



**EMPATÍA EN DOCENTES DE ÁREAS CLÍNICAS DEL ADULTO  
SEGÚN TEST DE JEFFERSON EN EL PERÍODO LECTIVO 2020-IIICR.  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**Autoras:**  
Glaymar Contreras  
C.I. V-26.209.618  
Doriana Faría  
C.I. V-26.629.136

Urb. Yuma II, calle N<sup>o</sup> 3. Municipio San Diego  
Telefono: (0241) 8714240 (máster) – Fax: (0241) 8712394



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**EMPATÍA EN DOCENTES DE ÁREAS CLÍNICAS DEL ADULTO SEGÚN  
TEST DE JEFFERSON EN EL PERÍODO LECTIVO 2020-IIICR.**

**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de  
Odontólogo

**Autora:**

Glaymar Contreras  
C.I. V-26.209.618  
Doriana Faría  
C.I. V-26.629.136

**Tutora:** Dra. Melba Oviedo

San Diego, Octubre 2020



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO



## ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud para la evaluación del **Trabajo de Grado** titulado: EMPATÍA EN DOCENTES DE ÁREAS CLÍNICAS DEL ADULTO SEGÚN TEST DE JEFFERSON EN EL PERÍODO LECTIVO 2020-IIICR.UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ. Realizado por la Br. **Glaymar Teresa Contreras Sánchez** C.I. N° **V-26.209.618**, cursante de la carrera de Odontología, hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que el Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de:

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

\_\_\_\_\_  
Tutor Académico (Coordinador)

Nombre:

\_\_\_\_\_  
Jurado

Nombre:

\_\_\_\_\_  
Jurado

Nombre:

Fecha:    /    /



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO



## ACTA DE APROBACIÓN

INFORME FINAL DE PASANTÍA

TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud para la evaluación del **Trabajo de Grado** titulado: EMPATÍA EN DOCENTES DE ÁREAS CLÍNICAS DEL ADULTO SEGÚN TEST DE JEFFERSON EN EL PERÍODO LECTIVO 2020-II CR. UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ. Realizado por la Br. **Doriana Valentina Faría Rosas** C.I. N° **V-26.629.136**, cursante de la carrera de Odontología, hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que el Trabajo de Grado ha obtenido la calificación de:

APROBADO

NO APROBADO

El Jurado

\_\_\_\_\_  
Tutor Académico (Coordinador)

Nombre:

\_\_\_\_\_  
Jurado

Nombre:

\_\_\_\_\_  
Jurado

Nombre:

Fecha:    /    /



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTAD DE CIENCIAS PARA LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



CONSTANCIA DE APROBACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN PÚBLICA  
DEL TRABAJO DE GRADO

Quien suscribe, **Dra. Melba Oviedo de Gésime**, portadora de la cédula de identidad N° **V- 5.385.110**, en mi carácter de tutora del trabajo de grado presentado por las ciudadanas **Contreras Sánchez, Glaymar Teresa**, portadora de la cédula de identidad N° **V-26.209.618** y, **Faría Rosas, Doriana Valentina** portadora de la cédula de identidad N° **V-26.629.136** titulado **EMPATÍA EN DOCENTES DE ÁREAS CLÍNICAS DEL ADULTO SEGÚN TEST DE JEFFERSON EN EL PERÍODO LECTIVO 2020-II CR. UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ** presentado como requisito parcial para optar al título de **Odontólogo**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 16 días del mes de Octubre del año dos mil veinte.

**Dra. Melba Oviedo de Gésime**

C.I. N° V- 5.385.110

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad. Gracias a nuestros padres, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, a la Dra. Melba Oviedo tutor de nuestro proyecto de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>p.p.</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	vii
<b>RESUMEN</b>	xii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	01
<b>CAPITULO I - EL PROBLEMA</b>	04
Planteamiento del problema.	04
Formulación del problema	09
Objetivos de la investigación.	10
Justificación de la investigación.	10
Alcance y limitaciones de la investigación	12
<b>CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO</b>	13
Antecedentes de la investigación	13
Bases teóricas	22
Bases legales	31
Sistema de variables	33
<b>CAPÍTULO III - MARCO METODOLÓGICO</b>	34
Tipo y Diseño de la Investigación	34
Nivel de la investigación	35

Población y Muestra	36
Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	37
Técnicas de análisis y procesamiento de datos	38
<b>CAPÍTULO IV - ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	40
Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados	40
<b>CAPÍTULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	58
<b>REFERENCIAS</b>	62
<b>ANEXOS</b>	68

## LISTA DE TABLAS

<b>CUADRO No.</b>		<b>pp.</b>
1.	Distribución de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto según el Género	
2.	Distribución de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto según la edad	41
3.	Distribución de datos generales obtenidos en el Test de Empatía Médica de Jefferson aplicado a docentes de las áreas clínicas del adulto en la UJAP, periodo 2020-IICR	42 43
4.	Distribución de la orientación empática de los Docentes de Áreas Clínicas del Adulto según EEMJ. Periodo 2020-IICR	45
5.	Distribución de la puntuación promedio de Empatía Global de los Docentes de Áreas Clínicas del Adulto según el sexo	46
6.	Niveles de empatía de los Docentes del Área Clínica del Adulto según Factores de la EEMJ. Periodo 2020-IICR	48
7.	Niveles de empatía promedio en los Factores y según el sexo de los Docentes del Área Clínica del Adulto. Periodo 2020-IICR	50
8.	Psicometría de los Ítems: Nivel de Empatía según las puntuaciones obtenidas en la EEMJ por los Docentes del Área Clínica del Adulto	53
9.	Psicometría de los ítems: media de puntuaciones obtenidas en la EEMJ por los Docentes del Área Clínica del Adulto	55

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO No.</b>		<b>pp.</b>
1.	Distribución de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto según el Género	
2.	Distribución de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto según la edad	41
3.	Niveles de empatía obtenidos en el Test de Empatía Médica de Jefferson aplicado a docentes de las áreas clínicas del adulto en la UJAP, periodo 2020-IICR	42 44
4.	Distribución de la orientación empática de los Docentes de Áreas Clínicas del Adulto según EEMJ. Periodo 2020-IICR	45
5.	Distribución de la puntuación promedio de empatía de los Docentes de Áreas Clínicas del Adulto, según el sexo	47
6.	Niveles de empatía de los Docentes del Área Clínica del Adulto según Factores de la EEMJ. Periodo 2020-IICR	49
7.	Niveles de empatía promedio en los Factores y según el sexo de los Docentes del Área Clínica del Adulto. Periodo 2020-IICR	51



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**EMPATÍA EN DOCENTES DE ÁREAS CLÍNICAS DEL ADULTOSEGÚN  
TEST DE JEFFERSON EN EL PERÍODO LECTIVO 2020-IICR**

**Autoras:**

Glaymar Contreras

Doriana Faría

**Tutora:** Dra. Melba Oviedo

**Fecha:** Octubre 2020

**RESUMEN**

La empatía docente, es sumamente importante en el desarrollo académico del estudiante, ya que deja definidos rasgos y actitudes que el estudiante mostrará en un futuro y a corto plazo hace relación al desarrollo en sus actividades académicas; si el docente desarrolla en el estudiante seguridad, confianza, participación, la reacción de este va a ser mucho más positiva y consolidará el conocimiento, prestando mayor interés y por lo tanto formando un aprendizaje integral. Esta investigación tuvo como objetivo general, determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson. A nivel metodológico, fue una investigación no experimental de tipo descriptiva, con un diseño de campo. En este caso se tomó como población a los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IICR; la muestra quedó integrada por 22 docentes que accedieron a contestar voluntariamente la encuesta administrada de manera virtual. La técnica fue la encuesta y como instrumento se aplicó el Test de Empatía Médica de Jefferson, que valora los elementos toma de perspectiva, atención con compasión y ponerse en los zapatos del otro; con una escala de respuesta tipo Likert que va del 1 al 7, siendo en orden creciente mayor acuerdo, la sumatoria determina un puntaje que corresponde al nivel de empatía, siendo más alto al acercarse al número máximo de 140. Se encontró un nivel de empatía medio general de 104,95 puntos siendo el factor toma de perspectiva el que demuestra mayor nivel de empatía por parte de los docentes (57,36 de 70); mientras que el factor ponerse en los zapatos del otro es el que mostró menor nivel en la muestra consultada (11,55 de 21puntos).

**Descriptor:** empatía médica, integradores de la empatía, test de Jefferson.



BOLIVARIAN REPUBLIC OF VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
FACULTY OF HEALTH SCIENCES  
SCHOOL OF DENTISTRY



## **EMPATHY IN TEACHERS OF ADULT CLINICAL AREAS ACCORDING TO THE JEFFERSON TEST IN THE 2020-IICR SCHOOL PERIOD**

### **Authors:**

Glamar Contreras

Doriana Faría

**Tutora:** Dra. Melba Oviedo

Date: October 2020

### **ABSTRACT**

Teacher empathy is extremely important in the academic development of the student, since it leaves defined traits and attitudes that the student will show in the future and in the short term related to the development in their academic activities; If the teacher develops in the student security, trust, participation, the reaction of this will be much more positive and will consolidate the knowledge, giving greater interest and therefore forming an integral learning. The general objective of this research was to determine the level of empathy of the teachers of the Adult Clinical Areas at the José Antonio Páez University during the 2020-IICR School Period, according to the Jefferson Medical Empathy Scale. At a methodological level, it was a descriptive non-experimental research, with a field design. In this case, the population was taken as the teachers of the Adult Clinical Areas at the José Antonio Páez University during the 2020-IICR Study Period; The sample was made up of 22 teachers who voluntarily agreed to answer the online survey. The technique was the survey and as an instrument the Jefferson Medical Empathy Test was applied, which assesses the elements taking perspective, attention with compassion and putting oneself in the shoes of the other; With a scale of response type Likert that goes from 1 to 7, being in increasing order greater agreement, the summation determines a score that corresponds to the level of empathy, being higher when approaching the maximum number of 140. A level of empathy was found General mean of 104.95 points, the perspective taking factor being the one that shows the highest level of empathy on the part of the teachers (57.36 out of 70); while the factor putting oneself in the shoes of the other is the one that showed the lowest level in the sample consulted (11.55 out of 21 points).

**Descriptors:** Medical Empathy, Empathy Integrators, Jefferson Test.

## INTRODUCCIÓN

El humano, es un ser social por naturaleza, todo el desarrollo de la especie está basado en la sociedad, las relaciones sociales y las respuestas de estas hacia nosotros; de aquí nace nuestro desarrollo que da respuestas apropiadas y oportunas a las distintas situaciones dentro de la convivencia, la conducta prosocial de la empatía hace que sea un eslabón indispensable para los humanos, ya que con una buena capacidad de empatía el desarrollo interpersonal será positivo y replicativo para futuras generaciones.

En este sentido, la empatía, al ser precursora de las relaciones sociales e interpersonales, juega un rol importante en el desarrollo de la persona, desde los primeros años de vida hasta el desarrollo final de la persona. De allí, que la importancia de la empatía en la educación y cómo esta debe ser clave en el docente, debido a que según su capacidad de empatía, tendrá resultados mucho más prometedores en sus estudiantes, frente a los que tienen una baja capacidad de empatía.

La actitud empática del docente permite diálogo, comprensión y fortalecimiento de las relaciones estudiante-docente, de esta manera asegura el resultado positivo de una relación académica saludable y provechosa. Es muy importante que los docentes establezcan una adecuada relación empática con cada uno de sus estudiantes y pacientes en las Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), ya que se ha demostrado que ésta juega un rol primordial en el desarrollo

socioemocional y cognitivo de los últimos y del propio docente.

Por lo anterior expuesto, en esta investigación se quiere tener conocimiento del nivel de empatía del docente, en las Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IICR, para ello se utilizó el test de empatía médica de Jefferson; esta escala ha sido utilizada y validada para otras carreras del área de la salud en diferentes países del mundo.

Por lo anterior expuesto, se realizó esta investigación que tiene como objetivo general determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson.

Por otro lado, la realización de este trabajo se justifica por su relevancia, considerando que es importante que los docentes de Odontología posean empatía para poder desarrollar competencias en sus estudiantes, de igual manera se justifica en sus aspectos a nivel social, beneficios, su importancia desde el punto de vista institucional a académica, a nivel teórico, se exhiben pocos estudios e investigaciones que aborden de manera exhaustiva el tema de la empatía en sus diversas variables, la falta de trabajos de investigación o tesis actualizados sobre la empatía con respecto a docentes de Odontología en su labor diaria, así como su relevancia metodológica; el mismo está formado por cinco (05) capítulos, los cuales son los siguientes:

Capítulo I: El Problema, en el cual se presenta el contexto y el planteamiento del problema utilizado para la presente investigación, además de la formulación del

problema, los objetivos de la investigación, la justificación y el alcances y delimitación de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico; el cual incluye lo referente a los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que fundamentan el estudio, las bases legales, la definición de términos básicos y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Marco Metodológico; éste hace mención a la metodología utilizada por la investigación, tomando en cuenta el diseño y tipo de investigación, nivel de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, la validez y su confiabilidad y técnicas de análisis.

En el Capítulo IV: se realizó el análisis y presentación de resultados en concordancia con las técnicas e instrumentos de recolección de información seleccionados.

Capítulo V: se presentó las conclusiones y recomendaciones, las referencias y anexos.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

La empatía, es una característica vital en la relación terapéutica, que se observa cada día más precaria, debido a múltiples factores, entre ellos, los grandes avances en la ciencia y la tecnología médica, los medios de comunicación, la cultura, las creencias, aspectos individuales del médico, del paciente, de la familia, las experiencias previas en la relación terapéutica y el modelaje de los docentes en el proceso de la formación académica, entre otros<sup>1</sup>.

Por lo anterior expuesto, se puede decir que la empatía, es considerada como un fenómeno básicamente afectivo, presente en los seres humanos, que ha sido tratado bastante intensamente, aunque por épocas, por diversos estudiosos y pensadores pertenecientes a diferentes disciplinas; ha sido abordado por la filosofía y estudiado por ella como una condición del ser o del existir humanos que posibilita la intersubjetividad, es decir, la relación con los otros<sup>1</sup>.

Cabe señalar, que la palabra empatía tiene origen griego, y su significado original era pasión, hasta que Galeno en el siglo II A.C., la tomó prestada cambiándole el significado a dolencia o enfermedad. En el siglo XX, la psicología rescató esta palabra, y volvió a dar un giro a su significado, y la definición quedó similar a la que

hoy se conoce, la participación interna, objetiva y profunda de un individuo en otro, en los aspectos más psicológicos<sup>2</sup>.

En este mismo orden de ideas, la empatía requiere, por tanto, prestar atención a la otra persona, aunque es un proceso que se realiza en su mayor parte de manera inconsciente. Requiere también ser consciente de que los demás puedan sentir y pensar de modos similares a los nuestros, pero también diferentes. Por ejemplo, tal vez a alguien no le moleste un determinado comentario o broma, pero a otra persona si puede molestarle. La persona empática es capaz de darse cuenta de que dicho comentario ha molestado, incluso aunque ella sienta de otra manera<sup>3</sup>.

Asimismo, la empatía es una de las actitudes sobre las que más incide hoy en las profesiones de ayuda<sup>4</sup>. En este sentido, la Real Academia Española de la Lengua, refiere que la empatía es el sentimiento de identificación con algo o alguien. De la misma manera, la Enciclopedia de la Psicología Social, la define como la comprensión de la experiencia de otra persona: alguien entiende la experiencia de la otra persona como si fuera experimentado por él. Entonces se infiere que la empatía es la capacidad que tiene un individuo para comprender emocionalmente a otro ser humano, a otra cultura, a otro modo de vida, otra creencia, u otro momento histórico. Significa poder ponerse en el lugar del otro y poder entender sus necesidades, deseos o acciones<sup>5</sup>.

Cabe destacar, que lo que sucede habitualmente en la relación entre los profesionales de la salud, específicamente en el profesional de odontología, y los pacientes es que el vínculo empático se desarrolla con dependencia de las capacidades naturales de

cada profesional, ya que, en general, estos carecen de la formación necesaria para implementarlo, con excepción de algunos ámbitos de formación en los que se intenta fomentar esta dimensión.

Pero, además, forma parte de relaciones interhumanas muy específicas, como la relación profesional de la salud-paciente, y, dentro de este campo, se puede diferenciar la empatía de la relación odontólogo-paciente y la de la relación psicoterapeuta/psicoanalista-paciente, esta última, conocida como empatía terapéutica. Por otro lado, la odontología es una disciplina que, por su categoría organizacional en el seno del conocimiento científico, se constituye como parte de las ciencias de la salud, y se ocupa de la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación de las enfermedades bucodentales que padecen los seres humanos<sup>5</sup>.

La aplicación de los conocimientos científicos y/o tecnológicos en la resolución de las problemáticas de salud bucal de las personas genera beneficios particulares a cada paciente, individualizándolos según sus propios requerimientos<sup>6</sup>. Se comprende que parte de la preparación individual del odontólogo para enfrentar la vida laboral pasa por conocer los factores de interacción y comunicación que le permitan entenderse con sus pacientes y que pueden influir en forma positiva o negativa, es allí el rol tan importante del docente odontológico y su empatía demostrada en ese binomio docente-estudiante porque es un modelador de actitudes además de procedimientos clínicos.

Teniendo en cuenta lo señalado, se entiende que el docente es uno de los agentes importantes en el proceso de formación, tornándose indispensable destacar la

importancia de formar y mejorar sus propias competencias y habilidades académicas, sociales y emocionales. Es muy importante que los docentes establezcan una adecuada relación empática con cada uno de sus estudiantes y pacientes en las Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez (UJAP), ya que se ha demostrado que ésta juega un rol primordial en el desarrollo socioemocional y cognitivo de los últimos y del propio docente <sup>7</sup>.

Este aspecto no sólo se presenta dependiendo de la capacidad natural del profesional y de las características del que consulta, sino que puede ser considerado como una herramienta al servicio de alguna estrategia con una finalidad terapéutica y, por lo cual, puede y debe ser tanto enseñado por los docentes, como aprendido por los futuros profesionales de la salud. De otra forma, lo que el Odontólogo quiera transmitir no tendrá sentido para el paciente ni para el estudiante; les resultará extraño, ajeno, no lo comprenderán y, por lo tanto, no producirá el efecto buscado.

Por lo anterior expuesto, se denomina interacción odontólogo-paciente, al conjunto de fenómenos tradicionalmente conocidos como relación médico-paciente, y se atribuye a las capacidades de los médicos y actitudes terapéuticas necesarias para una buena interacción, tales como la empatía, la contención y las capacidades de comunicación que tienen una connotación positiva<sup>8</sup>.

Se observa que parte de las dificultades de la formación en este aspecto se origina en el desarrollo de un modelo biomédico centrado en la enfermedad, lo que disminuye el interés en el aspecto subjetivo de relación con el paciente. En tal sentido, la relación entre los profesionales de la salud en general y los pacientes es que el vínculo

empático se desarrolla con dependencia de las capacidades naturales de cada profesional, ya que, por lo general, estos carecen de la formación necesaria para implementarlo<sup>8</sup>.

Por otra parte, los seres humanos, son capaces de aprender, sin embargo en situaciones hostiles o la exposición sostenida a ambientes estresantes incide negativamente en el organismo y en los procesos de aprendizaje de los estudiantes. De allí que, una alternativa más sensata y efectiva que puede tomar el docente para favorecer ambientes óptimos para llevar a cabo los procesos formativos, es tomar en consideración el nivel de empatía, para la construcción de una atmósfera de bienestar general donde los estudiantes se sientan seguros, receptivos y abiertos a la interacción, lo cual involucra también a los pacientes en las diferentes áreas clínicas de la UJAP.

Para ello, es necesario que el docente tenga la sensibilidad para poder percibir cómo se siente cada estudiante y sus pacientes durante los procesos formativos con la finalidad de que logre un balance entre las necesidades de todos, tales cómo se siente el estudiante o los pacientes, el nivel de conocimiento que dominan, sus expectativas, sus capacidades, la modulación de niveles de exigencia; el entendimiento de situaciones particulares y las relaciones dentro de las horas prácticas en las clínicas.

Cabe destacar, que un grupo de investigadores de educación médica en el Jefferson Medical College reconoció la necesidad de un instrumento para medir la empatía en el contexto de la educación médica y la atención al paciente. En respuesta a esta necesidad, se desarrolló la Escala de Empatía Médica de Jefferson (EEMJ). Antes de

su elaboración, ningún instrumento psicométricamente validado era disponible para medir específicamente la empatía entre los estudiantes de medicina, residentes y médicos. La escala ha sido utilizada y validada para otras carreras del área de la salud en diferentes países del mundo.

En este mismo orden de ideas, es importante señalar que la empatía docente es sumamente importante en el desarrollo del estudiante, ya que deja definidos rasgos y actitudes que el estudiante mostrará en un futuro; y a corto plazo hace relación al desarrollo en sus actividades académicas; si el docente desarrolla en el estudiante seguridad, confianza, participación, la reacción de este va a ser mucho más positiva y consolidará el conocimiento, prestando mayor interés y por lo tanto formando un aprendizaje integral, es por ello, que se hace la determinación del nivel de empatía de los docentes en las Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR, utilizando el test de empatía médica de Jefferson.

### **Formulación del Problema**

Todo lo mencionado anteriormente sobre la empatía de los docentes y característica modeladora de actitudes ante la atención de los pacientes, conlleva a formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson (EEMJ).

### **Objetivos específicos**

- Estudiar el nivel de empatía según EEMJ de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez, Período Lectivo 2020-IICR.
- Indagar el nivel de empatía que poseen los docentes de las áreas clínicas del adulto según el factor toma de perspectiva de la EEMJ (cognitivo).
- Establecer el nivel de empatía que poseen los docentes de las áreas clínicas del adulto según el factor atención con compasión de la EEMJ (moral/comportamiento).
- Demostrar el nivel de empatía que poseen los docentes de las áreas clínicas del adulto según el factor ponerse en los zapatos del otro de la EEMJ (emotivo).
- Analizar la empatía de los docentes de áreas clínicas del adulto según EEMJ para el período lectivo 2020-IICR.

### **Justificación de la investigación**

La realización de este trabajo es relevante, considerando que es importante que los docentes de Odontología posean empatía para poder desarrollar competencias en sus estudiantes, debido a que la misma es un fenómeno de naturaleza social en el cual el

vínculo que se establece entre individuos se da como la reacción emocional y cognitiva de un sujeto en relación con la experiencia emocional de otro. Es por ello, que el presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IICR, a través de la aplicación del Test denominado Escala de Empatía Médica de Jefferson.

En concordancia con lo anterior, este estudio se justifica a nivel social, ya que el resultado de esta investigación proporcionará un mayor conocimiento de la empatía en sus variables y dimensiones con respecto a los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez del Período Lectivo 2020-IICR, quienes en adelante reconocerán la importancia de tener esta capacidad de poder entender cómo se siente el paciente, mirarlo desde su perspectiva y ponerse en su lugar.

Desde el punto de vista institucional y académico el alcanzar un desempeño empático, permitirá una mejor interacción con los estudiantes, contribuyendo a mejorar esencialmente en el aprendizaje de la interacción odontólogo-paciente. Asimismo, el desarrollar mejor la empatía permitirá al docente no sólo desempeñarse de forma correcta en la clínica, sino también que esta capacidad le será transmitida a los estudiantes futuros profesionales en Odontología.

A nivel teórico, se exhiben pocos estudios e investigaciones que aborden de manera exhaustiva el tema de la empatía en sus diversas variables, la falta de trabajos de investigación o tesis actualizados sobre la empatía con respecto a docentes de Odontología en su labor diaria, por lo que se hace necesario un trabajo de

investigación que logre determinar el nivel de empatía de los docentes de Odontología, ya que se encuentra expuesto a muchas situaciones diarias en la interacción con los pacientes y sus estudiantes, en las que puede no saber qué hacer, o cómo actuar.

Asimismo, como relevancia metodológica, se tiene que es un tema muy poco estudiado en la Universidad José Antonio Páez por lo que los hallazgos constituirán un aporte de datos como antecedente para futuras investigaciones, destacando que el estudio se adscribe a la línea de investigación Odontología Clínica, tema Psicología Social.

Por último, se justifica para las investigadoras, debido que confían en que los conocimientos a adquirir a través de la realización del estudio constituirá un componente fundamental para enriquecer su desempeño profesional como Odontólogo, ya que le aportará saberes complementarios a los adquiridos durante su formación académica.

### **Alcances y límites de la investigación**

El presente trabajo de investigación se orienta a determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico tiene la finalidad de dar a la investigación un método coordinado y lógico de conceptos y proposiciones, que permitan abordar el problema. Por lo que se define el marco teórico como el producto de la revisión documental - bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar<sup>9</sup>. En este sentido, el marco teórico de este estudio estará apoyado por antecedentes, bases teóricas, y definición de términos básicos.

#### **Antecedentes de Investigación**

Los antecedentes de la investigación, son los estudios o investigaciones previamente realizados por diversos autores y que guardan relación con el objeto de estudio. Por lo tanto a continuación se presentan una serie de investigaciones que se encuentran relacionadas con la presente investigación.

En primer lugar, Saltos, E.R., Martínez, M.E., Gámez, M., en este año 2020 publicaron el artículo titulado **Importancia de la empatía docente-estudiante como estrategia para el desarrollo académico**<sup>10</sup>. El objetivo de la investigación se encaminó en considerar la importancia de la empatía docente-estudiante como estrategia para el desarrollo académico mediante la aplicación de los métodos:

Inductivo, deductivo y el documental exploratorio para conocer si existe relación de las partes al todo y viceversa, por medio del uso de varios documentos obtenidos de fuentes bibliográficas respectivamente, permitiendo la interpretación del problema, dando como resultado que la relación asentada en cordialidad entre alumno-maestro influye positivamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Consideran además que en tiempos como estos tener un aprendizaje significativo y para la vida, surge como uno de los retos más importantes y complicados para el sistema educativo, por lo que se requiere con urgencia que los profesionales de la educación construyan una buena convivencia y conexión con sus estudiantes<sup>10</sup>.

Se puede considerar que la práctica de empatía surge como uno de los valores imprescindibles dentro del salón de clases, desarrollando en el docente la capacidad de percibir: emociones, sentimientos y sensaciones. Además de tener un acercamiento y conocimiento referente a las formas de pensar y de actuar de cada uno de sus estudiantes. Si el docente, se da la oportunidad de generar un enfoque empático en su rol diario, se establecerá una atmósfera sin duda alguna positiva, permitiendo estimular y activar en los alumnos la iniciativa de educarse, fortalecerá la motivación personal y las ganas de superar cada obstáculo dentro y fuera del aula.

En este orden de ideas, Canseco, Sierra, Jiménez, Rodríguez, López, Martínez, y Martín, 2020, publicaron el trabajo **Empatía médica en residentes y tutores de medicina familiar y comunitaria. La visión del profesional y del paciente. Atención Primaria**<sup>11</sup>, con los objetivos de determinar el grado de empatía de residentes y tutores de medicina de familia de la Unidad Docente de Atención

Primaria, Madrid y saber si existe relación entre la empatía autopercebida por los médicos y la valorada por sus pacientes. Como diseño consistió en un estudio observacional transversal mediante encuesta que se envió por correo electrónico a todos los tutores y residentes de medicina de familia de la Unidad Docente. Respondieron 50 residentes (39,4%) y 41 tutores (45%). Un total de 428 pacientes fueron captados de forma oportunista en un Centro de Salud. La empatía se midió mediante la Escala de Empatía Médica de Jefferson y la Escala de Percepciones de los Pacientes sobre la Empatía Médica de Jefferson.

Se obtuvo como resultados que los tutores puntuaron 2,53 puntos más alto en empatía cognitiva que los residentes ( $p = 0,04$ ). Las puntuaciones de las tutoras fue de 124,15 mientras que los tutores puntuaron 122,53. La media de edad fue de 53,56 años. Las puntuaciones de la empatía emocional de los tutores son menores en aquellos de

laboral previa puntuaron más alto en empatía global ( $p = 0,02$ ). Los residentes de último año obtuvieron calificaciones significativamente más bajas en empatía que el resto de sus compañeros. Se observó correlación positiva ( $r = 0,72$ ;  $p = 0,01$ ) entre la autopercepción de la empatía del profesional y la referida por sus pacientes. Como conclusiones se tiene que los residentes con experiencia profesional previa, los de último año de residencia y los de origen latinoamericano presentan puntuaciones más bajas de empatía. Existe fuerte relación entre la empatía autopercebida por los médicos y la visión que sus pacientes tienen sobre la misma.

Este estudio es de importancia porque se basa en profesionales cursantes de postgrado y docentes tutores del programa de medicina familiar, destacándose que hay correspondencia entre la empatía reflejada por parte de los tutores y la empatía percibida por los pacientes lo cual es la base de una relación beneficiosa para ambas partes, no solo en términos de satisfacción del paciente y del profesional, sino en mejor competencia clínica del médico, mayor adherencia a los tratamientos y mejores resultados en salud.

Por su parte Quezada Huerta, en 2019 presentó el trabajo titulado **Nivel de percepción empática medida con la Escala de Jefferson en los residentes de Odontopediatría de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia 2017-2018**<sup>12</sup>, cuyo objetivo fue determinar el nivel de percepción empática medida con la Escala de Jefferson en los residentes de la especialidad de Odontopediatría de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia entre los años 2017-2018. Fue un estudio transversal, observacional, descriptivo. El procedimiento fue una encuesta sobre el nivel de empatía de los alumnos del postgrado con los pacientes de la especialidad de odontopediatría mediante la Escala de Empatía Médica de Jefferson usado en el 2012 en alumnos de pregrado en la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Se realizó el proceso y análisis estadístico con el paquete SPSS versión 24.0. Finalmente se obtuvo tablas bivariadas considerando los factores de percepción empática según género, año de estudios, edad, modalidad de ingreso. La muestra estuvo conformada por 34 estudiantes de postgrado de la especialidad de

odontopediatría de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Se obtuvo que en las variables año de estudio, género, modalidad de ingreso, presentan un nivel medio de empatía; en relación a la edad los estudiantes de 28.29 años presentan un nivel de empatía alto. Concluyó que no se encontró diferencia significativa en el género, año de estudios, modalidad de ingreso, pero si en relación a la edad de los estudiantes en el factor habilidad para ponerse en los zapatos del otro.

Este trabajo se relaciona con el planteado ya que es fue realizado en profesionales de la odontología, aplicando el test de Jefferson y aunque no eran docentes de áreas clínicas será interesante la comparación entre los niveles de empatía en ambos grupos.

También a nivel internacional, se encontró una investigación presentada en Perú por Cavagneri, E. y cols. (2019), titulada **Empatía cognitiva y afectiva en los docentes de una Universidad privada de Lima, sede Ate, durante el periodo 2019 – I**<sup>13</sup>. El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar los niveles de empatía cognitiva y afectiva que presentan los profesores de educación superior de una Universidad Privada de Lima, Sede Ate, durante el periodo 2019 - I. Los participantes fueron 92 docentes de una población total de 120. La metodología empleada desarrolla el enfoque cuantitativo, el alcance descriptivo y el diseño es no experimental transeccional.

Los resultados mostraron que a nivel general 36 docentes (39%) presentan empatía baja o extremadamente baja, 44 docentes (48%) media y 12 docentes (13%) alta o extremadamente alta. En la dimensión Adopción de Perspectivas de la empatía

cognitiva, 33 docentes (35%) presentan nivel bajo o extremadamente bajo, 45 docentes (49%) medio y 14 docentes (15%) alto o extremadamente alto. En la dimensión Comprensión Emocional de la empatía cognitiva, 12 docentes (13%) presentan nivel de empatía bajo o extremadamente bajo, 48 docentes (52%) medio y 32 docentes (35%) alto o extremadamente alto. En la dimensión Estrés Empático de la empatía afectiva, 36 docentes (39%) presentan nivel bajo o extremadamente bajo, 46 docentes (50%) medio y 10 docentes (11%) alto o extremadamente alto. En la dimensión Alegría Empática de la empatía afectiva, 48 docentes (52%) presentan nivel de empatía bajo o extremadamente bajo, 35 docentes (38%) medio y 9 docentes (10%) alto o extremadamente alto<sup>12</sup>. Estos resultados podrán ser evaluados de manera comparativa con los resultados obtenidos en los docentes de la UJAP.

Por otro lado, Quijano, Ponce, & Mayo en 2018 publicaron el trabajo titulado **Empatía y factores relacionados en médicos residentes de un hospital nivel de atención III según la escala de empatía médica de Jefferson en el año 2018 en Lima, Perú**<sup>14</sup>. El objetivo fue identificar el nivel de empatía y factores relacionados en médicos residentes que estén realizando su especialización en áreas médicas y quirúrgicas del Hospital Cayetano Heredia durante febrero del 2018. Como metodología seguida aplicaron preguntas sociodemográficas y de la “Escala médica de empatía de Jefferson”, ésta última conformada por 20 preguntas, con puntaje del 1 al 7 tipo Likert. El puntaje mínimo es 20 y máximo 140, siendo el nivel de empatía directamente proporcional al puntaje obtenido. Se agruparon de acuerdo a intervalos intercuartiles. Se encuestó a 100 médicos residentes, resultando 52% de sexo

femenino. La media del puntaje obtenido fue 112.88, con DE 14.51, mediana de 115 y coeficiente alfa de Cronbach de 0.82. No se hallaron diferencias estadísticamente significativas al comparar el puntaje de los encuestados con cada una de las variables. Al clasificar los puntajes de empatía como bajo, medio y alto se encontró asociación significativa con los años transcurridos desde el egreso de pregrado hasta el inicio de la residencia médica. En conclusión, los años de egresado de pregrado se asocian significativamente al nivel de empatía, en tanto que a mayor tiempo de egresado, menor nivel de empatía obtenida en el test. Los médicos residentes del área de pediatría tienen mayores puntajes que el resto, sin embargo, no se halló que esto fuese estadísticamente significativo.

Este trabajo es relevante porque permitirá comparar los niveles de empatía, según la escala médica de Jefferson, entre profesionales de la medicina peruanos y los de odontología de la UJAP.

Piedra, L. (2017) en Costa Rica realizó una investigación titulada **Los procesos empáticos en las prácticas formativas en la Universidad de Costa Rica: Un estudio empírico en las ciencias de la salud, las ciencias naturales y las ciencias sociales**<sup>15</sup>. La misma tuvo como objetivo general, analizar la dinámica de los comportamientos empáticos en la relación docente-estudiantes en el marco de los procesos de formación universitarios en las áreas de las ciencias de la salud, las ciencias sociales y las ciencias naturales de la Universidad de Costa Rica.

Esta investigación trató sobre los procesos empáticos en el entretrejo de las relaciones docente-estudiante en el contexto universitario y orientado a ver el impacto

de esta situación en los procesos formativos de los estudiantes. El estudio se realizó entre el 2015 al 2017 y se trabajó con las áreas de las ciencias de la salud, las ciencias sociales y las ciencias naturales de la Universidad de Costa Rica. Se recolectó información desde la perspectiva de los docentes y estudiantes mediante protocolos de opinión, grupos focales y procesos de observación con una matriz de carácter etológico. El enfoque teórico utilizado fue el de la etología cognitiva humana, psicología cognitiva, pedagogía universitaria, ciencias cognitivas y el constructivismo cibernético de segundo orden.

Entre sus resultados, resaltó que se encontró que la empatía docente-estudiante resulta de gran valor para la construcción de saberes y permite romper de alguna manera los procesos de educación tradicional donde el estudiante no existía como persona y rompe también la idea de los procesos formativos como un trabajo en solitario por parte de los estudiantes. Parece incluso existir una relación entre la motivación, la creación de ambientes adecuados para el aprendizaje y el rendimiento académico al mejorar los procesos empáticos entre docentes y estudiantes<sup>13</sup>. Esta investigación, es un aporte sustancial al trabajo porque expresa una cualidad importante que debe tener un protagonista en el proceso de aprendizaje que es ser empático. Es una de las cualidades que debe poseer un docente para tener una comunicación adecuada con su alumnado.

De igual manera, Suarez, Zambrano & Camacho (2017), presentaron el trabajo titulado **Capacidad de Empatía en Docentes de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Quito, desde Octubre Del 2017 A**

**Diciembre Del 2017**<sup>16</sup>, el mismo tuvo como objetivo general, determinar la capacidad de empatía de los docentes de la Facultad de Medicina de la PUCE en los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2017.

Fue un estudio descriptivo a través de encuesta transversal, en el cual se aplicó encuestas y el test de Baron Cohen de forma virtual y física a todos los docentes de la Facultad de Medicina de la PUCE, con un total de 97 docentes que respondieron a la encuesta, se realizó el análisis y tabulación de datos en el programa SPSS versión 24. En donde obtuvo como resultados, que el 91,8% de los docentes encuestados tienen una alta capacidad de empatía, mientras que el 8,2% tuvo una baja capacidad de empatía. Se observó también que los docentes más jóvenes poseen mayor capacidad de empatía con respecto a docentes de mayor edad; además, que los docentes con menos tiempo como profesores de la Facultad de Medicina tuvieron mejor capacidad de empatía que los docentes con más años de servicio.

Asimismo, se llegó a las conclusiones, que la edad de los docentes tiene una fuerte relación con la capacidad de empatía, la especialidad, el tiempo de dedicación y el lugar de desarrollo no tuvieron asociación y tampoco fueron significativos en el estudio<sup>16</sup>.

Esta investigación fue de gran aporte a la presente investigación porque la empatía es comprender las personas, es decir es la capacidad para entender a otras personas y esta es una cualidad que deben tener los docentes de Odontología de hoy.

Todos los estudios aquí presentados se relacionan con el plantado en la UJAP ya que buscan determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto

en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson. La relación clínica en instituciones docentes y áreas clínicas necesita ser de excelencia, por respeto a la dignidad y privacidad de los pacientes, y también por el aprendizaje que de esta relación harán los estudiantes.

## **Bases Teóricas**

### **Teoría de las Relaciones Humanas**

En esta investigación que se centra en la empatía de los docentes, pareció importante relacionar la temática con la teoría de las relaciones humanas; esta teoría centra su estudio en las personas que trabajan y participan en las organizaciones o instituciones, asimismo está enmarcada dentro del enfoque humanista que explica que las relaciones humanas surgen para mantener una constante interacción social e insertar procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses.

Es un factor importante para el éxito de las instituciones modernas, es decir internamente con su personal y son básicas para el desarrollo intelectual e individual de los seres humanos, en este caso la empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR; pues gracias a ella se constituyen las sociedades tanto pequeñas como grandes, para que pueda hablarse de relaciones humanas es necesario que se vinculen. Al respecto, las relaciones humanas se refieren al estudio de la interacción humana y a los efectos

que ésta tiene sobre las actitudes, considerados no como seres aislados sino en contacto con otros individuos a quienes influyen y por quienes son a la vez influidos<sup>17</sup>.

Las relaciones humanas, son las principales en crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. Además, también se consideran como las normas, principios, técnicas, arte y psicología aplicada para que los seres humanos se lleven mejor uno con los otros, es decir, el grado de aceptación, simpatía y madurez que se refleja hacia los demás. Las habilidades, los talentos y conocimientos productivos de un individuo y en las instituciones educativas es el recurso humano, como los directivos, docentes, obreros y alumnos en general, los encargados de efectuar cada una de las tareas, ya sean en equipos o en forma individual, con la finalidad de resaltar las relaciones humanas, es decir, el contacto con otro ser humano respetando su cultura y normas<sup>18</sup>.

En este aspecto, las interacciones que se da en los individuos de una sociedad, la tienden grados de órdenes jerárquicos y se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros, gracias a la comunicación, que puede ser de diversos tipos: visual o comunicación no verbal, lenguaje icónico o lenguaje de las imágenes, que incluye no sólo la apariencia física, imagen corporal sino también los movimientos, las señales, lingüística, chat, Comunicación oral, afectiva y, también, los lenguajes creados a partir del desarrollo de las sociedades complejas: lenguaje político, económico, gestual, entre otros<sup>18</sup>.

## **Empatía**

Siendo el objetivo de esta investigación, determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson, se hace necesario teorizar la empatía, la cual se define como la capacidad de una persona para comprender y formar parte del problema de otra, siendo la empatía una cualidad más profunda que la simpatía, trascendiendo el interés personal de beneficio a través de situaciones negativas o positivas de la otra persona. A diferencia de la simpatía, que no se siente parte del problema, solo trata de entender el problema que aqueja a la otra persona<sup>18</sup>.

Recientemente ha nacido el concepto de empatía, que es cuando se logra complementar la parte emocional de la empatía de mejor forma. La empatía viene a ser una cualidad voluntaria del individuo, convirtiéndose en herramienta fundamental del médico y psicólogo principalmente, ya que a través de esta es posible una interacción profunda con la persona a la que se intenta brindar ayuda; la empatía hace vivir el sentimiento emocional de la persona y, debido a este fuerte vínculo, la forma en la que se muestra un punto de apoyo para no desmoronar la condición de la otra persona es la empatía<sup>19</sup>.

La empatía ha tenido una evolución desde el siglo XVII, siendo empleada en Alemania por Robert Vischer, uno de los primeros en darle importancia como tal; luego sufre un proceso de adaptación y comprensión conceptual hasta el siglo XX. En épocas actuales juega un papel sumamente importante en el comportamiento

psicosocial del individuo, convirtiéndose en un punto de estudio en la persona y para las personas <sup>20</sup>.

En este mismo orden de ideas también se entiende por empatía como la capacidad que tienen las personas de vivenciar la manera en que otra persona siente y trata de compartir sus sentimientos. Se trata de poco a poco ir comprendiendo el comportamiento y las decisiones que otras personas poseen, pero que sin embargo es muy necesaria para entender las necesidades, comportamientos, modos de actuar y reacciones emocionales<sup>21</sup>, es decir, es un constructo multidimensional que incluye procesos afectivos y cognitivos.

### **Campos Integradores de la Empatía**

#### **Emoción y Cognición**

La empatía agrupa estos dos conceptos: la emoción que es el sentimiento positivo o negativo que genera la persona a través de procesos cerebrales complejos; y la cognición, que es la amplitud del ser humano para identificar a través de la integración cerebral y todos los procesos que esta conlleva. Se unifican estos dos conceptos en la interpretación del individuo, hacia una situación específica que genera sentimientos procesados, entendidos y de alguna manera vividos por la otra persona<sup>20</sup>.

Esto fue identificado como inferencia de estados emocionales ajenos; una vez que la persona identifica el problema, lo procesa a través de conductas no cognitivas, conductas cognitivas simples y conductas cognitivas complejas, dando al final el

resultado de respuesta que viene a ser una solución al problema. Una conducta agresiva o una conducta social, así logra formar un patrón de respuestas sentidas y esperadas hacia la otra persona<sup>20</sup>.

La empatía, al sumergirse en el problema vivido de la otra persona, debe tener capacidad de identificar de dónde y hasta dónde va una situación específica y es en este punto complejo de interacciones conscientes y razonadas que debe aparecer la empatía, siendo un punto de equilibrio e incluso protección para el individuo que presta su apoyo<sup>19</sup>; para este caso la empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR.

### **Empatía y sus Bases Neuronales**

Estudios muestran la existencia de neuronas espejo en especies inferiores, como primates, siendo estas responsables de la conducta empática. Dichas células espejo se encuentran en la corteza parietal y premotora, teniendo un procesamiento de lo que se observa, replicándolo como si estuviera afrontado el evento, teniendo así no solo una respuesta motora de la situación, sino también intuitiva de la respuesta que daría el individuo que vive directamente el evento; sin embargo, el individuo que observa se guarda la última acción, la respuesta, y profundiza el sentimiento<sup>22</sup>.

Estudios en humanos demuestran que el dolor y el tacto juegan papel importante en el reconocimiento de los sentimientos, siendo este un proceso mucho más complejo y global para una respuesta empática entre personas; de esta forma los individuos con

mayor capacidad de empatía no solo activan en mayor cantidad las células espejo, sino también accionan mejor el aparato motor<sup>22</sup>.

### **Importancia de la Empatía**

La empatía, al ser precursora de las relaciones sociales e interpersonales, juega un rol importante en el desarrollo de la persona, desde los primeros años de vida hasta el desarrollo final de la persona. El humano es un ser social por naturaleza, todo el desarrollo de la especie está basado en la sociedad, las relaciones sociales y las respuestas de estas hacia los otros; de aquí nace nuestro desarrollo que da respuestas apropiadas y oportunas a las distintas situaciones dentro de la convivencia, la conducta prosocial de la empatía hace que sea un eslabón indispensable para los humanos, ya que con una buena capacidad de empatía el desarrollo interpersonal será positivo y replicativo para futuras generaciones<sup>23</sup>.

### **Empatía en la Educación**

Estudios realizados a nivel internacional, muestran la importancia de la empatía en la educación y cómo esta potencia la inteligencia emocional, se desarrolla este precepto debido a que se desarrolla la empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson. Un docente con una adecuada capacidad de empatía tiene resultados mucho más prometedores en los estudiantes, frente a los que tienen una baja capacidad de empatía<sup>24</sup>.

Se muestra también que estudiantes con una adecuada capacidad de empatía son más estables emocionalmente, dando así un mayor rango de superación de obstáculos, en este caso, académicos<sup>24</sup>.

Por otro lado, se demuestra que la empatía va de la mano con la capacidad de adaptación y desarrollo interpersonal, esto a su vez con la buena respuesta en el ámbito académico y además en las relaciones con similares en centros educativos<sup>24</sup>.

Por otro lado, la condición de docente en educación superior confiere un estatus diferente a los profesores, mismos que se presentan o desde la grandeza y lo inalcanzable -creando una brecha gigante con el estudiante, que no alcanza a cruzarla y tener una relación propicia y sana para el aprendizaje- o desde el facilitar por todos los medios la comunicación, entendiendo la situación del estudiante para poder ayudarlo a superar sus obstáculos y llenarlo de seguridad para alcanzar su meta.

Cabe destacar, que la capacidad de empatía del docente es fundamental para crear además comportamientos positivos en futuros profesionales, y no caer en complejos que limiten su educación y la superación de las generaciones venideras. La actitud empática del docente permite diálogo, comprensión y fortalecimiento de las relaciones estudiante-profesor, de esta manera asegura el resultado positivo de una relación académica saludable<sup>25</sup>.

### **Empatía en la Medicina**

Sin lugar a duda la empatía, es un punto con el que la mayoría de pacientes espera contar al acudir al médico, y en este caso el docente odontólogo, debe ser una persona

capaz de demostrar esta cualidad. Esto no solo mejora la relación médico-paciente, sino también los aspectos más complejos de su proceso, como la recuperación, a través de una correcta adherencia al tratamiento, cosa complicada cuando no existe una correcta capacidad de empatía<sup>26</sup>.

Se ha identificado que el contacto con pacientes desde inicios de la carrera de Medicina crea una mejor empatía en los estudiantes, mostrando, por parte de los maestros, cualidades humanas para con los pacientes, dejando ver a la Medicina como un arte humanista y no como actividad de consumo ni ganancia. Un profesional que se forma con estos valores, proyectará a futuro un médico con una adecuada capacidad de empatía<sup>26</sup>.

La empatía también puede ser vista como amistad médica, dando así un lazo de confianza que va mucho más allá de una simple relación en donde se intercambian intereses, entre un médico y un paciente, para este caso, en los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR.

La empatía es una habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder acertadamente a sus reacciones emocionales. La empatía no es altruista ni egoísta más bien ejemplifica la solidaridad implícita en la naturaleza humana<sup>27</sup>.

Finalizando, la empatía trata de una conexión mental muy potente, que alberga una gran capacidad intelectual a quien la ejerce, y hace que el otro quede conmovido por la reacción de quien le ayuda, y quiera ser como él, empático. En suma, es una

capacidad muy valiosa, que debería trabajarse desde la infancia, por el bienestar que produce cuando se pone en práctica y por las dotes intelectuales que se aumenta al ejercerla.

Por otro lado, desde una perspectiva práctica, se menciona que la empatía reclama cada vez más atención. No en vano, la empatía puede ser relevante en aspectos tales como el trabajo en equipo, el trato que se dispensa a las personas y hasta en el rendimiento laboral. En el ámbito concreto de las profesiones educativas resulta innegable que pedagogos, maestros y educadores de todos los niveles deben acreditar un nivel empático suficiente que les permita comprender a los alumnos y, llegado el caso, también a familiares y colegas, hacia los que se ha de mostrar una actitud de diálogo y sintonización claves en las relaciones interhumanas y en todo el proceso educativo<sup>28</sup>.

### **Test de Empatía Médica de Jefferson**

Esta escala fue desarrollada hace más de dos décadas en respuesta a una necesidad de un instrumento psicométricamente validado para medir la empatía en el contexto de educación médica y de cuidado del paciente. Originalmente se creó para medir la orientación hacia la empatía médica de los estudiantes de medicina en situaciones de cuidado de pacientes (Versionstudent o S)<sup>29</sup>.

Actualmente tres versiones de la EEMJ están disponibles para la administración a: 1) médicos y otros proveedores de salud, 2) estudiantes de medicina, y 3) estudiantes en las profesiones de salud diferentes a la medicina. Las tres versiones son similares en

el contenido, con leves modificaciones en algunas palabras de los ítems de cara a mantener la validez de contenido para las poblaciones objeto de estudio. Otros investigadores han modificado la escala para administración a grupos como puericultores, psicoterapeutas, trabajadores del área clínico social, consejeros, odontólogos, veterinarios, ministros/sacerdotes, y líderes/supervisores<sup>29</sup>. La EEMJ ha recibido sustancial atención nacional e internacional y ha sido traducido en 38 idiomas y usado en 54 países por todo el mundo que abarcan los cinco continentes<sup>29</sup>.

La escala se construyó con base en una revisión extensa de la literatura, seguido por los estudios piloto con muestras de médicos, estudiantes, y residentes. Después de varias mejoras, el instrumento incluyó 20 ítems, de los cuales 10 se encuentran en sentido positivo y 10 en sentido negativo, con escala tipo Likert de siete puntos donde 1 = totalmente en desacuerdo y 7 = totalmente de acuerdo. El instrumento se complementó con los datos de género y edad.

Cabe destacar que los diez ítems de sentido positivo se corresponden al factor toma de perspectiva de la empatía (Ítems 2,4,5,9,10,13,15,16,17,20) y de los diez ítems redactados en sentido negativo, siete miden el factor atención con compasión (1,7,8,11,12,14,19) y tres miden el factor “ponerse en los zapatos del paciente” (3,6,18). (Ver anexo N° 1)

### **Bases Legales**

En la presente investigación se hace necesario fundamentar la misma legalmente, para ello se presentan a continuación los diferentes artículos de leyes que sustentan

desde este punto de vista este estudio, y que guardan estrecha relación con la parte de salud, odontología y la atención al paciente.

En este sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela<sup>30</sup>, sobre el respeto a la vida y a la integridad de la persona humana, el fomento y la preservación de la salud, establece que la salud es un derecho social fundamental, y que todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa (artículo 83), por lo que cada venezolano tiene derecho a ser asistido en cualquier alteración que pudiera representar un problema de dimensión física y/o psicológica y ante la cual busca atención en instituciones públicas o privadas, como es la UJAP, donde se brinda la atención requerida y se relaciona con la presente propuesta debido a que se determinará el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson, en la atención de los pacientes que allí asisten la cual puede repercutir en la calidad de la atención prestada.

Asimismo, según la Ley del Ejercicio de la Odontología en Venezuela<sup>31</sup>, los profesionales de la Odontología deberán estar capacitados y autorizados legalmente según esta ley para poder ejercer y deben contribuir al progreso científico y social de esta profesión, colaborar para la solución de problemas de salud pública y cooperar con los demás profesionales de la salud ayudando a todo enfermo que lo necesite (artículos 2 y 16), para ello se comienza con los docentes que como profesionales deben de tener empatía, en este caso, los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la

Universidad José Antonio Páez, para lograr la adherencia al tratamiento por parte de los pacientes.

Finalmente, de acuerdo al artículo 2° del Código de Deontología Odontológica<sup>32</sup> todo profesional de la Odontología, tiene la obligación y el deber de estar informado y actualizado de los nuevos avances científicos, puesto a que representa una falta de ética el comportamiento contrario ya que limita su capacidad para suministrar una correcta atención integral, de allí que debe estar en constante búsqueda de información con todo lo relacionado en las relaciones interpersonales.

### **Sistema de variables**

Para el desarrollo de esta investigación se procede al estudio de la empatía en docentes de áreas clínicas de la Escuela de Odontología de la UJAP a través de la aplicación del Test de Empatía Médica de Jefferson el cual contempla las tres dimensiones de toma de perspectiva, atención con compasión y colocarse en el lugar del otro, tal como se puede apreciar en el cuadro de operacionalización de variables. (Ver Anexo N° 2).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

La metodología, es una de las etapas de la investigación que implica la elaboración y formulación de un modelo operativo. Es por ello que, el marco metodológico está referido al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados<sup>33</sup>.

Esto constituye una estrategia general que permite a la investigadora dar los pasos para obtener los datos y la información requerida, a objeto de comprobar los supuestos que orientan el estudio basado en determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson.

#### **Tipo y Diseño de la Investigación**

##### **Tipo de Investigación**

El tipo de investigación se refiere al plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de la investigación, en este caso tuvo como objetivo general determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José

Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson. Es por ello, que la investigación fue no experimental ya que se realizó sin manipular en forma deliberada las variables y se observan en su ambiente natural, tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlo<sup>35</sup>. En tal sentido, se observó la aparición de los eventos de interés en el transcurso de un período de tiempo determinado.

### **Diseño de la Investigación**

Este trabajo de investigación estuvo enmarcado bajo los lineamientos de un diseño de campo, consistió en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurrieron los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna<sup>36</sup>. En este tipo de investigación de campo, los datos e información se recolectan buscando la objetividad y opinión directa empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR.

### **Nivel de la investigación**

El tipo de investigación fue descriptiva, ya que lo que se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de un fenómeno analizado, implica la descripción de las tendencias de un grupo o población<sup>34</sup>. El propósito de este estudio fue el de interpretar realidades de hechos, que incluye la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y composición del fenómeno en

estudio, que en este trabajo de investigación estuvo representado por determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson.

## **Población y Muestra**

### **Población**

En correspondencia a la información exigida para aclarar el problema, las autoras observaron directamente lo que ocurría, estableciendo interacción con las unidades que se denominan población, y no son más que las personas involucradas en el proceso que se desea estudiar de las cuales se obtiene información; tal y como se entiende de las explicaciones aportadas, al señalar que la población es el conjunto de elementos sobre los cuales se pretende indagar para hacer posteriormente las conclusiones que le sean extensivas: la selección de la misma dependerá de lo que se desee investigar y del lugar donde se realizará el estudio<sup>37</sup>. En este caso se tomó como población a los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR.

### **Muestra**

La muestra, es un fragmento representativo de la población estadística, es un subconjunto de casos o individuos, debido a que muchas veces ésta no puede llegar a medirse por completo, por esta razón se seleccionará una muestra significativa de la misma, lo que representa efectivamente la población. Por su parte la muestra es un

subconjunto representativo y finito que se extrae de la población<sup>37</sup>; por lo que una muestra representativa es la que permite hacer inferencias sobre la totalidad de la población, quedó constituida por el total de docentes que aceptaron responder voluntariamente el Test de Jefferson de manera virtual, correspondiendo en total a xx docentes de la población sujeto de estudio, docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información**

### **Técnicas**

Luego de haber descrito el tipo y diseño de investigación, así como la población y la muestra, es necesario como parte del marco metodológico de la investigación realizada, establecer los distintos métodos, técnicas y procedimientos que posibilitaron obtener la información requerida con gran detalle y objetividad.

En tal sentido, para la obtención de la información se utilizó como técnica de recolección de datos la observación directa a través de una encuesta. Al respecto, se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos<sup>38</sup>.

La técnica de encuesta estuvo referida a él cómo acceder a los datos u opiniones sobre el tema que se está investigando y dar respuestas a las preguntas de investigación permitiendo la recolección de la información. Cabe destacar que fue presentada a través de medios electrónicos (correo electrónico e Internet).

## **Instrumentos**

Los instrumentos se refieren al recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información, mediante una serie de ítems que no son otra cosa que los indicadores expresados en forma de pregunta<sup>38</sup>.

Dada la naturaleza del estudio y en función de los objetivos propuestos, se consideró como técnica e instrumentos de recolección de datos, el Test de la Escala de Empatía Médica de Jefferson, el cual consta de 20 preguntas que valoraron el elemento toma de perspectiva (cognitivo), atención con compasión (moral/comportamiento) y ponerse en los zapatos del otro (emotivo); con una escala de respuesta tipo Likert que va del 1 al 7, siendo en orden creciente mayor acuerdo, la sumatoria determina un puntaje que corresponde al nivel de empatía, siendo más alto al acercarse al número máximo de 140 (Ver Anexo N° 1). En virtud que es un Test estandarizado, no se requirió la realización de los procesos de validez y confiabilidad.

## **Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

El procesamiento de información de la investigación que al ser desarrollada comprendió dos niveles de operaciones, como son la tabulación y la codificación de los datos. El primero, estuvo relacionado con los procedimientos técnicos en el análisis estadístico de los datos, que permite determinar el número de casos de esa masa de datos, referidos a las diferentes categorías<sup>38</sup>. En efecto, los datos fueron ordenados y clasificados por frecuencia simple y frecuencia absoluta.

Al hacer referencia a la codificación, implica este procedimiento la asignación de un número correlativo, que expresa un significado y facilita la agrupación de los datos, incorporado a cada una de las categorías de cada ítem y variable del instrumento de investigación<sup>38</sup>. El análisis es descriptivo estadístico, donde se utilizaron cuadros estadísticos y gráficos para reflejar la incidencia, porcentajes e interpretación de los resultados obtenidos de la realidad estudiada, para luego relacionar las variables sujeto de estudio y darle respuesta al objetivo general de la investigación y determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

#### **Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados**

En este capítulo, se presentan los resultados de la tabulación y el análisis de los datos obtenidos, en correspondencia con la aplicación de los instrumentos y de las técnicas seleccionadas; con la finalidad de darle respuesta al objetivo general determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson.

El instrumento fue respondido por los docentes es la Escala de Empatía Médica de Jefferson, el cual consta de 20 preguntas. El análisis factorial exploratorio se identificaron 3 factores, constituidos por los ítems 14, 12, 07, 08, 11, 01 y 19 para el primer factor denominado cuidado con compasión, el segundo con 10, 16, 02, 13, 09, 04, 17, 20, 05 y 15 llamado toma de perspectiva y el tercero con los ítems 03 y 06 para explicar el ponerse en el lugar del otro; con una escala de respuesta tipo Likert que va del 1 al 7, siendo en orden creciente de mayor acuerdo, la sumatoria determina un puntaje que corresponde al nivel de empatía, según los puntajes de la EEMJ pueden fluctuar entre un mínimo de 20 a un máximo de 140; mientras más alto sea el puntaje, más empática la orientación del individuo, representados así en tablas por distribución. A continuación se presentan los resultados de empatía de los docentes de Odontología de la UJAP:

**Variable:** Nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto.

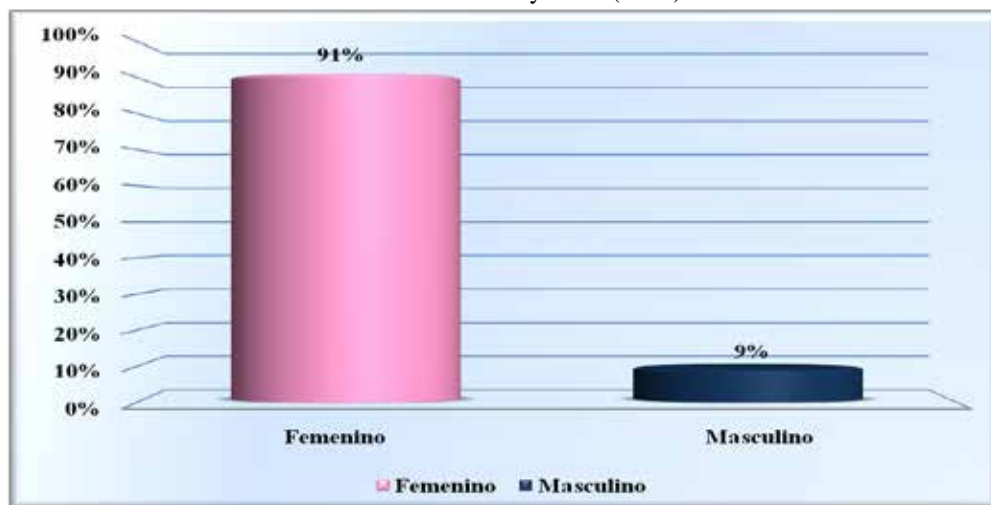
**Dimensión:** Perfil

**Indicador:** Género

**Tabla N° 1. Distribución de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto según el Género**

Género	F	%
Femenino	20	91%
Masculino	2	9%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)



**Gráfico N° 1.** Distribución de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto según el Género.

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)

### **Análisis y Discusión:**

En respuesta al gráfico 1, Distribución de frecuencias según el Género, se observó que 91% de la muestra estudiada corresponden al género femenino, y 9% al masculino. Aunque el resultado es significativo por la notoria diferencia cuantitativa, coincide con la mayoría de la literatura consultada, donde el género femenino presenta mayor proporción que el masculino.

**Variable:** Nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto.

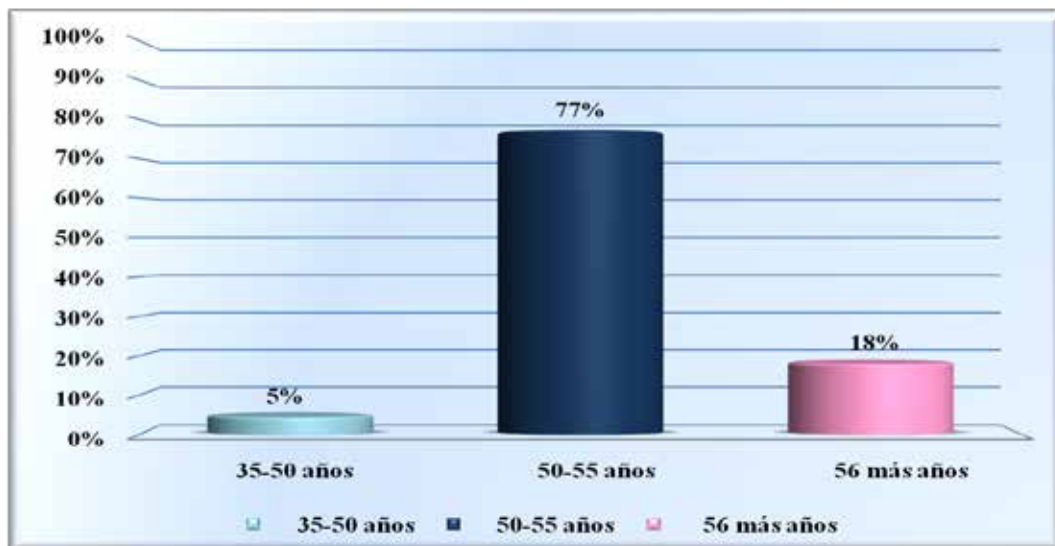
**Dimensión:** Perfil

**Indicador:** Edad

**Tabla N° 2. Distribución de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto según la edad.**

Edad	F	%
35-50 años	1	5%
50-55 años	17	77%
56 más años	4	18%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)



**Gráfico N° 2.** Distribución de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto según la edad.

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)

### **Análisis y Discusión:**

Se obtuvo como resultado, que de los 22 docentes que respondieron el instrumento de recolección de datos, la mayor preponderancia se ubicó con 77% correspondían entre

los 50 y 55 años, mientras 18% tenían edades de más de 56 años y 5% entre los 35-50 años; en base a esto el promedio de edad en el grupo se ubicó en 52,63 años, resultado similar al de Canseco et al. Los autores consultados coinciden en que los docentes más jóvenes poseen mayor capacidad de empatía con respecto a docentes de mayor edad; es decir que la edad de los docentes tiene una fuerte relación con la capacidad de empatía<sup>11,12,14,16</sup>.

**Variable:** Nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto.

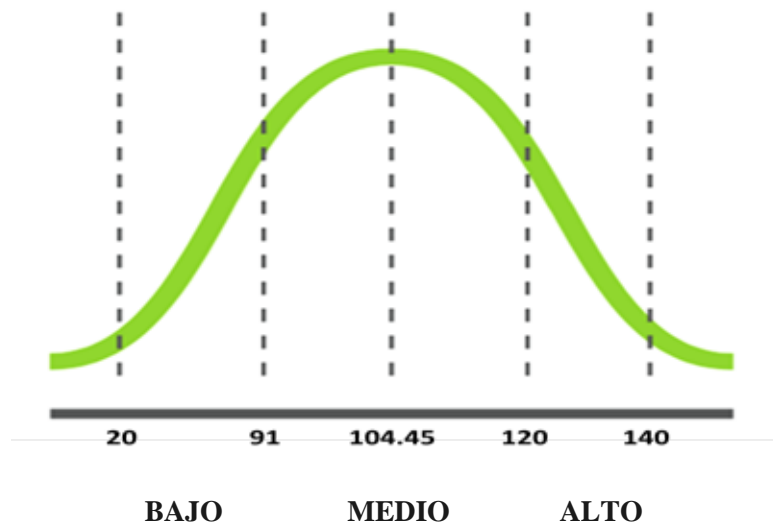
**Dimensión:** Alto, medio, bajo

**Indicador:** Percentiles 25avo, 50avo y 75avo

**Tabla N° 3. Distribución de datos generales obtenidos en el Test de Empatía Médica de Jefferson aplicado a docentes de las áreas clínicas del adulto en la UJAP, periodo 2020-IIICR.**

<b>EEMJ</b>	<b>Puntaje</b>
Rango posible	20 – 140
Rango observado	76 – 129
Media	104.45
Percentil 25 (P <sub>25</sub> )	91,25
Percentil 50 (P <sub>50</sub> )	104.5
Percentil 75 (P <sub>75</sub> )	120,5
Nivel Bajo	20-91
Nivel Medio	92-120
Nivel Alto	121-140

**Fuente:** Contreras y Faría. 2020



**Gráfico N°3.** Niveles de empatía obtenidos en el Test de Empatía Médica de Jefferson aplicado a docentes de las áreas clínicas del adulto en la UJAP, periodo 2020-IICR.

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)

### **Análisis y Discusión:**

Se observa que de un rango posible de puntaje para el test de Jefferson entre un mínimo de 20 y un máximo de 140, se encontró en los docentes de las áreas clínicas del adulto un mínimo de 76 y un máximo de 129 puntos. De acuerdo con los autores del Test de Jefferson, el nivel de empatía se determina en función de los percentiles 25avo, 50avo y 75avo para la muestra en estudio, de allí que se consideró con BAJO nivel de empatía a los docentes que puntuaron entre 20 y 91 en el test; con nivel MEDIO los que obtuvieron entre 92 y 120 y finalmente con un nivel empático ALTO los que alcanzaron más de 120 puntos.

**Variable:** Nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto.

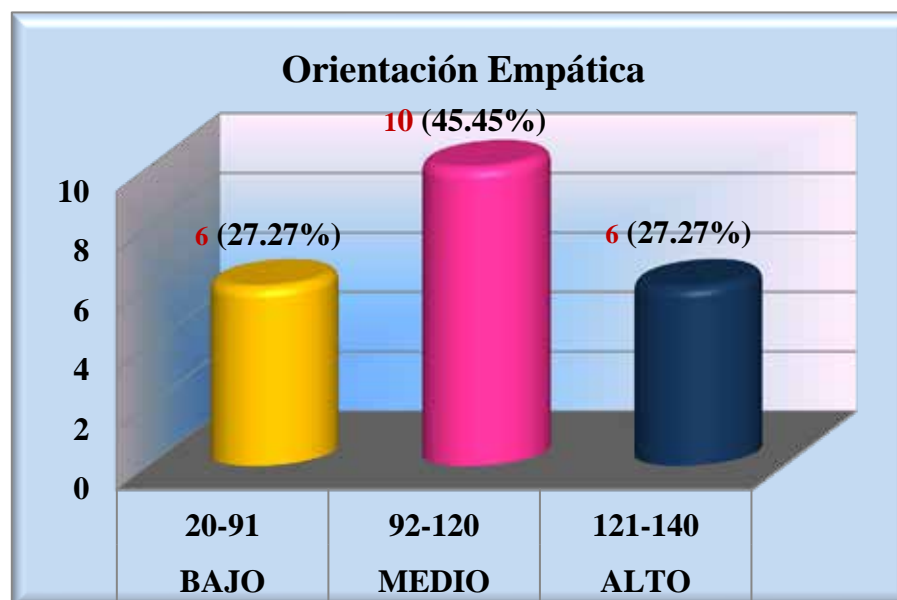
**Dimensión:** Orientación empática

**Indicador:** Puntaje en la EEMJ

**Tabla N° 4. Distribución de la orientación empática de los Docentes de Áreas Clínicas del Adulto según EEMJ. Periodo 2020-IICR**

Nivel	Puntaje	f	%
<b>BAJO</b>	20-91	6	27.27
<b>MEDIO</b>	92-120	10	45.45
<b>ALTO</b>	121-140	6	27.27
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)



**Gráfico N° 4.** Distribución de la orientación empática de los Docentes de Áreas Clínicas del Adulto según EEMJ. Periodo 2020-IICR

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)

### **Análisis y Discusión:**

Se puede apreciar que 10 docentes califican en el nivel medio de orientación empática al ubicarse las puntuaciones obtenidas entre 92 y 120 puntos de manera individual, esto representa un 45.45% de la población de docentes, el resto, se distribuye equitativamente en los niveles bajo y alto, con 06 docentes para 27.27% en cada uno. Estos resultados coinciden con los encontrados por Cavagneri et al.<sup>13</sup>, Quijano<sup>14</sup> y Quezada<sup>12</sup>, pero difieren de Canseco et al., al encontrar puntuaciones sobre 122. Tratándose de profesionales de la salud y docentes en particular, se espera niveles de empatía altos ya que son quienes modelan el comportamiento futuro de los estudiantes con sus pacientes.

**Variable:** Nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto.

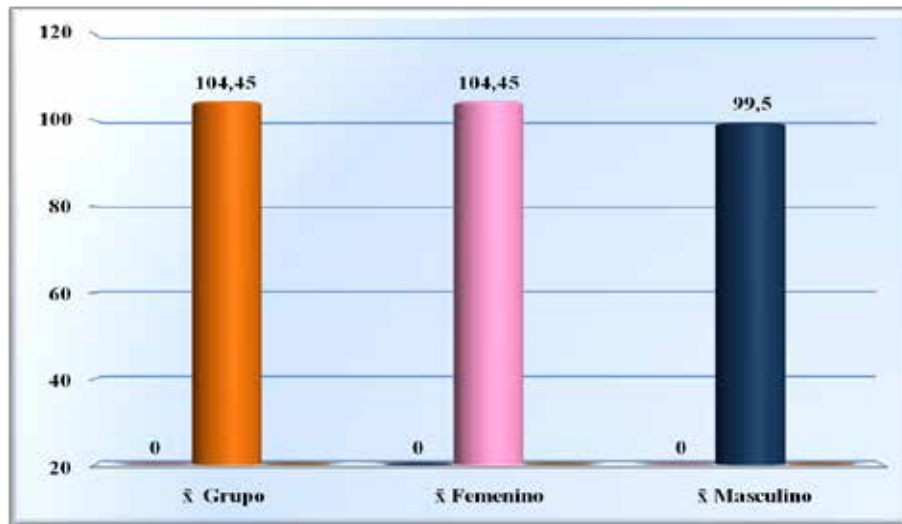
**Dimensión:** Orientación empática

**Indicador:** Sexo

**Tabla N° 5. Distribución de la puntuación promedio de Empatía Global de los Docentes de Áreas Clínicas del Adulto según el sexo**

<b>Grupo</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>
<b>104,45</b>	<b>104,45</b>	<b>99,5</b>

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)



**Gráfico N° 5.** Distribución de la puntuación promedio de empatía de los Docentes de Áreas Clínicas del Adulto, según el sexo.

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)

#### **Análisis y Discusión:**

En el gráfico 4, se presentan los valores de empatía global por género, donde se observaron diferencias en el puntaje total entre hombres y mujeres, mostrando que el promedio global de empatía es 104,45 puntos, evidenciándose un nivel de empatía medio por corresponderse con el percentil 50. Estos valores están por debajo de los encontrados en la literatura donde se observan puntajes iguales o mayor a 112<sup>11,12,13,14</sup>. En cuanto a la muestra, el grupo femenino obtuvo una puntuación de 104,45 puntos, y el grupo masculino 99,5 puntos, por consiguiente, es notable que el grupo de docentes del sexo femenino tiene un nivel más elevado de empatía, que el sexo masculino, no obstante debe destacarse que la muestra de hombres no permite inferir que haya menos empatía en los docentes del género masculino, por lo tanto, no se puede inferir que hay diferencias significativas entre ambos grupos.

Estos resultados fueron comparados, con los hallazgos de Canseco et al.<sup>11</sup> y los mismos coinciden dado que en el estudio de estos autores el género femenino resultó con mayor índice de empatía difiriendo de Quijano<sup>14</sup> y Quezada<sup>12</sup> quienes no consiguieron diferencias significativas entre ambos grupos.

**Variable:** Escala de Empatía Médica de Jefferson

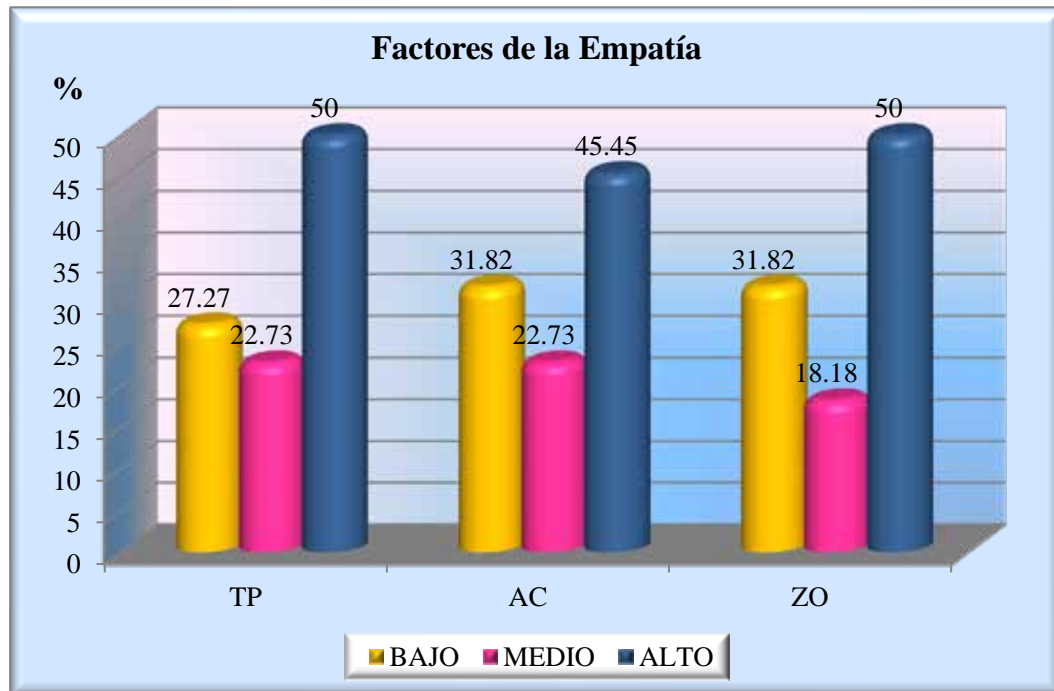
**Dimensión:** Factores de la Empatía

**Indicador:** Toma de perspectiva (TP), atención con compasión (AC) y ponerse en los zapatos del otro (ZO)

**Tabla N° 6. Niveles de empatía de los Docentes del Área Clínica del Adulto según Factores de la EEMJ. Periodo 2020-II CR**

Toma de Perspectiva (TP)				Atención con compasión (AC)			En los zapatos del otro (ZO)				
Nivel	Puntaje	f	%	Puntaje	F	%	Puntaje	f	%		
<b>BAJO</b>	10 - 49,75	6	27.27	7 - 27	7	31.82	3 - 8	7	31.82		
<b>MEDIO</b>	49 -.76-60	5	22.73	28 - 34	5	22.73	9 - 10.50	4	18.18		
<b>ALTO</b>	61 - 70	11	50	35 - 49	10	35.45	11 - 21	11	50		
<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100</b>	<b>Total</b>		<b>22</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)



**Gráfico N° 6.** Niveles de empatía de los Docentes del Área Clínica del Adulto según Factores de la EEMJ. Periodo 2020-IICR  
**Fuente:** Contreras y Faría (2020)

### **Análisis y Discusión:**

Se puede apreciar que para los tres factores de la empatía discriminados en la escala de empatía médica de Jefferson, el 50% de los docentes consultados puntuaron en el nivel alto para la toma de perspectiva (TP) y ponerse en los zapatos del otro (ZO), mientras que para el factor de atención con compasión (AC) un 45.45% está en dicho nivel alto. Cabe destacar que se ubican en el nivel bajo de empatía el 31,82% de los docentes en los factores atención con compasión (AC) y en los zapatos del otro (ZO) respectivamente, mientras que para la toma de perspectiva tienen un nivel bajo de empatía el 27.27% de los docentes consultados. Por último en el nivel medio de

empatía se ubica un 22.73% en los factores toma de perspectiva (TP) y atención con compasión (AC) respectivamente y un 18.18% de los docentes presentaron un nivel medio de empatía en el factor ponerse en los zapatos del otro (ZO). Estos resultados difieren con los conseguidos por Cavagneri et. al<sup>13</sup>, al ser el nivel medio de empatía el de mayor porcentaje para cada factor, seguido de bajo nivel para toma de perspectiva (TP) y ponerse en los zapatos del otro (ZO). Aunque a nivel general el nivel de empatía en medio en promedio, es significativo que en los tres factores componentes de la empatía, los docentes de la UJAP se distribuyan positivamente hacia el nivel alto en cada factor, sin embargo, aunque menor, un porcentaje significativo se ubica en el nivel bajo lo cual sesga el puntaje hacia el nivel medio de empatía.

**Variable:** Escala de Empatía Médica de Jefferson

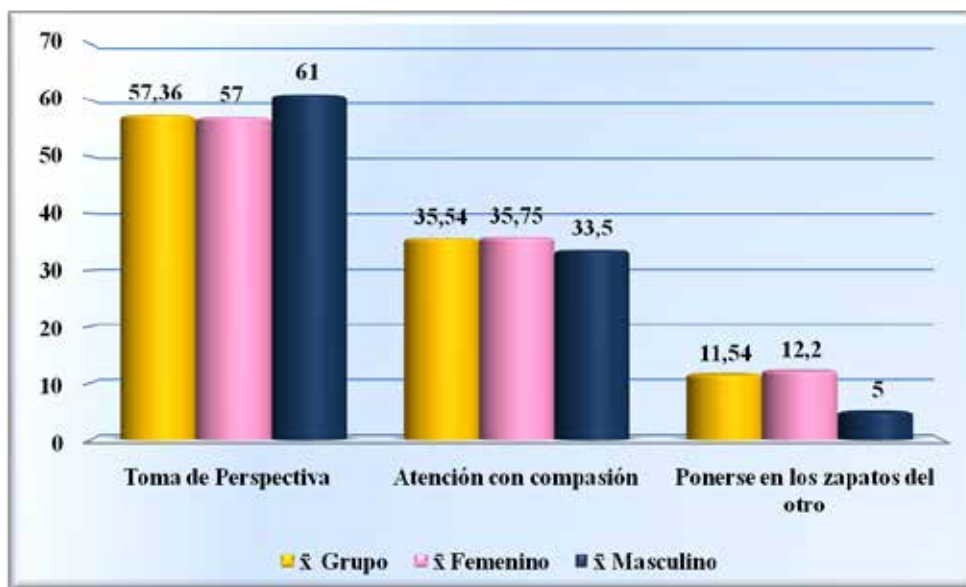
**Dimensión:** Factores de la Empatía

**Indicador:** Toma de perspectiva (TP), atención con compasión (AC) y ponerse en los zapatos del otro (ZO) según el sexo

**Tabla 7. Niveles de empatía promedio en los Factores y según el sexo de los Docentes del Área Clínica del Adulto. Periodo 2020-IICR.**

<b>Factor</b>	<b>Grupo</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>
<b>Toma de Perspectiva</b>	57,36	57	61
<b>Atención con compasión</b>	35,54	35,75	33,5
<b>Ponerse en los zapatos del otro</b>	11,54	12,2	5

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)



**Gráfico N° 7.** Niveles de empatía promedio en los Factores y según el sexo de los Docentes del Área Clínica del Adulto. Periodo 2020-IICR.

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)

### **Análisis y Discusión:**

En respuesta al gráfico 7, de la dimensión Toma de Perspectiva, indicador Componente Cognitivo, en sus ítems 2,4,5,9,10,13,15,16,17,20; se evidenció que la puntuación grupal fue 57,36; en el género femenino fue 57 puntos mientras que en el masculino fue de 61 puntos, observándose por consiguiente que el grupo de docentes del sexo masculino tiene un nivel más elevado de empatía que el sexo femenino, en relación a la toma de perspectiva, el cual es notoriamente así que en este factor la empatía es media hacia el extremo alto en mujeres mientras para los hombres es alta, es relevante el hallazgo ya que hay distintas situaciones con los estudiantes o pacientes y el docente debe ser capaz de entender la perspectiva de los otros y no solo la suya.

Cabe destacar que los diez ítems de sentido positivo que se corresponden al factor toma de perspectiva de la empatía, según los puntajes de la EEMJ para este factor, pueden fluctuar entre un mínimo de 10 a un máximo de 70; mientras más alto sea el puntaje, más empática la orientación del individuo<sup>39</sup>.

En relación a la dimensión Atención con compasión, el cual corresponde a los ítems 1,7, 8, 11,12, 14 y 19, se obtuvo como puntuación global 35,54 puntos, obteniendo en la distribución 35,75 puntos el género femenino y el género masculino 33,5 puntos, por consiguiente, se observa no existe una diferencia significativa entre los géneros; evidenciándose un nivel alto de empatía para el factor según los puntajes de la EEMJ.

En la dimensión Ponerse en los zapatos del otro, indicador Componente Emotivo correspondiente a los ítems 3, 6,18, se obtuvo una puntuación global 11,54 puntos; en el promedio del género femenino 12,2 puntos; mientras que en el género masculino 5 puntos. En base estos resultados se observó que el nivel de empatía de los docentes en relación a Ponerse en los zapatos del otro, es alto para el 50% de los docentes, siendo el nivel muy bajo en el género masculino.

Estos resultados fueron comparados por los encontrados por Cavagneri, E. y colaboradores<sup>13</sup>, coincidiendo el factor atención con compasión alto en el 35% de los docentes, difiriendo en el resto de los factores.

**Tabla 8. Psicometría de los Ítems: Nivel de Empatía según las puntuaciones obtenidas en la EEMJ por los Docentes del Área Clínica del Adulto**

Sujeto	Empatía Global	Toma de Perspectiva	Atención con compasión	Ponerse en los zapatos del otro
1.	76	32	25	19
2.	125	66	49	10
3.	127	70	49	8
4.	129	64	49	16
5.	118	70	41	7
6.	121	62	48	11
7.	93	49	34	10
8.	121	66	41	14
9.	101	57	34	10
10.	127	70	49	8
11.	76	32	25	19
12.	83	65	8	10
13.	108	57	44	7
14.	91	49	30	12
15.	100	66	27	7
16.	81	52	26	3
17.	112	70	30	12
18.	119	58	48	13
19.	110	54	43	13
20.	89	43	27	19
21.	92	47	27	18
22.	99	63	28	8
<b>Promedio del Nivel</b>	<b>104,45</b>	<b>57,36</b>	<b>35,54</b>	<b>11,54</b>

Fuente: Contreras y Faría (2020)

**Máximo Nivel**

**Mínimo Nivel**

### **Análisis y Discusión:**

Se observó en la tabla 8, Psicometría de los Ítems: Nivel de Empatía según las puntuaciones obtenidas en la EEMJ por los Docentes del Área Clínica del Adulto, que el Máximo Nivel en la Empatía Global, 129 puntos correspondiente al sujeto 4, según la tabla general es una femenina de 55 años, mientras que el nivel mínimo se ubicó en la puntuación de 76 puntos correspondiendo al sujeto 1, femenina de 51 años y al sujeto 11, de 51 años femenino.

En el factor Toma de Perspectiva (TP), el nivel máximo lo obtuvieron los sujetos 3,10 y 17 con 70 puntos, femeninas con edades de 51, 51 y 55 años respectivamente, y el sujeto 5 de sexo masculino de 57 años; mientras que el nivel mínimo correspondió a los sujetos 1 y 11, del género femenino de 51 años, con 32 puntos.

En relación al factor Atención con compasión, se encontró que el nivel máximo se ubicó en 49 puntos y el mínimo 8 puntos. En el factor Ponerse en los zapatos del otro el Máximo Nivel se ubicó en 19 puntos y el mínimo en 8 puntos, considerándose determinantes para que exista un nivel medio de empatía global.

En relación a los resultados, si el docente se da la oportunidad de generar un enfoque empático en su rol diario, se establecerá una atmósfera sin duda alguna positiva, permitiendo estimular y activar en los alumnos la iniciativa de educarse, fortalecerá la motivación personal y las ganas de superar cada obstáculo dentro y fuera del aula<sup>10</sup>.

**Tabla N° 9. Psicometría de los ítems: media de puntuaciones obtenidas en la EEMJ por los Docentes del Área Clínica del Adulto**

<b>Ítem</b>	<b>Afirmación</b>	<b>Promedio</b>
1.	La comprensión del odontólogo de los sentimientos del paciente y sus familiares es un factor que no influye en el tratamiento odontológico.	4,54
2.	Los pacientes se sienten mejor cuando el odontólogo comprende sus sentimientos.	6,36
3.	Es difícil para un odontólogo ver las cosas desde la perspectiva de los pacientes.	4
4.	Entender el lenguaje corporal es tan importante como la comunicación verbal en la relación odontólogo-paciente.	6,54
5.	El sentido del humor del odontólogo contribuye a un mejor resultado clínico.	5,86
6.	Porque la gente es diferente, es difícil ver las cosas desde la perspectiva del paciente.	4,45
7.	Poner atención a las emociones del paciente no es importante durante la entrevista e historia clínica.	5,18
8.	La atención a las experiencias personales de los pacientes no influye en los resultados del tratamiento.	5,22
9.	El odontólogo debería ponerse en el lugar de sus pacientes cuando los está atendiendo.	5,90
10.	El paciente valora al odontólogo que entiende sus sentimientos lo cual es terapéutico por sí mismo.	5,59
11.	Las enfermedades de los pacientes sólo pueden ser curadas con tratamiento médico-odontológico; por lo tanto, los lazos afectivos con los pacientes no tienen un valor significativo en este contexto.	5

12.	Preguntar al paciente qué es lo que está pasando en su vida personal, no es útil en el entendimiento de sus quejas físicas.	4,81
13.	Los odontólogos deberían tratar de entender que está pasando en la mente de los pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal.	5,5
14.	Yo creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad odontológica.	5,59
15.	La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual el éxito como odontólogo puede estar limitado.	5,27
16.	El entendimiento del odontólogo del estado emocional de los pacientes tanto como el de sus familias, es un importante componente de la relación odontólogo-paciente.	5,59
17.	El odontólogo debería tratar de pensar como sus pacientes para poder darles un mejor cuidado.	4,86
18.	El odontólogo no debería permitirse ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre los pacientes con sus familias.	3,09
19.	No disfruto leer literatura no médica o de arte.	5,18
20.	Creo que la empatía es un factor terapéutico importante en el tratamiento médico-odontológico.	5,86

### **Análisis y Discusión:**

Según los datos plasmados en la tabla 18, Psicometría de los ítems: media de puntuaciones obtenidas en la EEMJ por los Docentes del Área Clínica del Adulto, La media de puntuaciones en el instrumento osciló entre un mínimo de 3,09 para el ítem: *sentimentales entre los pacientes con sus familias*, coincidiendo con otros estudios

revisados<sup>40</sup> y una máxima de 6,54 en la escala de siete puntos, que correspondió al ítem 4: *Entender el lenguaje corporal es tan importante como la comunicación verbal en la relación odontólogo-paciente*, lo cual es fundamental en el mantenimiento de las relaciones odontólogo paciente empáticas<sup>40</sup>.

Por lo anterior expuesto, se considera que la empatía docente-estudiante resulta de gran valor para la construcción de saberes y permite romper de alguna manera los procesos de educación tradicional donde el estudiante no existía como persona y rompe también la idea de los procesos formativos como un trabajo en solitario por parte de los estudiantes. Parece incluso existir una relación entre la motivación, la creación de ambientes adecuados para el aprendizaje y el rendimiento académico al mejorar los procesos empáticos entre docentes y estudiantes<sup>15</sup>.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

El aporte de la empatía como constructo, es un concepto generoso a todas las áreas del campo de la psicología, ya que hace referencia a la capacidad que permite conocer el mundo emocional que experimenta otro ser humano, imaginar cómo se siente, qué puede estar pensando, para en efecto comprender sus intenciones<sup>28</sup> y aunque es favorable de emplear a los diversos campos de la psicología, en el presente estudio tuvo como objetivo general determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IIICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson (EEMJ).

Desde esta mirada, se presentan los resultados de toda la muestra que voluntariamente, aceptó responder el instrumento de recolección de datos, que reflejó la realidad de la empatía global y de sus tres componentes en los docentes. En relación a los resultados de este estudio se puede concluir lo siguiente:

El género femenino prevalece sobre el masculino coincidiendo con la literatura publicada y casi la totalidad de los docentes se presentan con más de 50 años de edad lo cual puede influir en el nivel de empatía encontrado ya que se ha

demostrado que los profesionales más jóvenes tienden a ser más empáticos con los pacientes.

El promedio global de empatía según EEMJ es de 104,45 puntos, evidenciándose un nivel medio de empatía en los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez, Período Lectivo 2020-IIICR, ubicándose por debajo de los valores encontrados para profesionales latinoamericanos en otros estudios.

El nivel de empatía que poseen los docentes de las áreas clínicas del adulto según el factor toma de perspectiva de la EEMJ (empatía cognitiva), se evidenció como alto para la mitad del total de los docentes, lo cual significa alta tendencia a adoptar los puntos de vista de los demás, resultando el género masculino con mayor empatía que en el género femenino, aunque se necesita una muestra más representativa para inferir el hallazgo a la población.

El nivel de empatía que poseen los docentes de las áreas clínicas del adulto según el factor atención con compasión de la EEMJ (empatía emocional), se obtuvo como alta según los puntajes de la EEMJ, lo cual indica tendencia a entender los sentimientos de los demás sin dejarse afectar por ellos.

El factor ponerse en los zapatos del otro fue alto en la mitad de la muestra de docentes, este se refiere a la capacidad imaginarse uno mismo en una situación ficticia, es decir, de ponerse uno mismo en el lugar de otra persona y leer su afectividad, pero no conlleva necesariamente respuesta emocional, llamando la

atención que en el género masculino es muy bajo según los puntajes de la EEMJ.

Los niveles de empatía encontrados en los docentes de áreas clínicas del adulto indican pensamiento flexible y adaptable a diferentes situaciones, así como facilidad para la comunicación, la tolerancia y las relaciones interhumanas.

### **Recomendaciones**

La empatía es un valor indispensable en todos los aspectos de la vida, sin ella sería muy difícil enriquecer las relaciones interpersonales, de manera que quien se preocupa por fortalecer este valor surca simultáneamente la confianza, la comprensión y el respeto. Estas son capacidades que permiten reconocer y entender como profesionales de la salud, las emociones de los demás, sus motivaciones y las razones que explican el comportamiento de los pacientes y las familias en un momento dado. En base a las conclusiones antes mencionadas se formularon las siguientes recomendaciones:

Se sugiere aprender e interiorizar la utilidad de la empatía como elemento fundamental en la relación docente-estudiantes-pacientes, de manera que progresivamente se pueda fortalecer su comportamiento empático. Corresponde a la UJAP acercar el “yo podría ser tú” al estudiante de odontología para poder mirar la enfermedad, el sufrimiento y la vida desde los propios ojos del paciente.

Continuar realizando estudios de este tipo para determinar las necesidades de capacitación del docente de práctica clínica de la Facultad, para poder implementar programas destinados a mejorar la empatía y las relaciones interpersonales.

En la formación práctica del docente, se debe establecer la importancia de la empatía, como una aptitud fundamental para el desarrollo de la docencia, fortaleciendo la visión humanista y social, ya que será un factor de modelaje importante en futuros profesionales de la salud.

Los docentes con larga trayectoria no deben despreocupar su lado humanista y no deben dejar de transmitirlo a futuras generaciones, para que no se pierda la cualidad empática de la persona y sea un promotor de éxito.

## REFERENCIAS

1. Vidal y Benito MC. La Empatía en la Consulta del Profesional de la Salud. 2012 (mayo de 2012). Disponible en: <http://www.intramed.net/>
2. Márquez, V. (2014). Significado de empatía. Consultado: Abril 2020. Disponible en: <http://www.psicologoonlinedevicente.com/significado-de-empatia/>
3. Muñoz, L. Empatía y educación: implicaciones del rendimiento en empatía de profesores en formación. Análisis comparativo Universidad de Castilla la Mancha y Universidad Autónoma de Chile. (2018).
4. Georghino, E. (2012). La percepción de los estudiantes sobre la empatía pedagógica de los docentes de la Institución Educativa Secundaria José Carlos Mariátegui, Aplicación De La Una-Puno en el año escolar 2017. Tesis en línea. Consultado abril 2020. Disponible en: <https://educayaprende.com/empatia-educacion/>.
5. Diccionario de la Lengua Española. Real Academia Española. 2015 (Consultado en mayo de 2020). Disponible en: [www.dle.rae.es](http://www.dle.rae.es).
6. De Castro L. Odontología: Ciencia y Arte. Acta Odontológica Venezolana. 2006 (Abril 2020). Disponible en: [http://www.actaodontologica.com/ediciones/2006/3/odontologia\\_ciencia\\_arte.asp](http://www.actaodontologica.com/ediciones/2006/3/odontologia_ciencia_arte.asp)

7. Feshbach, N. D. y Feshbach, S. (2011). Empathy and Education. En *The social neuroscience of empathy* (pp. 85-97). Cambridge: MIT Press.
8. SoarFilho E. A interaçãõ médico-cliente. *RevAssMed Brasil*. 1998; 44 (1): 35-42.
9. Arias, F. El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. 5ta. Fidiás G. Arias Odón. 2012.
10. Saltos, E. R., Martínez, M. E., & Gámez, M. (2020). Importancia de la empatía docente-estudiante como estrategia para el desarrollo académico. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 6(3), 23-50.
11. Canseco, J. M. B., Sierra, C. V., Jiménez, M. D. C. G., Rodríguez, E. O., López, F. G., Martínez, F. C.,... & Martín, D. M. (2020). Empatía médica en residentes y tutores de medicina familiar y comunitaria. La visión del profesional y del paciente. *Atención Primaria*, 52(3), 185-192.
12. Quezada Huerta, B. L. (2019). Nivel de percepción empática medida con la Escala de Jefferson en los residentes de Odontopediatría de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia 2017-2018. Consulta agosto 2020. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/6544>
13. Cavagneri, E.; Cavagneri, M.; Ochoa, L.; Osorio; J. y Patiño, C. (2019). “Empatía cognitiva y afectiva en los docentes de una Universidad Privada de Lima, sede Ate, durante el periodo 2019 – I”. Trabajo de Optar el Grado

Académico de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión Educativa.  
Universidad Tecnológica de Perú.

14. Quijano Alemán, E. G., Ponce Figueroa, D. A., & Mayo Carlos, G. V. A. (2018). Empatía y factores relacionados en médicos residentes de un hospital nivel de atención III según la escala de empatía médica de Jefferson en el año 2018 en Lima, Perú. Consulta agosto 2020. Disponible en: <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/1507>
15. Piedra, L. (2017). Los procesos empáticos en las prácticas formativas en la Universidad de Costa Rica: Un estudio empírico en las ciencias de la salud, las ciencias naturales y las ciencias sociales. Trabajo de Grado presentado en la Universidad de Costa Rica.
16. Suarez, F. C., Zambrano, M. I. R., & Camacho, G. (2017). Capacidad de empatía en docentes de Medicina de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 33(3), 1-17.
17. Escobar, A. (2012). Teoría de las Relaciones Humanas. Venezuela: ULA, 2002.
18. Shelmenson (2003). El aprendizaje: un encuentro de sentidos. Kapelusz Editora S.A. Buenos Aires.
19. Rivera, G. (2014). Empatía y eempatía. *Revista Internacional On-Line / An International On-Line Journal*, Vol.4, núm(December), 0-8.
20. Fernández-Pinto, I., López-Pérez, B., & Márquez, M. (2008). Empatía: Medidas, teorías y aplicaciones en revisión. *Anales de Psicología*, 24 (2), 284-298. <https://doi.org/10.6018/42831>.

21. Conde, C. (2018). La empatía. Consultado Mayo 2020. Disponible en: <https://www.pedagogia.es/la-empatia/>
22. Moya-Albiol, L., Herrero, N., y Bernal, M. C. (2015). Bases neuronales de la empatía. *Revista de Neurología*, 50 (2), 89-100.
23. Richaud, M. C. (2015). Empatía y la Prosocialidad en el desarrollo. Algunos aportes sobre la importancia de la empatía y la prosocialidad en el desarrollo humano. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 6 (Consultado, Mayo 2020)
24. Gorostiaga, A., Balluerka, N., y Soroa, G. (2015). Evaluación de la empatía en el ámbito educativo y su relación con la inteligencia emocional. *Revista de Educación*. Consultado Mayo 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2014-364-253>.
25. Martínez-Otero V. (2011). La empatía en la educación: Estudio de una muestra de alumnos universitarios. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 14 (4), 175-190. Retrieved from [www.revistas.unam.mx/index.php/repic](http://www.revistas.unam.mx/index.php/repic) [www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin](http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin).
26. Fasce, D. V. (2015). Enseñanza de la empatía en Medicina. *Revista de Educación Ciencia y Salud*.
27. Lede, M. La empatía. Consultado en Mayo 2020. Disponible en: <http://psicologia-malenaledede.blogspot.com/2013/07/la-empatia.html>.

28. Sánchez, T. (2014). Empatía, Simpatía y Compatía (compasión) tres disposiciones afectivas fundamentales en el vínculo humano-terapéutico, Revista Electrónica de Psicoterapia. Consultado en Mayo 2020. Disponible en:
29. Hojat, M., J. S. Gonnella, T. J. Nasca, S. Mangione, M. Vergare, M. Magee. (2002). Physician Empathy: Definition, Components, Measurement, and Relationship to Gender and Specialty. American Journal of Psychiatry. Consultado en Mayo 2020. Disponible en: <https://ajp.psychiatryonline.org/doi/full/10.1176/appi.ajp.159.9.1563>
30. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No. 36.860. Diciembre 30, 1999.
31. Ley del Ejercicio de La Odontología en Venezuela (1970). Disponible:
32. Código de Deontología Odontológica (1992) Disponible: <http://www.elcov.org/ley2.htm>.
33. Balestrini, M. Cómo se elabora el Proyecto de Investigación. Consultores Asociados BL. Caracas Venezuela. (2008).
34. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. (2010).
35. Arias, F. G. El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta. Fidas G. Arias Odón. (2012).
36. Mijares, H. y García, L. Normas para la Elaboración y Presentación de los Anteproyectos, Proyectos y Trabajos De Grado. (2016).

37. Tamayo y Tamayo, Mario. El proceso de investigación científica. Editorial Limusa, Ciudad de México. (2010).
38. Palella y Martins. Metodología de la Investigación Cuantitativa. 1ª Edición. Fedeupel. Caracas. Editores Once. (2012).
39. Hojat M, Gonnella JS, Nasca TJ, Mangione S, Veloksi JJ, Magee M. The Jefferson Scale of Physician Empathy: further psychometric data and differences by gender and specialty at item level. Acad Med. 2002 Oct;77(10 Suppl):S58-60. Consultado en Agosto 2020. Disponible en: [https://journals.lww.com/academicmedicine/fulltext/2002/10001/the\\_jefferson\\_scale\\_of\\_physician\\_empathy\\_\\_further.19.aspx](https://journals.lww.com/academicmedicine/fulltext/2002/10001/the_jefferson_scale_of_physician_empathy__further.19.aspx)
40. Blanco Canseco, J. M. (2018). Traducción, adaptación cultural y validación en nuestro medio de la escala de empatía médica de Jefferson (Doctoral dissertation). Consultado en Julio 2020. Disponible en: <http://calidad.ufv.es/handle/10641/1872>

**ANEXO N° 1**  
**ESCALA DE EMPATÍA MÉDICA DE JEFFERSON**

Estimado Docente:

Por medio de la presente solicitamos su colaboración, para responder la siguiente presente encuesta tiene como finalidad obtener información para la realización de una investigación titulada **EMPATÍA EN DOCENTES DE ÁREAS CLÍNICAS DEL ADULTO SEGÚN TEST DE JEFFERSON EN EL PERÍODO LECTIVO 2020-II CR. UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**. La información suministrada será de total confidencialidad, por lo que se requiere de usted objetividad y sinceridad al momento de responder el siguiente TEST de ESCALA DE EMPATÍA MÉDICA DE JEFFERSON.

**INSTRUCCIONES:**

Indique CON SOMBREADO su grado de acuerdo o desacuerdo en cada una de las siguientes oraciones marcando el número apropiado que se encuentra siguiente a cada oración.

Utilice la siguiente escala de 7 puntos (**un mayor número de escala indica un mayor acuerdo**):

1	2	3	4	5	6	7	
Totalmente en desacuerdo							Totalmente de acuerdo

### Escala médica de empatía de Jefferson (versión para español)

1. Mi comprensión de los sentimientos de mi paciente y sus familiares es un factor irrelevante en el tratamiento médico.	1 2 3 4 5 6 7
2. Mis pacientes se sienten mejor cuando yo comprendo sus sentimientos.	1 2 3 4 5 6 7
3. Es difícil para mí ver las cosas desde la perspectiva de mis pacientes.	1 2 3 4 5 6 7
4. Considero que el lenguaje no verbal de mi paciente es tan importante como la comunicación verbal en la relación médico-paciente.	1 2 3 4 5 6 7
5. Tengo un buen sentido del humor que creo que contribuye a un mejor resultado clínico.	1 2 3 4 5 6 7
6. La gente es diferente, lo que me hace imposible ver las cosas desde la perspectiva de mi paciente.	1 2 3 4 5 6 7
7. Trato de no poner atención a las emociones de mis pacientes durante la entrevista e historia clínica.	1 2 3 4 5 6 7
8. La atención a las expectativas personales de mis pacientes es irrelevante para la efectividad del tratamiento.	1 2 3 4 5 6 7
9. Trato de ponerme en el lugar de mis pacientes cuando los estoy atendiendo.	1 2 3 4 5 6 7
10. Mi comprensión de los sentimientos de mis pacientes les da una sensación de validez que es terapéutica por sí misma.	1 2 3 4 5 6 7
11. Las enfermedades de mis pacientes sólo pueden ser curadas con tratamiento médico, por lo tanto, los lazos afectivos con mis pacientes no tienen un valor significativo en este contexto.	1 2 3 4 5 6 7
12. Considero que preguntarles a mis pacientes sobre lo que está sucediendo en sus vidas es un factor sin importancia para entender sus molestias físicas.	1 2 3 4 5 6 7
13. Trato de entender que está pasando en la mente de mis pacientes poniendo atención a su comunicación no verbal y lenguaje corporal.	1 2 3 4 5 6 7
14. Creo que las emociones no tienen lugar en el tratamiento de una enfermedad médica.	1 2 3 4 5 6 7
15. La empatía es una habilidad terapéutica sin la cual mi éxito como médico puede estar limitado.	1 2 3 4 5 6 7
16. Un componente importante de la relación con mis pacientes es mi comprensión de su estado emocional y el de sus familias.	1 2 3 4 5 6 7
17. Trato de pensar como mis pacientes para poder darles un mejor cuidado.	1 2 3 4 5 6 7
18. No me permito ser afectado por las intensas relaciones sentimentales entre mis pacientes con sus familias.	1 2 3 4 5 6 7
19. No disfruto al leer literatura no médica o arte.	1 2 3 4 5 6 7
20. Creo que la empatía es un factor terapéutico en el tratamiento médico	1 2 3 4 5 6 7

Indique su grado de acuerdo o desacuerdo en cada una de las siguientes oraciones, marcando con una (x) el número apropiado que se encuentra al lado de cada oración.

Utilice la siguiente escala de 7 puntos (mayor número de escala indica mayor acuerdo)

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo			

## ANEXO N° 2

### SISTEMA DE VARIABLES.

#### CUADRO 1. Identificación y definición de variables.

<b>Objetivo General:</b> Determinar el nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto en la Universidad José Antonio Páez durante el Período Lectivo 2020-IICR, según la Escala de Empatía Médica de Jefferson.					
Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
<b>Nivel de empatía de los docentes de Áreas Clínicas del Adulto</b>	Grado de entendimiento de las experiencias, inquietudes y perspectivas del paciente, combinado con una capacidad de comunicar este entendimiento al paciente.	Perfil	<b>Sexo</b> <b>Edad</b>	A B	Escala de Empatía Médica de Jefferson
		Alto Medio Bajo	> P <sub>75</sub> >P <sub>25</sub> y <P <sub>75</sub> <P <sub>25</sub>		
<b>Test de Jefferson</b>	Instrumento de 20 ítems, con una puntuación mediante escala Likert de 1 punto (totalmente en desacuerdo) a 7 puntos (totalmente de acuerdo). versión profesionales sanitarios (JSE-HP) traducida, adaptada y validada al español	Orientación empática	Puntaje EEMJ		
		<b>Factores de la Escala de Empatía Médica de Jefferson</b>	Toma de Perspectiva	2,4,5,9,10,13, 15,16,17,20	
			Atención con compasión	1,7,8,11,12,1 4.19	
			Ponerse en los zapatos del otro	3,6,18	

**Fuente:** Contreras y Faría (2020)

**P<sub>25</sub>**= Percentil 25

**P<sub>75</sub>**= Percentil 75

## **ANEXO N° 3**