



ORIGINAL

Level of empathy in nursing professionals working in a hospital institution in Callao

Nivel de empatía en profesionales de enfermería que laboran en una institución hospitalaria en Callao

Lucia Asencios-Trujillo¹  , Lida Asencios-Trujillo¹  , Carlos La Rosa-Longobardi¹  , Djamila Gallegos-Espinoza¹  , Livia Piñas-Rivera¹  

¹Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Escuela de Posgrado. Lima, Perú.

Citar como: Asencios-Trujillo L, Asencios-Trujillo L, La Rosa-Longobardi C, Gallegos-Espinoza D, Piñas-Rivera L. Level of empathy in nursing professionals working in a hospital institution in Callao. Health Leadership and Quality of Life. 2024; 3:44. <https://doi.org/10.56294/hl202444>

Enviado: 11-10-2023

Revisado: 03-12-2023

Aceptado: 21-01-2024

Publicado: 22-01-2024

Editor: Dra. Mileydis Cruz Quevedo 

ABSTRACT

Empathy in nursing professionals is one of the skills to show sensitivity, understanding and support to patients, therefore, the objective of the research is to determine the level of empathy in nursing professionals who work in a hospital institution in Callao. . It is a quantitative, descriptive, cross-sectional and non-experimental study, with a population of 105 nurses who completed a sociodemographic data questionnaire and the Jefferson Empathy Scale. In their results, 2,9 % (n=3) of the nurses have high empathy, 81 % (n=81) medium empathy and 16,2 % (n=17) low empathy. In conclusion, empathy is very important for nursing care, since by being so committed to patient care, empathy can be improved according to the needs that the patient presents.

Keywords: Empathy; Nurses; Patient Comfort; Patients.

RESUMEN

La empatía en los profesionales de enfermería es una de las habilidades para mostrar sensibilidad, comprensión y apoyo a los pacientes, por lo tanto, el objetivo de la investigación es determinar el nivel de empatía en los profesionales de enfermería que laboran en una institución hospitalaria del Callao. Es un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental, con una población de 105 enfermeras que completaron un cuestionario de datos sociodemográficos y la escala de empatía de Jefferson. En sus resultados, el 2,9 % (n=3) de las enfermeras tienen una empatía alta, el 81 % (n=81) una empatía media y el 16,2 % (n=17) una empatía baja. En conclusión, la empatía es muy importante para el cuidado de enfermería, ya que al estar tan comprometida con el cuidado del paciente, la empatía puede ser mejorada de acuerdo a las necesidades presentadas por el paciente.

Palabras clave: Empatía; Enfermeras; Confort del Paciente; Pacientes.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, muchos de las organizaciones de salud, manifestaron acerca de la crisis económica se esta atravesando en diferentes países, la cual afecta a varios rubros, entre ellos, el sistema de salud, la escasez de material de bioseguridad, las largas jornadas de trabajos, los pacientes que son atendidos por diferentes patologías, cuadros clínicos, añadiéndose los infectados por el virus SARS-CoV-2, por todo ello, la tasa de letalidad está siendo descomunal y constituyen una carga mental, dentro de ellos mayor ansiedad, preocupación, estrés por el bienestar de uno mismo.⁽¹⁾

La empatía es la capacidad para comprender los problemas permitiendo dar respuesta adecuada a sus reacciones emocionales. Además, constituyen aspectos cognitivos y emocionales.⁽²⁾ La empatía cognitiva nos permite conocer la experiencia y situación de la persona, adoptando el punto de vista del otro individuo.⁽³⁾ La empatía afectiva implica experimentar las emociones de los demás, otorgando una respuesta emotiva a la posición del semejante.^(4,5)

Si bien los pacientes acuden a las entidades de salud por dolores, infecciones, malestares y buscan en los profesionales de salud una respuesta favorable a su patología diagnosticada;^(6,7) por lo cual, el paciente durante su estadía hospitalaria busca un ente para manifestar sus sentimientos y muchas veces son ignorados, debido a la rutina que nos mecaniza y la carga laboral por el cual se aminora esta habilidad que todos tenemos y no la transmitimos en reiteradas oportunidades.⁽⁸⁾

Es por ello que, el mundo actualmente requiere profesionales de la salud líderes con capacidad de responder a las circunstancias y problemas por más complejos que sean, con mucha vocación de servicio,⁽⁹⁾ dado a que, a situación que atraviesa el sistema de salud por la pandemia ha generado un colapso de las personas en los hospitales y por ende la empatía que pueda haber en los profesionales de la salud cada vez es más escasa por la alta demanda y factores que comprometan su salud mental.^(10,11)

En un estudio realizado en Uganda, con la participación de 185 profesionales de enfermería, manifestaron en sus resultados que, los participantes mostraron un nivel bajo de empatía, seguido de un nivel medio y alto. Concluyendo que, la empatía es un factor protector frente a la sobrecarga laboral, escasez de insumos, agotamiento físico y mental que son mermados y es reflejado en la toma de decisiones, calidad de atención y soporte emocional hacia el paciente.⁽¹²⁾

En un estudio realizado en España, con la participación de 1383 profesionales de enfermería, interpretaron en sus resultados que, la relación entre la empatía, afecto y personalidad, son factores que permiten el compromiso de los enfermeros en su labor. Concluyendo que, diferentes factores indican en esta relación, dando así una buena calidad de atención y comunicación enfermera-paciente.⁽¹³⁾

En un estudio realizado en Grecia, de acuerdo al tipo de artículo es metaanalítico, identificando 78 estudios relacionados a empatía en enfermeros, dando como resultados en que las habilidades empáticas en enfermeros, influye considerablemente en el paciente, dando así una mejor relación enfermero-paciente. Concluyendo que el desarrollo de habilidades empáticas no solo debe ser un objetivo desde el proceso en pregrado de los enfermeros para la atención sanitaria, sino tienen que ser constante y continua.⁽¹⁴⁾

En un estudio realizado en Ecuador, con la participación de 271 enfermeros, manifestaron en sus resultados que, los tipos de turnos, los horarios de trabajo y la alta demanda de paciente por cada enfermero, lleva a niveles bajos de empatía. Concluyendo que los niveles negativos de empatía en el enfermero puede conllevar a un desempeño laboral deficiente en el cuidado hacia los pacientes.⁽¹⁵⁾

Por tanto, el objetivo de la investigación es, determinar el nivel de empatía en profesionales de enfermería que laboran en una institución hospitalaria en Callao.

MÉTODO

En el estudio, de acuerdo a sus propiedades es cuantitativa, con respecto a su metodología es descriptiva-transversal no experimental.⁽¹⁶⁾

La población total está conformada por 105 profesionales de enfermería. Se incluyeron en el estudio participantes de enfermería que laboren más de 1 año en la institución hospitalaria, que sean nombrados, contratados o terceros y que acepten de manera voluntaria estar en el estudio.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, que presenta datos sociodemográficos y la Escala de Empatía de Jefferson (versión PS).

El instrumento consta de 20 ítems, de los cuales 10 ítems están redactados en sentido positivo y los siguientes 10 en sentido negativo, por lo que son calificados en la escala de Likert con puntuaciones que van desde 1 que representa Totalmente en desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo que se valora en 7; agrupados en tres dimensiones: Toma de perspectiva que contiene 10 ítems (2, 4, 5, 9, 10, 13, 15, 16, 17 y 20), Cuidado con compasión que consta de 7 ítems (1, 7, 8, 11, 12, 14 y 19) y Capacidad para ponerse en el lugar del paciente que comprende 3 ítems (3, 6 y 18); además con un puntaje que fluctúa entre un mínimo 20 a un máximo de 140. Entre 20 a 60 corresponde a una empatía baja, de 61 a 100 corresponde a una empatía media y de 101 a 140 se refiere a una empatía alta.⁽¹⁷⁾

Para la validación, se utilizó una evaluación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, alcanzando un puntaje de 0,815 ($KMO > 0,5$), mientras tanto, la prueba de Bartlett obtuvo 0,000 ($p < 0,001$). En cuanto a la confiabilidad del Alpha de Cronbach, alcanzó un resultado de 0,625. Se reportó un nivel de confiabilidad 0,81 en alfa de Cronbach.

En primer lugar, se realizó las coordinaciones respectivas con los profesionales de enfermería para que pueda realizar el llenado de encuesta, así mismo, se brindó información correspondiente acerca de la investigación que se está realizando.

RESULTADOS

En la figura 1 se observa que el 16,2 % de los participantes tienen una baja empatía, 81 % tienen empatía media y el 2,9 % tienen una alta empatía .

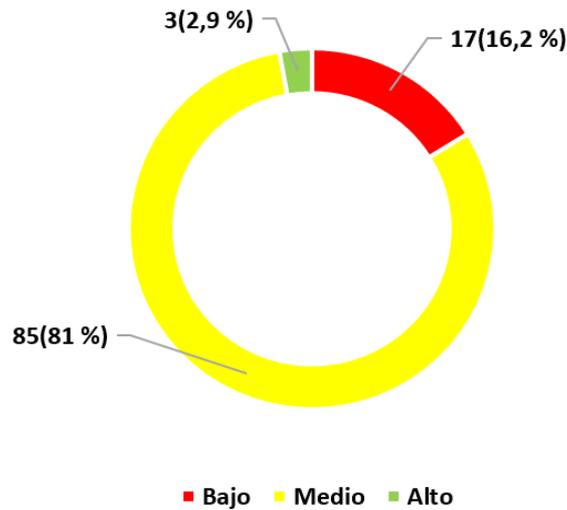


Figura 1. Nivel de empatía en profesionales de enfermería que laboran en una institución hospitalaria en Callao

En la figura 2, con respecto a la dimensión toma de perspectiva, podemos observar que, el 87,6 % de los participantes

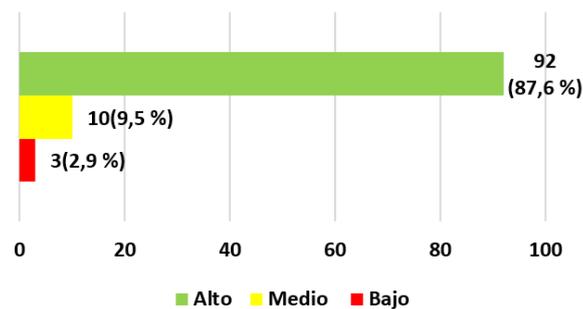


Figura 2. Nivel de empatía en su dimensión toma de perspectiva en profesionales de enfermería que laboran en una institución hospitalaria en Callao

En la figura 3, con respecto a la dimensión cuidado con compasión, el 7,6 % de los participantes tienen un nivel alto, 21,9 % nivel medio y 70,5 % nivel bajo.

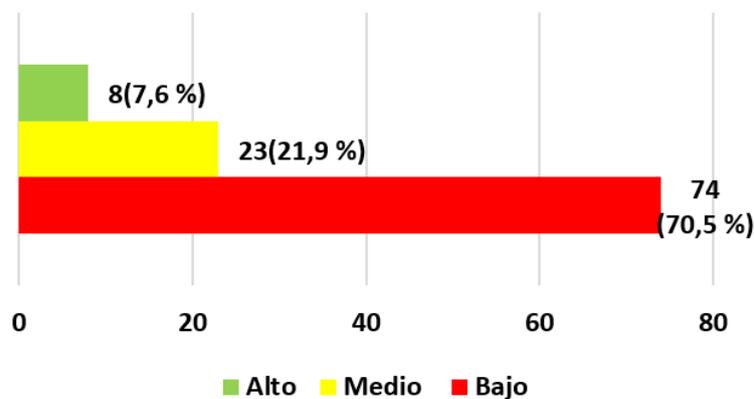


Figura 3. Nivel de empatía en su dimensión cuidado con compasión en profesionales de enfermería que laboran en una institución hospitalaria en Callao

En la figura 4, con respecto a la dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente, el 11,4 % tienen nivel alto, 49,5 % nivel medio y 39 % nivel bajo.

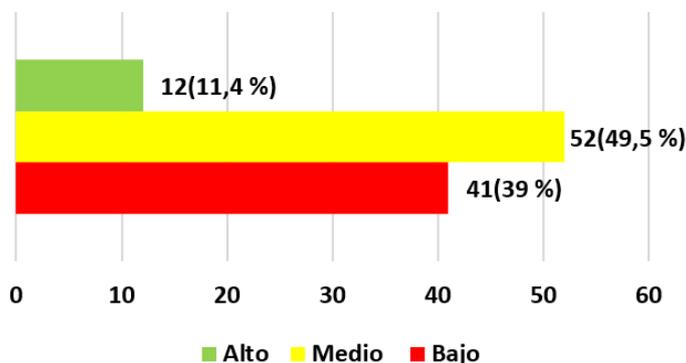


Figura 4. Nivel de empatía en su dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente en profesionales de enfermería que laboran en una institución hospitalaria en Callao

DISCUSIÓN

El estudio desarrollado considera a la empatía como una habilidad interpersonal en el personal de enfermería constituyéndose en una función elemental en la relación paciente - enfermero, lográndose identificar los niveles de empatía hacia los pacientes.

La investigación buscó concretar diversas tareas para llevar a cabo el estudio, generando estrategias educativas encaminadas al profesional de enfermería y optimizando las habilidades interpersonales.

Respecto al nivel de empatía sobresalió el nivel medio con 81 %. Esto se debe a la coyuntura pandémica ocasionada por el SARS-COV2 causante de la COVID-19, que ha originado un colapso en las entidades públicas por el aumento de las actividades laborales perjudicando la salud mental, salud física y el bienestar de todo el equipo de trabajadores de la salud; en especial, ha afectado a los licenciados en enfermería, quienes desde sus conocimientos, habilidades y funciones involucran al paciente a participar en la satisfacción de sus necesidades. Según Martínez et al.⁽¹³⁾, los componentes del alrededor pueden influenciar en el nivel de empatía de los enfermeros. La salud psicológica de los profesionales de enfermería que integran los sistemas de salud fue abatida, añadiéndose el aumento de necesidades sociales, la escasez de recursos humanos y la inestabilidad económica, lo que terminó acarreado tensión, frustración, entre otros.

Respecto a la dimensión toma de perspectiva, resaltó el nivel alto con 87,6 %. Esta dimensión se refiere a la capacidad de la persona de analizar el bienestar o estado de salud brindando una comunicación asertiva, escucha activa, tomando una postura neutral con un diálogo práctico o sencillo sin tecnicismo y aliviando sus inquietudes relacionadas con su diagnóstico médico. El entender a cada ser humano las reacciones emocionales que desencadena en muchas ocasiones una respuesta poco adecuada. Por lo tanto, el profesional de enfermería debe manejar de forma ingeniosa las situaciones optando un comportamiento cordial, ser proactivos a todas sus necesidades generando un vínculo de confianza enfermero - paciente.⁽¹⁸⁾ Mientras tanto, Pontón et al.⁽¹⁴⁾, señalan que para mantener los niveles de empatía en un nivel alto se debe seguir afianzando la habilidad interpersonal por medio de la educación, resolviendo dudas e inquietudes.

En la dimensión cuidado con compasión prevaleció el nivel bajo con 70,5 %. Esta dimensión se refiere a toda actividad en atenciones sanitarias, las cuales se manifiestan con un agradecimiento o con una actitud afectuosa hacia el prójimo que se encuentra vulnerable. Es considerada una de las actividades que destaca en un profesional de enfermería. Las circunstancias actuales de pandemia generaron un descenso en la atención y del cuidado compasivo ocasionando insensibilidad e indiferencia, disminuyendo así el vínculo afectivo hacia el paciente. Tengera et al.⁽¹²⁾, en un estudio señalan a la empatía como factor protector frente al agotamiento físico, mental, sobrecarga laboral. Por consiguiente, estos resultados concuerdan con otros estudios que refieren que el trabajo en equipo disminuiría los factores estresores con una organización equitativa para así obtener una adecuada calidad de atención.

En la dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente sobresalió el nivel medio con 49,5 %. Esta dimensión se enfoca en entender el estado de salud de la persona frágil.⁽¹⁹⁾ La emergencia sanitaria que estamos viviendo ha restringido el ingreso de familiares y amigos por medidas sanitarias, logrando así un distanciamiento de estos.⁽²⁰⁾ Por otro lado, Yu et al.⁽⁶⁾, anuncian lo importante y considerable de la educación en el desenvolvimiento empático del profesional de enfermería. Asimismo, la constante actualización de su propia carrera universitaria hace del enfermero un ser más competitivo.

CONCLUSIONES

Se concluye que, la empatía es muy importante para la atención de enfermería, ya que al estar tan comprometidos en la atención del paciente, la empatía se puede mejorar de acuerdo a las necesidades que presente el paciente.

Así mismo, se concluye que, se necesita la mejora en la formación y capacitación de habilidades empáticas, ya que ello va a permitir la identificación de deficiencias y se pueda diseñar programas sobre el fortalecimiento de habilidades empáticas.

Por último, se concluye que, se debe dar la importancia en el apoyo y gestionar las demandas emocionales en el entorno laboral, ya que la salud psicoemocional del enfermero puede afectar no solo su calidad de vida, sino también influenciar en la calidad de atención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ruiz M, Ramos J, Ibáñez O, Carmona M, Sánchez M, Ortega Á. Professional quality of life, self-compassion, resilience, and empathy in healthcare professionals during COVID-19 crisis in Spain. *Research in Nursing and Health* 2021;44:620-32. <https://doi.org/10.1002/nur.22158>.
2. Babaii A, Mohammadi E, Sadooghiasl A. The Meaning of the Empathetic Nurse-Patient Communication: A Qualitative Study. *Journal of Patient Experience* 2021;8:1-9. <https://doi.org/10.1177/23743735211056432>.
3. Di Gesaro A. Evidencing best practice for teaching empathy skills to healthcare professionals: Literature review. *Gastrointestinal Nursing* 2023;21:22-33. <https://doi.org/10.12968/gasn.2023.21.2.22>.
4. Maximiano M, Fabrício D, Luchesi B, Chagas M. Factors associated with levels of empathy among students and professionals in the health field: A systematic review. *Trends in Psychiatry and Psychotherapy* 2020;42:207-15. <https://doi.org/10.1590/2237-6089-2019-0035>.
5. Arulrajan S, Ullah N, Pavanerathan P. An Exploratory Cross-Sectional Study on the Relationship between Dispositional Mindfulness and Empathy in Undergraduate Medical Students. *Medical Education Online* 2020;25:3099067. <https://doi.org/10.1080/10872981.2020.1826112>.
6. Wu Y. Empathy in nurse-patient interaction: a conversation analysis. *BMC Nursing* 2021;20:1-6. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00535-0>.
7. Ghazwani S, Alshowkan A, AlSalah N. A study of empathy levels among nursing interns: a cross-sectional study. *BMC Nursing* 2023;22:1-9. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01381-y>.
8. Díaz V, Calzadilla A, Reyes A, Lastre G, Castellón H. Empathy, psychometrics, cut-off points in nursing students from Latin America. *International Nursing Review* 2023;70:185-93. <https://doi.org/10.1111/inr.12783>.
9. Stavropoulou A, Rovithis M, Sigala E, Pantou S, Koukouli S. Greek nurses' perceptions on empathy and empathic care in the Intensive Care Unit. *Intensive and Critical Care Nursing* 2020;58:102814. <https://doi.org/10.1016/j.iccn.2020.102814>.
10. Cervera W, Choque Y, Gonzalez N, Meneses B, Solis H, Matta L. Level of empathy in nursing students attending clinical practices of the universidad de ciencias y humanidades. *Advances in Science, Technology and Engineering Systems* 2021;6:178-83. <https://doi.org/10.25046/aj060120>.
11. Hong H, Han A. A systematic review on empathy measurement tools for care professionals. *Educational Gerontology* 2020;46:72-83. <https://doi.org/10.1080/03601277.2020.1712058>.
12. Tengera O, Nankumbi J, Nalwadda G, Muwanguzi P, Ngabirano T. Empathy among midwives at a referral hospital in Uganda. *International Journal of Africa Nursing Sciences* 2020;13:100238. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2020.100238>.
13. Martínez Á, Pérez M, Jurado M, Márquez M, Martín A, Linares J. Empathy, affect and personality as predictors of engagement in nursing professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2021;18:4110. <https://doi.org/10.3390/ijerph18084110>.
14. Moudatsou M, Stavropoulou A, Philalithis A, Koukouli S. The Role of Empathy in Health and Social.

Healthcare 2020;8:7-9.

15. Pontón Y, Narváez V, Andrade B, Terán J, Reyes A, Calzadilla A. La empatía de los enfermeros con los pacientes en los hospitales públicos. Revista latino-americana de enfermagem 2023;31:e3968. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6591.3968>.

16. Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 2015:634.

17. Saucedo J, Bravo V, Guevara Y, Salazar R, Vásquez C, Díaz C. Empatía en estudiantes de medicina humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Mayo-Junio del 2011. Rev cuerpo méd HNAAA 2012;5:17-21.

18. Blanco J, Valcárcel C, Guerra M, Ortigosa E, García F, Caballero F, et al. Empatía médica en residentes y tutores de medicina familiar y comunitaria. La visión del profesional y del paciente. Atención Primaria 2020;52:185-92. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2018.04.009>.

19. Ozturk M DH. Turkish validation of the Jefferson scale of empathy for nurses seeking kidney donations in intensive care units. The Aging Male 2020;23:564-70.

20. van Dijke J, van Nistelrooij I, Duyndam J. Towards a relational conceptualization of empathy. Nursing Philosophy 2023;21:12297.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

FUENTES DE FINANCIACIÓN

Este trabajo de investigación no tiene fuentes de financiación

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Lucia Asencios-Trujillo, Lida Asencios-Trujillo, Carlos La Rosa-Longobardi, Djamila Gallegos-Espinoza, Livia Piñas-Rivera.

Investigación: Lucia Asencios-Trujillo, Lida Asencios-Trujillo, Carlos La Rosa-Longobardi, Djamila Gallegos-Espinoza, Livia Piñas-Rivera.

Análisis formal: Lucia Asencios-Trujillo, Lida Asencios-Trujillo, Carlos La Rosa-Longobardi, Djamila Gallegos-Espinoza, Livia Piñas-Rivera.

Redacción - borrador inicial: Lucia Asencios-Trujillo, Lida Asencios-Trujillo, Carlos La Rosa-Longobardi, Djamila Gallegos-Espinoza, Livia Piñas-Rivera.

Redacción - revisión y edición: Lucia Asencios-Trujillo, Lida Asencios-Trujillo, Carlos La Rosa-Longobardi, Djamila Gallegos-Espinoza, Livia Piñas-Rivera.