

ORIGINAL

Empathy in nursing professionals of the services of a clinic in Metropolitan Lima

Empatía en profesionales de enfermería de los servicios de una clínica en Lima Metropolitana

Olmar Reymer Tumbillo Machacca¹ , Juan Alberto Almirón Cuentas¹ , Yaneth Fernández-Collado², Rene Isaac Bracho Rivera³  , Jhossmar Cristians Auza-Santivañez⁴  

¹Universidad Peruana Unión. Perú.

²Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Perú.

³Universidad de Panamá. Panamá.

⁴Ministerio de Salud y Deportes, Instituto Académico Científico Quispe-Cornejo, La Paz. Bolivia.

Citar como: Tumbillo Machacca OR, Almirón Cuentas JA, Fernández-Collado Y, Bracho Rivera RI, Auza-Santivañez JC. Empathy in nursing professionals of the services of a clinic in Metropolitan Lima. Nursing Depths Series. 2023; 2:62. <https://doi.org/10.56294/nds202362>

Enviado: 03-05-2022

Revisado: 19-09-2022

Aceptado: 02-01-2023

Publicado: 03-01-2023

Editor: Dra. Mileydis Cruz Quevedo 

Autor para la correspondencia: Jhossmar Cristians Auza-Santivañez 

ABSTRACT

Empathy is one of the qualities that healthcare professionals must possess, as it allows them to improve their relationship with patients and, in turn, the care they provide. Therefore, the objective of this study is to determine the level of empathy among nursing professionals working in a clinic in Metropolitan Lima. This is a quantitative, descriptive, cross-sectional study with a population of 102 nursing professionals who completed a questionnaire on sociodemographic aspects and the Jefferson Medical Empathy Scale. The results show that 26,5 % (n=27) have a low level of empathy, 25,5 % (n=26) have a moderately low level, 24,5 % (n=25) have a moderately high level, and 23,5 % (n=24) have a high level of empathy. In conclusion, training for nurses must be improved, as this will enable them to provide quality, humanized care to patients.

Keywords: Empathy; Nursing Care; Patients; Mental Health.

RESUMEN

La empatía es una de las cualidades que debe poseer los profesionales de salud, que les permite mejorar su relación con el paciente y a su vez los cuidados a realizar, por ello el objetivo de estudio es determinar la empatía en profesionales de enfermería de los servicios de una clínica de Lima Metropolitana. Es un estudio cuantitativo, descriptivo-transversal, con una población de 102 profesionales de enfermería que desarrollaron un cuestionario de aspectos sociodemográficos y la Escala de Empatía Médica de Jefferson. En sus resultados, observamos que el 26,5 % (n=27) tienen un nivel bajo de empatía, 25,5 % (n=26) nivel moderado bajo, 24,5 % (n=25) nivel moderado alto y 23,5 % (n=24) nivel alto de empatía. En conclusión, se debe mejorar las capacitaciones en los enfermeros, dado que permitirá realizar cuidados de calidad y humanizados en el paciente.

Palabras clave: Empatía; Cuidados de Enfermería; Pacientes; Salud Mental.

INTRODUCCIÓN

La empatía es un principio básico de calidad para las profesiones sanitarias, dado que están expuestos a

situaciones estresantes y emocionalmente intensas en el lugar de trabajo, lo que los hace más vulnerables a problemas de estrés laboral y agotamiento emocional, lo cual ha generado alteraciones en su estado físico y emocional.⁽¹⁾

Es difícil para los enfermeros establecer una comunicación empática con los pacientes en entornos laborales con mucha carga de actividades y ambientes estresantes, las oportunidades para tratar con los pacientes no son las óptimas.⁽²⁾

La falta o los bajos niveles de empatía depende de varias razones que involucra las condiciones alrededor del enfermero; las más importantes son el número de usuarios sanitarios con los que tiene que lidiar este profesional, la falta de tiempo adecuado debido a la alta carga de actividades, el enfoque terapéutico, la cultura de formación en las facultades de salud y la falta de formación en empatía.^(2,3)

No obstante, la empatía está estrechamente relacionada con el proceso de cuidado en enfermería y tiene un papel importante que desempeñar en el establecimiento de una relación positiva entre la enfermera y el paciente; también, en la oferta de cuidados de enfermería favorables.⁽⁴⁾ Sin embargo, las enfermeras que demuestren comprensión de las experiencias de enfermedad de sus pacientes verán mejorada su relación. La empatía es la esencia de toda interacción enfermera-paciente y debe ser vista como un indicador clínico importante para ofrecer cuidados de enfermería de alta calidad.^(5,6)

En otro aspecto, la empatía además de tener consecuencias positivas para el paciente se asocia con algunos factores como el respeto, el comportamiento social, el razonamiento ético y la actitud positiva hacia ellos, la capacidad de obtener una buena historia clínica y la promoción de resultados clínicos. Además, cuanto mayor sea la capacidad de empatía de la enfermera menores serán los errores de medicación, mayor es la satisfacción del paciente y la adherencia al tratamiento.^(7,8)

Por ende, los pacientes que enfrentan comportamientos más empáticos experimentan menos ansiedad, mejor autoconcepto, menos depresión y hostilidad. Los comportamientos empáticos también tienen efectos positivos en las enfermeras, incluyendo la provisión de una atención más eficaz y una experiencia de menos estrés mental y agotamiento laboral. Por otro lado, si la empatía es baja en una relación profesional con el paciente, puede interrumpir el diagnóstico, el tratamiento y la atención del paciente.^(9,10)

En un estudio realizado en Irán, con 112 participantes enfermeras, manifestaron en sus resultados que, los profesionales de enfermería que trabajan en salud mental, emergencia y UCI son las que tienen una empatía alta y media. Concluyendo que, las profesionales de enfermería tienden a tener niveles altos de empatía cuando se relacionan bastante con el paciente.⁽¹¹⁾

En un estudio realizado en China, con 539 participantes enfermeras, interpretaron en sus resultados que, las participantes presentaban índices elevados de empatía y que tendían a experimentar estrés laboral en bajos niveles. Concluyendo que al estar en comunicación constante y tener estrategias que permitan la disminución del estrés, hacía que las enfermeras realicen sus cuidados adecuadamente al paciente.⁽¹²⁾

En un estudio realizado en España, con 338 profesionales de enfermería, manifestaron en sus resultados que, el 51 % de los profesionales de enfermería tenían una empatía alta por el cuidado humanizado que realizaba. Concluyendo que la empatía cognitiva, inteligencia emocional, y el manejo del estrés, mejoraba el estado de ánimo del enfermero y mejoraba su calidad de atención.⁽¹³⁾

Por lo tanto, el objetivo de investigación es, determinar la empatía en profesionales de enfermería de los servicios de una clínica de Lima Metropolitana.

MÉTODO

Tipo de investigación y diseño

En el estudio, de acuerdo a sus propiedades es cuantitativa, con respecto a su metodología es descriptiva-transversal no experimental.⁽¹⁴⁾

Población

La población total está conformada por 102 enfermeras que laboran en servicios de una Clínica en Lima Metropolitana

Criterios de inclusión

- Participantes que laboren más de 3 meses en la Clínica
- Participantes que laboren en las áreas de emergencia y hospitalización
- Participantes que hayan aceptado voluntariamente ser partícipes en el estudio

Técnica e instrumento

La técnica que se utilizó es la encuesta, en la cual abarca aspectos sociodemográficos y el instrumento de recolección de datos de la Escala de Empatía de Jefferson (EEMJ).

El instrumento EEMJ, comprende 20 ítems agrupados en 3 dimensiones: toma de perspectiva (10 ítems),

cuidado con compasión (7 ítems) y capacidad para ponerse en el lugar del paciente (3 ítems). Las respuestas tendrán dos marcos significativos en escala tipo Likert, para cada uno de los ítems, si está en desacuerdo es 0 y si hay acuerdo se valora en 7, con un puntaje de variación de 20 a 140. Entre “20 a 83” se refiere a una empatía baja, de “84 a 91” se refiere a una empatía moderada baja, “92 a 97 empatía moderada alta y de “98 a 140” se refiere a una empatía alta.^(15,16)

En lo que respecta a la validación del instrumento, se realizó mediante la prueba de Kaiser-Mayer-Olkin obteniéndose un coeficiente de 0,815 ($KMO > 0,8$) y la Prueba de esfericidad de Bartlett obtuvo resultados significativos (Aprox. $X^2 = 7767,213$; $gl = 160$ Sig.= 0,000).

Y para la confiabilidad del instrumento se realizó mediante el Alfa de Cronbach obteniéndose una puntuación de 0,625 ($\alpha > 0,6$) para los 20 elementos del instrumento, en donde podemos determinar que el instrumento es confiable.

Lugar y aplicación del instrumento

Se realice coordinaciones previas con cada profesional de enfermería para que puedan realizar el cuestionario para la investigación, además de brindarles información para que tengan el conocimiento necesario de lo que se está abarcando en la investigación.

RESULTADOS

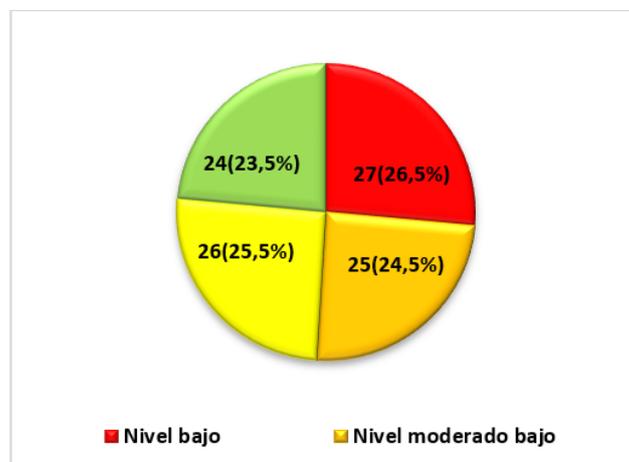


Figura 1. Empatía en profesionales de enfermería de los servicios de una clínica en Lima Metropolitana

En la figura 1, podemos observar que, el 26,5 % de los profesionales de enfermería tienen un nivel de empatía bajo, 24,5 % nivel de empatía moderado bajo, 25,5 % nivel de empatía moderado alto y el 23,5 % nivel de empatía alto.

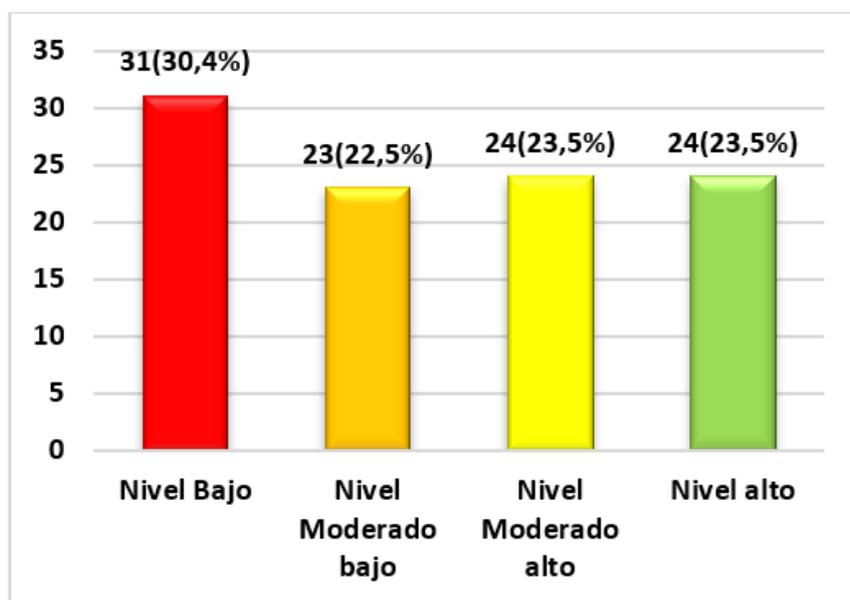


Figura 2. Empatía en profesionales de enfermería en su dimensión toma de perspectiva de los servicios de una clínica en Lima Metropolitana

En la figura 2, podemos observar con respecto a la dimensión toma de perspectiva que, el 30,4 % de los profesionales de enfermería tienen un nivel bajo de empatía, 22,5 % nivel moderado bajo, 23,5 % nivel moderado alto y 23,5 % nivel alto de empatía.

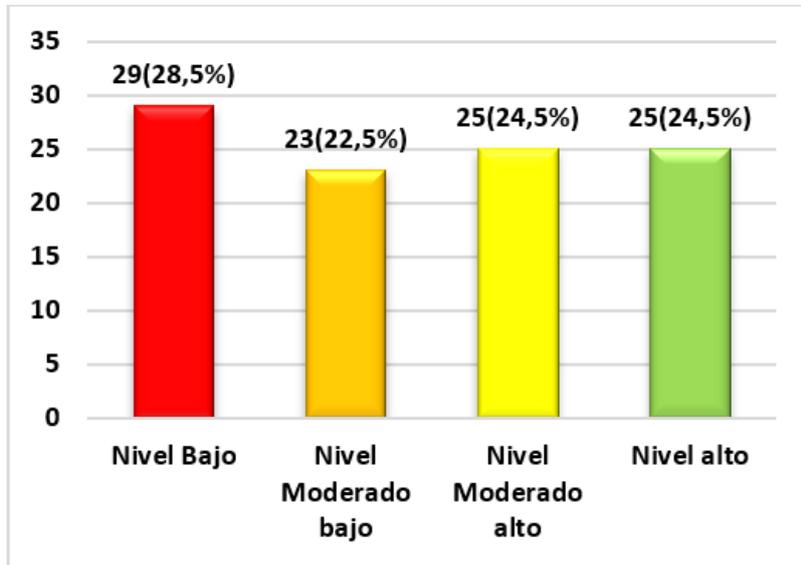


Figura 3. Empatía en profesionales de enfermería en su dimensión cuidado con compasión de los servicios de una clínica en Lima Metropolitana

En la figura 3, podemos observar con respecto a la dimensión cuidado con compasión que, el 28,5 % de los profesionales de enfermería tienen un nivel bajo de empatía, 22,5 % nivel moderado bajo, 24,5 % nivel moderado alto y 24,5 % nivel alto de empatía.

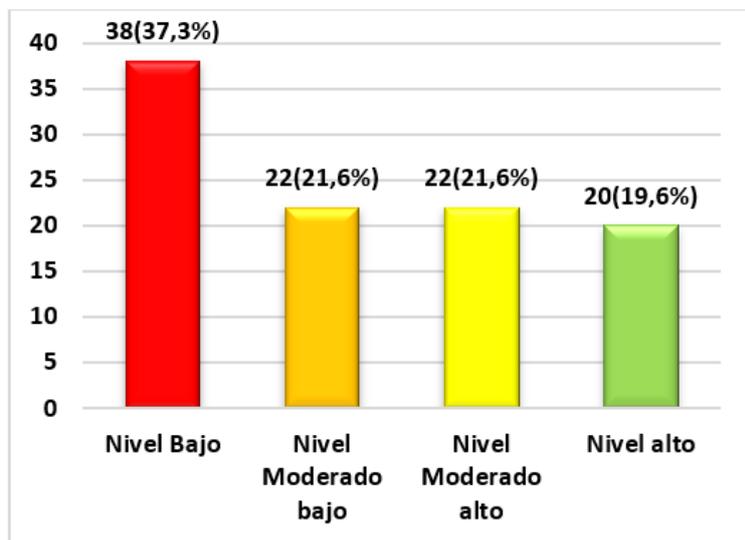


Figura 4. Empatía en profesionales de enfermería en su dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente de los servicios de una clínica en Lima Metropolitana

En la figura 4, podemos observar con respecto a la dimensión capacidad para ponerse en el lugar del paciente que, el 37,3 % de los profesionales de enfermería tienen un nivel bajo de empatía, 21,6 % nivel moderado bajo, 21,6 % nivel moderado alto y 19,6 % nivel alto de empatía.

DISCUSIÓN

En este tema de investigación se busca la relación que hay en la empatía de las enfermeras con los pacientes, dado que la empatía permite mejorar la calidad de atención al paciente, haciendo que la relación enfermera-paciente sea más relevante y que ello genere confianza en el paciente.

En cuanto al nivel de empatía en enfermeras, predominó el nivel bajo, esto lo interpretamos a que durante la pandemia del coronavirus, los índices de saturación y demanda de pacientes, ha afectado el bienestar de

todo profesional de salud sobre todo en enfermería, dado que los factores del entorno pueden influenciar la empatía de los profesionales de enfermería, aunque, comprender el papel de la empatía es un tema de especial relevancia en contextos geográficos donde los profesionales tienen que atender necesidades sociales cotidianas con escasos recursos y esto genera mayor tensión para ellos, como ocurre en muchas instituciones de salud pública de países latinoamericanos.

En cuanto a sus dimensiones, los profesionales tienen empatía baja, esto podemos interpretarlo, a que dado la situación difícil por la pandemia los cuidados a realizar por la alta demanda de pacientes se ve comprometida, aunque los enfermeros que presentan una empatía alta, generando habilidades empáticas que, al ser un medidor protector frente al agotamiento físico y mental derivado de la carga laboral; gracias a este proceso, la relación personal y comunicación con los pacientes no se ve comprometida. Aunque, la empatía durante los cuidados en plena pandemia a sido de gran ayuda a los profesionales de enfermería, dado que las capacidades empáticas mejoraron el aprendizaje y la capacidad de promover habilidades comunicativas en los enfermeros y así permite un mejor cuidado a los pacientes.

Los resultados fueron obtenidos en plena pandemia, donde la cantidad de los pacientes atendidos y la situación de cuidados extremos para evitar la infección tuvo que haber influido en estos resultados; además, de alejar a los pacientes de sus familiares por medidas de seguridad sanitarias.

CONCLUSIONES

Se concluye que, se debe realizar capacitaciones continuas a los profesionales de enfermería, dado que va a permitir que se realicen cuidados de manera más humanizada y a su vez de calidad.

Se concluye que, se debe buscar estrategias que minimicen el sobreesfuerzo laboral en los profesionales de enfermería, y así puedan mejorar su calidad de cuidados al paciente.

REFERENCIAS

1. Navarro J, Torres J, Corbacho, Carretero H. The effect of humour on nursing professionals' psychological well-being goes beyond the influence of empathy: a cross-sectional study. *Scand J Caring Sci.* 2020;34(2):474-83.
2. Moudatsou M, Stavropoulou A, Philalithis A, Koukouli S. The Role of Empathy in Health and Social Healthcare. 2020;8(36):7-9. Available from: <https://www.mdpi.com/2227-9032/8/1/26>.
3. Torres L, et al. Comparison of the effectiveness of an abbreviated program versus a standard program in mindfulness, self-compassion and self-perceived empathy in tutors and resident intern specialists of family and community medicine and nursing in Spain. *Int J Environ Res Public Health.* 2021;18(8). doi: <https://10.3390/ijerph18084340>.
4. Wu Y. Empathy in nurse-patient interaction: a conversation analysis. *BMC Nurs.* 2021;20(1):1-6. doi: <https://10.1186/s12912-021-00535-0>.
5. Hong H, Han A. A systematic review on empathy measurement tools for care professionals. *Educ Gerontol.* 2020;46(2):72-83. doi: <https://10.1080/03601277.2020.1712058>.
6. Solano A. El Proceso de Enfermería como estrategia para desarrollar la empatía en estudiantes de enfermería. *Index de Enfermería.* 2020;29(3):165-9. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000200014.
7. Pérez M, Gázquez J, Molero M, Simón M, Martínez Á. The mediating role of cognitive and affective empathy in the relationship of mindfulness with engagement in nursing. *BMC Public Health.* 2020;20(1):1-10. doi: <https://10.1186/s12889-019-8129-7>.
8. Enríquez I, López M, Calixto M. Empatía en la relación enfermera - paciente: perspectiva de los patrones del conocimiento de Barbara Carper. *Rev Enfermería del Inst Mex del Seguro Soc.* 2019;27(4):230-5. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2019/eim194g.pdf>.
9. Latsou D, Bolosi F, Androutsou L, Geitona M. Professional Quality of Life and Occupational Stress in Healthcare Professionals During the COVID-19 Pandemic in Greece. *Heal Serv Insights.* 2021;44(4):620-32. doi: <https://10.1177/11786329221096042>.
10. Ayuso D, Colomer A, Santiago C. Effect of Anxiety on Empathy: An Observational Study. *Healthcare.*

2020;8(140):1-11. Available from: <https://www.mdpi.com/2227-9032/8/2/140>.

11. Ghaedi F, Ashouri E, Soheili M, Sahragerd M. Nurses' empathy in different wards: A cross-sectional study. Iran J Nurs Midwifery Res. 2020;25(2):117-21. doi: https://10.4103/ijnmr.IJNMR_84_19.

12. Yao X, Shao J, Wang L, Zhang J, Zhang C, Lin Y. Does workplace violence, empathy, and communication influence occupational stress among mental health nurses? Int J Ment Health Nurs. 2021;30(1):177-88. doi: <https://10.1111/inm.12770>.

13. Pérez M, Herrera I, Molero M, Oropesa N, Ayusoo D, Gázquez J. A Cross-Sectional Study of Empathy and Emotion Management: Key to a Work Environment for Humanized Care in Nursing. Front Psychol. 2020;11(5):1-10. doi: <https://10.3389/fpsyg.2020.00706>.

14. Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 2015. p. 634. Available from: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

15. Hojat M, et al. The Jefferson Scale of Physician Empathy: Development and preliminary psychometric data. Educ Psychol Meas. 2001;61(2):349-65. doi: <https://10.1177/00131640121971158>.

16. Garza A, González J, Tavita S, Rodriguez F, Hojat M. Validación de la Escala de Empatía Médica de Jefferson en Estudiantes de Medicina Mexicanos. Salud Ment. 2005;28(5):57-63. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=58252808>.

FINANCIACIÓN

Ninguna.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Olmar Reymer Tumbillo Machacca, Juan Alberto Almirón Cuentas, Yaneth Fernández-Collado, Rene Isaac Bracho Rivera, Jhossmar Cristians Auza-Santivañez.

Investigación: Olmar Reymer Tumbillo Machacca, Juan Alberto Almirón Cuentas, Yaneth Fernández-Collado, Rene Isaac Bracho Rivera, Jhossmar Cristians Auza-Santivañez.

Metodología: Olmar Reymer Tumbillo Machacca, Juan Alberto Almirón Cuentas, Yaneth Fernández-Collado, Rene Isaac Bracho Rivera, Jhossmar Cristians Auza-Santivañez.

Redacción - borrador original: Olmar Reymer Tumbillo Machacca, Juan Alberto Almirón Cuentas, Yaneth Fernández-Collado, Rene Isaac Bracho Rivera, Jhossmar Cristians Auza-Santivañez.

Redacción - revisión y edición: Olmar Reymer Tumbillo Machacca, Juan Alberto Almirón Cuentas, Yaneth Fernández-Collado, Rene Isaac Bracho Rivera, Jhossmar Cristians Auza-Santivañez.