

**Introducción:** La empatía es una competencia esencial para una adecuada relación enfermera-paciente. El propósito del estudio fue identificar los niveles de empatía en el personal de enfermería de acuerdo a su situación laboral y características sociodemográficas del HJCA en Cuenca, Ecuador. **Diseño:** transversal-analítico. **Materiales y Métodos:** Muestra constituida por 345 profesionales que laboran en el HJCA quienes respondieron voluntariamente la Escala de Empatía Médica de Jefferson y una extensión de preguntas relacionadas con los factores laborales y sociodemográficos. Se aplicaron pruebas de normalidad y homocedasticidad. Se estimó la confiabilidad interna: alpha de Cronbach, coeficiente de correlación intraclase,  $T^2$ . Los valores de las medias fueron sometidos a estudios de regresión. Los datos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS ® 20.0. El nivel de significación utilizado fue de  $\alpha < 0,05$ . **Resultados** El grupo “ocasional” de la variable jornada laboral, demostró mayor empatía ( $p: 0,037$ ); las comparaciones entre género, edad y estado civil en relación con la empatía, no fueron significativas ( $p > 0,05$ ) **Conclusión:** Los resultados obtenidos se explican por la conjunción de factores correlacionados específicamente en cada población y en cada sujeto de la misma **Palabras clave:** empatía, enfermería, relaciones enfermera-paciente.

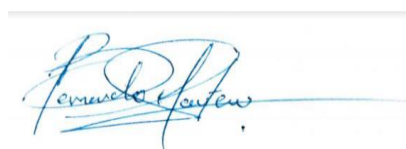
## ABSTRACT

**Introduction:** Empathy is an essential skill for a good nurse-patient relationship. The objective was to identify levels of empathy in the nursing staff according to their sociodemographic characteristics. **Design:** transversal- analytical. **Methods:** Sample of 345 professionals who answered Jefferson's Medical Empathy Scale and questions related to sociodemographic factors. Normality and homoscedasticity tests were applied. Internal reliability estimated: Cronbach's alpha, intraclass correlation coefficient, T2. Mean values were subjected to regression studies. Data were processed using the statistical program SPSS. The significance level was  $\alpha < 0.05$ . **Results:** Occasional group from the workday variable showed greater empathy ( $p: 0.037$ ) comparisons between gender, age, and marital status were not significant ( $p > 0.05$ ). **Conclusion:** Results obtained are explained by the conjunction of correlated factors in each population and subject. **Keywords:** empathy, nursing, nurse-patient relationships.

Translated by



Joseline Lòpez.



Bernardo Montero



## ABREVIATURAS

HJCA: Hospital José Carrasco Arteaga

JCAH: Jose Carrasco Arteaga Hospital

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

SNNA: Sistema nacional de Nivelación y Admisión de las Universidades Ecuatorianas

DE: Desviación estándar

ME: Mediana



## 1. INTRODUCCIÓN

La enfermería es un conjunto de estudios dirigidos a la atención autónoma de pacientes con múltiples patologías y condiciones; adicionalmente, es una carrera ampliamente escogida en el área de la salud (1) (2). El profesional de enfermería debe ser capaz de brindar cuidados a todas las personas, independientemente de su condición. Para alcanzar sus objetivos profesionales, se deben fortalecer actitudes y valores que permitan la humanización de sus actividades diarias, entre las que destacan la solidaridad y la empatía (3); entendiéndose a esta última como una habilidad cognitiva que supone una competencia esencial en todo profesional de la salud por su repercusión al bienestar integral del paciente.

Etimológicamente, la palabra empatía proviene del griego *empathia*, que significa “apreciación de los sentimientos de otra persona”, razón por la que el término empezó a ser ampliamente utilizado en el ámbito del comportamiento y las relaciones humanas (4)(5). La empatía implica comprender el significado individual que cada paciente le otorga a su enfermedad; así, el personal de enfermería empático tiene la capacidad de “ponerse en el lugar del paciente”, con el propósito de facilitarle la resolución de sus crisis (6) (10).

Por medio del uso de neuroimagen se han evidenciado sistemas neuronales implicados en la empatía (8). Las investigaciones y aportaciones teóricas más recientes en el ámbito de la empatía sugieren que, el ser humano nace con una predisposición biológica a ser empático, según el ambiente en el que se desarrolla, sus experiencias, la interacción social y el aprendizaje, entre otros factores, se determina si esta capacidad innata llega a expresarse en mayor o menor medida (12).

En el contexto del personal de enfermería, se ha evidenciado que las actitudes empáticas facilitan la colaboración del paciente y mejora la atención sanitaria (7) (22), ya que, la empatía se asocia a una mejor relación enfermera-paciente, mejores competencias laborales y menor estrés profesional (9). También un

aumento en la concentración y satisfacción de sus actividades diarias, llevando así a una disminución de las negligencias en su práctica laboral (5) (34) .

En el paciente, un mayor nivel de empatía por parte del personal de enfermería produce mayor satisfacción con respecto a la atención recibida junto al aumento del nivel de confianza en el sistema sanitario (5) (6) (17).; además, puntuaciones más altas se asociaron con la reducción de las complicaciones en de enfermedades crónicas como la hipertensión arterial, por un mejor control y adherencia al tratamiento (32) (33) (34), disminución de la percepción del dolor y control de signos vitales (18) (17). Asimismo se relaciona con un menor riesgo de Enfermedad Cerebrovascular (ECV) y de mortalidad (20) (21) (16).

Por otro lado, el personal de enfermería se encuentra expuesto a situaciones emocionalmente demandantes desde su formación, por la falta de modelos de empatía en sus educadores, por un ambiente educativo intimidante e intenso, sumándose una percepción de desprecio por parte de sus maestros (26). Además, durante la práctica pre-profesional puede existir un descenso en los niveles de empatía por una deconstrucción de las expectativas acerca del cuidado del paciente y por la exposición al dolor, sufrimiento y la enfermedad sanitario (6) (19).

Asimismo, en los profesionales sanitarios debe existir un balance entre el componente afectivo y cognitivo de la empatía, ya que, un predominio excesivo del ámbito emocional puede interferir con la neutralidad clínica, provocando fatiga o agotamiento profesional (5) (23) , que derivan en fenómenos como el desgaste por empatía y el síndrome de Burnout (18) (26) (27) (28) (31).

La mayor parte de las investigaciones se focalizan en estudiantes de enfermería (16), a esto se le agrega la falta de evidencia tanto a nivel local como internacional. Esta revisión tiene como objetivo identificar los niveles de empatía en el personal de enfermería del HJCA de acuerdo a la situación laboral y características sociodemográficas.

## **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

Esta investigación corresponde a un estudio transversal-analítico.

### **2.1 Muestra**

Se evaluó a todo el personal de enfermería que laboró en el HJCA al momento del estudio. Se midió los niveles de empatía a 450 enfermeras.

### **2.2 Instrumento**

Se utilizó la plataforma Google Forms, con el fin de crear un formulario en línea que permita organizar los resultados en hojas de cálculo. La primera parte del formulario consta de una ficha sociodemográfica en la que se identificaron las siguientes variables: edad, género, estado civil, jornada laboral. La segunda parte consta de la escala de Empatía Médica de Jefferson (EEMJ).

Este formulario se aplicó previo a la aceptación de los profesionales del consentimiento informado en el que se presentó el propósito de la investigación y los objetivos del mismo. La aceptación de conformidad de los profesionales quedó reflejada en la aceptación del documento.

### **2.3 Procedimiento**

La recolección de la información se realizó a través de un Módulo On - line dirigido a los profesionales de la salud. Mismo que permitió la participación anónima y registro simultáneo de las variables sociodemográficas y la escala de empatía de Jefferson.

El módulo estuvo alojado en un servidor web con dominio propio al cual tienen acceso únicamente los profesionales del HJCA. En lo referente a la participación del personal de enfermería, al momento de ingresar a contestar el Módulo On-

line se desplegará el consentimiento informado en cumplimiento de las directrices éticas vigentes, garantizando la participación voluntaria en el estudio y el anonimato de los datos ingresados, el mismo que debe ser aceptado para dar paso a las preguntas contenidas en el Módulo, en caso de no aceptar el consentimiento, se cerrará la encuesta.

#### **2.4 Consideraciones estadísticas y plan analítico.**

A partir del módulo, la información se vació en una base de datos para proceder con el análisis estadístico descriptivo de las variables en estudio. En primera instancia, se estimó la media y la D.E. de la edad de la población examinada y su frecuencia de acuerdo al género. El análisis de la confiabilidad se evaluó con  $\alpha$  de Cronbach y el Coeficiente de correlación intraclase (basada en las medidas promedio). La significancia estadística se evaluó mediante la prueba F de Fisher. Se utilizó la prueba de correlación de Spearman para enlazar la edad y valores de empatía; la prueba de Kruskal-Wallis para cotejar los valores de empatía entre grupos. Tomando en cuenta, la índole de la variable empatía, se estimó la mediana general, al igual que la mediana para cada variable con su correspondiente I.C. Las comparaciones de los niveles, fueron realizadas mediante la prueba de la mediana de Mood y la U de Mann-Whitney de acuerdo a las categorías de las variables. El nivel de significación empleado fue de  $\alpha \leq 0.05$ .

### **3. RESULTADOS**

La muestra del personal de enfermería estuvo constituida por 345 profesionales. El análisis de la confiabilidad de los datos nos permitió obtener un  $\alpha$  de Cronbach de 0.781, el coeficiente de correlación intraclase fue de 0.781 con un IC (0,741; 0,817) y un valor de F: 4,565 (p: 0,0005), dando confiabilidad a los datos.

El análisis de la normalidad de los datos permitió ver que la distribución de los valores no cumple con la distribución normal ( $p > 0.05$ ); por lo que se usó

estadística no paramétrica. Las comparaciones entre las variables: edad, género y estado civil en relación con la empatía, no fueron significativas ( $p > 0.05$ ) en contraste a la variable de carga laboral en donde se evidencia significancia estadística.

Tabla No. 1 Comparación de las medianas de los niveles de empatía de acuerdo a la edad del personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga 2021.

Variable	n	Mediana	IC 95%	P
Edad				
21-30	91	95	92-100	0,708**
31-40	156	96	95-99	
41-50	62	97	92-103	
51-60	35	98	92-104	
60 0 más	1	116	-inf+inf	

\*U de Mann-Whitney \*\*Mediana de Mood

Fuente: Base de datos obtenidos

Autores: Joseline López y Bernardo Montero.

La muestra más representativa del grupo etario se encontró entre los 31-40 años de edad.

Tabla No. 2 Comparación de las medianas de los niveles de empatía de acuerdo al género del personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga 2021.

Variable	N	Mediana	IC 95%	P
<b>Género</b>				
Femenino	326	96	87-112	0,927*
Masculino	19	93	95-98	

\*U de Mann-Whitney \*\*Mediana de Mood

Fuente: Base de datos obtenidos

Autores: Joseline López y Bernardo Montero.

La profesión de enfermería continúa siendo de ejercicio predominantemente femenino.

Tabla No. 3 Comparación de las medianas de los niveles de empatía de acuerdo al estado civil del personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga 2021.

Variable	n	Mediana	IC	p
<b>Estado Civil</b>				
Sin Pareja	160	97	95-99	0,160*
Con Pareja	185	96	94-98	

---

\*U de Mann-Whitney \*\*Mediana de Mood

Fuente: Base de datos obtenidos  
 Autores: Joseline López y Bernardo Montero

Las cinco categorías del estado civil, se agruparon en “sin pareja” y “con pareja”.

Tabla No. 4 Comparación de las medianas de los niveles de empatía de acuerdo a la jornada laboral del personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga 2021.

Variable	n	Mediana	IC	p
<b>Jornada Laboral</b>				
Jornada Completa	324	96	95-98	0,037**
Media Jornada	15	90	84-99	
Ocasional	6	102-105	90-117	

\*U de Mann-Whitney \*\*Mediana de Mood.

Fuente: Base de datos obtenidos  
 Autores: Joseline López y Bernardo Montero

Los ocasionales son personas que no tienen un tiempo asignado definitivo por lo que son llamados para cubrir déficits.

Tabla No.5 Comparación del nivel de empatía del personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2021

Nivel de empatía	n	%	Mediana	IC 95%
Bajo	175	50,72%	89	88-90
Alto	170	49,28%	106,5	104-109

Fuente: Base de datos obtenidos

Autores: Joseline López y Bernardo Montero.

Para categorizar los niveles de empatía ya sea bajo o alto, se utilizó la mediana. El valor de la mediana de la variable Empatía para las enfermeras es de 96.

#### 4. DISCUSIÓN

La conexión empática entre el prestador de salud y el paciente supone un tipo de sistema de apoyo con efectos beneficiosos directos sobre la salud del paciente. Es una herramienta útil durante la promoción y prevención de la salud. La enfermería es una carrera ampliamente escogida por los aspirantes universitarios en el país, cuyo papel en la comprensión empática de los pacientes es útil para dar respuestas de ayuda. De modo que, resulta interesante estudiar las distintas variables sociodemográficas que influyen en los niveles de empatía.

En cuanto a la variable EDAD, se obtienen resultados no significativos (P:0,708) en relación con la empatía. De manera similar, en estudiantes de medicina y enfermería, dentro de un estudio realizado en Venezuela por Mariela Montilva y colaboradores, no se observaron diferencias significativas al analizar la edad como variable (35).



Contrario a lo antes mencionado, estos resultados se cotejan con un estudio llevado a cabo en Perú, por Condori Gomez y colaboradores, mediante el cual evidenciaron que la menor edad se asocia con niveles más bajos de empatía atribuibles al miedo, inseguridad y limitada experiencia personal con pacientes (19). Empero, en España, Galán González-Serna y colaboradores estudiaron la variabilidad de los niveles de empatía en estudiantes de enfermería, donde se determinó que a mayor edad existe un descenso en los niveles de empatía, atribuible a una mayor carga laboral y; un cambio en la perspectiva de los estudiantes, debido al contraste entre las expectativas (idealismo) y la realidad (realismo) con respecto de tratar con los pacientes (36).

Con respecto a la variable “Género” se obtienen resultados no significativos ( $P:0,927$ ) coincidiendo con Estados Unidos, donde Strekalova y colaboradores evaluaron el nivel de respuestas empáticas basados en las hipótesis de estudios previos, las cuales determinan que el género femenino tiende a mostrar mayores niveles de empatía, sin embargo, no se evidenciaron diferencias entre los sujetos masculinos y femeninos con respecto al nivel de respuestas empáticas (29). De manera similar, en estudiantes de medicina y enfermería, dentro de un estudio realizado en Venezuela por Mariela Montilva y colaboradores, no se observaron diferencias significativas al analizar el género como variable de estudio (35).

Las conclusiones antes mencionadas contrastan con Colombia, donde Víctor Díaz y colaboradores, evidenciaron diferencias significativas con respecto al género, encontrándose que el grupo femenino obtuvo mayor puntaje, mismo que atribuyen a las diferencias ontogenéticas y filogenéticas entre sujetos masculinos y femeninos, planteando que existen distintas tendencias al momento de elegir las estrategias de afrontamiento del estrés, de manera que el grupo masculino reaccionó mediante respuestas de lucha o huida, mientras que, el grupo femenino presentó comportamientos tendientes a buscar apoyo social (37). Las reacciones analizadas con anterioridad se respaldan por Hojat, quien propone en su libro “empatía en el cuidado del paciente” que, las mujeres estarían dotadas con una mayor habilidad para iniciar relaciones empáticas que los

varones, debido a sus cualidades evolutivas y resultantes del aprendizaje social; donde el grupo femenino típicamente exhibe comportamientos relacionados al cuidado, la cordialidad, componentes que denotan mayor sensibilidad social que el grupo masculino, el cual tiende a manifestar comportamientos egocéntricos, independientes, controladores y dominantes (9) (35)

Analizando la variable “estado civil” se evidenció que existe significancia estadística entre las dimensiones empáticas y el estado civil ( $p: 0.04$ ), resultando que, los individuos con pareja obtuvieron mejor puntaje en los niveles de empatía con respecto al grupo que no tenía pareja. En teoría una persona soltera sería más empática debido a que poseen mayor tiempo para dedicarlo a su bienestar personal y permanecer más tiempo con sus pacientes (38). Sin embargo, no se encontró bibliografía que correlacione directamente al estado civil con los niveles de empatía en el personal de enfermería, de modo que no se pueden hacer comparaciones con los resultados del presente trabajo de investigación. Empero, Regalado y colaboradores no encontraron diferencias significativas en cuanto al estado civil y los niveles de empatía en un grupo de médicos (39).

Con respecto al tiempo asignado en actividad laboral, fue posible determinar que existe significancia estadística relacionado a la empatía ( $p: 0,037$ ), lo cual permite inferir que el tiempo asignado influye en los niveles de empatía del personal de enfermería y que, a menor carga laboral se observó un mayor nivel empático. Sin embargo, es pertinente mencionar que existió una gran brecha de diferencia numérica con respecto a los 3 grupos estudiados (ocasional- jornada completa - media jornada).

No obstante, estudios previos realizados en Grecia, Brasil y Qatar, justifican estos resultados, mencionando que el aumento de carga laboral dificulta obtener mayor puntaje en los niveles de empatía, exponiendo que las mayores jornadas laborales suponen un riesgo para desarrollar el Síndrome de Burnout o el Desgaste por empatía (37) (38) (39)

Con respecto a los niveles de empatía del personal de enfermería del hospital José Carrasco Arteaga, se encontró un predominio de niveles bajos de empatía con respecto a los niveles altos. En similitud con, Xu Yi y colaboradores, quienes evidenciaron un decremento en los niveles de empatía comparado con años previos atribuible a un aumento de carga laboral (38). Asimismo, en otro estudio realizado por YESSICA CONDORI reportó que el 90.8% de los estudiantes de Enfermería poseen un nivel bajo de empatía seguido del 8.5% poseen un nivel medio de empatía (19), en concordancia con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación. Además, en un estudio realizado por Rachel Catlow y colaboradores, comparando los niveles de empatía entre enfermeras y terapistas, evidenciaron que el grado de empatía fue menor en el personal de enfermería, mismo que se atribuye a un mayor estrés laboral y demanda de trabajo (10).

Para finalizar, es importante mencionar que, los bajos niveles de empatía tanto en el personal de enfermería como en estudiantes se podrían interpretar como una respuesta adaptativa ante las exigencias de los modelos educativos y laborales cuya prioridad es el aprendizaje de gran cantidad de información así como, la cobertura de un gran número de pacientes, de tal forma que las habilidades empáticas son desplazadas a un segundo plano(35).

## **5. CONCLUSIÓN**

Los resultados de comparación de las medianas de la variable empatía en relación al género, no arrojaron diferencias ( $p: 0,927$ ). Tampoco se detectaron diferencias significativas en cuanto a la comparación de las medianas de la variable empatía en relación a la edad ( $p: 0,708$ ). No hubo una relación significativa con los resultados de comparación de las medianas de los niveles de empatía de acuerdo al estado civil ( $p: 0,160$ ).

Los resultados de comparación entre las medianas de la variable empatía en relación a la jornada laboral fue significativa ( $p:0,037$ ), siendo el grupo “ocasional” quienes demostraron mayor nivel de empatía, sin embargo, se debe considerar el tamaño de la muestra ( $n:6$ ) sugestivo de un sesgo de análisis que podría justificar la diferencia estadísticamente significativa, por lo que, se recomienda en un futuro realizar estudios que involucren mayor cantidad de personas con tiempo ocasional para evaluar el desempeño real de esta variable.

Con respecto a los niveles de empatía del personal de enfermería del Hospital José Carrasco Arteaga, se aprecia un predominio del nivel alto (Me:106,5) en contraste al nivel bajo (Me:89). Lo cual permite inferir que la mayor cantidad de profesionales encuestados obtienen un alto nivel de empatía.

## **6. RECOMENDACION**

- Se recomienda la reestructuración dentro de las mallas curriculares de las ciencias de la salud, implementando en los sílabos de estudio, la evaluación al docente como al estudiante de su empatía frente a situaciones que puedan afrontar, denotando así su importancia.

## BIBLIOGRAFIA

1. Maldonado C, Murillo S, Haz V, Castillo G, Hungria I. ¿Qué carreras estudian las mujeres ecuatorianas? [Online]. [cited 2021 12 16. Available from: <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/septimo-dia/1/las-carreras-ligadas-con-la-salud-atraen-mas-a-las-mujeres-ecuatorianas>.
2. Latter K, Purser S, Chisholm S, Robinson E. Divisional review of the nurse specialist role. [Online].; 2019 [cited 2021 11 15. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31468813/>.
3. Molina J, Gallo J. Impact of Nurse-Patient Relationship on Quality of Care and Patient Autonomy in Decision-Making. [Online].; 2020 [cited 2022 02 15. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32013108/>.
4. Arana R. Empatía del profesional de enfermería, relacionado a la satisfacción del paciente con la comunicación, servicio de Salud Mental, Hospital Central Luis N. S. Sáenz, Marzo 2017. [Online].; 2017 [cited 2022 02 15. Available from: <http://repositorio.uiqv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2590/SEG.ESPEC.ROSA%20MAR%C3%8DA%20ARANA%20TONSMANN.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
5. Ramirez P, Muggenburg C. Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. [Online].; 2016 [cited 2022 02 10. Available from: <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v12n3/1665-7063-eu-12-03-00134.pdf>.
6. Dean S, Halpern J, McAllister M, Lazenb M. Nursing education, virtual reality and empathy? [Online].; 2020 [cited 2021 12 15. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33072391/>.
7. Catlow R, Aikins F, Carson M, Jaggi A, Bench S. Empathy in Action in Healthcare (EACH): A mixed methods study of nurses' and therapists' empathy. [Online].; 2020 [cited 2021 12 08. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32359961/>.
8. Amador P. Biología de la neuronas espejo: relación con el lenguaje, la empatía y determinados trastornos de la conducta. [Online].; 2020 [cited 2021 04 18. Available from: <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/19414/Biologia%20de%20las%20neuronas%20espejo%20relacion%20con%20el%20lenguaje,%20la%20empatia%20y%20determinados%20trastornos%20de%20la%20conducta.%20.pdf;jsessionid=043BB26D8BCBB07275193849CE161553?sequenc>.

9. Garcia M. El rol de la empatía cognitiva y emocional en el reconocimiento de emociones. [Online].; 2019 [cited 2021 10 01. Available from: <https://riucv.ucv.es/bitstream/handle/20.500.12466/1368/GARC%C3%8DA%2C%20MIRIAM.%20TRABAJO%20FIN%20DE%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
10. Oh J. Effects of Nursing Students' Empathy and Interpersonal Competence on Ideal Nurse Attributes. [Online].; 2019 [cited 2021 05 09. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30835799/>.
11. Ying Y, Zhang C, Rong X, Li W, Lei Y. Determinants of compassion satisfaction, compassion fatigue and burn out in nursing: A correlative meta-analysis. [Online].; 2018 [cited 2021 11 16. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/29952947/>.
12. Hojat M. Empatía en el cuidado del paciente. [Online].; 2012 [cited 2021 12 22. Available from: <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/50734.pdf>.
13. Ferrer A. Síndrome de desgaste por empatía: analisis. [Online].; 2015 [cited 2022 02 10. Available from: <https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/1652/Ferrer%20Puigserver%2C%20Aina.%20Treball%20Final%20de%20Grau.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
14. Dambha H, Feldman A, Kinmonth A, Griffin S. Association Between Primary Care Practitioner Empathy and Risk of Cardiovascular Events and All-Cause Mortality Among Patients With Type 2 Diabetes: A Population-Based Prospective Cohort Study. [Online].; 2019 [cited 2022 03 15. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31285208/>.
15. Sociedad Española de Medicina Interna. V Congreso sobre pacientes crónicos. [Online].; 2013 [cited 2021 12 12. Available from: <http://v.congresocronicos.org/documentos/libro-comunicaciones-v-congreso-paciente-cronico.pdf>.
16. Memòria de la Regió Sanitària LLeida. Memòria de la Regió Sanitària Lleida 2016. [Online].; 2016 [cited 2021 10 12. Available from: [https://catsalut.gencat.cat/web/.content/minisite/catsalut/coneix\\_catsalut/memories-activitat/regions-sanitaries/lleida/memoria-rslleida-2016.pdf](https://catsalut.gencat.cat/web/.content/minisite/catsalut/coneix_catsalut/memories-activitat/regions-sanitaries/lleida/memoria-rslleida-2016.pdf).
17. Ferrer A. Síndrome de desgaste por empatía: analisis. [Online].; 2015 [cited 2022 02 10. Available from: <https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/1652/Ferrer%20Puigserver%2C%20Aina.%20Treball%20Final%20de%20Grau.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

18. Molina J, Ramirez L, Gómez J, Cadañas G, De la Fuente E, Cadañas G. Levels of Burnout and Risk Factors in Medical Area Nurses: A Meta-Analytic Study. [Online].; 2018 [cited 2021 12 20. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30544672/>.
19. Mercer S, Higgins M, Bikker A, Fitzpatrick B, McConnachie A, LLOYD S, et al. General Practitioners' Empathy and Health Outcomes: A Prospective Observational Study of Consultations in Areas of High and Low Deprivation. [Online].; 2016 [cited 2022 01 12. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26951586/>.
20. Miller H, Cooper A, Simmons R, Kinmonth A, Griffin S. Patient-centred care, health behaviours and cardiovascular risk factor levels in people with recently diagnosed type 2 diabetes: 5-year follow-up of the ADDITION-Plus trial cohort. [Online]. [cited 2021 12 25. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26739725/>.
21. Yuguero O, Ramon J, Esquerda M, Soler J. Occupational burnout and empathy influence blood pressure control in primary care physicians. [Online].; 2017 [cited 2021 10 19. Available from: [https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28499346/#:~:text=Burnout%20and%20empathy%20were%20significantly,burnout%20\(p%20%3C%200.05\)](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28499346/#:~:text=Burnout%20and%20empathy%20were%20significantly,burnout%20(p%20%3C%200.05).).
22. Salvarani V, Rampoldi G, Ardenghi S, Bani M, Blasi P, Ausili D, et al. Protecting emergency room nurses from burnout: The role of dispositional mindfulness, emotion regulation and empathy. [Online].; 2019 [cited 2021 12 22. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30887587/>.
23. Pearson G. Empathy in Today's Health Care Environment. [Online].; 2020 [cited 2021 12 12. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33305976/>.
24. Diaz M. Empatía en estudiantes de enfermería. Validez y fiabilidad de la versión española de la escala de empatía jse-hps. [Online].; 2019 [cited 2021 11 08. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=293863>
25. Dall'Ora C, Ball J, Reinius M, Griffiths P. Burnout in nursing: a theoretical review. [Online].; 2020 [cited 2021 12 05. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32503559/>.
26. Condori Y. Empatía en los estudiantes de enfermería de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2016. [Online].; 2018 [cited 2021 11 08. Available from: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7440/Condori\\_Gomez\\_Yessica\\_Anahy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7440/Condori_Gomez_Yessica_Anahy.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

27. Reyes R. Calidad de vida laboral del profesional de enfermería en el área de centro quirúrgico de la Clínica San Miguel Arcangel Lima 2019. [Online].; 2021 [cited 2022 02 15. Available from: <https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7419/Reyes%20-%20OBRM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
28. Giménez M, Avivar S, Soto A. Niveles de empatía en una muestra de enfermeras españolas. [Online].; 2021 [cited 2022 02 14. Available from: <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/311/245>.
29. Montilva M, García M, Torres A, Puertas M, Zapata E. Empatía según la escala de Jefferson en estudiantes de Medicina y Enfermería en Venezuela. [Online].; 2015 [cited 2021 12 22. Available from: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572015000400223&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572015000400223&script=sci_arttext).
30. Galán J, Romero R, Morillo M, Alarcón M. Descenso de empatía en estudiantes de enfermería y análisis de posibles factores implicados. [Online].; 2014 [cited 2022 01 12. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/263471903\\_Descenso\\_de\\_empatia\\_en\\_estudiantes\\_de\\_enfermeria\\_y\\_analisis\\_de\\_posibles\\_factores\\_implicados/link/5bd8a0634585150b2b920004/download](https://www.researchgate.net/publication/263471903_Descenso_de_empatia_en_estudiantes_de_enfermeria_y_analisis_de_posibles_factores_implicados/link/5bd8a0634585150b2b920004/download).
31. Diaz V, Jara V, Moya C, Calzadilla A. Empatía, género y declinación empática en estudiantes de enfermería. [Online].; 2020 [cited 2021 12 06. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-55522020000200378](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522020000200378).
32. Mayo G, Quijano E, Ponce D, Ticse R. Utilización de la Escala de Empatía Médica de Jefferson en Residentes que realizan su especialización en un hospital peruano. [Online].; 2019 [cited 2021 12 28. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v82n2/a06v82n2.pdf>.
33. Regalado J, Alvear K. Empatía en los médicos de Atención Primaria del Cantón Cuenca. [Online].; 2019 [cited 2021 10 09. Available from: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/8817/1/14459.pdf>.
34. Stavropoulou A, Michael R, Sigala E, Pantou S, Koukouli S. Greek nurses' perceptions on empathy and empathic care in the Intensive Care Unit. [Online].; 2020 [cited 2021 11 30. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32089417/>.



35. Rezende A, Kenji O. Burnout among nursing students: predictors and association with empathy and self-efficacy. [Online].; 2020 [cited 2021 12 31. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32049247/>.
36. Elayyan M, Rankin J, Chaaran M. Factors affecting empathetic patient care behaviour among medical doctors and nurses: an integrative literature review. [Online].; 2018 [cited 2022 01 14. Available from: [https://applications.emro.who.int/emhj/v24/03/EMHJ\\_2018\\_24\\_3\\_311\\_318.pdf?ua=1&ua=1](https://applications.emro.who.int/emhj/v24/03/EMHJ_2018_24_3_311_318.pdf?ua=1&ua=1).
37. Morales D. Empatía en los Profesionales de Enfermería de un Hospital Argentino de Alta Complejidad. [Online].; 2019 [cited 2021 12 01. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7135601>
38. Yu X, Sicheng X, Lihui Z, Jianhui X, Zhenhui S, Xiang D, et al. Changes in empathy of nurses from 2009 to 2018: A cross-temporal meta-analysis. [Online].; 2109 [cited 2021 12 12. Available from: <https://sci-hub.se/https://sci-hub.hkvisa.net/10.1177/0969733020968163>.