

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN Y HUMANIDADES  
ESCUELA PROFESIONAL DE HUMANIDADES**



**CLIMA LABORAL Y EMPATÍA EN LOS TRABAJADORES  
ASISTENCIALES DEL CLAS CENTRO DE SALUD LEONCIO  
PRADO, TACNA 2023**

**Tesis presentada por:**

Bach. Luis Alberto Huanqui Tovar

Para obtener el Título Profesional de:

Licenciado en Psicología

**TACNA – PERÚ**

**2024**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Luis Alberto Huanqui Tovar, bachiller de la Escuela Profesional de Psicología adscrito a la Facultad de Educación, Ciencias de la Comunicación y Humanidades de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI 72900034 soy autor de la tesis titulada “CLIMA LABORAL Y EMPATÍA EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL CLAS CENTRO DE SALUD LEONCIO PRADO, TACNA, 2023” asesorado por el Dr. Alex Valenzuela Romero.

### DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el único autor del texto entregado para obtener el Título Profesional de Licenciado/a en Psicología.

Así mismo, declaro no haber transgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro que, después de la revisión de la tesis con la herramienta tecnológica Turnitin se declara 14% de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva según corresponda, evidenciándose que la información presentada es real con pleno respeto de los derechos de autor, y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivadas.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado; asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello, en favor de terceros, con motivos de acciones, recriminaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encuentres causa en el contenido de la tesis. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 23 de Octubre de 2024



Firma  
Luis Alberto Huanqui Tovar



Huella digital  
72900034

### **Agradecimientos**

Dar gracias a mi padre haberme enseñado pensamientos muy estables, a mi madre por impulsarme a trabajar como persona tanto ella como a mí, a mi profesor de universidad favorito por tener a alguien con quien contar, así como enseñarme a ser mejor y a Naomi y Yudith y todas o todos mis amigos que estuvieron dándome apoyo y ánimo haciendo la tesis.

### **Dedicatoria**

A la vida, agradecer en su  
infinitud de posibilidades, haberme dado  
esta, tanto que cumpliría el eterno retorno.

**Título**

Clima laboral y Empatía en los Trabajadores Asistenciales Del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna 2023.

**Autor**

Bach. Luis Alberto Huanqui Tovar.

**Asesor**

Dr. Alex Alfredo Valenzuela Romero.

**Línea de investigación de la Universidad**

Persona, Sociedad, Desarrollo Humanos y Educación de Calidad

**Línea de Investigación**

Persona, Sociedad y Salud Mental

**Sub Línea de Investigación**

Bienestar Psicológico y Sistemas Relacionales.

## Índice de Contenidos

Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Introducción	1
Capítulo I	3
El Problema	3
1.1. Determinación del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	7
1.2.1. Interrogante General	7
1.2.2. Interrogantes Específicas	7
1.3. Justificación de la Investigación	7
1.4. Objetivos de la Investigación	9
1.4.1. Objetivo General	9
1.4.2. Objetivos Específicos	9
1.5. Antecedentes de Estudio	9
Antecedentes Internacionales	9
1.5.1. Antecedentes Nacionales	11
1.5.2. Antecedentes Regionales	14
1.6. Definiciones Básicas	17
1.6.1. Adopción de perspectivas	17
1.6.2. Alegría Empática	17
1.6.3. Autorrealización	17
1.6.4. Clima Laboral	17
1.6.5. Comprensión Emocional	18
1.6.6. Comunicación	18
1.6.7. Condiciones Laborales	18
1.6.8. Empatía	18
1.6.9. Empatía Afectiva	19
1.6.10. Empatía Cognitiva	19
1.6.11. Estrés Empático	19
1.6.12. Involucramiento Laboral	20
1.6.13. Supervisión	20

Capítulo II	21
Fundamento Teórico Científico de la Variable Clima Laboral	21
2.1. Definición de Clima Laboral	21
2.2. Dimensiones de Clima Laboral	22
2.3. Importancia del clima laboral en la productividad y satisfacción de los empleados	27
2.4. Teoría de Lewin	28
2.5. Teoría de la Gestión Burocrática de Weber	32
2.6. Teoría de Schneider y Hall	36
2.7. Teoría de Litwin y Stringer	36
2.8. Teoría de James y Jones	38
2.9. Componentes de Clima Laboral	40
2.10. Clima laboral en diferentes contextos	41
Capítulo III	43
Fundamento Teórico Científico de la Empatía	43
3.1. Definición de Empatía	43
3.2. Dimensiones de la Empatía	44
3.2.1. Alegría Empática	44
3.2.2. Adopción de Perspectivas (AP)	45
3.2.3. Comprensión Emocional (CE)	46
3.2.4. Estrés Empático (EE)	47
3.3. Teoría de la Simulación	47
3.4. Teoría De La Mente De Premack Y Woodruff	50
3.5. Teoría De La Fenomenología De Husserl	51
3.6. Teoría del Self de Heinz Kohut	56
3.7. Factores que Influyen en la Empatía	59
Capítulo IV	64
Metodología	64
4.1. Enunciado de las Hipótesis	64
4.1.1. Hipótesis General	64
4.1.2. Hipótesis Específicas	64
4.2. Operacionalización de Variables y Escalas de Medición	64
4.2.1. Variable 1	64
4.2.1.1. Identificación. Clima laboral.	64

4.2.2. Variable 2	65
4.2.2.1. Identificación. Empatía	65
4.3. Tipo y Diseño de la Investigación	66
4.3.1. Tipo de Investigación.	66
4.4. Ámbito de la Investigación	67
4.5. Unidad de Estudio, Población y Muestra	68
4.5.1. Unidad de Estudio.	68
4.5.2. Población	68
4.5.3. Muestra	68
4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	68
4.6.1. Procedimientos	68
4.6.2. Técnicas	69
4.6.3. Instrumentos	69
Capítulo V	71
Los Resultados	71
5.1. El Trabajo de Campo	71
5.2. Diseño de Presentación de Resultados	72
5.2.1. Variable: Clima Laboral	72
5.2.2. Variable: Empatía	78
5.3. Contrastación de Hipótesis	83
5.3.2. Hipótesis General	83
5.3.4. Hipótesis Específica 2	87
5.3.5. Hipótesis Específica 3	88
5.3. Discusión	91
Capítulo VI	96
Conclusiones y Sugerencias	96
6.1. Conclusiones	96
6.2. Sugerencias	97
Referencias	99
ANEXO 1	119
ANEXO 2	107
ANEXO 3	111



### Índice de Tablas

Tabla 1. Resultados para el nivel de Clima Laboral	72
Tabla 2. Resultados para la dimensión Autorrealización	73
Tabla 3. Resultados para la dimensión Involucramiento Laboral	74
Tabla 4. Resultados de la dimensión Supervisión	75
Tabla 5. Resultados de la dimensión Comunicación	76
Tabla 6. Resultados de la dimensión Condiciones Laborales	77
Tabla 7. Resultados para el nivel de Empatía	78
Tabla 8. Resultados para el nivel de Adopción de perspectivas	79
Tabla 9. Resultados de la dimensión Comprensión emocional	80
Tabla 10. Resultados de la dimensión Estrés Empático	81
Tabla 11. Resultados de la dimensión Alegría empática	82
Tabla 12. Prueba de Kolmogorov-Smirnov	83
Tabla 13. Correlación de Spearman	84
Tabla 14. Tabla cruzada Nivel de clima laboral - Nivel de Empatía	85
Tabla 15. Pruebas de chi-cuadrado de bondad de clima laboral	86
Tabla 16. Pruebas de chi-cuadrado de bondad de empatia	87

## Índice de Figuras

Figura 1. Resultados para el nivel de Clima Laboral	73
Figura 2. Resultados para la dimensión Autorrealización	74
Figura 3. Resultados para la dimensión Involucramiento Laboral	75
Figura 4. Resultados de la dimensión Supervisión	76
Figura 5. Resultados de la dimensión Comunicación	77
Figura 6. Resultados de la dimensión Condiciones Laborales	78
Figura 7. Resultados para el nivel de Empatía	79
Figura 8. Resultados para el nivel de Adopción de perspectivas	80
Figura 9. Resultados de la dimensión Comprensión emocional	81
Figura 10. Resultados de la dimensión Estrés Empático	82
Figura 11. Resultados de la dimensión Alegría empática	83

## Resumen

En este estudio se enfocó en verificar la relación de los niveles de empatía y clima laboral en los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Leoncio Prado, se determinó los niveles de empatía y clima laboral. La muestra estuvo conformada por todos los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023. Se hizo uso del Cuestionario TECA de empatía cognitiva y afectiva, el propósito fue decretar en la muestra los niveles de empatía, dicho instrumento consta de 33 ítems, midiendo el nivel de empatía global. También se utilizó la escala de Clima Laboral CL-SPC el cual su objetivo fue conocer el nivel del clima laboral en el CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, dicho instrumento consta de 50 ítems midiendo el nivel de clima laboral. Bajo un muestreo censal con un total de 67 trabajadores y una investigación no experimental se buscó encontrar una conexión positiva entre los niveles de clima laboral y empatía. Finalmente, se dio como resultado, que si existe una relación entre los niveles clima laboral y empatía de los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado teniendo una relación de 62.3%, a su vez existe un nivel de Clima Laboral normal con 52.2% y un nivel medio de Empatía también de 52.2%

*Palabras clave:* Autorrealización Clima Laboral, Empatía, Empatía Afectiva, Empatía Cognitiva, Involucramiento laboral.

## Abstract

The present research focused on verifying the relationship between the levels of empathy and work environment in the care staff of the CLAS CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, the levels of empathy and work environment were calculated. The sample was made up of all the healthcare workers of the Leoncio Prado health center, Tacna, 2023. The TECA Test of Cognitive and Affective Empathy Questionnaire was used, and whose objective was to evaluate the levels of empathy in the sample, this instrument consists of 33 items, measuring the level of global empathy. The CL-SPC Work Environment scale was also used, the objective of which was to know the level of the work environment at CLAS Centro de Salud Leoncio Prado. This instrument consists of 50 items measuring the level of work environment. Under a census sampling with a total of 67 workers and a non-experimental research design, we aimed to significantly assess the relationship between work environment levels and empathy. Ultimately, the findings indicate that there is indeed a correlation between the levels of work environment. and empathy of the care workers of the Leoncio Prado, having a relationship of 62.3%, in turn there is a level of normal Work Environment with 52.2% and a level . Empathy average also 52.2%

*Key words:* Work Climate, Empathy, Self-Actualization, Work Involvement, Cognitive Empathy, Affective empathy

## **Introducción**

El presente estudio se enfocó en los niveles de clima laboral y empatía, que tuvo como objetivo primordial demostrar la asociación que existen entre las variables del estudio. Actualmente se investiga mucho sobre el impacto de los factores que pueden alterar el rendimiento o efectividad de los trabajadores y más en centros de salud donde a veces la incertidumbre, la presión y el manejo de situaciones es vital en estos ámbitos, puesto que la efectividad laboral se ve expuesta a diferentes factores que se pueden tomar como referencia de estudio. Es por esto que en esta investigación se toma de variables al clima laboral y la empatía, tratando de buscar la correlación de los niveles de ambas variables

El clima laboral es el ambiente donde uno trabaja y está caracterizada por distintas variables que pueden ser la remuneración, la relación con sus co-trabajadores, el manejo de las relaciones interpersonales, el lugar del trabajo, etc. Por otra parte, se tiene el nivel de empatía que tienen dichos empleados del centro que pueden influenciar bastante en los factores del clima laboral como son las relaciones intra e interpersonales, y cuando existen niveles bajos de cualquiera de dichas dos variables pueden generar apatía, malas relaciones personales, pésima atención al paciente que llega al centro, etc. La investigación se da orden por seis capítulos

Comenzando con el Capítulo I, donde se establece contexto y la necesidad de la investigación, detallando el problema a investigar, su justificación, antecedentes y definiciones clave.

El Capítulo II se dedica al análisis teórico del clima laboral, incluyendo una revisión detallada de la literatura sobre la ansiedad como variable de interés. De manera similar.

El Capítulo III profundiza en el estudio teórico de la empatía, examinando la literatura específica relacionada con esta variable.

El Capítulo IV describe la metodología utilizada en la investigación, abarcando desde la formulación de hipótesis hasta las técnicas de recopilación de datos.

En el Capítulo V se exponen los datos resultantes obtenidos, incluyendo el trabajo de campo, el análisis de los datos, la verificación de hipótesis y la discusión de los hallazgos.

Finalmente, el Capítulo VI concluye la investigación presentando las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

## **Capítulo I**

### **El Problema**

#### **1.1. Determinación del Problema**

El termino empatía refiere a una habilidad esencial en las relaciones laborales en el mundo, ya que es primordial para el progreso de relaciones positivas y efectivas entre los colegas, gerentes y clientes. La empatía permite entender y reproducir los sentimientos de los demás, lo que fomenta confianza y el respeto mutuo, y así conduce a una mayor productividad y éxito en el lugar de trabajo. La empatía es una habilidad que se puede desarrollar y mejorar a lo largo de la vida, a pesar de que algunos investigadores afirman que es innata. La empatía refiere tanto reacciones emocionales como vivencias vicarias, y es significativo para el entendimiento situaciones afectivas de las personas.

La empatía en el ambiente de trabajo ofrece múltiples ventajas. Por un lado, contribuye a la creación de un ambiente armónico y mejora las relaciones entre los colegas, lo que resulta en un entorno laboral positivo. Además, promueve la imparcialidad, dado que una persona empática tiende a ver más allá de los prejuicios y se esfuerza por entender a sus compañeros desde un ángulo distinto. La empatía también es importante para la cultura de la empresa, ya que permite a las personas adecuarse con mayor facilidad a la cultura de la empresa y entender mejor los supuestos básicos de la misma. Desarrollar esta competencia en los líderes de hoy puede tener un impacto positivo en los resultados de la gestión organizacional.

La empatía es esencial tanto para las relaciones personales como el crecimiento personal, sin esta los humanos seriamos entes sin remordimientos de nuestras acciones, y personas sin entendimiento de las desgracias de las demás personas, ponerlas en un ámbito laboral, es más importante aún, porque en la vida adulta el trabajo consume la gran mayoría de horas para las personas y no tener ni buen clima laboral ni empatía

solo generaría conflictos, malestares y probablemente trastornos psicológicos con el paso del tiempo.

Según el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF, 2022) en su marco conceptual y programático sobre desarrollo de habilidades transferibles, existen y hacen la promoción de habilidades que pueden ser aplicadas en diversos contextos y a lo largo de la vida de una persona. Estas habilidades son fundamentales para el desarrollo personal profesional, pueden mejorar la empleabilidad, la adaptabilidad y la resiliencia de los individuos, estas habilidades transferibles se basan en cuatro dimensiones: cognitiva, instrumental, individual y social. La empatía se encuentra en la dimensión social, que se centra en habilidades interpersonales y de colaboración, como la comunicación, la cooperación y la resolución de conflictos. Es considerada una habilidad valiosa en diversos contextos, incluido el laboral donde señala que fomentar la empatía en el lugar de trabajo puede ayudar a construir relaciones sólidas, promover un ambiente saludable y productivo, mejorar la salud mental de los empleados.

El clima laboral influye en la empatía de diversas maneras, ya que un ambiente laboral saludable y positivo fomenta la empatía entre los empleados y mejora las relaciones interpersonales. La empatía, entendida como la habilidad para entender y reproducir las emociones, cogniciones y puntos de vista de otra persona, es crucial para forjar vínculos fuertes y colaborativos en el ámbito laboral.

La importancia de la empatía en los entornos de trabajo sanitario es notable, siendo un elemento esencial para los profesionales del sector, que debe ser integrado en su formación a través de pruebas empíricas robustas. Un estudio realizado en México examinó la capacidad empática de los estudiantes de enfermería, revelando que el desarrollo de la empatía y sus componentes es limitado, y que el comportamiento empático de los estudiantes sigue patrones no lineales. Se observaron, además, diferencias de género en los aspectos de cuidado compasivo y capacidad para comprender a los demás. (Andrade & Facio, 2022)



Sin embargo, las resultantes de la investigación no ofrecen detalles específicos sobre la empatía en los centros de salud en general, es crucial reconocer que la empatía juega un papel fundamental en el sector médico y puede influir significativamente en la calidad del cuidado que se proporciona a los pacientes. La empatía y el ambiente laboral son elementos esenciales en el contexto de la atención de salud, incluyendo los centros de salud en Perú. La empatía en el ámbito médico implica la habilidad de los profesionales de la salud para conectar emocionalmente con sus pacientes, entender sus necesidades y preocupaciones. (Derksen, et. al., 2013).

El clima laboral en ambientes sanitarios se refiere a la atmosfera y las condiciones de trabajo que repercute el bienestar y el regocijo de los empleados. En una investigación realizado en un Centro de Salud de Huánuco, Perú, se encontró que un clima organizacional positivo estaba relacionado con una mayor calidad de atención en profesionales de la salud. En el contexto de los centros de salud en Perú, un estudio realizado en 2014 en centros sanitarios de la Micro Red Villa encontró que el clima organizacional percibido por los trabajadores tenía un impacto en la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes (Piligua & Arteaga, 2017).

Otro estudio en la Microred de Salud Bagua Grande en Perú en 2019 encontró una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores (Vásquez et al., 2019).

La empatía y el clima laboral son aspectos importantes sobre el contexto laboral, incluidos los establecimientos sanitarios en Tacna, Perú. Una investigación realizada en la Microred de Salud en Tacna en 2019 determinó los grados de empatía y su conexión con características sociodemográficas. familiares y laborales en los profesionales de la salud que no sean médicos dando como conclusión que la empatía está asociada al estado civil (Vargas, 2019).

En cuanto al clima laboral, un estudio realizado en el Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud Tacna analizó la asociación entre el clima organizacional y la calidad del servicio dando como resultado demostró una correlación directa y muy fuerte entre el clima organizacional y la calidad del servicio. (Medina, 2022).

Otro estudio en la Gerencia de Operaciones de la Zona Franca de Tacna en 2020 examinó la relación entre el ambiente laboral y la productividad en el trabajo: El estudio determinó que hay una correlación favorable entre el ambiente laboral y el desempeño de los trabajadores indica que un entorno organizacional positivo está vinculado con un aumento en el compromiso, la satisfacción en el trabajo y la eficiencia de los empleados. Por ende, es crucial para las entidades, incluyendo la Gerencia de Operaciones de la Zona Franca de Tacna, promover un ambiente laboral positivo para impulsar la efectividad y, finalmente, alcanzar sus metas organizacionales. (Maquera, 2020).

Estas investigaciones subrayan la relevancia del ambiente de trabajo y la empatía en la satisfacción y eficacia de los empleados en Tacna. Sin embargo, durante el tiempo que se trabajó como practicante de psicología en centro de labores que se realizó dicha investigación ósea “CLAS Leoncio Prado”, el clima laboral y las relaciones eran un poco tensas. Un clima laboral tenso puede afectar negativamente la satisfacción, el rendimiento y eficiencia de los trabajadores . Las malas relaciones interpersonales que pude observar en el trabajo generaban estrés, desgaste físico y mental, disminuían el trato brindado a los pacientes. En un establecimiento sanitario, el clima organizacional influye en la productividad laboral de los trabajadores y en la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. La gestión administrativa realizada por el director o gerente de un establecimiento de salud puede influir en el clima laboral. En dicho establecimiento donde se encuestara a la muestra, se realizaban actividades de recreación, para fomentar las relaciones personales entre los trabajadores, sin embargo dejaban de lado toda actividad relacionada al trabajo, algunas veces en dicho tiempo no se realizaba la atención y en algunos casos, pacientes pertenecientes al SIS venían al establecimiento con urgencia y necesitaban pasar por emergencias, sin embargo como se estaban realizando dichas actividades no se atendía porque se explicaba que había dichas actividades. Por la parte del departamento de psicología del centro de salud, se organizaba con tiempo, horarios, fechas recordatorio del calendario en caso haya actividades importantes, como días importantes en salud mental, también se tenía

muy buen ambiente con los demás departamentos del centro, con los demás trabajadores y esto generaba a que se aceptaran favores entre departamentos para poder cumplir metas del día a día.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Interrogante General**

¿Existe relación entre Clima laboral y Empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023?

### **1.2.2. Interrogantes Específicas**

- ¿Cuál es el nivel de clima de laboral en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud, Leoncio Prado, Tacna, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023?
- ¿Cuál es el grado de relación existe entre los niveles de clima laboral y los niveles de empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023?

## **1.3. Justificación de la Investigación**

El estudio de la correlación sobre la empatía y clima labora en los empleados más específicamente en los centros médicos es un tema importante por varias razones.

Como impacto potencial teórico el vínculo entre la empatía y el ambiente laboral es un tema de gran importancia en el contexto organizacional, dado que la empatía es una capacidad que permite a las personas entender y compartir los

sentimientos ajenos, lo cual puede incidir en el entorno laboral y en la satisfacción de los trabajadores (Bustamante, 2014). Investigar esta conexión puede enriquecer el conocimiento teórico en el ámbito de la psicología organizacional y ofrecer información útil para mejorar las relaciones interpersonales y el ambiente laboral en las empresas (García, 2009).

Como impacto metodológico el análisis de la conexión entre empatía y ambiente laboral necesita de metodologías apropiadas para evaluar y examinar estas variables. La investigación correlacional con información cuantitativa es una metodología idónea para este fin, ya que posibilita valorar la conexión entre las variables y establecer si existe una asociación positiva o negativa entre ellas (Galarreta, 2020). En esta ocasión se utilizarán test psicológicos los cuales tienen confiabilidad y validez para poder relacionar dichas variables

Como impacto práctico se puede examinar la conexión entre empatía y ambiente laboral que esta tiene implicaciones prácticas para las empresas, ya que puede colaborar en la identificación de estrategias para optimizar el ambiente de trabajo, elevar la satisfacción y la responsabilidad de los trabajadores (López e Iñiguez, 2021). Además, un escenario laboral mejorado puede resultar en un incremento de la productividad, una atención al cliente superior y una mayor retención de empleados. Por lo tanto, comprender la conexión entre empatía y ambiente laboral puede tener un impacto positivo sobre el rendimiento y éxito en las empresas.

Además, la empatía mejora el diálogo y los vínculos interpersonales en el trabajo, permite que los individuos establezcan relaciones más fuertes y significativas con el resto del equipo.

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. *Objetivo General***

- Determinar la relación entre clima laboral y empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023

### **1.4.2. *Objetivos Específicos***

- Decretar el nivel de clima laboral en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023
- Determinar el nivel de empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023
- Decretar el grado de relación entre los niveles de clima laboral y los niveles de empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 202

## **1.5. Antecedentes de Estudio**

### ***Antecedentes Internacionales***

En la indagación Carrillo et, al. (2018) *Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo*, realizada en la Universidad Autónoma de los andes (Ecuador). Este estudio se enfoca en evaluar cómo la inteligencia emocional afecta el ambiente laboral en el Municipio de Pelileo, utilizando modelos de inteligencia emocional desarrollados por Goleman, Bar-On, y Salovey y Mayer, junto con teorías de Likert, Litwin y Stringer. Se realizó un análisis a 132 empleados mediante un cuestionario de 11 ítems de respuesta binaria (sí/no),

validado con un índice Alpha de Cronbach de 0,927. Los resultados, verificados estadísticamente con el test de Chi cuadrado, respaldan la teoría de que la inteligencia emocional tiene un impacto significativo en el clima organizacional. Se determinó que la falta de control emocional por parte de los empleados conduce a conflictos que afectan negativamente las relaciones interpersonales y la colaboración en equipo

Aranguren y Lozano (2019) realizaron la investigación *Análisis Correlacional Entre La Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional De Los Trabajadores Del Nivel Administrativo, Hospitalario Y Asistencial De La Clínica Del Sistema Nervioso Renovar Ltda. Sede Villavicencio* hecha en la Universidad de Santo Tomas (Villavicencio), para lograr su tesis de licenciatura en psicología. Los objetivos fueron analizar la correlación entre inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una clínica. La metodología empleada en este estudio fue de tipo correlacional y se llevó a cabo con 218 empleados de los niveles administrativo, asistencial y hospitalario en las 16 instalaciones de la Clínica. Se recopilaron datos mediante cuestionarios sobre inteligencia emocional y clima organizacional. La hipótesis inicial propuso que un mayor nivel de inteligencia emocional se asociaría con un mejor clima organizacional. Sin embargo, los hallazgos mostraron que no existe una relación directa entre ambos, dado que la inteligencia emocional presentó un nivel medio mientras que el clima organizacional fue evaluado como alto. Aunque no se encontró una correlación general, sí se observaron correlaciones significativas en las subescalas de inteligencia emocional y clima organizacional cuando se analizaron por separado los niveles administrativo, hospitalario y asistencial. En particular, en el ámbito hospitalario, se identificaron fuertes correlaciones entre las subcategorías de autoestima, cohesión, autocontrol y automotivación con la equidad, destacando especialmente la cohesión.

Patiño y Parrado (2021) en el estudio *Clima Organizacional En Médicos Y Enfermeras Del Hospital De Villavicencio*, realizada en la Universidad Cooperativa de Colombia, se investigó para el seminario Gestión Humana Y Desarrollo Organizacional. El objetivo principal fue analizar el clima organizacional en este grupo de profesionales

sanitarios. El estudio fue descriptivo y se aplicó a todos los médicos y enfermeras del hospital. Se utilizó el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer, para medir el clima organizacional. Los resultados mostraron relación el clima organizacional en el contexto hospitalario y su impacto en el personal médico y de enfermería.

Palacios (2019) en el estudio *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador*. Esta indagación tuvo como objetivo decretar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud en la provincia de Manabí. Se aplicaron 312 encuestas utilizando dos instrumentos de medición con un total de 98 ítems. La metodología fue de tipo inductiva, validando una hipótesis general y cinco específicas mediante el software SPSS. El coeficiente Alfa de Cronbach de 0.914 indicó un alto nivel de confiabilidad en los datos recolectados. El coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.234 para la hipótesis general evidenció una correlación significativa, sugiriendo que un mejor clima organizacional se asocia con un mayor desempeño laboral. En cuanto al objetivo principal de demostrar la relación entre clima organizacional y desempeño del personal administrativo, el valor  $p = 0.005 < 0.05$  permitió afirmar con un 95% de confianza que existe una relación significativa entre estas dos variables en los distritos de salud evaluados en Manabí.

### **1.5.1. Antecedentes Nacionales**

Clavijo (2018) realizó la investigación *El Clima Laboral Y Las Relaciones Interpersonales En Los Trabajadores Del Área De Mantenimiento De Una Universidad Privada De Chiclayo* en la Universidad Señor de Sipán para obtener el título profesional de Licenciada en Trabajo Social. El objetivo principal de este estudio fue explorar la conexión entre el clima laboral y las relaciones interpersonales entre los empleados del departamento de mantenimiento de una universidad privada en Chiclayo durante el año

2018. La hipótesis planteada sugería que existiría una relación entre el ambiente laboral y las interacciones interpersonales. Esta indagación se realizó utilizando un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal-correlacional, que busca entender la relación entre dos o más variables. Para la recolección de datos se utilizó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento, dirigidos a 23 trabajadores del área de mantenimiento, predominantemente masculinos, con un nivel educativo de primaria incompleta y edades que variaban entre 30 y 49 años, y con un tiempo de servicio de 1 a 5 años. Las conclusiones indicaron que el 52.2% de los encuestados describió el clima laboral como regular, mientras que el 78.3% calificó las relaciones interpersonales también como regulares. Además, se encontró una relación significativa entre el clima laboral y las relaciones interpersonales, con un coeficiente de correlación de 0.748, y se determinó que el 56% del comportamiento de la variable clima laboral puede explicarse a través de los vínculos interpersonales.

Miyashima (2019) hizo la investigación titulada *Relación Entre Inteligencia Emocional Y Clima Laboral En Colaboradores De La Universidad Privada Leonardo Da Vinci* en Perú, para obtener el título profesional de licenciatura en psicología. La investigación tuvo como objetivo decretar la asociación entre inteligencia emocional y clima laboral. Esta indagación empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo y un diseño no experimental transversal correlacional. Se trabajó con una muestra censal de 66 sujetos. Para la recolección de datos se utilizaron el Inventario de Inteligencia Emocional de Bar-On y la Escala de Clima Laboral. La conclusión principal indica que no existe relación entre las variables de inteligencia emocional y clima laboral. Se observaron niveles bajos predominantes en los componentes intrapersonal, adaptabilidad y estado de ánimo general de la inteligencia emocional, aunque se encontró una correlación positiva débil entre adaptabilidad y estado de ánimo. La mayoría de los colaboradores presentaron un nivel promedio-adeecuado de inteligencia emocional, mientras que el 60% reportó un clima laboral favorable. Se recomienda que el área de Recursos Humanos implemente talleres para potenciar la inteligencia emocional de los colaboradores, lo cual podría mejorar su desenvolvimiento emocional



tanto en el ámbito personal como laboral. Además, se sugiere que esta área presente un informe a la Alta Dirección de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, exponiendo de manera clara y objetiva los hallazgos del estudio.

Villacorta (2020) realizó la investigación *Calidad Del Servicio Y Empatía En Los Trabajadores De La Unidad De Gestión Educativa Local (Ugel) De Coronel Portillo, 2020* realizada en Pucallpa, para obtener el grado académico de maestro en Gestión pública. Este estudio se propuso examinar la conexión entre la calidad del servicio y la empatía en el personal de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) de Coronel Portillo durante el año 2020. Se adoptó un enfoque descriptivo con un diseño correlacional transversal. La investigación incluyó a docentes que utilizan los servicios de la UGEL, seleccionando una muestra de 117 de ellos. Para la recolección de datos se empleó la encuesta como técnica principal. La calidad del servicio se evaluó mediante 14 ítems, mientras que la empatía se midió con 9 ítems. Los instrumentos de medición fueron validados por el juicio de tres expertos, alcanzando un 80% de aprobación, lo cual se consideró como muy bueno. La fiabilidad de estos instrumentos se verificó mediante el Alfa de Cronbach, con resultados de 0.909 y 0.903, respectivamente. Para establecer el nivel de las variables y sus dimensiones se utilizó la Escala de Clima Organizacional (EDCO), y la relación entre las variables se determinó con el coeficiente de correlación de Spearman. Los hallazgos revelaron una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la empatía en el personal de la UGEL de Coronel Portillo en 2020, indicando que aspectos como los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad son fundamentales para establecer una conexión significativa con la empatía.

### 1.5.2. *Antecedentes Regionales*

Condori (2018) realizó la investigación denominada *Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional En El Personal De La Institución Educativa “Hermógenes Arenas Yáñez” De Tacna*, para obtener el grado académico de maestra en administración de la educación, tuvo como El propósito de este estudio fue explorar la conexión entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal de la Institución Educativa "Hermógenes Arenas Yáñez", ubicada en la provincia de Tacna. Este estudio se clasifica como no experimental, transversal y correlacional, y se centró en una muestra de 41 trabajadores de los niveles de Educación Primaria y Secundaria, seleccionados mediante técnicas no probabilísticas y especificando el uso de la muestra censal. Para recopilar datos sobre la inteligencia emocional se empleó el test ICE (Inventario de Coeficiente Emocional) de Bar-On, y para el clima organizacional se utilizó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma, ambos adaptados a la realidad de la institución y validados por expertos, además de verificar su fiabilidad con el Alfa de Cronbach. La hipótesis principal sugirió una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal de la mencionada institución educativa en el año 2018. Para el análisis de datos se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, revelando una relación positiva y significativa entre las variables. Se concluye que hay una alta correlación positiva entre la inteligencia emocional y el clima organizacional, y que la relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional es positiva y moderada.

Garcia y Silva (2021) realizaron la investigación denominada *Estrés laboral y empatía en servidores del gobierno regional de Tacna, 2021.*, para obtener el título profesional de licenciatura en psicología, como objetivo principal, El objetivo de este estudio fue investigar la conexión entre el estrés laboral y la empatía en empleados del Gobierno Regional de Tacna durante el año 2021. La investigación incluyó a 183 empleados de ambos géneros, con edades comprendidas entre los 21 y 47 años. Los instrumentos utilizados para medir estas variables fueron el Cuestionario de Estrés

Laboral JSS, desarrollado por Spielberger y Vagg, y el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA). Los hallazgos revelaron una relación negativa y significativa entre la empatía y el estrés laboral en los servidores públicos de la región, con un coeficiente de correlación de Spearman de -0.989. Además, se encontró que el estrés laboral tiene correlaciones negativas y significativas de gran magnitud con las dimensiones de la empatía.

En la investigación hecha por Pacci (2022) denominada *Clima Organizacional Y La Dimensión Deterioro Cognitivo De La Variable Burnout En El Personal Asistencial Del Centro De Salud San Francisco*, realizada en Tacna, para obtener la licenciatura profesional en psicología, El propósito central de este estudio fue determinar la conexión entre el ambiente laboral y la presencia del síndrome de burnout en los trabajadores de atención sanitaria del establecimiento San Francisco, en Tacna durante el año 2022. Se utilizó una perspectiva cuantitativa básica y relacional, con un diseño no experimental transversal, para estudiar a 68 profesionales. La hipótesis investigaba la relación entre el ambiente laboral y la prevalencia del síndrome de burnout en estos profesionales. Para medir el clima organizacional se usó la versión 02 del Cuestionario de Clima Organizacional del MINSA, validado por la Resolución Ministerial N° 468-2011, específicamente diseñado para entornos de salud en Perú. El síndrome de burnout se evaluó con el *Burnout Assessment Tool* (BAT-12), adaptado por Mendoza y Mendoza en 2021. Los resultados más destacados indicaron que un 47.10% de los participantes mostraban un nivel moderado de burnout. No se encontró una relación significativa entre el clima organizacional y las dimensiones de distancia mental, deterioro cognitivo y emocional asociadas al burnout. No obstante, se observó una correlación significativa entre el clima laboral y el agotamiento físico relacionado con el síndrome. A través del análisis estadístico con el coeficiente de Rho Spearman (0.199), que excede el límite de significancia (0.05), se determinó que no existe una conexión directa entre el clima laboral y el síndrome de burnout en el personal del centro de salud San Francisco, Tacna 2022. Además, el estudio encontró correlaciones significativas entre la autoestima y las subdimensiones de neuroticismo (EPI) y

estabilidad emocional (Big Five). En conclusión, los datos respaldaron la hipótesis inicial de una relación entre las tres dimensiones de rasgos de personalidad, autoestima y desaprobación parental, destacando el papel mediador de la autoestima en la relación entre el neuroticismo y la desaprobación parental.

## **1.6. Definiciones Básicas**

### **1.6.1. *Adopción de perspectivas***

Reyes (2018) explica la adopción de perspectivas implica la destreza mental y/o creativa de situarse sobre la posición de otra persona, lo cual resulta esencial para una comunicación eficaz y la solución de problemas en el entorno de trabajo.

Reyes, M

### **1.6.2. *Alegría Empática***

La alegría empática, según Cansenco y Ojeda (2016), Está vinculado a un aspecto emocional que se origina en las denominadas "neuronas espejo", las cuales facilitan nuestra capacidad para empatizar con el otro y/o a compartir la felicidad de otra persona.

### **1.6.3. *Autorrealización***

Según Carabantes (2024) la autorrealización es un estadio intrapersonal interior que no está directamente conectado al logro de objetivos o a la obtención de cosas materiales, sino que significa como la máxima satisfacción del propio potencial humano

### **1.6.4. *Clima Laboral***

Robins y Judge (2019) explican que dicho termino se refiere al entorno emocional y psicológico que prevalece en un entorno de trabajo determinado. Este ambiente está influenciado por una variedad de factores, como las relaciones entre los empleados, el liderazgo, las políticas organizacionales, las oportunidades de desarrollo

profesional, la comunicación interna, la cultura empresarial y la percepción de equidad y justicia dentro de la organización.

#### **1.6.5. *Comprensión Emocional***

Este término implica la destreza para identificar y entender las emociones de otras personas. Esta capacidad es fundamental para manejar de manera efectiva las interacciones personales en diversos ámbitos, incluyendo el profesional (Reyes, 2018).

#### **1.6.6. *Comunicación***

La comunicación en el contexto laboral es una competencia que facilita todos los procesos interpersonales necesarios para alcanzar las metas de productividad. Es fundamental para el buen funcionamiento de los equipos y la organización en general (Cansenco & Ojeda, 2016).

#### **1.6.7. *Condiciones Laborales***

Grisales (2020) señala que condiciones laborales comprenden todas las características relacionadas con el trabajo desde el enfoque de los factores de riesgo psicosocial, abarcando aspectos como la carga de trabajo, las exigencias del puesto y los horarios laborales.

#### **1.6.8. *Empatía***

Según Brown (2016) la empatía es el sentimiento que se tiene con las personas. Para tener empatía o sentirla se debe primero ponernos en la perspectiva a través de los otros. Es una elección de cada quien, para tener una conexión, esta conexión nos hace acordar que no estamos solos en el mundo.

### **1.6.9. *Empatía Afectiva***

Davis (1983) también define la empatía afectiva como la capacidad para experimentar una respuesta emocional congruente con los sentimientos de otra persona, es decir, sentir lo que la otra persona está sintiendo, compartiendo así su estado emocional. La empatía afectiva se refiere a la habilidad de reaccionar emocionalmente de manera adecuada a los sentimientos de otra persona. Esto no solo incluye comprender lo que el otro siente, sino también experimentar emociones en respuesta a esos sentimientos (Lopez et. al, 2014).

### **1.6.10. *Empatía Cognitiva***

Davis (1983) señala que la empatía cognitiva consiste en la destreza para comprender y adoptar el enfoque emocional de otra persona, permitiendo entender sus sentimientos y pensamientos sin necesariamente experimentar las mismas emociones. La empatía cognitiva según Lopez et. al, (2014) consiste en la habilidad de comprender los pensamientos, creencias y puntos de vista de otros, sin necesariamente experimentar las mismas emociones. Este proceso es esencial para las interacciones sociales y la toma de decisiones en ambientes profesionales

### **1.6.11. *Estrés Empático***

Puigsever (2014) determina que dicho termino hace alusión a las respuestas emocionales de inquietud y preocupación que un individuo siente al presenciar las experiencias adversas de otros.

### **1.6.12. *Involucramiento Laboral***

Parraguez (2019) indica que el involucramiento laboral describe el nivel de conexión emocional y psicológica que un trabajador mantiene con su puesto y la empresa para la que trabaja. Este término es esencial para comprender la manera en que los empleados se relacionan con sus tareas y obligaciones en el ámbito laboral.

### **1.6.13. *Supervisión***

Cano (2019) explica que la supervisión constituye un método que abarca la enseñanza, la facilitación del aprendizaje y el fomento del desarrollo profesional. Esta actividad promueve el crecimiento y la evolución tanto de profesionales como de estudiantes, siendo particularmente fundamental en el contexto de la supervisión educativa.



## Capítulo II

### Fundamento Teórico Científico de la Variable Clima Laboral

#### 2.1. Definición de Clima Laboral

Según Coll (2020) El clima laboral hace referencia al entorno psicológico, organizacional y social en el que se llevan a cabo las interacciones laborales, afectando directamente la satisfacción y el desempeño de los trabajadores. La atmosfera laboral u organizacional es un conjunto de percepciones, actitudes y comportamientos que caracterizan la vida en una organización y que influyen en la motivación, el compromiso y la productividad de sus miembros. El clima laboral se define como el entorno, tanto físico como social, en el que se realiza una actividad o trabajo específico.

Este incluye cómo interactúan los empleados entre sí y su grado de satisfacción. Se puede describir el clima laboral como las características o atributos del ambiente de trabajo que son percibidos o experimentados por los integrantes de la organización y que influyen directamente en la conducta de los empleados que está relacionado con factores ambientales, físicos, humanos de satisfacción y motivación de los individuos que potencializan el logro de los objetivos (Garcia, 2009).

Por otro lado, la definición de clima laboral proporcionada por Peiró y Meliá (2003) se refiere al conglomerado de impresiones que los empleados tienen en las características de la atmosfera de trabajo, y que influyen en su comportamiento y en su bienestar. Esta definición pone énfasis en cómo los empleados perciben y experimentan su entorno laboral, lo que puede afectar su desempeño, satisfacción y la responsabilidad con la organización.

El clima laboral es un término multidimensional donde abarca diversos aspectos del ambiente laboral, como las condiciones físicas, las relaciones interpersonales, la estructura organizacional, el liderazgo, las políticas, prácticas de la empresa, las recompensas y reconocimientos. Estos factores pueden interactuar entre sí y dar lugar a un clima laboral más o menos favorable para el bienestar y el

rendimiento de los empleados.

Es importante destacar que el clima laboral no es un fenómeno estático, sino que puede cambiar a lo largo del tiempo y en función de las acciones y decisiones tomadas por la dirección y los empleados de la organización. Por lo tanto, es fundamental que las empresas estén atentas a las percepciones y experiencias de sus empleados, trabajen en mejorar la atmosfera laboral para fomentar un entono de trabajo saludable y productivo.

## **2.2. Dimensiones de Clima Laboral**

### **2.2.1. Autorrealización**

Este término se define de diferentes formas dependiendo del contexto al que lo exponga, como concepto psicológico, la autorrealización se sitúa en la cima de la pirámide de las necesidades humanas. Maslow considera que dicho termino es el logro máximo de las necesidades humanas, donde una persona se esfuerza por alcanzar su máximo potencial y satisfacción (Salas, 2020). En el ámbito laboral, dicho concepto se refiere a la impresión del trabajador sobre las posibilidades que el ambiente laboral ofrece para su crecimiento profesional y personal. Es una variable crucial que influencia a la satisfacción y motivación al empleado, y, por ende, en su productividad y compromiso con la organización (Castro & Espinoza)

Según Osés (2022) autorrealización impacta directamente en el incentivo, regocijo y rendimiento de los trabajadores. Un clima laboral que promueve la autorrealización contribuye a optimizar la satisfacción profesional ya que los empleados que sienten que pueden alcanzar su máximo potencial en el trabajo tienden a estar más satisfechos con sus empleos, también ayuda a la productividad, los laboradores pueden estar más comprometidos y motivados para hacer las actividades diarias de su trabajo, ya que al querer al tener una perspectiva positiva que le ofrezca desarrollo profesional, siente que no está estancado y que si sigue realizando su labor

eventualmente va llegar a un ascenso o promoción

### **2.2.2. Comunicación**

Zendesk (2024) explica la comunicación al procedimiento de intercambio de información y entendimiento sobre las personas dentro de un grupo. Este proceso puede incluir la transmisión de instrucciones, la expresión de estados de ánimo y sentimientos, la articulación de ideas y opiniones, y la facilitación de diálogo con el objetivo de alcanzar metas comunes. La comunicación efectiva en el trabajo es fundamental para la correcta operatividad y el éxito de cualquier organización, ya que impacta directamente en la satisfacción, el rendimiento y el entorno laboral, la de los empleados.

Por otra parte, en el entorno organizacional, la comunicación efectiva actúa como un instrumento esencial en los distintos procedimientos administrativos, debido a su conexión intrínseca con las funciones gerenciales. Esta se conceptualiza como la transmisión de información que facilita la interacción y cohesión del personal. La comunicación efectiva es crucial para inducir cambios de comportamiento, optimizar el uso de la información y alcanzar objetivos establecidos. Se entiende como un proceso que se desarrolla entre los integrantes de la organización de manera colectiva, orientado hacia la cohesión social de la entidad. Por ende, debe ser un proceso dinámico, con un flujo constante de comunicación que, al mismo tiempo, respete y refleje la estructura organizacional identificada (Quero et. al, 2014).

De igual forma Koontz y Weihrich (2004) plantean, es esencial reconocer los componentes y variables críticas que influyen en el procedimiento comunicativo para garantizar su rendimiento, destacando que esta responsabilidad recae en todos los integrantes de la organización que comparten un objetivo claro. La eficacia de la comunicación se mide por los resultados obtenidos. Por ello, los gerentes deben definir una serie de pasos para promover una comunicación fluida y efectiva: inicialmente, los emisores deben tener una idea clara de su mensaje, esclarecer su propósito y diseñar

un plan para su ejecución. Además, es crucial que tanto la codificación como la decodificación del mensaje utilicen símbolos y términos que sean comprensibles tanto para quien envía como para quien recibe el mensaje, reflejando objetivos y valores compartidos. La información del mensaje debe ajustarse al nivel de conocimiento de los destinatarios y al contexto organizacional, considerando también las necesidades de estos últimos. Cuando sea pertinente, se debe transmitir información que resulte valiosa para los receptores. Asimismo, es fundamental la retroalimentación, la cual se facilita mediante la formulación de preguntas, la invitación a la participación y el estímulo para que los receptores expresen sus reacciones al mensaje. Finalmente, se subraya que la responsabilidad de la comunicación efectiva no solo recae en el emisor, sino también en el receptor.

### **2.2.3. Condiciones Laborales**

Cisneros (2019) menciona que Se refiere a aquellos aspectos del trabajo y su organización que impactan en la salud y bienestar del empleado. Se distinguen cuatro áreas principales que engloban dimensiones explicativas de las condiciones dentro del trabajo; estas dimensiones funcionan como potenciales fuentes de riesgo y son utilizadas para identificar y evaluar los factores de riesgo psicosocial. Los dominios identificados son: 1) Demandas del trabajo; 2) Control sobre el trabajo; 3) Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo; y 4) Recompensas. Además, la condición laboral puede ser descrita como cualquier característica del trabajo que pueda influir de manera significativa en la creación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores.

Por consiguiente, en esta conceptualización se incluyen elementos como las particularidades de los espacios, establecimientos, productos, equipos y otros recursos disponibles en el lugar de laburo, así como la presencia de agentes químicos, físicos y biológicos y los métodos para manejar estos componentes, junto con todas las condiciones a las que los trabajadores están exponiéndose y que pueden representar riesgos para ellos. Aunque existen diversas definiciones de este concepto, lo crucial es

su "perspectiva relacional", es decir, las condiciones de trabajo comprenden todo lo relacionado con el trabajo desde el punto de vista de su impacto en las personas. Por lo tanto, las condiciones de trabajo no se limitan a la higiene y seguridad o a los aspectos físicos, sino que también incluyen los aspectos psicológicos.

Cuando un psicólogo evalúa a un trabajador, es esencial considerar su comportamiento, el cual está influenciado debido a las condiciones laborales, se puede afirmar que estas son "el conjunto de elementos que influyen en el comportamiento del trabajador". Estos elementos incluyen tanto los objetivos que se asignan al trabajador para su evaluación como las condiciones en las que el trabajador desempeña sus funciones (Redondo, 2012).

#### **2.2.4. Involucramiento Laboral**

Hoy en día se reconoce que el involucramiento laboral, implica un compromiso y una identificación con la organización, lo que se traduce en que el empleado se siente parte de la empresa y desempeña sus tareas diarias de manera más eficiente.

Según Lodahl y Kejner (1965), señalan que el compromiso laboral se entiende como el nivel de conexión psicológica que un individuo tiene con su empleo. Según esta teoría, a mayor identificación del trabajador con su puesto, mayor será su nivel de compromiso, lo que puede resultar en un aumento de su rendimiento y satisfacción en el trabajo

Gabini (2018) explica que Jaros et, al (1993) Propusieron una conceptualización de tres partes del Compromiso Organizacional (CO). Específicamente, diferenciaron entre (a) compromiso afectivo, que significa al nivel en que una persona se siente emocionalmente unido a su organización, manifestando sentimientos de lealtad, afecto y pertenencia; (b) compromiso de continuidad, que describe el grado en que una persona siente que debe permanecer en la organización debido a los costos asociados con dejarla; y (c) compromiso moral, que se centra en cuánto un individuo se alinea con los objetivos, valores y misiones de la organización.

Posteriormente, adoptaron un enfoque integrador para abordar las diversas perspectivas del estudio del CO. Utilizaron dos herramientas para evaluar el CO y concluyeron que este constructo se mide más efectivamente considerándolo en cuatro dimensiones: (a) identificación-implicación, (b) compromiso afectivo, (c) compromiso de continuidad (o falta de alternativas), y (d) compromiso normativo. Estas dimensiones emergieron de la integración de enfoques previos. Se determinó que, para la población estudiada, el CO es primordialmente una disposición que motiva a los individuos a sentirse vinculados y a mantener comportamientos consistentes para no perder los beneficios que ofrece la organización.

### **2.2.5. Supervisión**

La supervisión implica el proceso de monitorear y evaluar el trabajo realizado por otra persona, una tarea que conlleva ejercer control sobre dicho trabajo. El supervisor, quien ocupa una posición de mayor jerarquía, posee la autoridad para decidir si las tareas supervisadas se han llevado a cabo correctamente. Por lo tanto, supervisar consiste en observar y asegurar que las actividades se ejecuten de manera adecuada. (Rivera, 2018).

Bayona (2020) explica La supervisión desempeña un papel crucial como eslabón en la cadena de mando dentro de una organización, actuando como un motor que impulsa cada una de sus funciones. Situada en un punto intermedio de la jerarquía organizacional, ni en la base ni en la cúspide, la supervisión facilita la interacción y la resolución de posibles conflictos entre diferentes niveles. Esta función es esencial para asegurar la eficacia en la comunicación y la gestión dentro de la empresa, optimizando así los resultados para los gerentes que buscan mejorar continuamente sus procesos. El rol del supervisor es crucial para la implementación efectiva de planes y estrategias, siendo un componente vital para el éxito de la organización, impactando directamente en los empleados y, por ende, en los clientes o usuarios.

La supervisión garantiza el cumplimiento de normas, legislación, reglamentos,

procedimientos, acuerdos y políticas empresariales, que se extienden desde la alta gerencia hasta el empleado más reciente. Los trabajadores, por su parte, deben mostrar lealtad y un conocimiento profundo de sus responsabilidades, preparados para manejar los desafíos diarios e inmediatos de su área de trabajo. Este proceso es común en las instituciones estatales y, aunque en el sector privado la supervisión, el control y el monitoreo tienden a ser más estrictos, también son más flexibles, permitiendo a los empleados oportunidades para mejorar sus habilidades y recibir capacitación cuando sea necesario (Robbins, 2015).

### **2.3. Importancia del Clima Laboral En La Productividad Y Satisfacción De Los Empleados**

Según Prada et. al. (2020) la importancia del clima laboral en la productividad y satisfacción de los empleados radica en varios aspectos clave que impactan directamente en el desempeño y bienestar de los trabajadores. Un buen clima laboral fomenta la motivación de los empleados incrementa su compromiso y esfuerzo en sus labores. Esto hace que sea más probable que los empleados se dediquen a cumplir sus metas y aporten al triunfo de la organización. El ambiente laboral juega un papel crucial en la eficiencia y contentamiento de los empleados, dado que afecta la manera en que estos ven diversos aspectos de la compañía y las condiciones que el empleador ofrece para la realización de sus tareas.

Un buen clima laboral fomenta la cultura de apoyo, permitiendo a los empleados conocer mejor a sus colegas, compartir conocimientos y opiniones. La satisfacción laboral, por otro lado, se define como un estado emocional positivo y placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. La relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral es importante para las empresas, ya que un entorno laboral bueno puede mejorar el rendimiento y, en consecuencia, los ingresos de la empresa. Añadiendo, un entorno laboral favorable puede contribuir a la

retención de los asalariados y a la atracción a nuevos talentos (López e Iñiguez. 2021).

#### **2.4. Teoría de Lewin**

La teoría de campo de Kurt Lewin es primordial para entender el concepto de entorno organizacional. De acuerdo con Lewin, la actitud de una persona en su lugar de trabajo no se determina únicamente por sus rasgos individuales, sino también por su percepción del ambiente laboral y los elementos organizacionales. Propone que la conducta humana es el resultado de la interacción entre el individuo y su entorno psicológico, o "campo". Este campo incluye todos los factores que influyen en la conducta, tanto internos (características personales) como externos (ambiente de trabajo)

Lewin propuso que la conducta (B) es una función (f) de la persona (P) y su contexto (E), es decir,  $B = f(P,E)$ . Esto significa que, para entender y predecir el comportamiento de los empleados, es crucial considerar tanto sus rasgos individuales como las características de su ambiente laboral. Según Lewin, el entorno laboral es un factor primordial que media entre el contexto organizativo y la conducta de los salarados. El clima laboral se forma a partir de la interacción entre las percepciones y expectativas de los empleados, y los factores estructurales, de liderazgo y de participación en la empresa. Entonces, el entorno organizacional refleja la forma en que los empleados interpretan y dan significado a su entorno de trabajo. Esto a su vez influye directamente en su motivación, satisfacción y desempeño (Gomez, 2013)

La teoría de campo de Lewin sugiere que, para mejorar el clima laboral y el comportamiento de los empleados, las organizaciones deben prestar atención tanto a los factores individuales como a los factores ambientales.

Uno de los factores clave que Lewin identificó como determinante del clima laboral es el estilo de liderazgo. Específicamente, Lewin enfatizó la importancia de un liderazgo participativo y de apoyo para fomentar un clima laboral positivo que significa involucrar a los asalariados en la toma de acciones y la resolución de conflictos. Esto



les da a los trabajadores una mayor sensación de control y autonomía sobre su entorno de trabajo.

Según Lewin, cuando los empleados perciben que pueden participar activamente en la organización, tienden a desarrollar una visión más positiva del clima laboral. Esto a su vez se traduce en mayor motivación, compromiso y desempeño. Además, Lewin resaltó la importancia de un liderazgo de apoyo, donde los gerentes muestran preocupación por el bienestar y desarrollo de sus empleados. Cuando los trabajadores sienten que cuentan con el respaldo y la orientación de sus líderes, tienden a percibir un clima laboral más cálido y de confianza. Esto fomenta relaciones más positivas entre los miembros de la organización (Benoit, 2020).

El fomento de la autonomía y la participación de los empleados en el lugar de trabajo es una estrategia que enfatizaba Lewin para mejorar el clima laboral y la productividad organizacional. Esta práctica se basa en principios de empoderamiento y confianza, permitiendo que los empleados tengan un mayor control sobre cómo realizan su trabajo y participen activamente en las decisiones que afectan su contexto laboral. La autonomía organizacional se explica a la capacidad de los empleados para tener control sobre su trabajo y la manera en que se realiza. Esto incluye la capacidad de tomar decisiones importantes relacionadas con sus tareas diarias, la organización de su tiempo y la metodología de trabajo. La autonomía es crucial porque contribuye a una mayor satisfacción laboral, fomenta la creatividad, la innovación, y puede llevar a una mayor eficiencia y efectividad en el desempeño de las tareas, esto hace que los empleados sientan que tienen control sobre su trabajo y tienden a estar más comprometidos y satisfechos que al tener la libertad de explorar diferentes formas de realizar su trabajo, los empleados pueden llegar a soluciones más creativas por último la autonomía puede disminuir la presión y el estrés al permitir que los empleados trabajen de manera que se ajuste mejor a sus estilos personales y necesidades (Faya et al, 2018).

Ramos (2012) indica que la participación de los empleados implica incluir a los trabajadores en el proceso de toma de acciones, especialmente aquellas que afectan

directamente sus tareas y su entorno laboral. Esto no solo mejora la moral y el compromiso, sino que también puede llevar a decisiones más informadas y efectivas, ya que los empleados a menudo tienen una comprensión profunda de las operaciones diarias que pueden ser valiosas para la gestión. La participación fomenta un ambiente de apertura donde los empleados se sienten valorados y escuchados, son más propensos a entender y apoyar las decisiones organizacionales y fortalece la asociación de los salariables de la organización.

Además, Munduate (1985) trataba de explicar que el diseño de puestos de trabajo desafiantes y significativos es una estrategia que busca enriquecer la experiencia laboral de los salariables, aumentando su motivación y responsabilidad con la organización. Este enfoque se alinea con la teoría de campo de Lewin, que sostiene que el entorno, incluido el diseño del trabajo, influye significativamente en el comportamiento de las personas. Un puesto de trabajo desafiante es aquel que presenta tareas que requieren un nivel de habilidad y esfuerzo que está ligeramente por encima de las capacidades actuales del empleado. Esto implica un equilibrio entre las habilidades del empleado y las demandas del trabajo, conocido como el principio de "desafío óptimo". Las características de un puesto desafiante son la inclusión de diferentes actividades que requieran habilidades distintas, evitando la monotonía y manteniendo el interés, también está el permitir a los empleados cierto grado de control sobre cómo y cuándo se realizan las tareas y por último ofrecer información regular sobre el desempeño para que los empleados sepan cómo están progresando y dónde pueden mejorar

Por otro lado, están los puestos significativos que son puestos de trabajo que tienen un propósito claro y que se alinea con los valores y objetivos personales del empleado. La significatividad del trabajo aumenta cuando los empleados entienden cómo su labor contribuye al éxito de la organización y al bienestar de la sociedad. Sus características son asegurarse de que los empleados comprendan cómo su trabajo se relaciona con la misión y visión de la organización. Destacar el efecto positivo que el trabajo del empleado tiene en la comunidad o en el mundo en general y valorar y

celebrar las contribuciones de los empleados para que se sientan apreciados y parte de algo más grande que ellos mismos (Gasbarrino, 2018).

Al diseñar puestos de trabajo que son tanto desafiantes como significativos, las organizaciones pueden crear un clima laboral en el que los empleados se sientan comprometidos, valorados y motivados para alcanzar su máximo potencial. Esto no solo mejora la satisfacción y el bienestar de los empleados, sino que también conduce a una mayor productividad y éxito organizacional. Promover una cultura organizacional positiva y colaborativa es esencial para fomentar un ambiente de trabajo saludable y productivo. Según la teoría de campo de Kurt Lewin, el ambiente o "campo" en el que se encuentra un individuo influye significativamente en su comportamiento. (Rodríguez, 2005).

Una comunicación efectiva es la piedra angular de cualquier cultura colaborativa. Esto implica no solo la transparencia en la transmisión de información relevante, sino también la disposición a escuchar y valorar las opiniones y aportes de todos los empleados. Fomentar un ambiente donde la comunicación fluya libremente puede ayudar a prevenir malentendidos y conflictos, y permite que las ideas y soluciones innovadoras surjan de diferentes niveles de la organización.

El respeto mutuo y la confianza son fundamentales para una cultura positiva. Esto significa tratar a todos los empleados con dignidad, independientemente de su posición o antigüedad, y confiar en su capacidad y deseo de contribuir positivamente a la organización. Establecer un ambiente de respeto y confianza puede mejorar la moral y fomentar un sentido de seguridad y pertenencia entre los empleados.

Promover el trabajo en equipo no solo mejora la eficiencia y la productividad, sino que también fortalece las relaciones entre los empleados y fomenta un sentido de comunidad. Alentar a los equipos a trabajar juntos hacia objetivos comunes permite que los empleados aprendan unos de otros y que se apoyen mutuamente, lo que puede llevar a mejores resultados y a una mayor satisfacción laboral (Contreras, 2018).

Reconocer y apreciar los esfuerzos y logros de los empleados es crucial para mantener una cultura organizacional positiva. El reconocimiento puede ser tan simple

como un agradecimiento verbal o tan formal como un programa de premios. Celebrar los éxitos no solo aumenta la motivación individual, sino que también muestra que la organización valora y se preocupa por sus empleados. Al promover una cultura organizacional positiva y colaborativa, las empresas no solo mejoran el bienestar de sus empleados, sino que también se posicionan para lograr un mayor éxito y sostenibilidad a largo plazo (Cruz et, al., 2006).

## **2.5. Teoría de la Gestión Burocrática de Weber**

Weber, fue un influyente sociólogo, economista, y politólogo alemán, desarrolló la teoría de la gestión burocrática como parte de su análisis más amplio sobre la sociología de la dominación y la administración. Ruiz señala que su teoría es fundamental para entender la estructura y funcionamiento de las organizaciones modernas, especialmente en el contexto del Estado y las grandes corporaciones. Weber concibió la burocracia como un tipo de poder que se ejerce desde el Estado, diseñado para alcanzar el grado más alto de eficiencia técnica y administrativa. La burocracia, según Weber, es la forma más racional y eficiente de organizar actividades humanas porque se basa en principios de racionalidad, legalidad y eficiencia, toda esta teoría se puede reflejar en los ámbitos de trabajo y también aporta de maneras positivas a cómo debería ser un espacio de trabajo y el clima laboral puesto que el mismo al final de esta teoría resalta las críticas que tiene sobre su propia teoría. Las características que tiene sobre la teoría burocráticas se explicaran a continuación empezando con la estructura jerárquica que es uno de los pilares fundamentales en la teoría (Mulder, 2017).

Según Peris-Ortiz (2007) se refiere a la organización de los rangos y responsabilidades dentro de una entidad de manera que cada nivel tiene autoridad sobre el nivel inferior y es responsable ante el nivel superior. Esta disposición es crucial para el funcionamiento eficiente y ordenado de las organizaciones, especialmente en contextos grandes y complejos como los gobiernos y las corporaciones. Para que exista estructura jerárquica cada nivel jerárquico tiene roles y responsabilidades claramente

definidos, lo que asegura que todos los miembros de la organización sepan a quién reportar y quién tiene la autoridad final sobre las decisiones, esto significa que existe una clara definición de autoridades.

La jerarquía permite una supervisión efectiva de las actividades en cada nivel. Esto facilita el control de la calidad y la corrección de errores, asegurando que las políticas y procedimientos se implementen correctamente, por eso es importante tener en cuenta el control y la supervisión de efectivos. Las instrucciones y la información fluyen desde los niveles superiores a los inferiores depende mucho de la jerarquía como sistema, mientras que el feedback y los informes de progreso se mueven en dirección opuesta. También al tener una jerarquía clara, las decisiones pueden tomarse rápidamente en los niveles superiores y luego implementarse de manera uniforme a través de la organización. Esto es especialmente importante en situaciones que requieren respuestas rápidas y coordinadas (Torres, 2016).

Por último, la estructura jerárquica ayuda a prevenir conflictos al definir claramente quién tiene la autoridad para tomar decisiones en diversas situaciones. Esto reduce las disputas sobre competencias y responsabilidades. La estructura jerárquica es esencial para mantener el orden y la eficiencia en las organizaciones grandes. Permite la especialización de funciones y asegura que todos los niveles de la organización estén alineados con los objetivos generales. Además, facilita la implementación de estrategias y políticas de manera coherente y coordinada a través de toda la organización. A pesar de sus ventajas, la estructura jerárquica también tiene limitaciones.

Puede conducir a la rigidez y a la resistencia al cambio, ya que los niveles superiores pueden estar menos informados de las realidades diarias que enfrentan los niveles inferiores. Además, puede desalentar la innovación y la creatividad al enfocarse excesivamente en la conformidad y el cumplimiento de las reglas (Martinez, 2016).

La especialización de funciones es un concepto clave en la teoría burocrática de Weber y se refiere a la división del trabajo dentro de una organización de manera que cada empleado o grupo de empleados tiene un conjunto específico de tareas y

responsabilidades. Esta especialización está diseñada para aumentar la eficiencia y la efectividad de la organización al asegurar que cada función sea realizada por individuos con las destrezas y la experiencia adecuada para esa tarea específica. La especialización implica una clara división del trabajo donde las tareas son distribuidas entre los socios de la organización según sus vivencias y competencias. Cada empleado tiene un rol bien definido con responsabilidades y expectativas claras, lo que reduce la ambigüedad y mejora la claridad en la ejecución de las tareas. Al especializarse en funciones, los empleados pueden desarrollar destrezas y conocimientos más profundos en su centro de labores, lo que lleva a una mayor eficiencia y calidad en el desempeño de sus funciones. La especialización de funciones permite una capacitación más dirigida y efectiva, ya que los programas de formación pueden enfocarse en las habilidades específicas requeridas para cada puesto. Esta característica de la teoría facilita la coordinación y el control de las actividades, ya que cada unidad o departamento puede ser monitoreado y evaluado en función de su contribución específica a los fines de la organización (Santos, 2009).

Las reglas y normas constituyen uno de los pilares fundamentales de la teoría burocrática de Weber. Estos elementos son esenciales para garantizar la eficiencia, la predictibilidad y la uniformidad en la administración y operación de las organizaciones. En el contexto de la burocracia, las reglas y normas son diseñadas para estructurar detalladamente cada aspecto del funcionamiento organizacional, desde la conducta de los empleados hasta los procesos administrativos. Las reglas y normas en una burocracia son formalmente establecidas y documentadas. Esto asegura que todos los miembros de la organización tengan acceso a un conjunto coherente y claro de directrices que deben seguir.

Las normas son consistentes y universales esto significa que son aplicables de manera uniforme a todos los empleados, sin importar su posición o estatus dentro de la organización. Esto promueve la equidad y reduce la arbitrariedad en la toma de decisiones, al tener un conjunto claro de reglas, las acciones y decisiones dentro de la organización se vuelven predecibles facilitando la planificación y coordinación dentro

de la organización, así como la interacción con entidades externas, por último las decisiones se toman con base en criterios racionales y objetivos, definidos previamente en las reglas y normas, lo que minimiza la influencia de preferencias personales y asegura un trato imparcial (Gonzales 2015).

Las reglas y normas son cruciales para el funcionamiento de cualquier burocracia porque proporcionan un marco que permite a la organización funcionar de manera sistemática y ordenada. Facilitan la coordinación de esfuerzos y la alineación de actividades hacia los objetivos organizacionales. Además, contribuyen a la legitimidad y la autoridad de la burocracia, ya que las decisiones y acciones se basan en principios establecidos y aceptados. A pesar de sus beneficios, la rigidez de las reglas y normas también puede ser una desventaja significativa. Pueden inhibir la flexibilidad y la capacidad de respuesta ante situaciones no previstas o cambiantes. Además, la excesiva dependencia de las reglas puede desalentar la iniciativa y la creatividad de los salarados, limitando el progreso dentro de la empresa

Siguiendo explicando las características, explica Muñoz (2017) la impersonalidad es un concepto central según Weber, refiriéndose a la manera en que las interacciones y decisiones dentro de una organización burocrática deben ser conducidas. Este principio busca eliminar las influencias personales y emocionales en las decisiones administrativas, asegurando que todas las acciones y resoluciones se basen en reglas y normas objetivas establecidas previamente.

Otro punto que se explica en la teoría es la impersonalidad que es crucial para el funcionamiento eficaz de las organizaciones grandes y complejas, especialmente en el sector público, donde las decisiones pueden afectar a grandes segmentos de la población. Este principio asegura que la administración se lleve a cabo de manera justa y equitativa, basada en reglas conocidas y aceptadas por todos los involucrados

Describiendo la última característica de la teoría burocrática, está la meritocracia es un sistema o principio de organización social y política que asigna roles, responsabilidades y recompensas basadas en el mérito individual, que incluye factores como la capacidad, el talento y el esfuerzo. Este concepto se origina de las

palabras latinas "*meritum*" (mérito, recompensa) y el griego "*kratos*" (poder, gobierno), sugiriendo un gobierno o sistema dirigido por aquellos que son merecedores debido a sus habilidades y esfuerzos (Merton, 1964).

## **2.6. Teoría de Schneider y Hall**

La teoría del clima organizacional de Schneider se centra en las impresiones que las personas tienen en su organización y cómo estas impresiones afectan su conducta e incentivos. Dichos referentes sostienen que la atmosfera organizacional emerge a partir de interacciones.

Según el entorno laboral refleja la interacción entre las características personales y organizacionales y se define como el conjunto de impresiones que una organización posee respecto a sus políticas, prácticas y procedimientos. Estas impresiones son comunes entre los miembros de la organización y pueden afectar su conducta y motivación (Naranjo. et. al., 2014)

El clima organizacional puede ser visto desde diferentes perspectivas, como la estructura organizacional, el liderazgo y los procesos de comunicación. Esta teoría define El clima se entiende como la percepción individual de los empleados sobre las rutinas y las recompensas del entorno laboral, donde las recompensas se refieren a los comportamientos que son esperados y fomentados por la organización (Jaime & Araujo., 2007). Schneider y Hall plantean que las características del sistema organizacional crean subclimas dentro de las organizaciones, los cuales influyen en la motivación y el comportamiento de los miembros, afectando la productividad, satisfacción, rotación, adaptación y otras consecuencias relevantes para la organización.

## **2.7. Teoría de Litwin y Stringer**

El clima laboral es un aspecto crucial en cualquier organización, ya que influye



directamente en la motivación, el desempeño y la satisfacción de los trabajadores. Litwin y Stringer citado en 1968) ) definen el clima organizacional como "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en este ambiente

El modelo de Litwin y Stringer (1968) propone que el clima organizacional es una variable mediadora entre los estilos de liderazgo y el desempeño de los trabajadores. Esta teoría se plantea en la noción de que el clima laboral es una construcción social que se forma a partir de las percepciones individuales de los trabajadores sobre su atmosfera profesional.

Litwin y Stringer identificaron nueve dimensiones del clima laboral: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, estándares, conflicto y la identidad. Cada una de estas dimensiones tiene un impacto en cómo los trabajadores perciben su entorno laboral y, por lo tanto, en su desempeño y satisfacción laboral.

Las siguientes dimensiones son , Estructura; Se refiere a la percepción de los empleados sobre las restricciones organizacionales y la cantidad de reglas y procedimientos formales. Responsabilidad; Es la percepción de autonomía en el trabajo y la responsabilidad por los resultados. Recompensa; Se explica como impresión de la equidad y el ajuste de las recompensas. Riesgo; Es la percepción de desafío y riesgo en el trabajo. Calidez; Se refiere a la percepción de relaciones interpersonales positivas en el trabajo. Apoyo; Es la percepción de la ayuda y el apoyo que se recibe en el trabajo. Estándares; Se refiere a la percepción de los objetivos y indicadores de productividad. Conflicto; Es la percepción de la presencia y manejo de conflictos abiertos. Identidad; Es la impresión de pertenencia a la organización y de compartir sus objetivos (Ramos, 2012).

Este modelo ha sido aplicado en diversas organizaciones para evaluar y mejorar el clima laboral. Por ejemplo, en la empresa MoliPerú en la ciudad de Chiclayo, se aplicó este modelo y se encontró que la atmosfera laboral se sitúa en un nivel medio alto en la dimensión de Estructura, esto sugiere que los trabajadores perciben un alto grado de estructura y organización en su entorno laboral, lo que puede contribuir a su

desempeño y satisfacción laboral. El modelo de Litwin y Stringer permite evaluar el clima laboral en diferentes dimensiones, lo que facilita la identificación de áreas de desarrollo y la implementación de estrategias para incrementar el ambiente laboral. En el caso de MoliPerú, el análisis del clima laboral en la dimensión de Estructura proporcionó información valiosa sobre cómo los trabajadores perciben la organización y estructura de la empresa, lo que puede ser útil para desarrollar acciones de mejora en esta área (Díaz, 2019).

## **2.8. Teoría de James y Jones**

El modelo de James y Jones se centra en la idea de que el clima organizacional se construye a partir de las percepciones individuales que tienen los trabajadores sobre su ambiente de trabajo. Estas percepciones pueden verse afectadas por distintos elementos, tales como el estilo de liderazgo, la estructura organizativa, las políticas y prácticas implementadas por la empresa, entre otros factores. (Ramos, 2012). A continuación, se detallan algunos de estos factores.

**Liderazgo:** La percepción de liderazgo puede ser afectada por procesos automáticos y controlados, en los cuales la información relevante al liderazgo es comunicada mediante el contexto social. Las percepciones de liderazgo también pueden verse influenciadas por los procesos inferenciales, que relacionan el desempeño exitoso o el logro de resultados importantes para la organización con atribuciones causales de la categoría de líder

**Estructura organizacional:** La estructura organizacional facilita las bases para la formalización de relaciones entre los subsistemas técnico y psicosocial, influyendo en las percepciones de los salariables.

**Políticas y prácticas empresariales:** Implementar prácticas que fomenten la diversidad puede traer beneficios significativos a las organizaciones, incluyendo un incremento en la rentabilidad, la creatividad y la flexibilidad. Las estrategias de gestión de recursos humanos también juegan un papel crucial en cómo los empleados perciben

sus oportunidades de promoción y desarrollo profesional.

Entorno de trabajo: El clima en el lugar de trabajo puede tener un impacto tanto positivo como negativo en las interacciones laborales, así como en el rendimiento y la productividad de los empleados. La percepción emocional es importante, ya que puede motivar o desmotivar a los trabajadores, manteniéndolos satisfechos o insatisfechos.

Características individuales: Los factores personales, incluyendo las actitudes, la personalidad, las motivaciones, los intereses, las experiencias previas y las expectativas, influyen en la percepción. Además, las características del objeto observado y el contexto en el que se encuentran también pueden afectar la percepción.

## **2.9. Componentes de Clima Laboral**

Dicho concepto estudiado principalmente en la psicología y la sociología, que incluye todas las condiciones asociadas al entorno laboral. No hay una definición estándar que lo describa completamente, ya que cada ambiente laboral tiene características únicas que son moldeadas por factores tanto externos como internos de la organización, por lo que se analizarán cinco componentes clave del clima laboral: liderazgo y supervisión, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, comunicación, feedback, condiciones de trabajo, recursos, reconocimiento y recompensas.

El liderazgo juega un papel crucial en cómo los empleados perciben el ambiente organizacional. Los diferentes estilos de liderazgo impactan significativamente en el clima organizacional, siendo clave para promover un alto rendimiento laboral mediante la creación de un ambiente positivo basado en las percepciones generadas por el líder. La conducta del líder actúa como un puente para las percepciones, afectando las actitudes y creencias de los empleados, lo que a su vez influye directamente en su compromiso con el trabajo y su rendimiento (Serrano & Portalanza, 2014).

De acuerdo con Paredes (2017), las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo son fundamentales para alcanzar los objetivos corporativos, al integrar habilidades y recursos de cada individuo. Por esta razón, es vital mantener y fomentar relaciones interpersonales positivas para crear un ambiente laboral óptimo y, por ende, aumentar la productividad de la organización. Las interacciones entre los trabajadores constituyen una base para entender a las personas dentro de la empresa, ya que a través de estos vínculos se satisface la necesidad de interacción social.

La comunicación y las relaciones interpersonales tienen una incidencia importante en el mantenimiento y sostenimiento de un buen clima laboral. La comunicación efectiva y el feedback constante son esenciales para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. La falta de comunicación puede llevar a malentendidos y conflictos, mientras que una comunicación efectiva puede ayudar a

resolver problemas, mejorar la productividad y fomentar un ambiente de trabajo positivo (Moreno & Moreno, 2018).

Los factores relacionados con las condiciones laborales y los recursos que se ofrecen son elementos clave para determinar el clima laboral. El entorno físico, incluyendo el diseño del espacio de trabajo, las instalaciones disponibles, los equipos proporcionados, el color de las paredes, la temperatura ambiental y el grado de contaminación, entre otros aspectos, tienen un impacto significativo en cómo los empleados perciben el ambiente laboral. Asimismo, las características organizativas, tales como el tamaño de la empresa, su estructura formal y el estilo de gestión, son determinantes en la configuración del clima laboral (García, 2009).

Adicionalmente, el reconocimiento y las recompensas constituyen elementos cruciales del ambiente laboral. Es importante que las recompensas y el reconocimiento se otorguen en función de las contribuciones y el esfuerzo desplegado, así como de la solidaridad y la capacidad de colaboración y adaptación demostradas. Un sistema de recompensas y reconocimientos justo y equitativo puede aumentar la satisfacción laboral, mejorar el rendimiento y fomentar un clima laboral positivo

## **2.10. Clima laboral en diferentes contextos**

Cuando se habla de sectores públicos y privados relacionados al clima laboral se refiere a la percepción que los empleados tienen sobre su entorno de trabajo. Este puede variar significativamente entre organizaciones públicas y privadas. Según un estudio realizado por Pedraza y Bernal (2018), se identificaron ocho dimensiones del clima laboral: estructura formal, responsabilidad, recompensa, ambiente afectuoso, identidad-crecimiento, liderazgo, claridad y compromiso profesional.

En el sector privado, se observó que los empleados valoran más altamente el factor de identidad y crecimiento en comparación con los empleados del sector público. Esto puede deberse a que, en el sector privado, el crecimiento y el ascenso suelen estar más vinculados al rendimiento y la competencia, mientras que, en el sector público, la

antigüedad laboral suele tener prioridad para el ascenso y crecimiento en la organización

Por otra parte, en dicha investigación también se observó una deficiencia en el talento humano, liderazgo inadecuado, gestión administrativa clásica, comunicación deficiente y ausencia de un equipo de trabajo. Estos factores pueden afectar negativamente el clima laboral, lo que a su vez puede influir en la productividad y el rendimiento general de la organización

El impacto de clima laboral puede variar significativamente en diferentes culturas y países. En el caso de Perú, se ha demostrado que el clima organizacional tiene una incidencia directa en el desempeño laboral del personal administrativo.

El clima laboral en Perú es un factor determinante en el desempeño y satisfacción de los trabajadores. Las organizaciones deben prestar atención a este aspecto para mantener un nivel de desempeño adecuado y mejorar la satisfacción laboral.

### **Capítulo III**

#### **Fundamento Teórico Científico de la Empatía**

##### **2.11. Definición de Empatía**

La empatía es la destreza de entender y reproducir los sentimientos, cogniciones y emociones de otro individuo, pensando que está en su lugar y experimentando lo que siente desde su perspectiva. La empatía es una definición amplia y puede ser difícil de definir con precisión, pero se considera un aspecto importante de las habilidades emocionales y sociales en las relaciones interpersonales.

La empatía es el principal motivador de las conductas prosociales, es decir, aquellas acciones que buscan beneficiar a otros. La empatía funciona como una reacción fundamentalmente emocional que se corresponde con la situación emocional de otra persona. Un aspecto relacionado con la empatía es la simpatía, una respuesta emocional acompañada de sentimientos de tristeza, pero también de preocupación por la otra persona, que lleva a desear que se sienta mejor (Olives 2017).

En el artículo de Lopez et. al (2014), la empatía se define como la destreza de entender al otro, basada en el reconocimiento de ese otro. La empatía comprende (a) la reacción emocional ante las emociones o acciones de otra persona, (b) el entendimiento cognitivo de la perspectiva del otro y de la propia reacción emocional, y (c) la decisión deliberada de actuar de manera empática. Según Muñoz & Chávez (2013), la empatía se caracteriza como un conjunto complejo de estados emocionales, conductas y aprendizajes adquiridos que pueden ser fomentados o reprimidos dentro de un entorno social. Constituye un aspecto crucial en el desarrollo emocional de las especies. En el ámbito de salud, la empatía puede contribuir a la creación de ambientes educativos saludables y al desarrollo de relaciones interpersonales positivas entre profesionales y pacientes. El papel del personal de salud es de gran importancia en la valoración positiva de la atención al paciente.

## **2.12. Dimensiones de la Empatía**

Según López, et.al. (2014) la empatía cognitiva se refiere a la capacidad de comprender y reconocer los pensamientos, sentimientos y emociones de los demás, mientras que la empatía afectiva se relaciona con la capacidad de experimentar y compartir las emociones de los demás. Por otro lado, está la empatía afectiva es la destreza de reproducir y experimentar las emociones de las demás personas, permitiendo a una persona sintonizar con los sentimientos y estados emocionales de otras personas. Esta forma de empatía implica un contagio emocional, en el que una persona puede comprender y sentir las emociones de otra persona, como si fueran propias. La empatía afectiva es esencial para establecer conexiones emocionales y mantener relaciones interpersonales saludables (López et al., 2014). El Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) es una herramienta que evalúa estos componentes de la empatía

### ***2.12.1. Alegría Empática***

Wispé (1978) explica que se refiere a la destreza de entender las emociones positivas de otra persona. Las personas con puntuaciones altas en Alegría empática tienen una mayor facilidad para alegrarse por los éxitos o eventos positivos que experimentan los demás, lo cual se asocia con tener una red social de buena calidad. Sin embargo, una puntuación extremadamente alta podría implicar que la propia felicidad depende de la felicidad ajena, llevando a la persona a descuidar el logro de sus propias metas e incluso a relegar su realización personal.

Por otro lado, una baja puntuación en esta escala indica una menor tendencia a compartir las emociones positivas de los demás. Al igual que con el Estrés empático, considerar una puntuación alta, media o baja como más adecuada dependerá del objetivo específico del evaluador, ya que diferentes perfiles podrían ser más o menos adaptativos según el contexto en el que se desenvuelva la persona. Los individuos con



puntuaciones extremadamente bajas se caracterizan por mostrar indiferencia ante los acontecimientos positivos que les ocurren a otros. El no sintonizar emocionalmente se relaciona con tener acceso a una red social de baja calidad, incluso en mayor medida que lo descrito anteriormente en relación con el Estrés empático. (Fernández & López, 2007).

### ***2.12.2. Adopción de Perspectivas (AP)***

Davis (1996) describe la empatía como la habilidad intelectual o creativa de colocarse en la posición de otra persona, por ejemplo, intentando entender mejor a los amigos al ver las situaciones desde su punto de vista.

Generalmente, altas puntuaciones en esta escala sugieren que la persona posee habilidades para la comunicación, la tolerancia y las relaciones interpersonales. Los individuos con altas puntuaciones en empatía muestran una capacidad de pensamiento flexible, lo que les permite ajustar su forma de pensar a diversas circunstancias. Sin embargo, una puntuación extremadamente alta podría complicar la toma de decisiones, dado que considerar múltiples perspectivas aumenta la carga cognitiva. Por otro lado, aquellos con puntuaciones bajas tienden a tener un pensamiento menos adaptable y pueden enfrentar dificultades para entender los estados mentales de otros, lo que puede representar un desafío en la comunicación y en las interacciones sociales. Una puntuación extremadamente baja podría indicar deficiencias significativas en las habilidades de relación y comunicación debido a un estilo de pensamiento más rígido (Eisenberg & Strayer 1996).

### ***2.12.3. Comprensión Emocional (CE)***

Según Fernández y López (2007), la habilidad para compartir las emociones negativas de otra persona implica la capacidad de identificar y entender los estados emocionales, intenciones e impresiones de los demás, como, por ejemplo, notar cuando alguien oculta sus verdaderos sentimientos. Aunque esta habilidad puede llevar a malentendidos, se clasifica dentro de la dimensión cognitiva de la empatía, ya que implica un proceso cognitivo de comprensión.

Individuos con altas puntuaciones en esta escala de Comprensión Emocional (CE) se distinguen por su habilidad para interpretar tanto las señales verbales como no verbales de los demás. Esto generalmente es beneficioso, ya que mejora las relaciones interpersonales, enriquece la calidad de la comunicación y permite reconocer cuando otros están experimentando emociones, tanto positivas como negativas. Además, a nivel personal, estas personas suelen exhibir una mejor regulación emocional (López y Fernández, 2007).

Sin embargo, una puntuación extremadamente alta podría resultar en una preocupación excesiva por los estados emocionales de los demás, en detrimento de los propios sentimientos.

Por otro lado, aquellos con puntuaciones bajas en esta escala tienden a enfrentar dificultades en esta capacidad, lo que puede afectar negativamente la calidad de sus relaciones interpersonales y disminuir sus habilidades sociales. Una puntuación extremadamente baja puede indicar problemas significativos en las habilidades de interacción social, probablemente asociados con una red social limitada y dificultades emocionales a nivel personal. (López, 2008)

#### **2.12.4. Estrés Empático (EE)**

Según Fernández y López (2007), es la destreza para resonar emocionalmente con las emociones negativas de otra persona, como, por ejemplo, sentirse impulsado a llorar ante los relatos de personas desconocidas, refleja una capacidad de empatía emocional profunda. Individuos con altas puntuaciones en esta capacidad suelen poseer redes sociales sólidas y tienden a ser personas emotivas y afectuosas en sus interacciones sociales, aunque pueden correr el riesgo de involucrarse demasiado en los problemas ajenos.

Aquellos con puntuaciones extremadamente altas a menudo reportan altos niveles de neuroticismo. Esto puede tener un impacto negativo en su vida, ya que pueden llegar a magnificar el sufrimiento de otros, percibiéndolo como más intenso de lo que realmente es.

#### **2.13. Teoría la de Simulación**

La teoría de la simulación según Gallese (2021) está relacionada con la empatía y propone que las personas comprenden y reconocen las acciones, intenciones y emociones de los demás al simular mentalmente sus estados mentales y emocionales. Esta teoría sugiere que las personas utilizan sus propias experiencias y conocimientos para ponerse en el lugar de los demás y predecir sus acciones y reacciones.

La teoría se centra en que, al simular mentalmente los estados mentales y emocionales de otras personas, podemos comprender y reconocer sus acciones, intenciones y emociones. Esto nos permite establecer conexiones emocionales y mantener relaciones interpersonales saludables, ya que podemos sintonizar con los sentimientos y estados emocionales de otras personas.

La teoría de simulación es un enfoque en psicología que aborda la empatía como un proceso cognitivo y emocional en el que las personas pueden comprender y predecir las acciones y emociones de los demás al simular mentalmente sus estados

mentales y emocionales. Esta capacidad de simular mentalmente los estados de los demás es esencial para el desarrollo de habilidades como la empatía, que es crucial para la adaptación social y el bienestar emocional (Sanfeliciano, 2019).

La teoría de simulación tiene diversas aplicaciones en diferentes campos, incluyendo la psicología clínica, la educación y la capacitación. En psicología clínica es un componente esencial en la relación terapéutica, y la teoría de simulación puede ayudar a los profesionales a comprender y predecir las emociones y acciones de sus pacientes al simular mentalmente sus estados mentales y emocionales. Además, la simulación 3D y la realidad virtual se han utilizado en la evaluación y tratamiento de trastornos psicológicos, como el consumo de drogas y el bullying (Carmona et. al., 2011).

En educación la teoría de simulación puede ser útil en la enseñanza y la capacitación, ya que permite a las personas aprender a través del método de prueba y error en un entorno simulado sin riesgos ni costos. Por ejemplo, el aprendizaje basado en simulación se ha utilizado en la formación de profesionales de la educación en diversas áreas del conocimiento, así como en la enseñanza de ciencias básicas y programación en ingeniería (Orozco et. al., 2020). Además, la simulación clínica se ha utilizado como herramienta pedagógica en la formación de enfermeras y médicos, permitiendo a los estudiantes desarrollar habilidades prácticas y perfeccionar sus técnicas en entornos virtuales que imitan situaciones reales ya que se realizó una investigación en España en donde se evaluó la percepción de los estudiantes de enfermería de segundo y tercer año en la Universidad de Murcia sobre el uso de la simulación clínica como herramienta pedagógica. El objetivo fue conocer sus opiniones acerca de esta metodología, identificar propuestas de mejora y principales críticas.

Se concluyó que los alumnos tienen una percepción positiva de la simulación clínica, valorando principalmente la adquisición de competencias como la priorización, el refuerzo de conocimientos, el aumento de la confianza, el trabajo en equipo, la comunicación, la rectificación de errores y el entrenamiento previo a la práctica real.

No obstante, los estudiantes manifestaron disconformidad con el sistema de evaluación utilizado y propusieron una mayor flexibilidad en cuanto a la asistencia obligatoria a las sesiones de simulación. (Juguera et. al., 2014).

La teoría de la percepción-acción de la empatía, propuesta por Preston y de Waal (2002), sostiene que la empatía se basa en un mecanismo de percepción y acción que autoriza a los individuos sentir las emociones de los demás a través de representaciones compartidas

La Teoría de la Percepción-Acción propone que la percepción y la acción están estrechamente relacionadas y que ambas influyen en la forma en que las personas interactúan con su entorno. Según esta teoría, la percepción no es un proceso pasivo, sino que está influenciada por las acciones y experiencias previas de una persona, lo que a su vez afecta cómo se comportan en el futuro (Carranza et, al 2011).

Esta teoría se basa en la idea de que la percepción y la acción están interconectadas en el cerebro y que ambas son necesarias para comprender y navegar por el mundo que nos rodea. Por ejemplo, cuando vemos un objeto, no solo lo percibimos visualmente, sino que también anticipamos cómo podríamos interactuar con él, lo que influye en nuestras acciones futuras.

Según Aguilar (2019) la teoría de la percepción-acción de la empatía se fundamenta en la idea de que las representaciones compartidas permiten a los individuos experimentar las emociones de los demás. Estas representaciones se forman a través de la percepción de las emociones y acciones de los demás, y se activan de manera directa en el observador, sin la intervención de procesos cognitivos como la toma de perspectiva

Esta teoría se apoya en investigaciones sobre las neuronas espejo, que son células cerebrales que se accionan tanto cuando una persona realiza una conducta como cuando observa a otro realizar la misma acción. Las neuronas espejo proporcionan una base neurobiológica para la empatía, ya que permiten a los individuos "simular" las emociones y acciones de los demás en su propio cerebro.

La teoría de la percepción-acción de la empatía también se relaciona con la

Teoría de la Simulación de Gallese (2001), que sostiene que se comprende a las demás personas al utilizar la propia cognición como teoría. Esta teoría sugiere que la empatía es un proceso cognitivo y emocional que se basa en la capacidad de simular las experiencias de los demás en la propia mente (Lopez et. al. 2014).

#### **2.14. Teoría De La Mente De Premack Y Woodruff**

La "Teoría de la Mente" (ToM) y la empatía son capacidades esenciales para la interacción social, ya que facilitan la comprensión del comportamiento ajeno y la adecuación de nuestras respuestas sociales. La ToM, concepto introducido por Premack y Woodruff en 1978, se refiere a la capacidad cognitiva de atribuir estados mentales a otros y a uno mismo. Gregory Bateson fue uno de los pioneros en estudiar este fenómeno.

Tradicionalmente, la ToM se ha visto como un constructo único que abarca la atribución de estados internos tanto epistémicos (pensamientos, creencias, intenciones) como emocionales (deseos, emociones). Sin embargo, desarrollos recientes en neurociencia cognitiva han empezado a diferenciar entre ToM cognitiva, que implica pensar o inferir los pensamientos, creencias e intenciones de otros, y ToM afectiva, que se centra en las emociones de los demás y de uno mismo (Maldonado & Barajas, 2018).

Por otro lado, la empatía tradicionalmente se ha entendido como la capacidad automática e inconsciente de resonar con las emociones de otros. No obstante, investigaciones más recientes sugieren que la empatía también incluye aspectos cognitivos, definiendo la empatía cognitiva como la habilidad para entender, predecir e interpretar las emociones de otros en relación con una situación específica. La ToM y la empatía se desarrollan a lo largo de trayectorias distintas y son procesadas por redes cerebrales diferentes, aunque interconectadas. La empatía afectiva se relaciona con áreas más primitivas del cerebro, como el sistema límbico, mientras que la empatía cognitiva comparte regiones cerebrales con la ToM.

En cuanto a la investigación reciente, se ha observado que los niños alcanzan

habilidades de ToM cognitivas de segundo orden alrededor de los 6-7 años, pero desarrollan habilidades de ToM afectiva más tarde. Además, estudios recientes en neurociencia cognitiva han explorado la relación entre ToM y empatía (Zegarra & Chino, 2017).

En el contexto de trastornos, se ha encontrado que la ToM puede estar comprometida en condiciones como el autismo y la esquizofrenia. Un metaanálisis examinó los perfiles de ToM en pacientes con anorexia nerviosa y autismo, encontrando similitudes entre ambos, aunque los individuos autistas presentaron mayores dificultades, especialmente en la ToM emocional.

### **2.15. Teoría De La Fenomenología De Husserl**

Según Husserl, la empatía es una vivencia intencional que nos permite aprehender la subjetividad de otros seres. Esta vivencia no es una inferencia o una proyección imaginativa, sino una experiencia directa de la alteridad a través de la cual reconocemos a otros como sujetos conscientes. Según Savignano (2019) la teoría o modelo de la empatía de Husserl, se explica en dos hitos principales de sus reflexiones sobre la empatía como vivencia intencional que aprehende una subjetividad ajena. Edmund Husserl realizó aportes significativos al estudio de la empatía, especialmente en el contexto de su fenomenología. Sus contribuciones se pueden entender principalmente a través de dichos hitos mencionados

Una que es la crítica a las teorías existentes y desarrollo de una nueva conceptualización de la empatía, Husserl criticó las teorías contemporáneas sobre la empatía, especialmente la teoría de Benno Erdmann y John Stuart Mill, y la teoría de Theodor Lipps que es la empatía como instinto de imitación y expresión. Argumentó que estas teorías no capturaban adecuadamente la naturaleza de la experiencia empática, que él consideraba una vivencia intencional directa y no una inferencia o imitación

Las diferentes teorías sostenían que comprendemos a los otros a través de un

proceso de inferencia, en donde asumimos que los otros son como nosotros basándonos en la similitud de sus comportamientos externos con los nuestros fueron rechazadas por Husserl por considerarla un "sofisma" y argumentó que reduce la relación con el otro a un mero acto de proyección analógica, lo cual no captura la inmediatez y la riqueza de la experiencia empática. Mientras que por otra parte Teoría de Theodor Lipps de la empatía como instinto de imitación y expresión, explica Savignano (2019) que propuso que la empatía es un instinto que nos lleva a imitar involuntariamente las expresiones emocionales de otros, lo que a su vez nos permite sentir lo que ellos sienten. Husserl criticó esta visión por considerar que simplifica la empatía a un mecanismo automático de imitación, ignorando la complejidad de la experiencia consciente y la intencionalidad que caracteriza la percepción del otro como sujeto.

Entonces Husserl propuso una conceptualización de la empatía no como un acto de inferencia o imitación, sino como una experiencia intencional directa y fundamental para la constitución de la intersubjetividad. En su fenomenología, la empatía es entendida como vivencia intencional, un fundamento de la intersubjetividad y también como integradora de la fenomenología genética.

La noción de "vivencia intencional" es central en la fenomenología de Edmund Husserl y es primordial en su conceptualización de la empatía. Para Husserl, la intencionalidad es la característica fundamental de la conciencia, que siempre está dirigida hacia algo; es decir, la conciencia siempre es conciencia de algo (Lambert, 2006) Esta orientación hacia un objeto, que puede ser real o imaginario, concreto o abstracto, es lo que Husserl entiende por intencionalidad. La intencionalidad implica que la conciencia no es un contenedor pasivo de impresiones o un espejo que refleja el mundo, sino una actividad dinámica que da sentido y estructura a la experiencia. Cada acto de conciencia, ya sea una percepción, un recuerdo, una imaginación o un pensamiento, tiene una estructura intencional que lo conecta con su objeto correspondiente. En el contexto de la empatía, según Bolio (2012) la vivencia intencional se refiere a la manera en que experimentamos y comprendemos la subjetividad de otra persona de manera directa y no mediada. La empatía, según



Husserl, no es un proceso de inferencia o una proyección de nuestras propias emociones, sino una experiencia inmediata de la alteridad del otro. A través de la empatía, percibimos al otro como un sujeto con su propia perspectiva, sentimientos y pensamientos. Esta se caracteriza por ser directa ósea que la vivencia intencional de la empatía no requiere un razonamiento o una analogía para comprender al otro. Es una percepción directa de la presencia del otro como un ser consciente y autónomo. También como no-objetivante, que diferencia de la percepción de un objeto inanimado, la empatía implica una relación con un sujeto que no puede ser completamente objetivado o comprendido como un objeto entre otros objetos. Gaviria (2020) señala que la empatía respeta la subjetividad y la singularidad del otro, Husserl enfatiza la importancia de la corporalidad en la empatía. Percibimos la subjetividad del otro a través de su cuerpo expresivo; los gestos, las expresiones faciales y el lenguaje corporal son manifestaciones de la vida interior del otro que captamos de manera intuitiva. La vivencia intencional en la empatía tiene profundas implicaciones filosóficas y prácticas. Filosóficamente, desafía las concepciones reduccionistas de la mente, la conciencia y prácticamente, informa nuestra comprensión de la comunicación humana, la ética y la psicología. Al reconocer la empatía como una vivencia intencional, Husserl nos invita a considerar la riqueza y complejidad de nuestras interacciones con los demás, y a valorar la subjetividad ajena como un aspecto fundamental de nuestra vida en el mundo (Savignano, 2019).

El "fundamento de la intersubjetividad" en la fenomenología de Edmund Husserl se refiere a la base sobre la cual se constituye la relación entre sujetos conscientes y cómo se entiende la objetividad del mundo compartido. Husserl aborda este tema en profundidad en sus *Meditaciones Cartesianas* y otros textos, donde desarrolla una teoría de la intersubjetividad que es esencial para superar el problema del solipsismo y para establecer una ontología social y una filosofía de la conciencia que reconozca la coexistencia y la interrelación de múltiples sujetos. Husserl se enfrenta al problema del solipsismo que surge de la aplicación de la reducción trascendental, que busca llegar a la esencia de la experiencia dejando de lado las

presuposiciones sobre la existencia del mundo externo. La reducción trascendental podría llevar a la conclusión errónea de que solo existe la conciencia individual y su contenido. Para superar este problema, Husserl introduce la noción de intersubjetividad como un fenómeno constitutivo de la experiencia (Balbontin, 2015). Husserl utiliza el término "Einfühlung" (empatía) para describir el proceso mediante el cual un sujeto percibe y comprende la subjetividad de otro. La empatía es la experiencia que nos permite reconocer a otro ser humano como un sujeto consciente y no simplemente como un objeto físico. Esta comprensión empática es posible gracias a la percepción del cuerpo del otro, que se reconoce como semejante al propio y como portador de una subjetividad. El cuerpo juega un papel crucial en la intersubjetividad. Husserl sostiene que el cuerpo propio y el cuerpo del otro son fundamentales para la constitución de la intersubjetividad. A través de la percepción del cuerpo del otro y su expresividad, se establece una conexión entre sujetos, permitiendo la comunicación y la comprensión mutua. El cuerpo es visto como expresión y manifestación de la subjetividad ajena. La intersubjetividad es también la base para la constitución de un mundo objetivo y compartido.

Para Husserl, la objetividad del mundo no es una cualidad inherente a las cosas en sí mismas, sino que se funda en la intersubjetividad, en la capacidad de los sujetos de experimentar el mundo de manera similar y de comunicarse sobre sus experiencias. Así, el mundo se constituye como un horizonte común de significados y referencias intersubjetivas. También Husserl introduce la idea de una "esfera intersubjetiva trascendental" o "universo monadológico", donde cada sujeto es una monada que tiene su propia esfera de experiencia pero que está en relación con otras monadas. Esta esfera trascendental es la dimensión en la que se constituyen tanto la subjetividad individual como la intersubjetividad. Aunque cada conciencia es única y separada, todas están interconectadas a través de la empatía y la comunicación, lo que permite la constitución de un mundo común (Gomez, 1997).

Por último, la fenomenología genética según Herszenbaun (2017) es una fase avanzada en el desarrollo del pensamiento de Edmund Husserl, que se enfoca en la

constitución de la experiencia y el conocimiento en la conciencia a lo largo del tiempo. Mientras que la fenomenología estática se ocupa de describir las estructuras de la experiencia tal como se presentan en un momento dado, la fenomenología genética busca entender cómo estas estructuras se desarrollan y se constituyen históricamente en la conciencia individual. Husserl introdujo la fenomenología genética para abordar la dimensión temporal y el proceso de constitución de la experiencia. En este enfoque, se presta atención a cómo los actos de conciencia, las percepciones, los recuerdos y las expectativas se entrelazan y se acumulan para formar un sentido coherente de la realidad y del yo a lo largo del tiempo. En el contexto de la fenomenología genética, la empatía no es solo un acto aislado de comprensión del otro, sino parte de un proceso continuo y dinámico en el que la conciencia del sujeto se constituye en relación con los otros. La empatía se convierte en un mecanismo a través del cual se construye y se entiende la intersubjetividad.

La fenomenología genética también considera la historicidad de la experiencia, es decir, cómo las experiencias pasadas influyen en la percepción actual y futura. En términos de empatía, esto significa que nuestras experiencias previas con otros sujetos informan y dan forma a nuestra capacidad de empatizar con nuevos sujetos. La empatía es crucial para la constitución del "mundo de la vida" (Lebenswelt), que es el mundo tal como lo experimentamos en nuestra vida cotidiana, antes de cualquier abstracción científica o filosófica. La intersubjetividad, mediada por la empatía, es lo que hace posible que tengamos un mundo compartido con significados comunes. La fenomenología genética amplía nuestra comprensión de la empatía al mostrar que no es un evento estático, sino parte de un proceso dinámico y evolutivo de la conciencia. La empatía es una destreza constitutiva que nos permite no solo entender a los otros en un momento dado, sino también desarrollar una comprensión más profunda y rica de la intersubjetividad a lo largo del tiempo. Además, la fenomenología genética destaca la importancia de la pre-reflexividad y la afectividad en la empatía, estas dimensiones de la experiencia son fundamentales para la forma en que nos relacionamos con los demás antes de cualquier análisis o juicio explícito (Vecino, 2018).

## 2.16. Teoría del Self de Heinz Kohut

Otro punto a mencionar sobre las teorías explicativas de la empatía, tenemos a Heinz Kohut que fue un psicoanalista austriaco que realizó importantes contribuciones al campo del psicoanálisis, particularmente en lo que respecta a la teoría del self y la empatía. Su enfoque se alejó de las teorías freudianas tradicionales para centrarse en la experiencia subjetiva del self y el impacto significativo de la empatía en la terapia psicoanalítica. Kohut desarrolló la Psicología del Self, donde el self es el constructo nuclear de la personalidad del ser humano (Arrimada, 2021).

Esta teoría sostiene que el self es el centro de la experiencia psicológica y que su cohesión es esencial para el bienestar emocional y mental. Kohut argumentó que el desarrollo del self está influenciado por las interacciones con los demás y por las experiencias vividas, siendo las relaciones tempranas, especialmente con los padres, fundamentales en la formación del self de un individuo. La empatía es un concepto central en la teoría de Kohut y es considerada un agente terapéutico clave en el psicoanálisis. Kohut veía la empatía como la destreza de entender la experiencia interna de otra persona, lo que permite al terapeuta acceder a la vida psicológica del paciente y facilitar el proceso de curación.

La empatía, según Heinz Kohut, es un concepto multifacético que trasciende la mera cognición. Kohut consideraba la empatía como una capacidad innata que permite a una persona experimentar la vida interna de otra, manteniéndose al mismo tiempo como un observador externo. Esta capacidad no solo implica entender intelectualmente lo que otra persona está sintiendo o pensando, sino también compartir afectivamente esas experiencias, aunque sin perder la objetividad. Para Kohut, la empatía es fundamental en la psicoterapia porque actúa como una herramienta que permite al terapeuta acceder a información sobre el paciente que de otro modo no estaría disponible. A través de la empatía, el terapeuta puede comprender mejor las actitudes y valores del paciente, lo que resulta beneficioso para el proceso terapéutico. Sin embargo, Kohut también enfatizaba que la empatía por sí sola no es curativa y no

implica necesariamente compasión (Celis et, al, 2003).

En la práctica del psicoanálisis, según Goldberg (2012) la empatía sostenida se distingue de la empatía ordinaria en que requiere un esfuerzo continuo y consciente por parte del terapeuta para comprender la experiencia interna del paciente de manera profunda y sostenida en el tiempo. Esta forma de empatía va más allá de la simple cognición o de la identificación momentánea con el estado emocional del otro. Requiere del terapeuta una inmersión en el mundo interno del paciente, manteniendo al mismo tiempo la capacidad para evaluar objetivamente los estados mentales del otro. Kohut también señalaba que La capacidad de empatía tiende a disminuir a medida que aumentan las diferencias entre el observador y la persona observada. Esto significa que un terapeuta que comparte similitudes con el estilo de vida de su paciente tendrá una mayor capacidad para empatizar y, por ende, una mejor comprensión de la situación que el paciente expone. Además, Kohut hacía una distinción entre la empatía y la lectura de la mente, considerando a esta última como un proceso puramente cognitivo, similar a la intuición. Para alcanzar una comprensión psicoanalítica profunda de la empatía, es necesario reconocer sus limitaciones y superar la visión simplista de su efecto terapéutico garantizado. La empatía constante puede ser complicada de mantener, malinterpretada y en ocasiones, puede no producir un efecto terapéutico.

Según Rosenvald (2018), Kohut introdujo una distinción importante en su teoría psicoanalítica entre lo que denominó "empatía de sentido común" o "empatía ordinaria " y "empatía sostenida". Esta diferenciación es crucial para comprender su enfoque sobre cómo la empatía opera en el contexto terapéutico y su impacto en el proceso de curación psicológica. La empatía ordinaria se refiere a la habilidad general que tienen las personas para ponerse en el lugar del otro y comprender sus sentimientos y pensamientos. Es una habilidad que se utiliza en la vida cotidiana y que permite una conexión básica entre individuos. Esta forma de empatía es accesible a la mayoría de las personas y se manifiesta en interacciones diarias, permitiendo una comprensión superficial de lo que otro puede estar experimentando. Por otro lado, la "empatía sostenida" es un concepto más profundo y específico del psicoanálisis. Kohut la

consideraba como un esfuerzo continuo y consciente por parte del terapeuta para comprender la experiencia interna del paciente de una manera profunda y sostenida en el tiempo.

Esta forma de empatía va más allá de la simple cognición o de la identificación momentánea con el estado emocional del otro. Lagomarsino (1998), indica que requiere del terapeuta una inmersión en el mundo interno del paciente, manteniendo al mismo tiempo la capacidad para evaluar objetivamente los estados mentales del otro. La empatía sostenida es vista como un fruto que se basa en el esfuerzo y no en la casualidad. Es una organización bidireccional que puede suponer una pérdida o una ganancia para ambos participantes en el proceso terapéutico. Para el terapeuta, persistir en una conexión empática puede ser desafiante, especialmente cuando se trata de pacientes con trastornos severos, como la esquizofrenia, donde el material psicológico puede ser particularmente doloroso. Kohut enfatizó que la empatía sostenida no debe ser confundida con otras emociones intensas como el amor o la compasión, aunque reconoció que es solo a través de la destreza de ponerse en el lugar de la otra persona es que se puede reaccionar de manera adecuada. Por ejemplo, la empatía materna informa a la madre sobre las necesidades de su bebé, pero no es la empatía la que satisface esas necesidades, sino una acción guiada por la empatía.

Kohut fue consciente de las críticas y malinterpretaciones de su teoría de la empatía y se esforzó por aclarar su pensamiento alrededor de este tema. A pesar de su muerte en 1981, su trabajo ha tenido una presencia perdurable en el campo del psicoanálisis, y sus ideas sobre la empatía y el *self* siguen siendo exploradas y debatidas en la literatura contemporánea. La teoría de la empatía de Heinz Kohut es un componente esencial de su Psicología del Self, que pone énfasis en la comprensión profunda y sostenida de la experiencia interna del otro como un medio para facilitar la curación psicológica. Kohut argumentó que la empatía va más allá de la cognición y requiere un esfuerzo sostenido para comprender la secuencia de experiencias de otra persona, lo que puede ofrecer una explicación más rica de la experiencia humana dentro del contexto terapéutico (Balbuena, 2023).

### **2.17. Factores que Influyen en la Empatía**

La empatía es definida como la habilidad de captar y simpatizar los sentimientos de los demás, es una característica humana compleja que se ve afectado por una variedad de variables, incluyendo tanto la genética como el entorno. En este sentido, la empatía puede ser vista como una interacción entre la carga genética y el aprendizaje, la genética de la conducta, la empatía las variaciones genéticas y la empatía.

Influencia genética y experiencial; La empatía está condicionada tanto por elementos genéticos como por la educación y las vivencias personales. Según una investigación de la Universidad de Cambridge, aunque la genética puede influir en la capacidad de empatía, esta es principalmente configurada por el aprendizaje y las experiencias individuales. Es importante destacar que apenas un 10% de las diferencias en empatía entre personas se debe a la genética, lo que subraya la importancia del 90% restante atribuido a factores no genéticos. Respecto a la genética del comportamiento y la empatía, aunque la genética tiene un rol, no es el factor decisivo. Los seres humanos no somos simplemente ejecutores de secuencias genéticas, sino que somos capaces de adaptarnos y responder de manera flexible a las acciones de otros. Esto significa que, aunque la genética puede influir en nuestra capacidad para ser empáticos, también tenemos la capacidad de adaptarnos y cambiar en respuesta a nuestro entorno y experiencias (Ferrero, 2018).

Variaciones genéticas y empatía, un estudio reciente sugiere que una décima parte de las variaciones en la empatía entre las personas se debe a factores genéticos. Este estudio también encontró que las variantes genéticas asociadas con una menor empatía también se vinculan con un mayor riesgo de autismo. La empatía en los seres humanos es una cualidad multifacética que se ve afectada por diversos elementos, tanto genéticos como ambientales, que también pueden influir en la manera en que una persona responde al estrés. En resumen, la empatía es un rasgo complejo influenciado

por una amplia gama de factores, incluidos los genéticos y los relacionados con el entorno. Aunque los componentes genéticos pueden tener un rol en su configuración inicial de nuestra capacidad para ser empáticos, también tenemos la capacidad de aprender adaptarnos en respuesta a nuestro entorno y experiencias (Redolar, 2018).

Factores Ambientales, Las variables ambientales pueden afectar en el desarrollo de la empatía en diferentes maneras, tanto el nivel socioeconómico, la exposición a la violencia y factores de salud

El entorno socioeconómico se refiere a las condiciones sociales y económicas en las que una persona o grupo de personas vive y opera. Este entorno puede tener un impacto significativo en una variedad de aspectos de la vida, incluyendo la educación, la salud, las oportunidades de empleo y la calidad de vida en general y en este caso la empatía. El entorno socioeconómico puede influir en el desarrollo de la empatía de una persona de varias maneras. La empatía, que es la destreza de captar y simpatizar los sentimientos de los demás, puede ser moldeada por una variedad de factores, incluyendo el entorno socioeconómico en el que una persona crece y vive (Cid & Urratia, 2022).

En primer lugar, el entorno socioeconómico puede influir en las oportunidades de aprendizaje y desarrollo que una persona tiene. Por ejemplo, se encontró que trabajar con fuentes históricas orales puede ayudar a los estudiantes a desarrollar la empatía histórica, permitiéndoles entender y conectar con las experiencias de las personas en diferentes contextos históricos y socioeconómicos (Carril-Merino, et al.2020)

El entorno socioeconómico también puede influir en las oportunidades de una persona para desarrollar habilidades blandas, como la empatía. El progreso de virtudes de emprendimiento en estudiantes secundarios en Europa encontró que las habilidades blandas, que incluyen la empatía, son esenciales para enfrentar la complejidad del mundo laboral y la sociedad postmoderna (Latorre et. al., 2023).

La "exposición a la violencia" se refiere a la experiencia de ser testigo o víctima de actos violentos. Esta exposición puede tener lugar en diversos contextos, como el hogar, la escuela, la comunidad o incluso a nivel nacional o global. Los efectos de la



exposición a la violencia pueden ser profundos y duraderos, afectando tanto a la salud física como mental de las personas expuestas.

En el contexto familiar, la exposición a la violencia intrafamiliar puede tener un impacto significativo en el desarrollo integral de los niños y las niñas. Los actos de violencia pueden ser repetitivos en la historia familiar y pueden incluir violencia psicológica, física, económica y sexual. La exposición directa o indirecta a actos violentos puede impactar negativamente a los niños y niñas en sus dimensiones física, cognitiva, emocional y social. La exposición directa o indirecta a actos violentos puede generar consecuencias perjudiciales en los niños y niñas, afectando su desarrollo físico, cognitivo, emocional y social. (Docal et. al., 2022)

En el ámbito urbano, la exposición a la violencia puede tener un impacto en el comportamiento prosocial, es decir, en las acciones que favorecen a los demás incluso si implican algún costo para la persona que las realiza. Un estudio encontró un efecto positivo de la exposición a la violencia urbana en la cooperación entre personas de diferentes grupos sociales.

En el ámbito escolar, la exposición a la violencia puede afectar el ambiente en el aula y el comportamiento de los estudiantes. La investigación ha demostrado que el desarrollo de habilidades socioemocionales, como la empatía, puede ayudar a mitigar la violencia en las aulas.

En el contexto de la seguridad ciudadana, las políticas implementadas para combatir la violencia, como las pandillas, pueden tener un impacto en la exposición a la violencia. En algunos casos, estas políticas pueden incluso contribuir al recrudecimiento de la violencia (Tautiva et.al. 2023).

La exposición a la violencia puede tener una repercusión de suma importancia en variadas áreas vitales de la persona, incluyendo su desarrollo físico y emocional, su comportamiento social y su bienestar general. Es importante abordar esta exposición a través de políticas y programas de prevención y apoyo.

Los factores de salud se refieren a una variedad de elementos que pueden influir en el estado de salud de un individuo. Estos factores pueden ser físicos, psicológicos,

sociales, entre otros, y pueden tener un impacto positivo o negativo en la salud de una persona. En el contexto de la empatía, los factores de salud pueden jugar un papel importante. La empatía es primordial para la atención sanitaria de alta calidad. Se considera el eje central en la relación médico-paciente y puede influir en una eficiencia elevada tanto del personal como de los practicantes de medicina.

Varios estudios han identificado factores de salud que pueden afectar en los niveles de empatía de una persona. Por ejemplo, un estudio realizado en la Universidad de Cartagena encontró que la funcionalidad familiar puede favorecer el desempeño de los estudiantes y futuros profesionales de la salud al mejorar los niveles de empatía.

El funcionamiento familiar influye sobre el puntaje de empatía en los estudiantes de medicina. Además, la sobrecarga emocional ha sido Reconocida como un elemento crucial en el desarrollo de comportamientos con baja empatía, la falta de exposición a ciertas experiencias puede influir negativamente. Por otro lado, se observa que los estudiantes que participan en actividades de voluntariado tienden a exhibir niveles más altos de empatía general. Además, se ha encontrado que las mujeres poseen características de personalidad que les permiten manejar mejor el estrés, y los estudiantes de medicina que optan por especialidades más centradas en el trato humano suelen mostrar mayores niveles de empatía. (Atahuaman et. al., 2018).

Los factores de salud pueden afectar en los niveles de empatía de un individuo de varias maneras. Estos pueden incluir la funcionalidad familiar, la sobrecarga emocional, la participación en actividades de voluntariado, y las preferencias de carrera, entre otros.

Los factores de crianza se refieren a las prácticas y estilos de crianza que los padres o cuidadores utilizan para educar y guiar a sus hijos. Estos factores pueden tener un impacto significativo en el desarrollo de la empatía de un individuo.

Por ejemplo, un estudio realizado en Lima encontró una correlación sobre los estilos modos de crianza y empatía en adolescentes. En particular, se encontró que el estilo de crianza autoritativo, que se caracteriza por un alto nivel de compromiso, control conductual y autonomía psicológica, estaba asociado con niveles más bajos de

empatía (García, 2020)

Los factores culturales y sociales pueden influir en la empatía de varias maneras. La empatía cultural, por ejemplo, se refiere a la capacidad de comprender y tolerar culturas diferentes a la propia. Esta se desarrolla a partir de la juventud y se refuerza o cambia a lo largo del tiempo a través de la observación de otros y las experiencias vitales. Los patrones de pensamiento derivados de las diferentes culturas pueden influir en la empatía, y la falta de sensibilidad cultural puede ser atribuida a factores como la ignorancia de estos patrones. Además, las creencias y valores que decretan la motivación también son importantes para poder accionar empáticamente. En nuestra cultura, algunas categorías de personas o actos pueden ser considerados como "no merecedores" de empatía, lo que puede influir en cómo una persona muestra empatía hacia los demás. Los medios de comunicación actuales también pueden ser un factor importante en el nivel de empatía que una persona puede demostrar, ya que nuestras creencias y valores pueden ser influenciados por las interacciones comunicativas con los individuos en las que damos nuestra confianza (Pucheu, 2017).

En el ámbito laboral, la empatía puede ser un factor distintivo para la retención de talento, el compromiso del equipo y la innovación. Los líderes empáticos pueden inspirar a sus equipos, mejorar la cohesión y, en última instancia, impulsar la productividad. Por último, la empatía también puede estar asociada con ciertos factores de la personalidad, se ha descubierto que rasgos como la amabilidad, la apertura a nuevas experiencias y la responsabilidad tienen una correlación positiva con la empatía. (Monroy, 2023).

Los factores culturales y sociales pueden influir en la empatía de varias maneras, desde la forma en que entendemos y respetamos las diferencias culturales, hasta cómo nuestros valores creencias, y las personas con las que interactuamos, pueden influir en nuestra capacidad para ser empáticos.

## **Capítulo IV**

### **Metodología**

#### **4.1. Enunciado de las Hipótesis**

##### **4.1.1. *Hipótesis General***

- Existe relación entre empatía y clima laboral en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023

##### **4.1.2. *Hipótesis Específicas***

- Se presenta nivel de clima laboral muy desfavorable en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado
- Se presenta nivel de empatía bajo en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023
- Existe un grado de significancia en relación a los niveles de clima laboral y los niveles de empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023

#### **4.2. Operacionalización de Variables y Escalas de Medición**

##### **4.2.1. *Variable 1***

**4.2.1.1. Identificación.** Clima laboral.

**4.2.1.2 Definición Operacional.** El clima laboral se evaluó mediante el Cuestionario de Clima Laboral donde si resulta “Muy favorable” o “Favorable” se califica como nivel alto de clima laboral, medido por el cuestionario de Escala de Clima laboral CL-SPC por Palma (2004)

**Tabla 1***Operacionalización de la Variable Clima laboral*

<b>Dimensiones</b>	<b>Categoría</b>	<b>Escala</b>
	Muy favorable	
	42 - 50	
Autorrealización	Favorable	
Involucramiento laboral	34 - 41	Ordinal
Supervisión	Normal	
Comunicaron	26 - 33	
Condiciones laborales	Desfavorable	
	18 - 25	
	Muy Desfavorable	

**4.2.2. Variable 2****4.2.2.1. Identificación.** Empatía

**4.2.2.2 Definición Operacional.** La empatía se evaluó mediante el test de empatía cognitiva y afectiva, en la que, si la escalas de este resulta ser “alta” o “extremadamente alta” se califica como un nivel alto de empatía respectivamente, medido por el test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA) por López (2008)

**Tabla 2***Operacionalización de la Variable Empatía*

<b>Dimensiones</b>	<b>Categoría</b>	<b>Escala</b>
Cognitiva	Extremadamente alta:	Ordinal
Adopción de perspectivas	94 - 99	
Comprensión emocional	Alta:	
Afectiva	70 - 93	
Estrés Empático	Media:	
Alegría Empática	31 - 69	
	Baja:	
	7 - 30	
	Extremadamente baja:	
	1 - 7	

**4.3. Tipo y Diseño de la Investigación****4.3.1. Tipo de Investigación.**

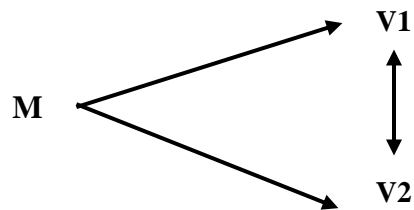
Debido a su objetivo, la investigación es de tipo básico, ya que busca ampliar el entendimiento acerca de las variables investigadas.

Por el nivel de conocimiento alcanzado es de tipo descriptivo que el objetivo es correlacionar empatía y clima laboral de los trabajadores del personal del centro de salud que se tiene como población.

Este estudio adopta una perspectiva cuantitativa, ya que se utilizarán pruebas psicométricas para evaluar atributos psicológicos y se analizará la información mediante técnicas estadísticas, con el objetivo de comprender una realidad social desde un punto de vista objetivo y externo.

#### 4.3.2. *Diseño de Investigación.*

El diseño de la investigación Esta investigación es de tipo no experimental, ya que no se crean situaciones específicas, sino que se estudian las circunstancias existentes que no han sido intencionadamente alteradas por el investigador. En este estudio, las variables ya se han dado y no son manipuladas. (Hernández et. al., 2014) El estudio es de tipo transversal, ya que la evaluación se llevará a cabo en un único momento determinado. Además, es correlacional, siguiendo el esquema establecido.



Donde:

- M** = Población  
**V1** = Observación de la variable 1: Empatía  
**V2** = Observación de la variable 2: Clima Laboral

#### 4.4. **Ámbito de la Investigación**

El ámbito social en él se realizó en el contexto del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado en Tacna, Perú. Se sabe que fue fundado el 22 de agosto de 1961 y que se encuentra en la Av. 28 de Agosto, al frente del Mercado Leoncio Prado cuyo gerente es Lic. Enf. Filodama Luz Colque Santos - Gerente del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado. Desde entonces, el centro ha experimentado cambios en su estructura, personal y servicios ofrecidos a la comunidad.

CLAS Centro de Salud Leoncio Prado forma parte de la Microred Metropolitana en Tacna, que incluye otros establecimientos de salud en la región. A lo largo de los años, el centro ha adaptado sus servicios y horarios de atención para satisfacer las necesidades de la población asignada, que actualmente es de 15,001

personas. Además, el centro ha establecido relaciones con otras instituciones y organizaciones de salud en la región para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios de atención médica.

#### **4.5. Unidad de Estudio, Población y Muestra**

##### **4.5.1. *Unidad de Estudio.***

Trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado

##### **4.5.2. *Población***

La población está situada por 67 trabajadores presenciales que tienen trabajo asistencial al CLAS Centro de Salud Leoncio Prado

Criterios de Inclusión: Trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, trabajadores que firmen el consentimiento informado, trabajadores que haya aplicado los test sin errores en los mismos

Criterios de exclusión: Trabajadores remotos del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, trabajadores que no pertenezcan al centro de salud, trabajadores que no deseen firmar ni llenar los consentimientos informados.

##### **4.5.3. *Muestra***

En la presente investigación se trabajará con todos los trabajadores asistenciales que tienen trabajo asistencial al CLAS Centro de Salud Leoncio Prado siendo un muestreo de tipo censal con la muestra total de 67 trabajadores.

#### **4.6. Procedimientos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

##### **4.6.1. *Procedimientos***

Esta indagación científica se desarrolló en varias etapas consecutivas. Inicialmente, se coordinó con los responsables para facilitar el acceso a la población objetivo, creando



reportes y cartas de presentación dirigidos a las personas con autoridad competentes para programar las sesiones de aplicación de las pruebas psicológicas. Además, se adaptaron los instrumentos para su uso en formato físico para los trabajadores. El día de la aplicación, se ofreció una explicación detallada y clara sobre el procedimiento, incentivando a los participantes a responder con sinceridad.

Una vez completada la aplicación de las pruebas, se analizaron los datos utilizando el software estadístico SPSS versión 24 y Excel, y los datos resultantes se expusieron en tablas y gráficos.

Posteriormente, dichos resultados fueron consolidados en un informe que fue evaluado por un asesor y/o un comité evaluador para su validación y para realizar las correcciones necesarias. También se formularon conclusiones alineadas con los objetivos del estudio y se hicieron recomendaciones pertinentes. Esto permitió que el estudio cumpliera con los estándares de validez interna y externa, facilitando la generalización de los resultados a otras investigaciones y promoviendo estudios futuros sobre el tema central tratado.

#### **4.6.2. Técnicas**

En cuanto a las metodologías para recopilar datos, se empleó la técnica de encuestas tipo test, que permitió obtener información de manera objetiva y cuantificable.

#### **4.6.3. Instrumentos**

En la presente tesis se ejecutó la técnica de encuesta tipo test. Para la medición de la variable empatía se utilizó el Test de Empatía Cognitiva y Afectiva (TECA)

Refiriendo a las propiedades psicométricas del instrumento, Ruiz, et. al. (2022) llevaron a cabo la validación de este instrumento, demostrando una fiabilidad adecuada. Se alcanzaron valores satisfactorios de fiabilidad para cada dimensión,

utilizando el coeficiente alfa ordinal, con puntajes que oscilaron entre 0,79 y 0,90. El TECA posee una escala global de empatía y cuatro subescalas: Adopción de perspectivas Preocupación, Empática, Imaginación y Aflicción Personal

La "Escala de Opiniones CL - SPC" de la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, creada en el año 2004, ha demostrado tener altos niveles de confiabilidad y validez. Según los estudios revisados, esta escala ha sido validada y ha mostrado una alta consistencia interna en sus resultados. Por ejemplo, en uno de los estudios, se menciona que la escala ha alcanzado coeficientes de confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach y el método Split Half de Guttman, con correlaciones de 0.97 y 0.90 respectivamente, lo que indica una alta confiabilidad (Orihuela & Salas, 2021).

El CL-SPC puntúa en nueve escalas o dimensiones que se definieron al diseñar el instrumento. Aunque estos instrumentos se emplean comúnmente en el ámbito empresarial, los componentes del CLA están diseñados para ser aplicables en diversos entornos laborales, incluyendo el sector público, las instituciones educativas y los centros hospitalarios en este caso se utilizó en un centro de salud.

## **Capítulo V**

### **Los Resultados**

#### **5.1. El Trabajo de Campo**

En este estudio, la colecta de datos de la investigación se hizo a través de previas conversaciones con el gerente General del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, quien es Lic. Enf. Filodama Luz Colque Santos y sub Gerente Jhon Hebert Yagua Briceño, quienes dieron los permisos para realizar las encuestas a los trabajadores asistenciales del centro de labores.

La recopilación de datos se realizó a cabo en una semana: desde el día lunes 11 hasta el martes 19 de diciembre del año 2023 en la ciudad de Tacna debió a que no se pudo compilar todas las encuestas hacia todos los trabajadores en un mismo día puesto que rotan horarios por semana en horarios de turno mañana y noche así que se continuó recolectando datos los días siguientes. En cuanto la duración del test en promedio se demoró por trabajador 10 minutos, donde los trabajadores se mostraron entusiasmados a excepción de una enfermera que se negó a responder

Tras recopilar las cifras, se realizó un análisis estadístico de la información recolectada, utilizando técnicas que facilitaron la verificación de las hipótesis mediante el uso de tablas, gráficos y la prueba de Chi cuadrado, empleando para ello el software estadístico SPSS 26. (SPSS 26).

## 5.2. Diseño de Presentación de Resultados

### 5.2.1. Variable: *Clima Laboral*

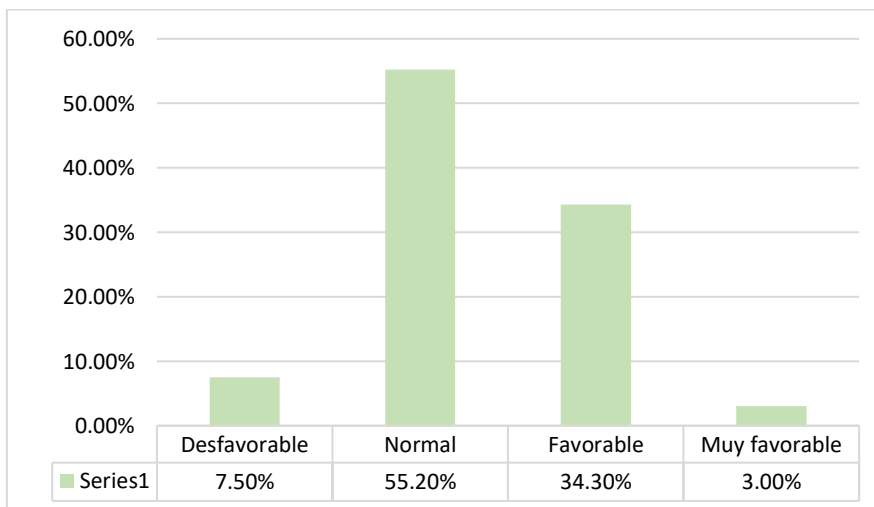
**Tabla 1**

*Resultados para el nivel de Clima Laboral*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desfavorable	5	7,5
Normal	37	55,2
Favorable	23	34,3
Muy favorable	2	3,0
Total	67	100,0%

**Figura 1**

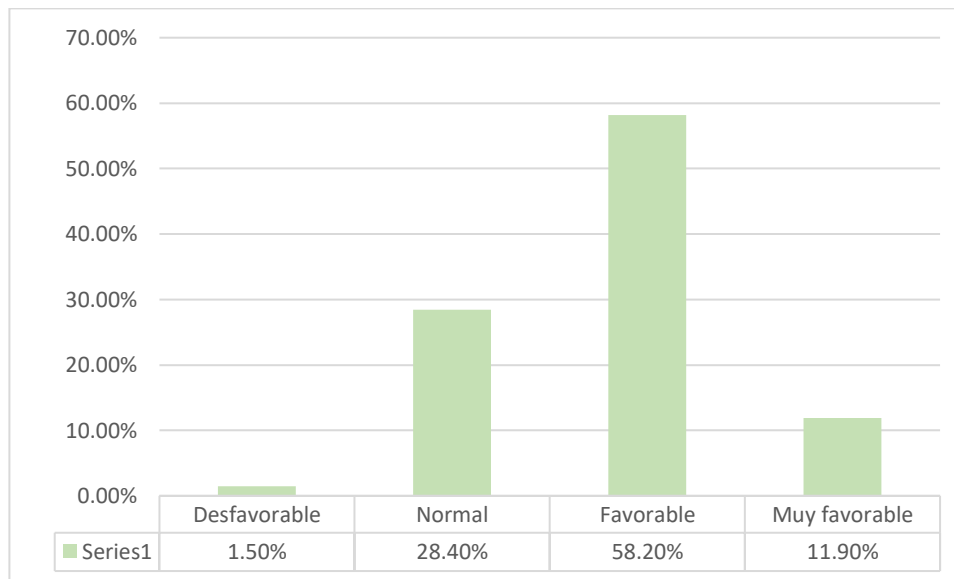
*Resultados para el nivel de Clima Laboral*



De acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado un 55.20% presenta nivel de clima laboral normal

**Tabla 2***Resultados para la dimensión Autorrealización*

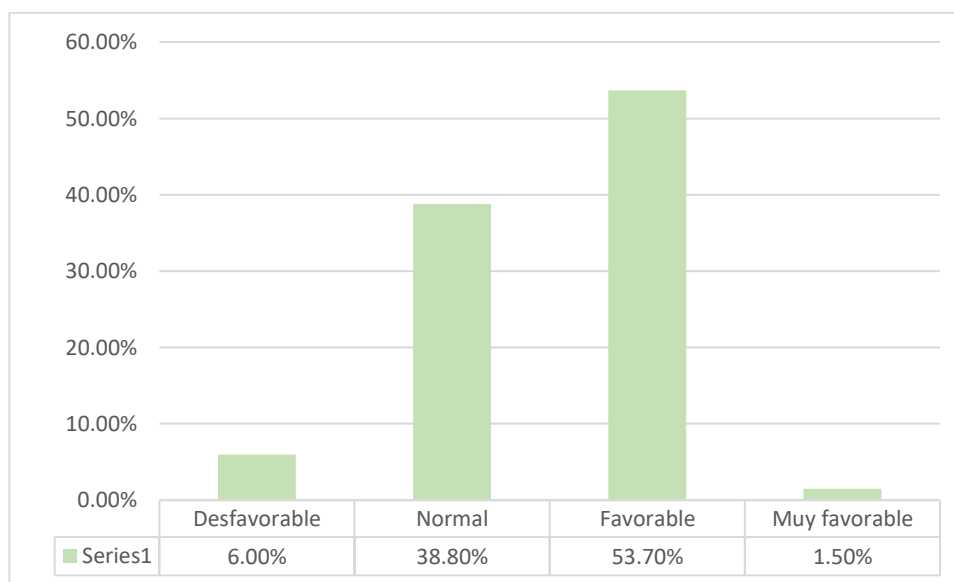
<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desfavorable	1	1,5
Normal	19	28,4
Favorable	39	58,2
Muy favorable	8	11,9
Total	67	100,0

**Figura 2***Resultados para la dimensión Autorrealización*

De acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado tiene como 58.20% de nivel favorable en la dimensión autorrealización, que significa que en su mayoría tienen una apreciación favorable con respecto a las posibilidades que el medio laboral ofrezca

**Tabla 3***Resultados para la dimensión Involucramiento Laboral*

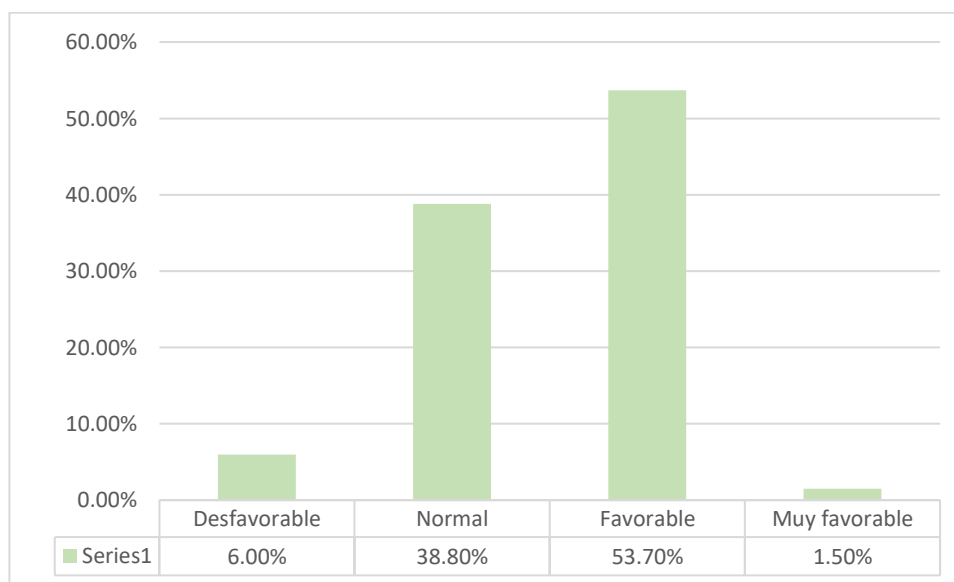
<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desfavorable	4	6,0
Normal	26	38,8
Favorable	36	53,7
Muy favorable	1	1,5
Total	67	100,0

**Figura 3***Resultados para la dimensión Involucramiento Laboral*

De acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado tiene como 53.70% de nivel favorable en la dimensión Involucramiento Laboral, interpretando que los trabajadores se identifican en su mayoría con los valores, el compromiso, el cumplimiento y el desarrollo de su centro de labores.

**Tabla 4***Resultados de la dimensión Supervisión*

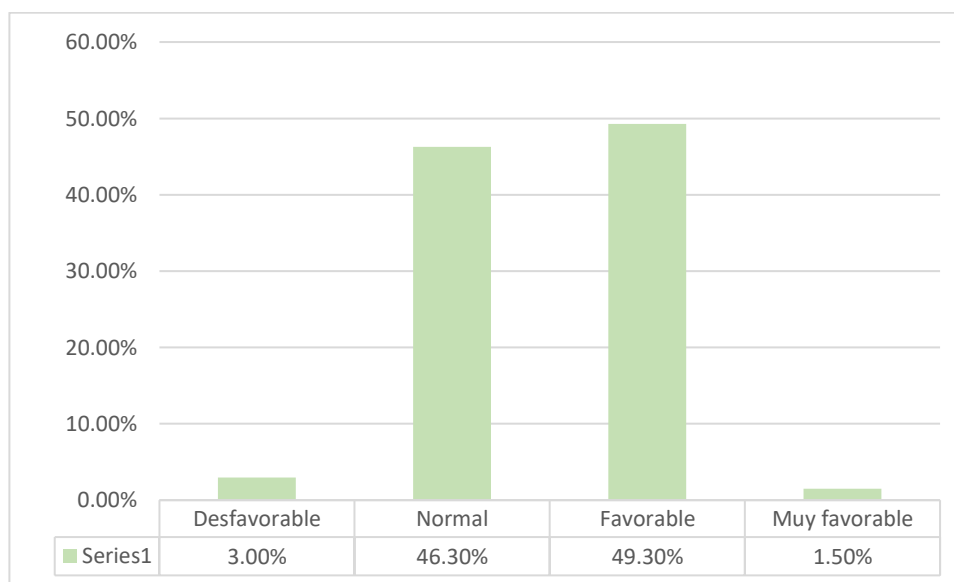
<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desfavorable	4	6,0
Normal	26	38,8
Favorable	36	53,7
Muy favorable	1	1,5
Total	67	100,0

**Figura 4***Resultados de la dimensión Supervisión*

De acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado tiene como 53.70% de nivel favorable en la dimensión Supervisión, esto señala que los trabajadores tienen una apreciación favorable en su mayoría sobre la supervisión de sus superiores sobre su labor en el centro, así como la relación de apoyo y orientación de los mismos.

**Tabla 5***Resultados de la dimensión Comunicación*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desfavorable	2	3,0
Normal	31	46,3
Favorable	33	49,3
Muy favorable	1	1,5
Total	67	100,0

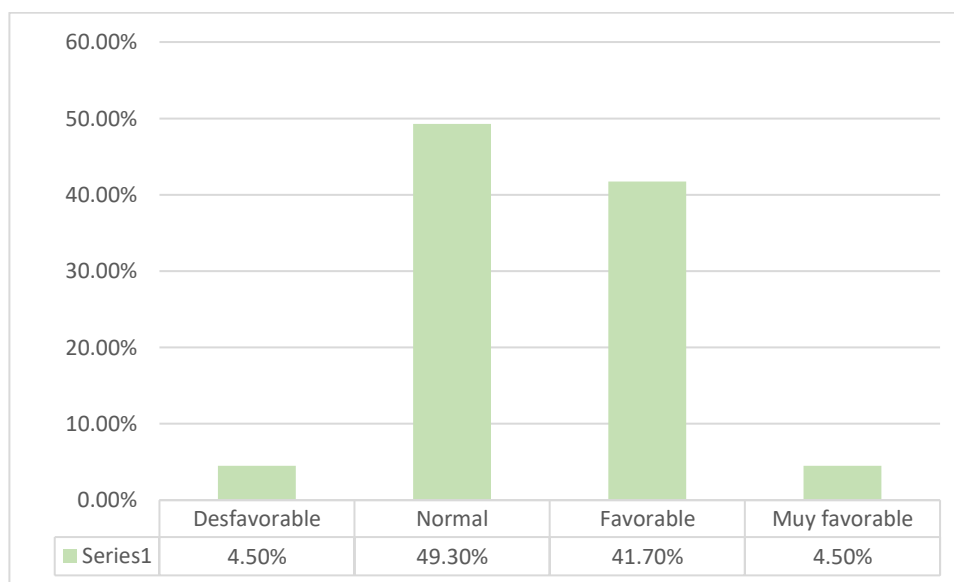
**Figura 5***Resultados de la dimensión Comunicación*

De acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado tiene como 49.30% en la dimensión Comunicación de nivel favorable, significa que los trabajadores tienen una percepción favorable del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información pertinente que se tiene y se realiza en sus centros de labores para cumplir con el trabajo.



**Tabla 6***Resultados de la dimensión Condiciones Laborales*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Desfavorable	3	4,5
Normal	33	49,3
Favorable	29	41,7
Muy favorable	2	4,5
Total	67	100,0

**Figura 6***Resultados de la dimensión Condiciones Laborales*

De acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado tiene como 49.30% de nivel normal en la dimensión Condiciones Laborales, lo que se traduce en que los salaridos reconocen que el establecimiento provee los elementos económicos, materiales, y/o psicosociales para el cumplimiento de sus labores.

### 5.2.2. Variable: Empatía

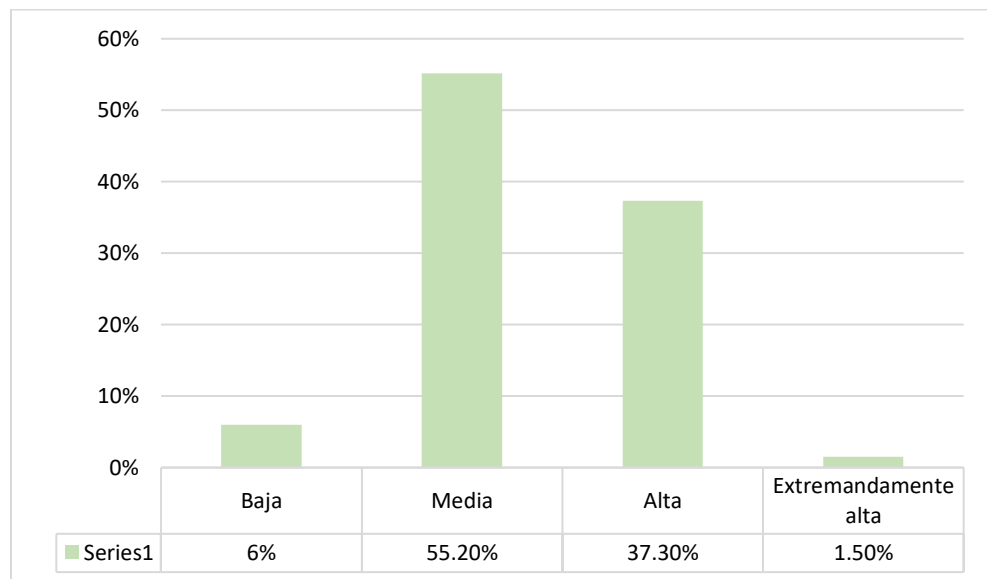
**Tabla 7**

*Resultados para el Nivel de Empatía*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	6,0
Media	37	55,2
Alta	25	37,3
Extremadamente alta	1	1,5
Total	67	100,0%

**Figura 7**

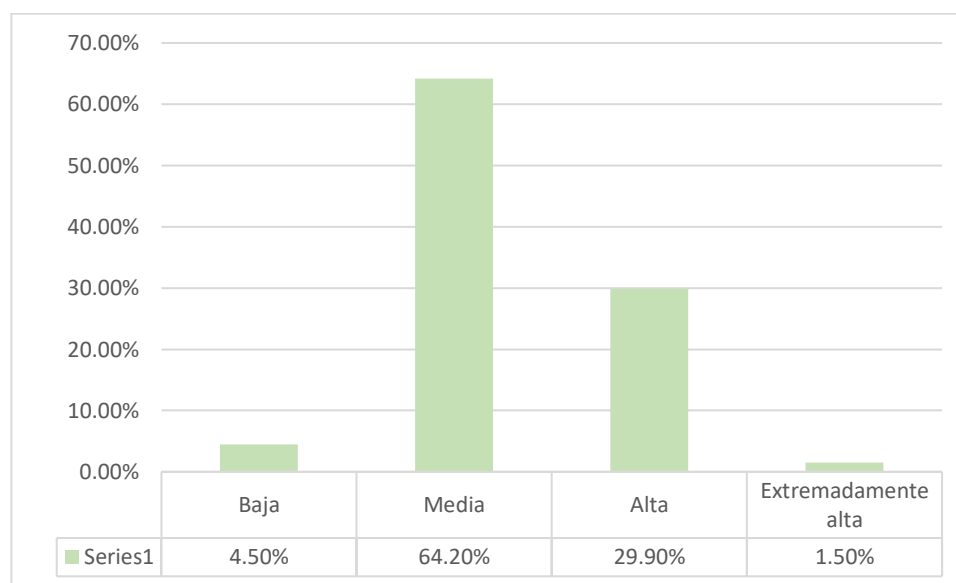
*Resultados para el Nivel de Empatía*



De acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado un 55.20 % presenta nivel de empatía media

**Tabla 8***Resultados para el Nivel de Adopción de perspectivas*

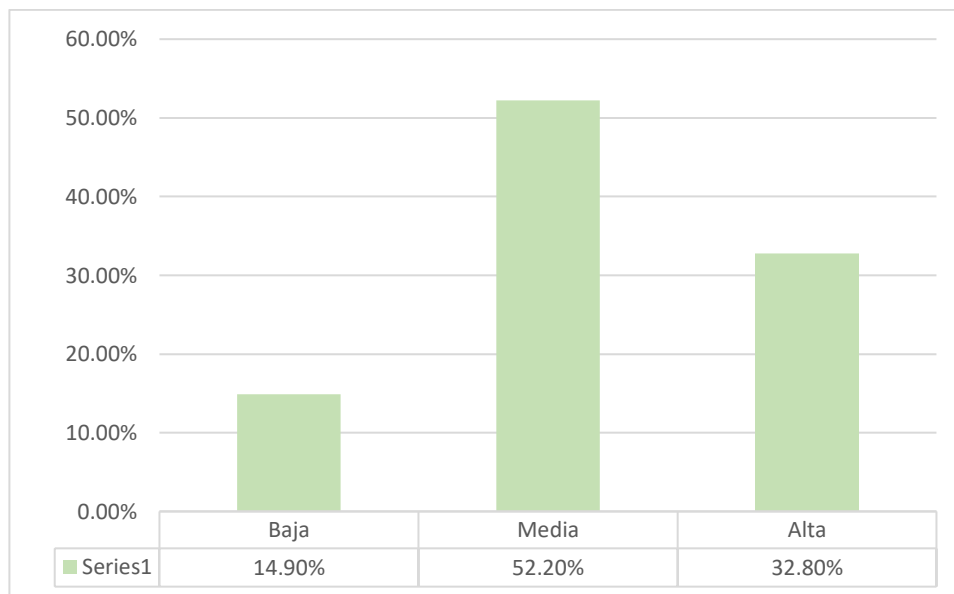
<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	3	4,5
Media	43	64,2
Alta	20	29,9
Extremadamente alta	1	1,5
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 8***Resultados de la Dimensión Adopción de Perspectivas*

De acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado tiene como 64.20% de nivel media en la dimensión Adopción de Perspectivas, significa que los trabajadores tienen la capacidad intelectual o imaginativa de ponerse uno mismo en el lugar del otro

**Tabla 9***Resultados de la Dimensión Comprensión emocional*

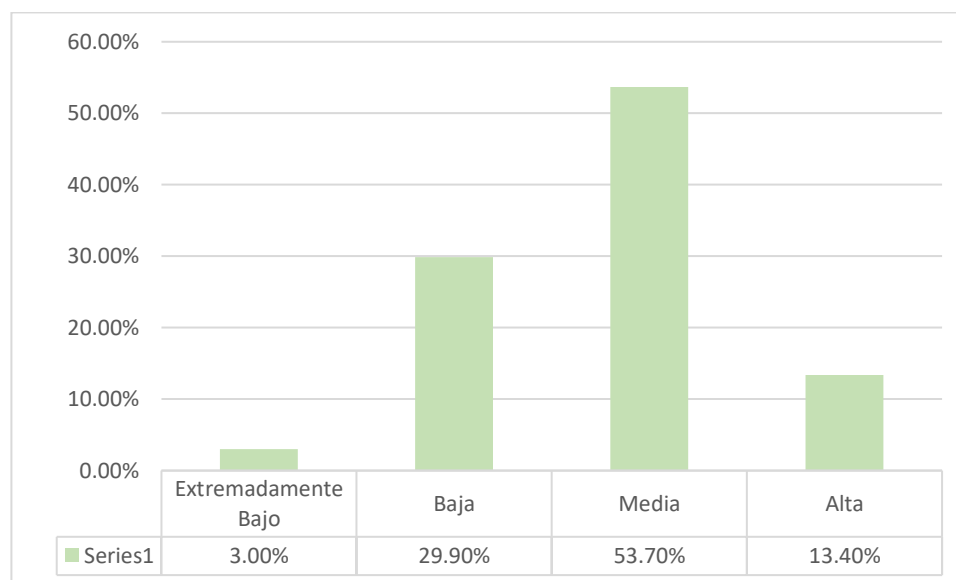
<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	10	14,9
Media	35	52,2
Alta	22	32,8
Total	67	100,0%

**Figura 9***Resultados de la Dimensión Comprensión emocional*

De acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado tiene como 55.20% de nivel media en la dimensión Comprensión emocional, a lo que se traduce los trabajadores poseen la capacidad de reconocer y comprender los estados emocionales, las intenciones e impresiones de otros

**Tabla 10***Resultados de la Dimensión Estrés Empático*

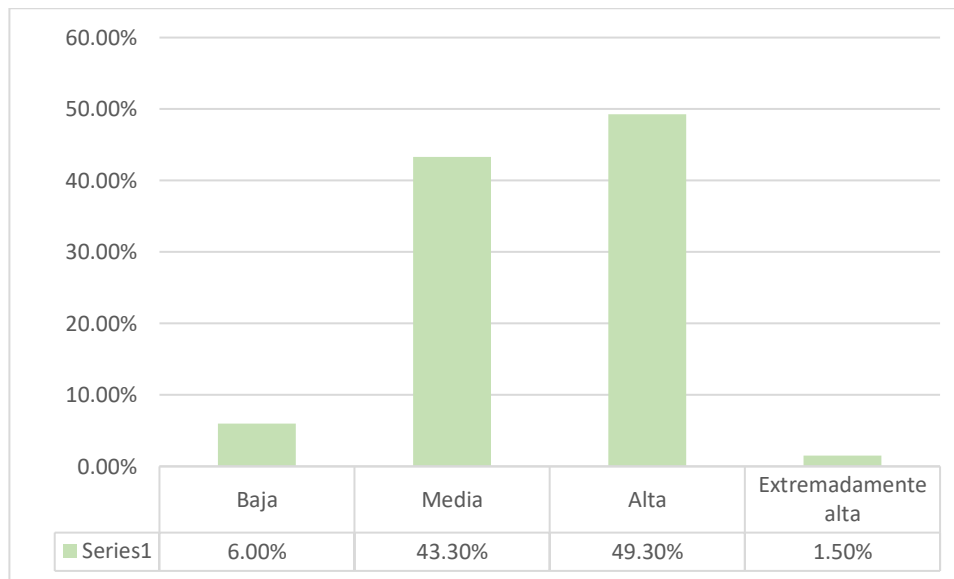
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Extremadamente Bajo	2	3,0
Baja	20	29,9
Media	36	53,7
Alta	9	13,4
Total	67	100,0%

**Figura 10***Resultados de la Dimensión Estrés empático*

De acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado tiene como 53.70 % de nivel media en la dimensión Estrés Empático, que se explica que los trabajadores tienen la habilidad de simpatizar las emociones negativas de otras personas, en otras palabras, sintonizar emocionalmente con sus co-trabajadores.

**Tabla 11***Resultados de la Dimensión Alegría empática*

<b>Categoría</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Baja	4	6,0
Media	29	43,3
Alta	33	49,3
Extremadamente alta	1	1,5
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

**Figura 11***Resultados de la Dimensión Alegría empática*

De acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado tiene como 49.30 % de nivel Alta en la dimensión Alegría Empático, ósea que los trabajadores tienen facilidad para alegrarse con los éxitos o acontecimientos positivos que les suceden a los demás, lo que se relaciona con una red social de buena calidad.

### 5.3 Contrastación de Hipótesis

#### 5.3.1 Prueba de Distribución de Normalidad

**Tabla 12**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov*

	Nivel de Empatía	Nivel de clima laboral
N	67	67
Estadístico de prueba	,323	,317
Sig.	,000	,000

**Interpretación:** Tras observar los resultados se contempla que las variables no siguen una distribución normal ya que el p-valor es  $< \alpha$  (0,05)

#### Toma de decisiones

Para ello se empleará la prueba de Rho de Spearman para medir la correlación de variables

#### 5.3.2. Hipótesis General

**Planteamiento:** Se ha evaluado los niveles de clima laboral en un conjunto de trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado ¿Existe relación entre el clima laboral y la empatía?

**Tabla 13**

*Correlación de Spearman entre Nivel de Clima Laboral y Nivel de Empatía*

		<b>Nivel de Clima Laboral</b>	<b>Nivel de Empatía</b>
Nivel de Clima Laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,345**
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	67	67
Nivel de Empatía	Coefficiente de correlación	,345**	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	67	67

### **Plantear Hipótesis**

Ho: No Existe relación entre el clima laboral y la empatía.

H1: Existe Relación entre el clima laboral y la empatía.

### **Establecer un nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$

### **Seleccionar estadístico de prueba**

Chi cuadrado de Independencia.

**Valor de P= 0,004 = 1%**

### **Lectura del p-valor**

Con una probabilidad de error de 1 % existe relación entre el clima laboral y la empatía.

### **Toma de decisiones**

Existe relación entre el clima laboral y empatía.



**Interpretación:** En los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado se encontró relación entre el clima laboral y ser empático.

### 5.3.3. Hipótesis Específica 1

**Tabla 14**

*Tabla cruzada Nivel de clima laboral - Nivel de Empatía*

		<b>Baja</b>		<b>Media</b>		<b>Alta</b>		<b>Extremadamente alta</b>			
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nivel de clima	Desfavorable	3	75,0%	2	5,4%	0	0,0%	0	0,0%	5	7,5%
	Normal	1	25,0%	23	62,2%	13	52,0%	0	0,0%	37	55,2%
	Favorable	0	0,0%	11	29,7%	11	44,0%	1	100,0%	23	34,3%
	Muy favorable	0	0,0%	1	2,7%	1	4,0 %	0	0,0%	2	3,0%
<b>Total</b>		<b>4</b>	<b>100,0%</b>	<b>37</b>	<b>100,0%</b>	<b>25</b>	<b>100,0%</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>	<b>67</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla 15**

*Pruebas de chi-cuadrado de Bondad y Ajuste para la variable Clima laboral*

	<b>Valor</b>
Chi cuadrado	23,672 <sup>a</sup>
G1	44
Sig. asintót.	,995

### **Plantear Hipótesis**

Ho: No Existe nivel de clima laboral muy desfavorable en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado.

H1: Existe nivel de clima laboral muy desfavorable en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado

### **Establecer un nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$

### **Seleccionar estadístico de prueba**

Chi cuadrado de Independencia

Valor de P= 0,995

### **Lectura del p-valor**

Con una probabilidad de error de 1 % existe relación entre el clima laboral y la empatía

### **Toma de decisiones**

Ho: No existe nivel de clima laboral muy desfavorable en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado

**Interpretación:** En los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado se encontró nivel de clima laboral normal

#### **5.3.4. Hipótesis Específica 2**

##### **Tabla 16**

*Pruebas de chi-cuadrado de Bondad y Ajuste para la variable Empatía*

	<b>Valor</b>
Chi cuadrado	31,955 <sup>a</sup>
Gl	33
Sig. asintót.	,519

### **Plantear Hipótesis**

Ho: No existe nivel de empatía baja en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado.

H1: Existe nivel de empatía baja en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado

### **Establecer un nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$

### **Seleccionar estadístico de prueba**

Chi cuadrado de Independencia

Valor de P= 0,519

### Lectura del p-valor

Con una probabilidad de error de 1 % existe relación entre el clima laboral y la empatía

### Toma de decisiones

Ho: No existe nivel de empatía baja en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado

**Interpretación:** En los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado se encontró nivel de empatía media

### 5.3.5. Hipótesis Específica 3

**Tabla 17**

*Correlación de Spearman*

			Nivel de clima laboral	Nivel de Empatía
Rho de Spearman	Nivel de clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,345**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	67	67
Nivel de Empatía	Nivel de Empatía	Coefficiente de correlación	,345**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	67	67

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

Existe un grado de relación significativa entre los niveles de clima laboral y los niveles de empatía en los trabajadores asistenciales del centro de salud Leoncio

**Plantear Hipótesis**

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y la empatía.

H1: Existe relación significativa entre el Clima Laboral y la Empatía.

**Establecer un nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\% = 0,05$

**Seleccionar estadístico de prueba**

Chi cuadrado de Independencia.

Valor de P= 0,004 = 1%

**Lectura del p-valor**

Con una probabilidad de error de 1 % existe relación entre el clima laboral y la empatía.

**Toma de decisiones**

Existe relación significativa entre el Clima Laboral y ser Empático.

**Interpretación:** En los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado se encontró relación significativa entre el Clima Laboral y ser Empático.

### 5.3. Discusión

La presente tesis realizada tuvo como primer objetivo general determinar la relación existente entre los niveles de Empatía y Clima Laboral en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023, por lo tanto, se ha establecido una correlación significativa entre los niveles de empatía y el ambiente laboral, basándose en los datos recabados con un nivel de significancia del 5%. Y un grado de confianza del 95%. Esto concuerda con los hallazgos de estudios previos similares, tales como en Condori (2018) con su investigación denominada *Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional En El Personal De La Institución Educativa "Hermógenes Arenas Yáñez" De Tacna* en donde hipótesis principal fue que la inteligencia emocional tiene una relación significativa con el clima organizacional en el personal de la "Institución Educativa Hermógenes Arenas Yáñez" de Tacna en 2018, destacando una conexión positiva y notable. Paralelamente, la investigación de Condori indica que hay una alta correlación positiva entre la inteligencia emocional y el clima organizacional. Además, se menciona que la relación entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el clima organizacional es positiva y moderada, similar a los hallazgos de este estudio, que se obtuvo relación significativa entre Clima Laboral y Empatía, siendo normal y media correspondientemente con un 62.20% de relación entre ambas variables.

Como segundo objetivo se tuvo determinar el Clima Laboral lo cual fue un existo puesto que en la presenta investigación ya que, de acuerdo a los resultados, los trabajadores del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado un 55.20% presenta nivel de clima laboral normal, esto significa que la percepción de los empleados señala que existen posibilidades, compromiso, supervisión, comunicación y condiciones laborales en su lugar de trabajo, este resultado se puede contrastar con el trabajo de Clavijo (2018) donde se encontró que se describe como regular el clima laboral en un 52.2%, en su investigación titulada *El Clima Laboral Y Las Relaciones Interpersonales En Los Trabajadores Del Área De Mantenimiento De Una Universidad Privada De Chiclayo*

en la Universidad Señor de Sipán así lograr la designación Licenciada en Trabajo Social, el objetivo principal de este estudio fue examinar la conexión existente entre el ambiente laboral y las dinámicas de relación interpersonal entre el personal del departamento de mantenimiento de una institución educativa privada en Chiclayo durante el año 2018. La investigación se enfocó en 23 empleados de dicho departamento, predominantemente masculinos, con un nivel educativo mayoritariamente de primaria incompleta. Los participantes tenían edades comprendidas entre los 30 y 49 años y contaban con un periodo de servicio de entre 1 y 5 años.

El tercer objetivo fue determinar en los trabajadores el nivel de empatía, lo cual fue cumplido ya que el análisis arrojó que un 55.20 % de los trabajadores presenta nivel de empatía media, a lo que se traduce que los trabajadores tienen la destreza de ponerse sobre en el lugar de otro individuo, comprender y reconocer los estadios emocionales, así como la habilidad de entender las emociones negativas de otros individuos , y a su vez alegrarse o compartir las emociones positivas de los demás, se puede ver que en el trabajo que realizó Garcia y Silva (2021) la investigación denominada *Estrés laboral y empatía en servidores del gobierno regional de Tacna, 2021.*, para obtener el título profesional de licenciatura en psicología, el propósito principal fue investigar la conexión entre el estrés laboral y la empatía en los empleados del Gobierno Regional de Tacna, 2021. Se trabajó con una muestra de 183 empleados de ambos géneros, con edades comprendidas entre los 21 y 47 años. Todos ellos completaron el test TECA, resultando en un predominante nivel medio de empatía, alcanzando este nivel en el 79,2% de los participantes, coincidiendo con los hallazgos de este estudio específico, siendo el mismo nivel que dio como resultado la investigación propia.

Por último, el cuarto objetivo se tuvo decretar el grado de relación entre los niveles de Clima Laboral Y Los Niveles de Empatía en los trabajadores asistenciales Del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023, el cual se concluye dado a los hallazgos que si existe una relación significativa entre Clima Laboral y Empatía siendo



un 62.2% de relación entre los niveles normal de clima laboral y media de empatía, siendo una relación positiva esto puede compararse con la investigación de Aranguen y Lozano (2019) en su trabajo *“Análisis Correlacional Entre La Inteligencia Emocional Y Clima Organizacional De Los Trabajadores Del Nivel Administrativo, Hospitalario Y Asistencial De La Clínica Del Sistema Nervioso Renovar Ltda. Sede Villavicencio realizada en la universidad de Santo Tomas (Villavicencio)”*, para lograr su título de licenciatura en Psicología. El propósito de este estudio fue examinar la conexión entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en el personal de una clínica. Se realizó un análisis correlacional con 218 empleados de los niveles administrativo, asistencial y hospitalario distribuidos en 16 sedes de la clínica. Para ello, se emplearon cuestionarios específicos de inteligencia emocional y clima organizacional. La hipótesis inicial planteaba que a mayores niveles de inteligencia emocional correspondía un mejor clima organizacional. Sin embargo, los resultados del estudio mostraron que no existe una correlación directa entre la inteligencia emocional, que se presentó en un nivel medio, y el clima organizacional, que se observó en un nivel alto. No obstante, se identificaron posibles correlaciones en las subescalas de inteligencia emocional, ahora revisando dichas subescalas, en estas existe la subescala empatía y sus resultados fueron de relación significativa puesto que, en el análisis de dicha subcategoría, se puede que se establecen en el nivel alto, al igual que su otra variable clima laboral. Comprando con nuestra investigación ambos trabajos tienen relación de significancia positiva siendo una buena apreciación de los dos trabajos.

En cuanto se habla sobre la teoría conceptual de las variables de la investigación, la teoría de campo de Lewin es fundamental para entender el concepto de clima laboral, y en este caso se puede contrastar con los resultados que ha arrojado el análisis que se ha realizado. Según Lewin, el comportamiento de un individuo en su lugar de trabajo no se determina únicamente por sus rasgos individuales, sino también por su percepción del ambiente laboral y los elementos organizacionales. Se sostiene que la conducta de una persona es el resultado de la interacción entre el individuo y su

entorno psicológico, o "campo". Este campo incluye todos los factores que influyen en la conducta, tanto internos (características personales) como externos (ambiente de trabajo).

Kurt Lewin, un psicólogo reconocido por sus contribuciones a la psicología social y organizacional, desarrolló una fórmula que ha sido fundamental para entender la dinámica del comportamiento humano en diferentes contextos, incluyendo el laboral. Su teoría, resumida en la ecuación  $B=f(P,E)$ , propone que la conducta (B) es una función (f) del individuo (siendo P que representa las características individuales del empleado, que incluyen su personalidad, sus valores, sus experiencias previas, sus habilidades y su estado emocional.) y su entorno (siendo E todos los aspectos externos que rodean al individuo. En un contexto laboral, esto incluiría la cultura organizacional, las políticas de la empresa, las condiciones físicas del lugar de trabajo, las relaciones con los compañeros y superiores, y cualquier otro factor ambiental que pueda afectar al empleado.). Esta ecuación subraya la importancia de considerar tanto las características individuales de las personas como las del ambiente que les rodea para comprender y predecir sus acciones y reacciones. Esto significa que, para entender y predecir el comportamiento de los empleados, es crucial considerar tanto sus rasgos individuales como las características de su ambiente laboral.

Entonces si tomamos como referencia la ecuación que realizó Kurt Lewin ( $B=f(P,E)$ ) y lo llevamos a nuestro contexto se puede concluir que el comportamiento de los trabajadores se habría podido estimar que si obtenemos los resultados del nivel de empatía de la población que en este caso fue de 55.2% a nivel medio siendo esta la función lo cual se multiplicaría con los aspectos externos que rodean al individuo en nuestro escenario sería su centro de laburo, lo cual se obtiene una percepción de que existen condiciones, comunicación, supervisión, autorrealización e involucramiento con su labor, siendo así un nivel medio de clima laboral de 55.2%

Para finalizar, la teoría del clima organizacional de Schneider se centra en las impresiones que las personas tienen en su organización y cómo estos deslumbres afectan su conducta e incentivos. Estos referentes sostienen que el ambiente

organizacional emerge de las interacciones. Según Lewin el clima organizacional se manifiesta a través de la interacción entre los atributos personales y organizacionales, y se define como el conjunto de percepciones que los miembros de una organización tienen respecto a sus políticas, prácticas y procedimientos. Estas percepciones, que son comunes entre los individuos de la organización, pueden afectar su comportamiento y motivación, de manera similar a cómo la relación significativa observada en este estudio impacta en la empatía de los trabajadores.

## **Capítulo VI**

### **Conclusiones y Sugerencias**

#### **6.1. Conclusiones**

##### **6.1.1. Primera**

Se decretó que existe correlación relación positiva entre clima laboral y Empatía de los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, 2023.

##### **6.1.2. Segunda**

Se decretó que el nivel de clima laboral de los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado es normal un 55.20% lo cual se podría ver reflejado en el centro de trabajo.

##### **6.1.3. Tercera**

Se determinó que el nivel de empatía de los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado es media con un 55.20% lo cual se podría ver reflejado en la relación con co-trabajadores o pacientes.

##### **6.1.4. Cuarta**

Se decretó que existe una relación estadísticamente significativa entre clima laboral y empatía de los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado 2023, con un 62.2% de correlación entre los niveles normal de clima laboral y nivel media de empatía.

## **6.2. Sugerencias**

### **6.2.1. Primera**

Se recomienda a los futuros indagadores ya sea a nivel regional nacional o internacional seguir realizando estudios haciendo alusión a la relación de los niveles de clima laboral y empatía en tanto en centros de salud como hospitales, con el propósito y verificar si son similares o existen algunas diferencias ya que existen pocas investigaciones con respecto a la variable empatía, ya que si bien existen investigaciones con la variable clima laboral, la variable empatía en investigaciones tiene carácter escaso.

### **6.2.1. Segunda**

Se sugiere al centro de salud fomentar actividades que generen vínculos estrechos entre los trabajadores del centro, actividades que involucren trabajar entre departamentos laborales y a todo el centro para que las relaciones que se tienen sean más fuertes y exista mas confianza, realizar dichas actividades por lo general en días festivos para así todo el grupo laboral tenga un objetivo y esto cree una unión entre los trabajadores.

### **6.2.2. Tercera**

Se sugiere al centro de labores donde se realizó la investigación realizar un programa en donde se obtenga resultados evidenciados con un pre test, se podría usar las encuestas que se realizaron en esta investigación como base y después, ejecutar talleres que fomenten la empatía mediante actividades de trabajo en equipo, ya que al realizar dichos talleres en grupo también se generara relaciones estrechas entre los trabajadores conociéndose y formando confianza, consiguientemente esto originara también un buen clima laboral a futuro y teniendo como prueba de evidencia se

realizaría un post test de las encuestas que se realizaron al comienzo.

### **6.2.3. Cuarta**

Se sugiere al CLAS Centro de Salud Leoncio Prado trabajar los psicólogos del centro manera permanente de modo que se posibilite las actividades que se sugirieron anteriormente, esto ayudaría tanto a su formación como profesional además que dejaría un gran aporte a la investigación, al centro, a la universidad y futura bibliografía científica.

## Referencias

- Acero, Y. (2 de noviembre de 1999) *Escala de clima organizacional (EDCO)*  
<https://es.scribd.com/document/353333365/Escala-de-Clima-Organizacional-Edco#>
- Aguilar, J.A. (2019) *Factores asociados con la empatía en estudiantes de medicina de la Universidad Amazónica de Pando, 2019*. [Trabajo final para obtener el diploma de educación superior]  
<https://es.scribd.com/document/523791023/MONOGRAFIA-empatia>
- Amelang, M. & Bartuseek, D. (1991). *Psicología diferencia e investigación de la personalidad*. Herder.
- Andrade, I., & Facio, S. (2022). Empatía y componentes de la empatía en estudiantes mexicanos de enfermería: estudio transversal. *Revista científica SaludUniorte*, 11(42), 5-14. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522021000200329&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-55522021000200329&script=sci_abstract&tlng=es)
- Angulo, B., Estevez, A., Iriarte., L & Itxaso, R. (2019) Empatía y mindfulness como factores mentalizadores intervinientes en las relaciones entre el apego y la sensibilidad interpersonal en mujeres. *Ansiedad y estrés* 25(2) 42-48. DOI: 10.1016/j.anyes.2019.04.004
- Aranguren, M., & Lozano, J. (2019). *Análisis correlacional entre la inteligencia emocional y clima organizacional de los trabajadores del nivel administrativo, hospitalario y asistencial de la Clínica del Sistema Nervioso Renovar Ltda Sede Villavicencio*. [Tesis de grado Universidad Santo Tomás] Repositorio Institucional UST  
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19629/2019Andreaaranguen?sequence=1>
- Arredondo, B. D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mallorca Soto*. [Tesis para el grado académico de Magíster en Salud Ocupacional y Ambianta Universidad Nacional Mayor de San

- Marcos] Repositorio Institucional UNMSM.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3275/Arredondo\\_bd.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3275/Arredondo_bd.pdf?isAllowed=y&sequence=1)
- Atahuaman, F., Ramirez, D., Segama, E. & Damaso, B (2018) Factores asociados al nivel de empatía hacia el paciente en estudiantes de medicina, Perú, 2018. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 19(2).  
<https://www.redalyc.org/journal/1804/180465393013/html/>
- Balbontín, C. (2015). El problema de la constitución de la intersubjetividad en el pensamiento de husserl. *Alpha (Osorno)*, 1(41), 251-268. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-22012015000200017>
- Balbuena, F. (2023). Las vicisitudes del self según Kohut. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 43(144), 309-314. <https://dx.doi.org/10.4321/s0211-57352023000200019>
- Batson, C. D. (1991). La pregunta del altruismo: Hacia una respuesta psicosocial. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Bayona, M. (2020) *Supervisión laboral y su influencia en la calidad del servicio - proseguridad s.a. Chiclayo*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración] Repositorio USDS.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8943/Bayona%20Torres,%20Marco%20Eufemio.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Benoit, A. (2020) *Trabajo de fin de grado: la importancia del clima laboral y de su medida en el mundo empresarial*.  
<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/421587/retrieve>
- Blazquez, M. (2015) *Empatía y conducta prosocial. Programa de entrenamiento emocional para prevenir las relaciones violentas en educación primaria*.  
[https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/3266/1/TFGUEX\\_2015\\_Vazquez\\_Gutierrez.pdf](https://dehesa.unex.es/bitstream/10662/3266/1/TFGUEX_2015_Vazquez_Gutierrez.pdf)
- Bolio, A. (2012) Husserl y la fenomenología trascendental: Perspectivas del sujeto en las ciencias del siglo XX. Reencuentro. *Análisis de Problemas Universitarios*.



- 1(65), 20-29. <https://www.redalyc.org/pdf/340/34024824004.pdf>
- Briones, A. (2017). *Nivel de empatía cognitiva y afectiva de los empleados de una cuenta en español y los empleados de una cuenta en inglés en la jornada mixta de un centro de llamado de atención al cliente*. [Tesis para el grado académico de psicóloga industrial / organizacional en el grado académico de licenciada. Universidad de San Francisco de Quito] Repositorio Institucional USFQ <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Briones-Karla.pdf>
- Brown, B. (2016) *El Poder De Ser Vulnerable*. Penguin Groupks. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/fd45b5869c49eb7c555fdfa11aaf9b26.pdf>
- Bueno, W. A. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017*. [Para obtener el grado académico de maestro en administración y dirección de empresas, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/385/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf?sequence=1>
- Bustamante, M., Llorens Gumbau, S., & Acosta, H. (12 de diciembre de 2022). *Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo* <https://www.canvis.es/ca/empatia-laboral/>
- Cano, A. (2019) *La supervisión profesional*. [https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema\\_3\\_la\\_supervision\\_profesional.pdf](https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema_3_la_supervision_profesional.pdf)
- Cañar, E. O., Quinga, E. I., & Caisa, E. D. (2023). *Clima organizacional del sector manufacturero de Tungurahua: expectativa y realidad del capital humano*. *Revista de Gestión y Negocios*, 8(35), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8910610.pdf>
- Carabantes, F. (2024) *Qué es la autorrealización*. [https://coachingmiradaconsciente.com/desarrollo-personal/que-es-autorrealizacion/#google\\_vignette](https://coachingmiradaconsciente.com/desarrollo-personal/que-es-autorrealizacion/#google_vignette)

- Carbajal, C. & Rojas, A. (2005) *Empatía y comunicación efectiva en el usuario*.  
<https://www.procaseelearning.cl/Demos/aau/docs/Empatia%20y%20Comunicaci%C3%B3n%20Efectiva.pdf>
- Carmona, J. A., Langer, Á. I., & Nieto, L. (2011). *Aplicaciones clínicas de la simulación 3D*.  
<https://psiquiatria.com/bibliopsiquis/aplicaciones-clinicas-de-la-simulacion-3d/>
- Carranza, J. A., Valero, A. V., & Olmos, M. (2011). *Revisión sobre las relaciones entre percepción y acción en la infancia*. *Anales de Psicología*, 27(2), 369-377. <https://www.redalyc.org/pdf/167/16720051016.pdf>
- Carrillo, D., Vargas, J & Sierra, D. (2018) Incidencia de la inteligencia emocional en el clima laboral del sector público, caso Municipio de Pelileo. *Revista UNIANDÉS Episteme*, 5 (1), 1135-1146.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8298014.pdf>
- Carril-Merino, M.T., Andreu-Mediero, B., De la Calle-Carracedo, M., & López-Torres, E. (2020). Fuentes orales para el desarrollo de la empatía histórica: un estudio en la formación del profesorado de Educación Infantil. *Revista digital de historia y didáctica de la historia*, 1(14), 155-184.  
<https://revistas.um.es/pantarei/article/view/444771/289031>
- Casas, M., I. & Ventura, B., D. (2022) *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de un operador de comercio exterior en Perú*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administrador de Negocios Globales] Repositorio URC.  
[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5890/T030\\_72310459\\_T%20BEATRIZ%20DORIÑA%20VENTURA%20JUÁREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5890/T030_72310459_T%20BEATRIZ%20DORIÑA%20VENTURA%20JUÁREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, C. & Espinoza, M. (2019) *Análisis del clima laboral basado en el modelo clspc en una empresa de seguridad y vigilancia*. [ Tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas] Repositorio UCSTM.

- [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL\\_CastroUrdaniviaCassandra\\_EspinozaYerrenMilagros.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdaniviaCassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf)
- Celis, M., Bohart, A. & Greenberg, L (2003) Reconsideración del concepto de empatía. Nuevas direcciones en psicoterapia. <https://www.aperturas.org/articulo.php?articulo=237>
- Cid, G. & Urrutia, M. (2022). Desarrollo de la empatía en estudiantes universitarios del área económica. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 13(1), 59-78. <https://doi.org/10.18861/cied.2022.13.1.3112>
- Cisneros, M. (2019) Condiciones laborales y salud mental en los trabajadores administrativos de una institución pública de educación superior del cauca. [Tesis de grado como requisito para optar al título de Magister En Salud Ocupacional]. Repositorio UDV. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/6fba99a0-a465-4619-8f3a-927a1e575f2f/content>
- Clavijo, A. M. (2018). *Clima laboral y las relaciones interpersonales en los trabajadores del área de mantenimiento de una universidad privada de Chiclayo, 2018*. [Para optar el título profesional de licenciada en trabajo social, Universidad Señor de Sipán] Repositorio Institucional USS <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8014/Clavijo%20Tejada%20Akemy%20Mirella.pdf?isAllowed=y&sequence=u>
- Coll, J. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-23 <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/html/z>
- Condori, S. R. (2018). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal de la institución educativa “Hermógenes Arenas Yáñez” de Tacna – 2018*. [Tesis para obtener el grado académico de maestra en administración de la educación, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio Institucional UCV [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35718/condori\\_vs.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35718/condori_vs.pdf?isAllowed=y&sequence=1)

- Contreras, N. (2018) *Desarrollo Organizacional: Modelo de clima laboral para incrementar la productividad en una empresa manufacturera*.  
<https://www.comecso.com/ciencias-sociales-agenda-nacional/cs/article/view/32na5/328>
- Corichi, M., Hernández, T., & Garcia, M. (2013). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, (3).  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>
- Corral, S., & Pereña, J. (2023). *CLA. Cuestionario de Clima Laboral - TEA Ediciones*.  
<https://web.teaediciones.com/CLA--CLIMA-LABORAL.aspx>
- Costa, I., Morais, C. Mointero & M. J. (2022). *La ciencia ciudadana a través de la escuela: la importancia de las relaciones interpersonales*.  
<https://www.semanticscholar.org/paper/61ba4dcadcd7ba2a279f1229611f5cbdce9d8d6f>
- Cruz, L., Sanchez, F., Bautista, H.(2006) *Relación entre el diseño del trabajo y la percepción del clima laboral con la productividad del departamento de servicios generales del instituto tecnológico superior de Tantoyuca*. [ Trabajo introduccion a la ingeniera industrial] <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011b/966/966.zip>
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, (113-126).  
[https://www.researchgate.net/publication/215605832\\_Measuring\\_individual\\_differences\\_in\\_empathy\\_Evidence\\_for\\_a\\_multidimensional\\_approach](https://www.researchgate.net/publication/215605832_Measuring_individual_differences_in_empathy_Evidence_for_a_multidimensional_approach)
- Davis, M. H. (1996). *Historia y definiciones en Empatía: Un Enfoque Psicosocial*. Boulder
- Derksen, F., Bensing, J., & Lagro-Janssen, A. (2013). Efectividad de la empatía en la práctica general: una revisión sistemática. *British Journal of General Practice*, 63(606), e76-e84. <https://doi.org/10.3399/bjgp13x660814>

- Díaz, D. (2019). *Clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo, 2018. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo*. [Para optar el título profesional de licenciado en Administración de Empresas] Repositorio Institucional UCSTM [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL\\_DiazGavidiaDante.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL_DiazGavidiaDante.pdf)
- Docal, M.D., Moanack, P.M., Pérez, L.Y., & Sánchez, L.K. (2022). Violencia intrafamiliar. Un riesgo para el desarrollo de la primera infancia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*. 13(1), 77-101. <https://doi.org/10.21501/22161201.3628>
- Economipedia. (1 de mayo de 2020). *Clima laboral - Qué es, definición y concepto*. <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Eisenberg, N. (1991). Empathy-related responding and prosocial behaviour. In W. M. Kurtines & J. L. Gewirtz (Eds.), *Handbook of moral behavior and development* 2(6) (131-145).
- Eisenberg, N. y Strayer, J. (1987). *La empatía y su desarrollo*. Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M. & Hernández R. (2018) Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. Apuntes Universitarios. *Revista de Investigación* 8(3), 43-56. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467657107003/html/>
- Fernández, E. (2017). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la dirección subregional de salud Cutervo, Cajamarca 2017. Universidad Señor de Sipán*. [Para optar el título profesional de licenciado en administración Universidad Señor de Sipán] Repositorio Institucional USS <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fern%C3%A1ndez%20Lucano%20Elizabeth.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Ferrero, M. (2018). *La empatía también está en los genes*. <https://www.uoc.edu/es/news/2018/149-empatia-genetica>

- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. (Enero de 2022). *Las 12 habilidades transferibles del Marco Conceptual y Programático de UNICEF*.  
<https://www.unicef.org/lac/informes/las-12-habilidades-transferibles>
- Galarreta, M. (2020). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores*. [Para optar el grado académico de bachiller en administración, Universidad Continental]  
 Repositorio Institucional Continental  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV\\_FCE\\_308\\_TI\\_Galarreta\\_Arag%C3%B3n\\_2020.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%C3%B3n_2020.pdf)
- Gallese, V. (2021). Las neuronas espejo, la empatía y la intersubjetividad. *Empatía y cognición social: neurociencia afectiva y social (1)*1, 39-50. Editorial Médica Panamericana
- García, C., & Silva, V. A. F. (2021). *Estrés laboral y empatía en servidores del gobierno regional de Tacna*. [Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en psicología, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66926/Garc%C3%ADa\\_CZDR-Silva\\_VAF-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66926/Garc%C3%ADa_CZDR-Silva_VAF-SD.pdf?sequence=1)
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (1) 42, 43-61.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- García, P. (2020) *Relación entre los estilos de crianza con la empatía en alumnos de 13 a 16 años de edad de un colegio de lima metropolitana*. [Tesis para obtener el título de licenciada en psicología] Repositorio UCH.  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8954/Relacion\\_GarcíaZelada\\_Jimena.pdf?isAllowed=y&sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8954/Relacion_GarcíaZelada_Jimena.pdf?isAllowed=y&sequence=1)
- Gasbarrino, S (2018) *Modelo de cambio de Kurt Lewin: definición, etapas y ejemplo*.  
<https://blog.hubspot.es/sales/que-es-modelo-kurt-lewin>
- Gaviria, E. (2020) *Ser-Para-los-otros: sobre la empatía como pilar del ser-en-el-mundo*

- y la impersonalidad como resultado de la deshumanización*. Repositorio UTP. [Tesis para optar el título de licenciado en Filosofía] Repositorio UTP. <https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/fc37cae3-c67d-4e25-8c79-cfac06703877/content>
- Gil, L. (2022). paso (necesario) más allá de la laboralidad. Análisis y valoración de la propuesta de directiva relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas. *Revista de Derechos Sociales*.12(1), 89-121. <https://doi.org/10.46661/lexsocial.6453>.
- Goldberg, A.(2012) La presencia perdurable de Heinz Kohut: la empatía y sus vicisitudes. *Journal of American Psychoanalytic Association*. 59(2) 289-312. <https://www.aperturas.org/articulo.php?articulo=759>
- Gómez, A, Correa, M, & González, J. (2021). Evolución del estudio sobre el efecto de la crianza en las conductas prosociales en la infancia y la adolescencia: una revisión sistemática. *Actualidades en Psicología*, 35(130), 49-73. <https://dx.doi.org/10.15517/ap.v35i130.39958>
- Gomez, I (1997) *La fenomenología de la intersubjetividad en Husserl*. Universidad complutense de Madrid
- Gomez, L. (2013) El clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable. *Revista de Ciencias Sociales (1)* 56, 1-35. <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>
- Gonzales, D. (2015) *Weber y el factor regla o norma y la burocracia*. <https://prezi.com/mi29n4mb-hl0/max-weber-y-el-factor-regla-norma-o-burocracia/>
- Granero, A., Blanch, J. M., & Ochoa, P. (2018). Condiciones laborales y significados del trabajo en enfermería en Barcelona. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 26, e2947. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.2342.2947>
- Grisales, M. (2020) *Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira*.

<https://repositorio.ucp.edu.co/server/api/core/bitstreams/f8708e61-e717-44f9-a388-06bb9c4e722f/content>

Guerra, M.D., González, J.M., & Villafán, K.B. (2023). *Análisis del desempeño y la participación laboral de los empleados en el proceso productivo de una planta recicladora de pet de la ciudad de Morelia, Michoacán*.  
<https://doi.org/10.33110/inceptum.v11i20.217>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw Hil.

Herszenbaun, M. (2017) La intersubjetividad en las Meditaciones cartesianas y Fenomenología del espíritu. *Revista digital de Filosofia de la Universidad Nacional del Nordeste*. 1(5), 82-107.  
<https://hum.unne.edu.ar/revistas/itinerario/revista12/articulo05.pdf>

Holmgren, M. R., Eisenberg, N., & Fabes, R. A. (1998). The relations of children's situational empathy-related emotions to dispositional prosocial behavior. *International Journal of Behavioral Development*, 22(1), 169-193.  
<https://doi.org/10.3399/bjgp13x660814>  
<http://www.anaolives.com/relacion-interpersonal-la-importancia-de-la-empatia/>

Jaime, P., & Araujo, Y. (2008). Clima y cultura organizacional: ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 24(2), 151-166.  
<https://documat.unirioja.es/descarga/articulo/2486886.pdf>

Jaros, S. J.; Jermier, J. M.; Koehler, J. W. & Sincich, T. (1993). Efectos de la permanencia, el compromiso afectivo y moral en el proceso de retirada: una evaluación de ocho modelos de ecuaciones estructurales. *Academy of Management Journal*, 36(5), 951-995.

Juguera, L., Díaz, J., Pérez, M., Leal., Rojo, A., & Echevarría, P. (2014). La simulación clínica como herramienta pedagógica: percepción de los alumnos de Grado en Enfermería en la UCAM (Universidad Católica San Antonio de Murcia).



- Enfermería Global*, 13(33), 175-190  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000100008&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100008&lng=es&tlng=es).
- Koontz, H. y Wehrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global*. 12ª. Edición.: McGraw-Hill.  
[https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)
- Lagomarsino, J. (1998) *Heinz Kohut: La restauración del sí mismo*.  
[https://querencia.psico.edu.uy/revista\\_nro4/julieta\\_lagomarsino.htm](https://querencia.psico.edu.uy/revista_nro4/julieta_lagomarsino.htm)
- Lambert, C. (2006). Edmund Husserl: la idea de la fenomenología. *Teología y vida*, 47(4), 517-529. <https://dx.doi.org/10.4067/S0049-34492006000300008>
- Latorre, R., De Micco, P., & Guraziu, E. (2023). Proyecto Self-e: desarrollo de competencias de emprendimiento en estudiantes secundarios en el entorno europeo, a través de la simulación. *Apuntes De Ciencia & Sociedad*, 11(1), 23-30. <https://doi.org/10.18259/acs.2023004>
- Lodahl, T., & Kejner, M. (1965). The definition and measurement of Job Involvement . *Journal of Applied Psychology*, 49(1), 24-33.  
<https://scihub.tw/http://dx.doi.org/10.1037/h0021692>
- López, A. A., & Iñiguez, H. F. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral*. Universidad Politécnica Salesiana. [Tesis para obtener el título de propuestas metodológicas y avanzadas]  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- López, B. y Fernández, I. (2007). *Inteligencia intrapersonal y empatía: más allá de la comprensión emocional*. Ponencia presentada en el I Congreso Internacional de Inteligencia emocional. Málaga.
- López, B., Fernández, I., & Abad, F. (2008). *TECA Test de Empatía Cognitiva y Afectiva*. Madrid: Tea Ediciones.
- López, M. B., Filippetti, V. A., & Richaud, M. C. (2014). *Empatía: desde la percepción*

automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37-51. doi:

[dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03](https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03)

Lopez, N & Castiblanco, K. (2023, septiembre 21). *Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S.*

<https://rches.utem.cl/articulos/clima-laboral-como-factor-influyente-en-el-nivel-de-productividad-caso-union-soluciones-s-a-s/>

Maldonado, M., T. & Barajas, C., E. (2018) Teoría de la mente y empatía. Repercusiones en la aceptación por los iguales en niños y niñas de Educación Infantil, Primaria y Secundaria. *Escritos de Psicología*, 11(1), 10-24.

<https://dx.doi.org/10.5231/psy.writ.2018.0105>

Mandate, M. (2024) *El enfoque sistémico del enriquecimiento del trabajo.*

<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/1985/vol1/art11.htm>

Maquera, P. (2020). *Clima laboral y compromiso organizacional en una empresa de servicios de Tacna. Universidad Privada de Tacna.* [Tesis para obtener el título de licenciada en Ingeniería Comercial, Universidad Privada de Tacna]

Repositorio Institucional UPT  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/997/Maquera-Urure-Paola.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Martinez, S. (2016) La burocracia: elemento de dominación en la obra de Max Weber.

*Revista Misión Jurídica de Derecho y Ciencias Sociales*, 9(10),141-154.  
[www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2020/09/LA-BUROCACIA-ELEMENTO-DE-DOMINACION-EN-LA-OBRA-DE-MAX-WEBER.pdf](http://www.revistamisionjuridica.com/wp-content/uploads/2020/09/LA-BUROCACIA-ELEMENTO-DE-DOMINACION-EN-LA-OBRA-DE-MAX-WEBER.pdf)

Medina, D. A. (2022). *Clima organizacional y calidad de servicio Hospital III Daniel Alcides Carrión Essalud Tacna.* [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia de servicios de salud, Universidad de San Martín de Porres]

Repositorio Institucional USMP  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10312/medina>

- \_ra.pdf?isAllowed=y&sequence=1
- Merton, R. (1964) *Estructura Burocrática Y Personalidad*.  
[https://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos\\_extras/1075\\_Fundamentos\\_de\\_estrategia\\_organizacional/05\\_Teoria\\_de\\_la\\_organizacion.pdf](https://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/05_Teoria_de_la_organizacion.pdf)
- Miyashima, M. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y clima laboral en los colaboradores de la Universidad Privada Leonardo Da Vinci*. [Tesis para obtener el título de licenciatura en psicología, Universidad Señor de Sipán.]  
 Repositorio Institucional USS  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6874/Miyashima%20Arroyo%20Gladys%20Angélica.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Monroy, G. (15 de mayo de 2023) *Creando Culturas Empáticas: Un Enfoque Transformador para Equipos de Trabajo*.  
<https://es.linkedin.com/pulse/creando-culturas-emp%C3%A1ticas-un-enfoque-transformador-para-monroy>
- Moreno, E. & Moreno S. (2018) Relaciones interpersonales en el clima laboral de la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho* 1(9)13-33 <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4684/2908>
- Mulder, P. (2017). *Teoría de la Burocracia por Max Weber*.  
<https://www.toolshero.es/administracion/teoria-burocracia-weber/>
- Muñoz, A. P., & Chaves, L. (2013). La empatía: ¿Un concepto unívoco? *Katharsis*, (140), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5527454.pdf>
- Muñoz, D. (2017) Aportes sociológicos de Max weber para la discusión de lo legal y lo legítimo en el marco de una teoría de la autoridad. *Ratio Juris*. 12(24), 295-317 <https://www.redalyc.org/journal/5857/585761563014/html/>
- Naranjo, C., Paz, A. & Marin, S. (2015). Clima organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de salud (IPS) de la Universidad Autónoma de Manizales. *Universidad & Empresa*, 17(28), 105-126.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187243060006.pdf>
- Olives, A. (2017, marzo 9). *Relación interpersonal: La importancia de la empatía*. Ana

*Olives.*

- Orihuela, L. & Salas, K. (2021) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021*. [Tesis para optar el título de licenciado en psicología]. Repositorio UPLA. <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3039/TESIS%20FINAL%20.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Osés, P. (2022) Comprendiendo la autorrealización profesional. *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/comprendiendo-autorrealizacion-profesional>
- Pacci, E. R. (2022). *Clima organizacional y síndrome de burnout en el personal asistencial del centro de salud San Francisco, Tacna 2022*. [Tesis para optar el título de licenciado en psicología, Universidad Privada de Tacna] Repositorio Institucional UPT <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2750/Pacci-Cruz-Erick.pdf?sequence=4>
- Paez, A & Ravella A. (2019) Vínculo de apego, estilos parentales y empatía en adolescentes. *Interdisciplinaria*, 36(2). 23-3 <https://www.redalyc.org/journal/180/18060566002/html/>
- Palacios, D. (2019) *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí – Ecuador* [Tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión pública] Repositorio UNMSM. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>
- Parraguez, I. (2019) El involucramiento laboral en el siglo XXI. [Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en administración de empresas] Repositorio institucional USAT. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2626/1/TIB\\_ParraguezSanchezIngrid.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2626/1/TIB_ParraguezSanchezIngrid.pdf)
- Patiño, M. Y., & Parrado, A. C. (2021). *Clima organizacional en médicos y enfermeras del Hospital de Villavicencio*. Universidad Cooperativa de Colombia.

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/918d5cba-3f20-4d29-ad00-3d9e5e9cb233/content>

- Pedraza, N. A., & Bernal, I. (2018). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista Espacios*, 39(13). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p16.pdf>
- Peiró, J. M., & Meliá, J. L. (2003). *Clima laboral y comportamiento organizacional*. Pirámide.
- Peris-Ortiz, M (2013) Teoría burocrática de la organización. Universitat Politècnica de València. <http://hdl.handle.net/10251/31215>
- Piligua, C. & Arteaga, F. (2017). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. *Revista de Administración y Negocios*, 3(2), 45-60. <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html/>
- Prada, R., Rueda, M. & Ocampo, P. (2020). *Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología*. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>
- Pucheu, A. (11 de agosto de 2017) *¿En qué consiste y de qué depende la empatía?* <https://es.linkedin.com/pulse/en-qu%C3%A9-consiste-y-de-depende-la-empat%C3%ADa-andr%C3%A9s-pucheu>
- Puigsever, A. (2014) *Síndrome de desgaste por empatía: análisis, escalas de evaluación y medidas de prevención*. [Trabajo final de estudios de grado de Trabajo social] Repositorio UIB. <https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/1652/Ferrer%20Puigserver,%20Aina.%20Treball%20Final%20de%20Grau.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Quero, Y., Mendoza, F & Torres, Y. (2014) Comunicación efectiva y desempeño laboral en educación básica. *Negotium*. 9(27), 22-23 <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230409001.pdf>
- Quevedo, A. (Mayo de 2006) *Escala de clima organizacional (EDCO)* <https://www.monografias.com/trabajos35/escala-clima-organizacional/escala->

clima-organizacional

- Ramos, D. (2012) *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. [Monografía de Compilación de programa de Psicología] Repositorio UNAD  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf%3Bjsessionid=E8F0DC03636418A017107DD04E8671AB.jvm1?sequence=1>
- Ramos, D. (2012) *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Repositorio UNAD.  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Redolar, D. (14 de junio de 2018) *La empatía también está en los genes*.  
<https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2018/149-empatia-genetica.html>.
- Redondo, V. (2012) *Condiciones laborales en el mundo empresarial*. [Trabajo de fin de grado] Repositorio UVA. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/1860>
- Reyes, M. (2018) La adopción de perspectiva y la comunicación de la responsabilidad social corporativa: una revisión conceptual. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*. 16(2), 99-114  
<https://www.redalyc.org/journal/909/90958481007/html/>
- Rios,L., A., Saldaña, C., A., Alejandria C., A & Fasanando T. (2023). Factores relacionados con el clima organizacional. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas* 2(1). <https://doi.org/10.51252/race.v2i1.455>
- Rivera, C. (2018) *Implementación de un sistema de supervisión para el control del proceso de fabricación de dulce tradicional para la empresa dulticol (dulces típicos colombianos)*. [Anteproyecto De Grado]. Repositorio UFPS  
<https://www.academia.edu/download/64330212/ANTEPROYECTO%20SUPERVISI%C3%93N%20EMPRESA%20DULTICOL.pdf>
- Robayo, P. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una

- aplicación para el sector gráfico colombiano. *Suma de Negocios*, 7(16), 125-140 <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/55685>
- Robbins, S. (2015). *Supervisión* (5 ed.): Pearson Educación.
- Robins, S., Judge T. (2009) *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rodriguez, J., Martinez, E., Duana, A & Hernandez, T. (2020) Medición del clima organizacional en una Pyme del sector servicios de la región centro de Hidalgo. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7 (1) 205 -217. <https://doi.org/10.22579/23463910.154>
- Rodriguez, R(2005) *Enriquecimiento del puesto como motivador para lograr un mejor desempeño laboral*. [Tesina para obtener el título de licenciado en administración] Repositorio UAM. <https://bindani.izt.uam.mx/downloads/3r074v22g?locale=de>
- Rosas, J., Garcia, I., Guzman, I & Medina, M. (2023) Diseño de un Instrumento para la Medición del Clima Laboral en una PyME. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 863-875. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i5.7773](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7773)
- Rosenvald (2018) *La psicología psicoanalítica del Self (Kohut-Sara Antón)*. [https://www.altillo.com/examenes/uba/psicologia/psicologiadelyo/psicodelyo\\_2018\\_res2p\\_rose.asp](https://www.altillo.com/examenes/uba/psicologia/psicologiadelyo/psicodelyo_2018_res2p_rose.asp)
- Roth, E, Gonzáles, F, & Orellana, D. (2022). Medición de la Empatía en Niños Bolivianos: Adaptación y validación de la Escala “Sentir y Pensar” de Garton y Gringart. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 20(2), 222-241. <https://doi.org/10.35319/ajayu.202107>
- Ruiz, E., Muñoz M., Cabas K & Crespi M. (2008). TECA, Test de Empatía Cognitiva y Afectiva. TEA Ediciones. [https://www.researchgate.net/publication/368865439\\_TECA\\_adaptacion\\_y\\_validacion\\_del\\_Test\\_de\\_Empatia\\_cognitiva\\_y\\_afectiva\\_en\\_profesionales\\_de\\_la\\_salud\\_de\\_Cordoba\\_-\\_Colombia](https://www.researchgate.net/publication/368865439_TECA_adaptacion_y_validacion_del_Test_de_Empatia_cognitiva_y_afectiva_en_profesionales_de_la_salud_de_Cordoba_-_Colombia)

- Salas, R. (2020) *La Autorrealización, según la teoría de Maslow*  
<https://www.rafaelsalapsicologo.com/autorrealizacion-teoria-maslow/>
- Sanfeliciano, A. (12 de julio de 2019). *La teoría de la mente: el punto de partida de la empatía*. <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-la-mente-el-punto-de-partida-de-la-empatia/ema>
- Santos, M. (2009). *Burocracia de Max Weber*.  
<https://www.gestiopolis.com/burocracia-max-weber/>
- Savignano, A.(2019) Contribuciones al estudio de la teoría de la empatía de Husserl en textos póstumos .*Revista de filosofía ARETE* 31(2), 451-480  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/arete/v31n2/a08v31n2.pdf>
- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(1), 57-67.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000100006&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-34662017000100006&script=sci_arttext)
- Serrano, J & Portalanza, A. (2014) Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de Negocios*, 5(11), 117-125. <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-pdf-S2215910X14700266>
- Soto, H., Ortega J.D., Huallapa, C. (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), e5154.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es&tlng=es).
- Tautiva, K., Saldaña, C., García, N & Reyes, D. (2023). El desarrollo de habilidades para la vida desde el currículo electivo en educación superior: el caso de medición de la empatía. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*, 3(2), 81-103. <https://doi.org/10.48102/riieb.2023.3.2.57>
- Torres, A. (2016) *Kurt Lewin y la Teoría del Campo: el nacimiento de la psicología social*. <https://psicologiaymente.com/social/kurt-lewin-teoria-del-campo>
- Vargas, E. (2019). *Determinación de los niveles de empatía y su relación con factores*

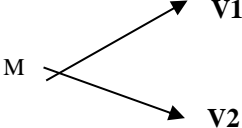


- sociodemográficos familiares y laborales en el profesional de la salud no médico de la Microred Metropolitana de la Red de Salud de Tacna.* [Para optar el título profesional de médico cirujano, Universidad Privada de Tacna.] Repositorio Institucional UPT  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/676/Vargas-Rios-Erwin.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Vásquez, J. C., Vásquez, R. J., & Vásquez, J. A. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande, Perú. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*, 4(1), 1-10.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34044/35877>
- Vecino, M. (2018). Muerte y metodología en la fenomenología husserliana. Ideas y Valores, 67 (166), 75-91.  
<https://www.redalyc.org/journal/809/80957079003/html/> Mario Arrimada. (2021). Heinz Kohut: biografía y trayectoria profesional de este psicoanalista.  
<https://psicologiaymente.com/biografias/heinz-kohut>
- Villacorta, M. (2020). *Calidad Del Servicio Y Empatía En Los Trabajadores De La Unidad De Gestión Educativa Local (Ugel) De Coronel Portillo, 2020.* [Tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión pública, Universidad Nacional de Ucayali] Repositorio Institucional UNU.  
[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6046/B3\\_2023\\_UNU\\_M\\_AESTRIA\\_2023\\_TM\\_MARCO-VILLACORTA\\_V1.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6046/B3_2023_UNU_M_AESTRIA_2023_TM_MARCO-VILLACORTA_V1.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Villagómez, S.L., Martínez, C.R., & Jiménez, L.V. (2020). Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística. *Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 11(21).  
<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.690>.
- Villarreal, G., & Lozada, D. A. (2017). *Clima laboral e inteligencia emocional en una empresa privada de Lima Metropolitana.* [Tesis para optar el grado académico

de maestro en psicología organizacional, Universidad San Martín de Porres]  
 Repositorio Institucional USMP  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3128/villarreal\\_cg.pdf?isAllowed=y&sequence=3](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3128/villarreal_cg.pdf?isAllowed=y&sequence=3)

- Wispé, L. (1978). Altruismo, simpatía y ayuda: Principios psicológicos y sociológicos. Academic.
- Zacarías, C (2016). Efectos de las Prácticas Parentales en la Empatía y la Conducta Prosocial de Preadolescentes. . *Informes Psicológicos*, 17(1) 71-86  
<http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a04org/10.18566/infpsic.v17n1a04>
- Zapata, L. (2020, marzo 11). *Cómo mejorar el clima de innovación en tu empresa*.  
<https://talentosreunidos.com/2020/03/11/como-mejorar-el-clima-de-innovacion-en-tu-empresa/>
- Zegarra, J & Chino, B. (2017). *Mentalización y teoría de la mente*. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 80(3), 189-199. <https://dx.doi.org/10.20453/rnp.v80i3.3156>
- Zegarra, S.J. & Torres E. H. (2021). *Los video juegos y relaciones interpersonales en estudiantes del 5to año de la IES*.  
<https://www.semanticscholar.org/paper/acefb284147fda51c4ffa5a1c61ae108f929b1c4>
- Zendesk, P. (2024) *Comunicación organizacional: tipos y 7 barreras para superar*.  
<https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-organizacional/>

**ANEXO 1**

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INSTRUMENTOS	METODOLOGÍA
¿Existe relación entre Clima laboral y Empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023?	Determinar la relación entre clima laboral y empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023	Existe relación entre empatía y clima laboral en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023	<b>Variable 1</b> <b>Clima laboral</b>	Autorrealización Involucramiento laboral Supervisión Comunicaron Condiciones laborales	ESCALA CLSPC	<p><b>Enfoque</b> cuantitativo <b>Tipo</b> Descriptivo relacional <b>Diseño</b> no experimental transversal correlacional</p>  <p>Donde M: Población V1: Indica la medición de la variable 1 V2: Indica la medición de la variable 2</p>
<b>PREGUNTA ESPECÍFICA</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</b>	<b>Variable 2</b> <b>Empatía</b>	Cognitiva Adopción perspectivas Comprensión emocional Afectiva Estrés Empático Alegría Empática	de TECA test de empatía cognitiva y afectiva	<p><b>Población</b> 68</p> <p><b>Muestra</b> 68</p> <p><b>Método</b> cuantitativos, en este caso pruebas estandarizadas y/o cuestionarios</p>
¿Cuál es el nivel de clima de laboral en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023?	Determinar el nivel de clima laboral en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023	Se nivel de clima laboral muy desfavorable en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023				
¿Cuál es el nivel de empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023?	Determinar el nivel de empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023	Se presenta nivel de empatía bajo en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023				

<p>¿Qué grado de relación existe entre los niveles de clima laboral y los niveles de empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023?</p>	<p>Determinar el grado de relación entre los niveles de clima laboral y los niveles de empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023</p>	<p>Existe un grado de relación significativa entre los niveles de clima laboral y los niveles de empatía en los trabajadores asistenciales del CLAS Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023</p>				<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Aplicación</b> Practica Laboratorio</p>
---	--	--	--	--	--	--











## ANEXO 3

0

## JUICIO DE EXPERTOS EN APLICACIÓN PRESENCIAL

## I. DATOS GENERALES:

1. Apellidos y nombres del juez experto: *Hanani Chavira, Anjel Vidal*
2. Título profesional: *Psicólogo*
3. Grado académico: *Maestro*
4. Filiación académica y/o profesional: *Doct. VPT*
5. Cargo en la institución donde labora: *UMI - Pwto. Príncipe*
6. Nombre del instrumento original: *Test de Empatía Cognitiva y Afectiva / Escala CL-SPS*
7. Título de la investigación: *Clima Laboral y Empatía en los Trabajadores Asistenciales del Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023*
8. Investigador que solicita la validación: *Bach. Luis Huanqui Tovar*

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	Muy deficiente 0	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible, además de no presentar faltas ortográficas.					X	
2. OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados para la medición de conductas observables y tangibles.						X
3. PERTINENCIA	Los ítems tienen que ver con el tema del instrumento.					X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y secuencia lógica de los ítems.					X	
5. SUFICIENCIA	Considera que tiene suficiente cantidad de ítems para consolidar el concepto general.					X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el constructo bajo una perspectiva científica.						X
7. CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre los ítems.					X	
8. ENGRANAJE CONTEXTUAL	Entre los indicadores y/o las dimensiones; además entre la teoría y demás categorías.					X	
9. METODOLOGÍA	El proceso de elaboración del instrumento original, responde al Método Científico.					X	
10. CALIDAD	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.						X
SUBTOTAL						28	15
TOTAL							43

PUNTUACIÓN DE VALIDACIÓN: 43

0 a 10 = Muy deficiente

11 a 20 = Deficiente

21 a 30 = Regular

31 a 40 = Bueno

41 a 50 = Muy bueno

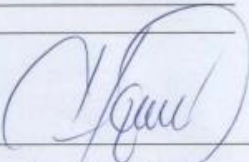
CATEGORÍA DE VALIDACIÓN: Muy bueno

OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable  No aplicable ( ) Aplicable después de corregir lo siguiente ( )

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Lugar y fecha: Tacna, 12 de Diciembre, 2023

Teléfono N° 991488701



Firma del experto informante

DNI: 42127112

Colegiatura: 23987

Fecha: 12/12/2023

\*Donde labora y que funciones principales realiza

### JUICIO DE EXPERTOS EN APLICACIÓN PRESENCIAL

#### I. DATOS GENERALES:

1. Apellidos y nombres del juez experto: *Mamani Charine, Anyel Vidal*
2. Título profesional: *Psicólogo*
3. Grado académico: *Maestría*
4. Filiación académica y/o profesional: *Docente UPT*
5. Cargo en la institución donde labora: *UML - Poncho psicólogo*
6. Nombre del instrumento original: *Test de Empatía Cognitiva y Afectiva / Escala CL-SPS*
7. Título de la investigación: *Clima Laboral y Empatía en los Trabajadores Asistenciales del Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023*
8. Investigador que solicita la validación: *Bach. Luis Huanqui Tovar*

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	Muy deficiente 0	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible, además de no presentar faltas ortográficas.						X
2. OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados para la medición de conductas observables y tangibles.						X
3. PERTINENCIA	Los ítems tienen que ver con el tema del instrumento.						✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y secuencia lógica de los ítems.					✓	
5. SUFICIENCIA	Considera que tiene suficiente cantidad de ítems para consolidar el concepto general.					X	
6. RELEVANCIA	Adecuado para valorar el constructo bajo una perspectiva científica.					✓	
7. CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre los ítems.						✓
8. ENGRANAJE CONTEXTUAL	Entre los indicadores y/o las dimensiones, además entre la teoría y demás categorías.					X	
9. METODOLOGÍA	El proceso de elaboración del instrumento original, responde al Método Científico.						✓
10. CALIDAD	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.						X
SUBTOTAL						16	30
TOTAL							46

PUNTUACIÓN DE VALIDACIÓN: 46

0 a 10 = Muy deficiente

11 a 20 = Deficiente

21 a 30 = Regular

31 a 40 = Bueno

41 a 50 = Muy bueno

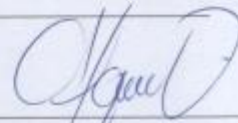
CATEGORÍA DE VALIDACIÓN: Muy bueno

OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable (x) No aplicable ( ) Aplicable después de corregir lo siguiente ( )

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Lugar y fecha: Tacna, 12 de diciembre 2023

Teléfono N° 991487781



Firma del experto informante

DNI: 47221149

Colegiatura: 23987

Fecha: 12/12/2023

\*Donde labora y que funciones principales realiza

0

**JUICIO DE EXPERTOS****I. DATOS GENERALES:**

1. Apellidos y nombres del juez experto: Romero Mejía, Edgard Oswaldo
2. Título profesional: Psicólogo.
3. Grado académico: Profesional en Psicología.
4. Filiación académica y/o profesional\*: Ministerio Público - Unidad Médico Legal II - Tacna
5. Cargo en la institución donde labora: Psicólogo Forense
6. Nombre del instrumento original: Test de Empatía Cognitiva y Afectiva
7. Título de la investigación: Clima Laboral y Empatía en los Trabajadores Asistenciales del Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023
8. Investigador que solicita la validación: Bach. Luis Huanqui Tovar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	Muy deficiente 0	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5
<b>1.CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible, además de no presentar faltas ortográficas.				✓		
<b>2.OBJETIVIDAD</b>	Los ítems están expresados para la medición de conductas observables y tangibles.				✓		
<b>3.PERTINENCIA</b>	Los ítems tienen que ver con el tema del instrumento.			✓			
<b>4.ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización y secuencia lógica de los ítems.				✓		
<b>5.SUFICIENCIA</b>	Considera que tiene suficiente cantidad de ítems para consolidar el concepto general.					✓	
<b>6.INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar el constructo bajo una perspectiva científica.						✓
<b>7.CONSISTENCIA</b>	Existe solidez y coherencia entre los ítems.					✓	

1

<b>8.ENGRANAJE CONTEXTUAL</b>	Entre los indicadores y/o las dimensiones; además			✓			
	entre la teoría y demás categorías.						
<b>9.METODOLOGÍA</b>	El proceso de elaboración del instrumento original, responde al Método Científico.					✓	
<b>10.CALIDAD</b>	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.			✓			
<b>SUBTOTAL</b>				<b>6</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>							

**PUNTUACIÓN DE VALIDACIÓN: 34**

0 a 10 = Muy deficiente

11 a 20 = Deficiente

21 a 30 = Regular

31 a 40 = Bueno

41 a 50 = Muy bueno

**CATEGORÍA DE VALIDACIÓN: Bueno**

**OPINION DE APLICABILIDAD:** Aplicable ( X ) No aplicable ( ) Aplicable después de corregir lo siguiente ( )

---



---



---



---

Lugar y fecha: Tacna, 05-12-2023

Teléfono N.º 952868644



Firma Digital

Firmado digitalmente por ROMERO  
MEJIA Edgardo Osvaldo FFAU  
201011476301 soft  
Módulo: Soy el autor del documento  
Fecha: 05.12.2023 20:47:37 -05:00

Firma del experto informante

DNI: 00492366

Colegiatura: 10885

Fecha: 05 / 12 / 2023

\*  
D  
o  
n

0

**JUICIO DE EXPERTOS****I. DATOS GENERALES:**

1. Apellidos y nombres del juez experto: Romero Mejía, Edgard Oswaldo
2. Título profesional: Psicólogo.
3. Grado académico: Profesional en Psicología.
4. Filiación académica y/o profesional\*: Ministerio Público - Unidad Médico Legal II - Tacna
5. Cargo en la institución donde labora: Psicólogo Forense
6. Nombre del instrumento original: Escala CL-SPS
7. Título de la investigación: Clima Laboral y Empatía en los Trabajadores Asistenciales del Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023
8. Investigador que solicita la validación: Bach. Luis Huanqui Tovar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	Muy deficiente 0	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5
<b>1. CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible, además de no presentar faltas ortográficas.					✓	
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Los ítems están expresados para la medición de conductas observables y tangibles.				✓		
<b>3. PERTINENCIA</b>	Los ítems tienen que ver con el tema del instrumento.			✓			
<b>4. ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización y secuencia lógica de los ítems.				✓		
<b>5. SUFICIENCIA</b>	Considera que tiene suficiente cantidad de ítems para consolidar el concepto general.					✓	
<b>6. INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar el constructo bajo una perspectiva científica.				✓		
<b>7. CONSISTENCIA</b>	Existe solidez y coherencia entre los ítems.				✓		



1

<b>8.ENGRANAJE CONTEXTUAL</b>	Entre los indicadores y/o las dimensiones; además			✓			
	entre la teoría y demás categorías.						
<b>9.METODOLOGÍA</b>	El proceso de elaboración del instrumento original, responde al Método Científico.					✓	
<b>10.CALIDAD</b>	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.				✓		
<b>SUBTOTAL</b>				<b>4</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	
<b>TOTAL</b>							

**PUNTUACIÓN DE VALIDACIÓN: 31**

0 a 10 = Muy deficiente

11 a 20 = Deficiente

21 a 30 = Regular

31 a 40 = Bueno

41 a 50 = Muy bueno

**CATEGORÍA DE VALIDACIÓN: Bueno**

**OPINION DE APLICABILIDAD:** Aplicable ( X ) No aplicable ( ) Aplicable después de corregir lo siguiente ( )

---



---



---



---

Lugar y fecha: Tacna, 05-12-2023

Teléfono N.º 952868644



Firma Digital

Firmado digitalmente por ROSERO  
MESA Edgardo Osvaldo FFAU  
20101475301 u01  
Móvil: Soy el autor del documento  
Fecha: 05.12.2023 20:07:37 -05:00

Firma del experto informante

DNI: 00492366

Colegiatura: 10885

Fecha: 05 / 12 / 2023

\*  
D  
o  
n

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES:**

1. Apellidos y nombres del juez experto: CANDELA NAJAR BLANCA BEATRIZ
2. Título profesional: PSICOLOGA
3. Grado académico: MAESTRA EN PSICOPEDAGOGIA
4. Filiación académica y/o profesional\*: DOCENTE UPT - PSICOLOGA EN EL CSMC Villa del Norte
5. Cargo en la institución donde labora: Docente, Coordinadora de Tutoría, Psicóloga.
6. Nombre del instrumento original: Escala CLSPC
7. Título de la investigación: Clima Laboral y Empatía en los Trabajadores Asistenciales del Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023
8. Investigador que solicita la validación: Bach. Luis Huanqui Tovar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	Muy deficiente 0	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible, además de no presentar faltas ortográficas.					X	
2.OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados para la medición de conductas observables y tangibles.					X	
3.PERTINENCIA	Los ítems tienen que ver con el tema del instrumento.						X
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización y secuencia lógica de los ítems.						X
5.SUFICIENCIA	Considera que tiene suficiente cantidad de ítems para consolidar el concepto general.						X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el constructo bajo una perspectiva científica.						X
7.CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre los ítems.						X
8.ENGRANAJE CONTEXTUAL	Entre los indicadores y/o las dimensiones; además entre la teoría y demás categorías.						X
9.METODOLOGIA	El proceso de elaboración del instrumento original, responde al Método Científico.						X
10.CALIDAD	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.						X
SUBTOTAL						8	40
TOTAL						48	

PUNTUACIÓN DE VALIDACIÓN: 48

0 a 10 = Muy deficiente

11 a 20 = Deficiente

21 a 30 = Regular

31 a 40 = Bueno

41 a 50 = Muy bueno


CATEGORÍA DE VALIDACIÓN: Muy bueno

OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) No aplicable ( ) Aplicable después de corregir lo siguiente ( )

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Lugar y fecha: Tacna, 11/12/2023

Teléfono N° 970066000

  
\_\_\_\_\_  
Firma del experto informante  
DNI 00423900  
Colegiatura: 8683

Fecha: 11/12/2023

\*Donde labora y que funciones principales realiza

## JUICIO DE EXPERTOS

## III. DATOS GENERALES:

9. Apellidos y nombres del juez experto: CANDELA NAJAR, BLANCA BEATRIZ
10. Título profesional: PSICOLOGA
11. Grado académico: MAESTRA EN PSICOPEDAGOGIA
12. Filiación académica y/o profesional: DOCENTE UPT y PSICOLOGA en el CSMC Villa del Norte
13. Cargo en la institución donde labora: Docente, Coordinadora de Tutoría, Psicóloga.
14. Nombre del instrumento original: Test de Empatía Cognitiva y Afectiva
15. Título de la investigación: Clima Laboral y Empatía en los Trabajadores Asistenciales del Centro de Salud Leoncio Prado, Tacna, 2023
16. Investigador que solicita la validación: Bach. Luis Huanqui Tovar

## IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS	Muy deficiente 0	Deficiente 1	Regular 2	Bueno 3	Muy bueno 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y entendible, además de no presentar faltas ortográficas.					X	
2. OBJETIVIDAD	Los ítems están expresados para la medición de conductas observables y tangibles.					X	
3. PERTINENCIA	Los ítems tienen que ver con el tema del instrumento.						X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización y secuencia lógica de los ítems.						X
5. SUFICIENCIA	Considera que tiene suficiente cantidad de ítems para consolidar el concepto general.						X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar el constructo bajo una perspectiva científica.						X
7. CONSISTENCIA	Existe solidez y coherencia entre los ítems.						X
8. ENGRANAJE CONTEXTUAL	Entre los indicadores y/o las dimensiones; además entre la teoría y demás categorías.						X
9. METODOLOGÍA	El proceso de elaboración del instrumento original, responde al Método Científico.						X
10. CALIDAD	Entre la comprensión del ítem y la expresión de la respuesta.						X
SUBTOTAL						8	40
TOTAL							48

PUNTUACIÓN DE VALIDACIÓN: 48

0 a 10 = Muy deficiente

11 a 20 = Deficiente

21 a 30 = Regular

31 a 40 = Bueno

41 a 50 = Muy bueno

CATEGORÍA DE VALIDACIÓN: Muy bueno

OPINION DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) No aplicable ( ) Aplicable después de corregir lo siguiente ( )

---

---

---

Lugar y fecha: Tacna, 11/12/2023

Teléfono N° 970066000

  
Firma del experto info  
DNI: 004  
Colegiatura:

Fecha: 11/12/2023

\*Donde labora y que funciones principales realiza