



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Factores que influyen en el comportamiento prosocial de los
trabajadores de las Instituciones de Salud**

AUTOR:

Jonathan Patricio Lucas Bermúdez

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE: MAGÍSTER
EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

Guayaquil, Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Dr. Jonathan Patricio Lucas Bermúdez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR

Ing. Miguel Alejandro Bustamante Ubilla, PhD.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 16 días del mes de junio del año 2024.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jonathan Patricio Lucas Bermúdez**

DECLARO QUE:

El documento **Factores Que Influyen En El Comportamiento Prosocial De Los Trabajadores De Las Instituciones De Salud**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 16 días del mes de junio del año 2024.

EL AUTOR



firmado electrónicamente por:
**JONATHAN PATRICIO
LUCAS BERMUDEZ**

JONATHAN PATRICIO LUCAS BERMUDEZ



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORIZACIÓN

Yo, **Jonathan Patricio Lucas Bermúdez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Factores Que Influyen En El Comportamiento Prosocial De Los Trabajadores De Las Instituciones De Salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 días del mes de junio del año 2024.

EL AUTOR



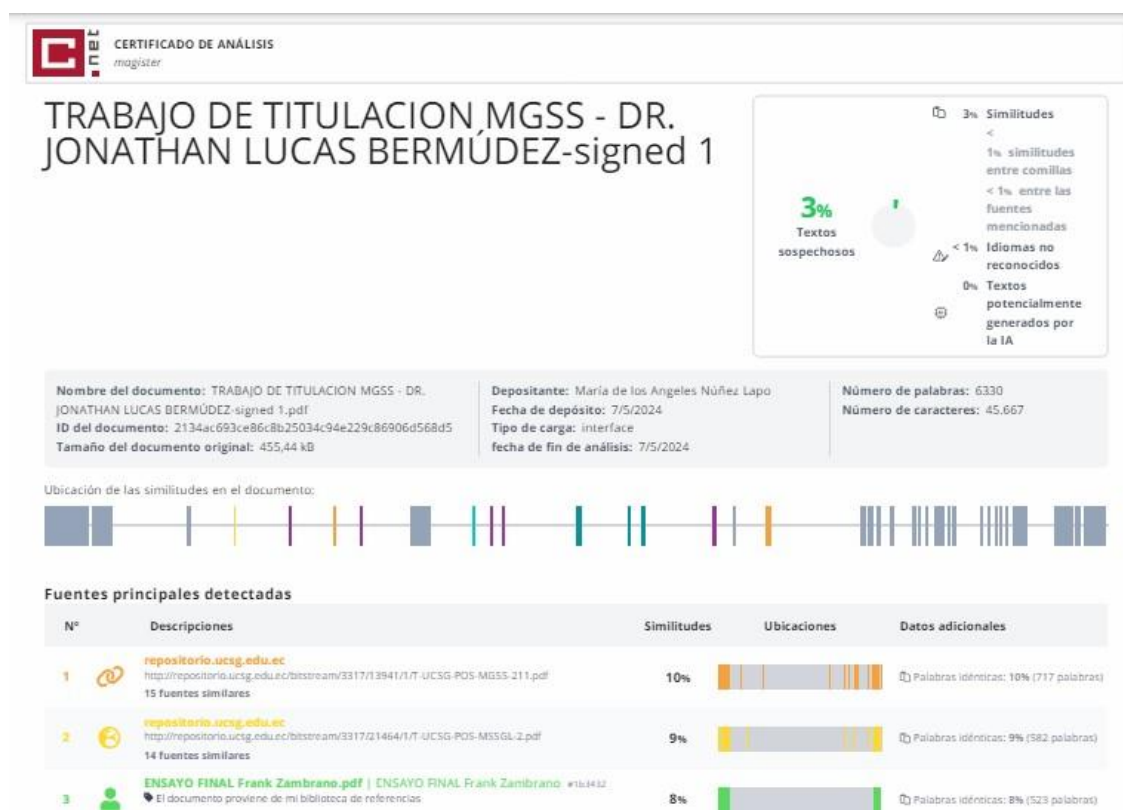
Firmado electrónicamente por:
**JONATHAN PATRICIO
LUCAS BERMUDEZ**

JONATHAN PATRICIO LUCAS BERMÚDEZ



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO



AGRADECIMIENTO

Primeramente, a DIOS por darme sabiduría, fortaleza y capacidad en cada etapa de mi vida profesional.

A mis abuelos maternos Mayury y José, a mi madre Rosa y a mi hermana Joelyn por su apoyo constante, motivación y compañía en cada día de mi vida.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por haberme dado la oportunidad de desarrollarme en esta nueva etapa de mi profesión.

**A los docentes de la MGSS, que durante esta etapa aportaron conocimiento, experiencia y motivación en mi formación profesional.
Gracias a cada uno de ellos.**

JONATHAN PATRICIO LUCAS BERMÚDEZ

DEDICATORIA

A Dios, el creador de todo, por haberme permitido culminar esta nueva etapa en mi vida profesional.

A mis abuelos maternos Mayury y José, a mi madre Rosa y a mi hermana Joelyn, por ser mis pilares fundamentales, son mi vida, mi fortaleza y mi luz en cada día de mi vida.

A mis amigas Fanny, Lipsi, Mayrita Y Lissete, quienes me impulsaron en el inicio de esta etapa, aunque la distancia nos separe siempre las llevo presente en mi mente y en mi corazón.

Y a mi familia en general por confiar en mis capacidades de seguir adelante.

JONATHAN PATRICIO LUCAS BERMÚDEZ

INTRODUCCIÓN

La conducta prosocial, según Gallegos (2021) representa las acciones permanentes en beneficio de los demás, un compromiso por la cooperación y el bienestar común. La conducta prosocial es un elemento primordial en las personas a la hora de manejar gestiones sociales o de labor humanitaria, de igual manera cuando se desenvuelven en instituciones con un rol social.

Se puede entender como aquel comportamiento llevado a cabo voluntariamente para ayudar o beneficiar a otros tales como compartir, dar apoyo y protección (Auné et al. 2019). Otros autores González y Betancourt (2022), la definen “como aquellos intentos de satisfacer la necesidad de apoyo físico y emocional de otra persona. En este mismo sentido, se refieren a conductas voluntarias de acuerdo a su profesión o rol que se adoptan para cuidar, asistir, confortar y ayudar a otros” (p. 3).

La conducta prosocial para el sector de la salud es un elemento primordial en las personas a la hora de manejar gestiones sociales o de labor humanitaria, de igual manera cuando se desenvuelven en el rol social. Según Kronfle (2022), resulta primordial determinar los factores que influyen en la conducta prosocial de los colaboradores de la salud, principalmente para establecer falencias internas y externas, obteniendo una percepción clara sobre las variables que debe trabajar la institución para promover una mejoría a un corto plazo (p. 84).

Este tipo de conducta está vinculada con las acciones voluntarias de una persona, por lo que estas, no es necesario obligar a alguien a participar en una actividad que beneficiará a otro individuo, ya que toma esta decisión de forma independiente. En el ámbito de la atención sanitaria, parece que se crea considerando un área específica de apoyo y ayuda, su ayuda no sólo brinda consuelo a los indigentes, sino que también los beneficia.

En base a lo acotado por Bonilla (2018), el comportamiento prosocial de un servidor de la salud está ligado con la motivación de la persona ya sea interna o externa en cuanto a sus emociones y aquellos factores como el compromiso profesional, la satisfacción laboral y el liderazgo, siendo estos factores esenciales para la mejora de la atención de la salud, lo cual va

relacionado estrechamente con la calidad de atención que espera tener el paciente. Esto ha impulsado a que los actores de este sector mejoren su habilidad en el trato al paciente, siendo son más humanos y adoptan un enfoque más personal ante cada tema que les preocupa en su consultorio.

La importancia de estudiar la conducta prosocial radica en que promueve el bienestar personal y el establecimiento de relaciones interpersonales positivas. De igual forma, es fundamental para la protección de la salud, para el apoyo en situaciones de desastres y para el establecimiento de relaciones interpersonales positivas. Este estudio que está enfocado en los trabajadores de la salud, es beneficioso, porque permitirá evaluar las acciones que favorecen o entorpecen los resultados esperados en la institución. Cabe destacar que muchas instituciones desconocen sobre el tema de conducta prosocial, por lo tanto, la ejecución de esta investigación aporta en el ámbito social porque con los resultados alcanzados darán paso a la ventaja competitiva y mejoren las condiciones organizacionales de las instituciones de salud.

El presente estudio mantiene una visión teórica, para lo cual. Presenta la siguiente estructura que inicia con la introducción, en la que detalla el planteamiento, la formulación, el objetivo general y la justificación del estudio que son las bases de la investigación, el desarrollo teórico que permite establece las bases teóricas de las variables tomadas en consideración y como último punto sus resultados que constituyen las conclusiones.

La formulación del problema se resume mediante la siguiente pregunta: ¿Cuáles serían los factores que influyen en el comportamiento prosocial de los trabajadores de las instituciones de salud del segundo nivel?

El objetivo de este estudio es analizar los factores que influyen en el comportamiento prosocial de los trabajadores de las instituciones de salud. El trabajo se justifica mediante revisión bibliográfica- documental, para lo cual se empleará un análisis de documentos o publicaciones relacionadas con el tema de estudio, artículos, libros, entre otros.

La presente investigación se estructura en cuatro aspectos, el primero de ellos la introducción que muestra la visión general del tema, el planteamiento, la formulación, el objetivo general, la justificación e importancia. El segundo apartado es el sustento teórico, en

el cual se detallan los tópicos basados en las variables de estudios, se detallan desde lo general a lo específico, el tercer apartado muestra las implicaciones prácticas, que detalla las recomendaciones, sugerencia y propuestas que puedan ejecutarse para contrarrestar la problemática. Y el cuarto apartado detalla las conclusiones, que son el resultado del diagnóstico en base al objetivo planteado.

DESARROLLO TEÓRICO

¿Qué es el comportamiento prosocial?

Según Balabanian y Lemos (2020), “La prosocialidad abarca acciones que se realizan de que se llevan a cabo de manera voluntaria con el propósito de ayudar a otras personas o grupos. según el criterio de estos” (p. 130).

Otro autor Parejas et al. (2019) la define, como:

La prosocialidad como una tendencia espontánea a dar, ayudar y consolar, cuyo interés principal es el de percibir el bienestar de los demás En algunos casos el bienestar de los demás podría no ser el único fin, pero es importante que sea prioritario, intrínseco y voluntario (p. 184).

Por otro lado, Caprara (2017) define la prosocialidad como preocuparse por el bienestar de los demás como si fuera el propio, implica prestar atención, ayudar, comprender y estar dispuesto a sacrificarse por el bien de los demás, con el fin de alcanzar un objetivo colectivo. Desde esta perspectiva, la prosocialidad se concibe como el comportamiento beneficia a la sociedad en su conjunto. Esta capacidad del ser humano se centra en beneficiar a las demás personas sin esperar nada a cambio.

La prosocialidad hace referencia a cómo nuestro comportamiento beneficia a la sociedad en su conjunto. Esta capacidad del ser humano se centra en beneficiar a las demás personas sin esperar nada a cambio. Esta conducta está motivada principalmente, por la empatía y la preocupación por el bien común.

Referirse al comportamiento prosocial significa revisar algunas teorías que sustentan las acciones positivas que se enfocan en ayudar o beneficiar a las personas de forma individual

o en grupo, incluyen actos como ayudar, consolar, compartir, cooperar, dar o devolver (Balabanian, 2020, p. 49). Entre las teorías que resaltan este comportamiento, encontramos:

Desde una perspectiva de la teoría evolutiva, el comportamiento prosocial se fundamenta en tres mecanismos evolutivos diferentes: la selección por parentesco, que implica ayudar a los parientes; el altruismo recíproco, donde uno de los actores asume un costo mientras que el otro obtiene un beneficio; y la selección grupal, que se refiere a la actitud o tendencia a la competencia entre grupos altruistas y grupos egoístas en una situación específica (Auné et al. 2018). Además, según la teoría del aprendizaje social, las conductas prosociales se desarrollan a través de experiencias directas, lo que lleva a la formación de actitudes para prever situaciones comunes, promoviendo la satisfacción tanto en quien brinda el servicio como en quien lo recibe (Esparza, 2020).

Hernández et al. (2016) señalaron que “el comportamiento prosocial puede ser considerado como un hábito o una costumbre centrada en realizar acciones voluntarias que se caracterizan por ser empáticas. Este tipo de costumbre está relacionado con el deseo de buscar el bienestar de otras personas.” (p. 610). En el ámbito personal, se plantea la prosocialidad como el comportamiento de ayudar a otros a cumplir con sus responsabilidades o incluso escuchar a los demás cuando necesitan hablar sobre algún problema que tienen.

Plaza y Requema (2016) indicaron que una persona que ha desarrollado la cultura prosocial buscará formas de apoyar y ayudar a otros a resolver problemas. Si aplicamos esta conducta en el ámbito sanitario, podemos tomar como ejemplo a los colaboradores y profesionales que basan su actuación en lo prosocial. Estos buscarán satisfacer todas las necesidades de los usuarios y pacientes, lo cual implica que el personal sanitario brindará un servicio más rápido o lo adaptará según lo que la persona requiera.

Jiménez (2019) determinó que la conducta prosocial se refiere a aquellas personas que, sin esperar ninguna recompensa o beneficio personal, promueven o buscan el bienestar de los demás, lo cual fomenta la solidaridad en las relaciones sociales e interpersonales, además de estimular diferentes perspectivas que son fundamentales, como una comunicación de calidad,

empatía, la valoración positiva de la otra persona, las cuales ofrecen una guía efectiva para la creación de alternativas en la resolución de conflictos.

De acuerdo a Mestre (2014), la conducta prosocial “se define en términos de las consecuencias, ya que va dirigida a proporcionar un beneficio positivo al receptor de la misma. Además, esta conducta ha de ejercerse voluntariamente” (p. 116).

En otras palabras, son aquellos comportamientos que conllevan a acciones tendientes a ayudar o beneficiar a otras personas, bien sea material, física, verbalmente; a través del reconocimiento o valoración positiva del otro, escucha activa, empatía y solidaridad; estos últimos son valores que pueden ser fomentados por medio de actividades como el compartir e intercambiar, labores sociales, juegos grupales que promuevan actividades empáticas hacia el otro, por mencionar algunas.

Características del comportamiento prosocial

La mayoría de las personas consideran que cualquier acción voluntaria que beneficie a otras personas merece ser reconocida como prosocial. Según Forero et al. (2020), esta categoría amplia de comportamientos se caracteriza por la intención de hacer un favor a otra persona y la libertad de elección, incluyendo también comportamientos que pueden ser considerados altruistas.

Las principales características para considerar prosocial una acción son:

Tabla 1

Característica del comportamiento prosocial, Según Forero et al (2020)

Características	Descripción
Beneficiaria	La acción debe favorecer a una persona, o varias personas, o a un grupo de personas.
Emisora	El agente o emisor de la acción no tiene la obligación de cumplir con sus deberes
Conducta gratuita	La acción debe ser voluntaria, es decir, espontánea, no solicitada por otro individuo. (Forero et al. 2020).

Elaborado por: Autor del trabajo

Fuente: Forero et al. (2020)

En la tabla 1, los autores describen características prosociales en los que se destaca la actitud de una persona hacia los demás, misma que permiten que el individuo tenga actitudes positivas, que le permiten actuar positivamente para con el resto.

En cambio, para Palomar y Victorio (2018), algunas de las características que destaca en el comportamiento prosocial de una persona, tenemos:

Tabla 2

Característica del comportamiento prosocial, Según Palomar y Victorio (2018)

Características	Descripción
Compartir	Es la voluntad de compartir sentimientos con los demás tanto de alegría como de tristeza. El compartir se da si el destinatario muestra dificultad antes de cualquier acción, incluido el apoyo variable y físico.
Ayudar	Es la voluntad de ayudar a otros que están en problemas. Ayudar incluye ayudar a otros, contar, ofrecer ayuda a otros o hacer algo que apoye las actividades de otras personas.
Donar	Es la voluntad de dar voluntariamente algunas de sus posesiones a otros en necesidad.
Cooperar	Es la voluntad de cooperar con otros para lograr un objetivo. La cooperación suele ser mutuamente beneficiosa, darse mutuamente, ayudarse mutuamente y tranquilizarse.
Actuar con honestidad	Es la voluntad de una persona de actuar y decir lo que es, no mentir a los demás y no cometer fraude o trampa contra los demás.

Elaborado por: Autor del trabajo

Fuente: Forero et al. (2020)

En la tabla 2, los autores Palomas y Victorino destacan características prosociales en los que se resaltan rasgos de los rasgos llevados a cabo a su costa por un individuo o un grupo y dirigida a lograr o a mejorar el bienestar de otra persona o de un grupo de personas, o a reducir su sufrimiento o a mejorar las relaciones.

Tipos de comportamiento prosocial

El comportamiento prosocial puede presentarse mediante una variedad extensa de formas específicas; se mencionan de forma general el trabajo voluntario, así como las acciones de asistencia y generosidad. Balabanian (2020) clasifica las conductas prosociales en diez categorías diferentes:

- Ayuda y servicio físico: este tipo de comportamiento no verbal brinda ayuda a los demás para lograr un objetivo.
- Cuidado, dirigido a individuos que se encuentran en situaciones de necesidad o vulnerabilidad, como niños, ancianos o enfermos, ofreciéndoles cuidado y asistencia personalizada.
- Compartir y dar: esto implica proporcionar alimentos u objetos a otros, renunciando al propio derecho de utilizarlos.
- Ayuda verbal: consiste en proporcionar información, directrices, vivencias o conceptos que ayudan a otras personas a alcanzar un objetivo específico.
- Consuelo verbal: frases verbales que se emplean para disminuir la tristeza o elevar el ánimo de individuos en situaciones difíciles o angustiantes.
- Confirmación y valorización positiva del otro: en esta sección se incluyen términos de afecto, alabanzas, disculpas y otras expresiones verbales que sirven para elevar la autoestima y reconocer el valor de los demás.
- Escucha profunda: muestra una actitud de escucha y gestos no verbales que demuestran receptividad paciente pero expectante ante la narración del interlocutor.
- Empatía: comprensión cognitiva y emocional de los pensamientos y sentimientos de otro, que promueve en uno mismo una experiencia similar a la de aquél.
- Solidaridad: en estas conductas se involucran palabras o acciones dirigidas hacia individuos o grupos que están experimentando una desgracia, mostrando disposición voluntaria para compartir con ellos las difíciles consecuencias de su situación.

- Presencia positiva y unidad: contribuir a un ambiente de paz, bienestar, reciprocidad y concordia en un grupo implica mostrar disposición para brindar servicio, atención, cercanía psicológica y escucha, lo cual es fundamental.

De acuerdo con Bustillos (2019) la clasifica de la conducta prosocial, se da de la siguiente manera:

- Conducta prosocial de ayuda directa versus conducta prosocial de ayuda indirecta: En la asistencia directa, el observador se involucra y participa activamente en la situación. En cambio, en la asistencia indirecta, el observador solicita la colaboración de un tercero que interviene de manera personal.
- Conducta prosocial solicitada versus conducta prosocial no solicitada: Una conducta prosocial solicitada es aquella que responde a una petición específica, mientras que se considera no solicitada cuando se realiza de forma voluntaria.
- Conducta prosocial de ayuda identificable versus conducta prosocial de ayuda no identificable: Esta conducta puede determinar si se puede identificar al benefactor o si las acciones realizadas permanecen en el anonimato. Diversos criterios, tanto propios como situacionales y transitorios, restringen el nivel en el que se puede llevar a cabo la conducta prosocial.
- Conducta prosocial en situación de emergencia versus conducta prosocial institucionalizada: La identificación del benefactor y la permanencia en el anonimato pueden depender de esta conducta. Existen diferentes criterios que limitan el nivel de conducta prosocial que se puede llevar a cabo, ya sean propios, situacionales o transitorios.
- Conducta prosocial espontánea (no planificada) versus conducta prosocial no espontánea (planificada): En la conducta prosocial espontánea no planificada, la colaboración realizada es simple, convirtiéndose en un evento aislado. Se trata de una interacción breve con una persona desconocida, con la cual no hay una interacción futura.

Factores que influyen en el comportamiento prosocial

La motivación de las conductas prosociales, parece darse por la influencia de tres factores, según Balabanian (2020), estos son: La empatía, los sentimientos de culpa y el estado emocional de sujeto.

La empatía, es el estado emocional elicitado por la percepción o comprensión del estado emocional de la otra persona, y congruente con ese estado. Lo que quiere decir que la empatía es comprender el estado emocional de la otra persona, en el caso de la escuela es que el niño que practica la conducta prosocial entienda el estado emocional del niño benefactor.

Otro factor es el sentimiento de culpa, va de la mano con la empatía, el sentimiento de culpa se da cuando el niño no colabora con los otros, entonces el crea este sentimiento ya que reconoce el sentir del otro.

Como tercer factor se tiene el estado emocional del sujeto, el cual depende de variables de la vida diaria del niño. La persona cuando experimenta sentimientos positivos las probabilidades de que se lleven a cabo comportamientos prosociales es mayor (p. 53).

En cambio, para Linares (2020), se da por algunos factores cognitivos que influyen en el comportamiento prosocial son: la capacidad de ponerse en el lugar del otro, juicio moral, concepto de naturaleza humana y la inteligencia.

La capacidad de ponerse en el lugar del otro también llamada toma de perspectiva, definiendo esta como la capacidad que tiene el niño en comprender su punto de vista y el punto de vista de los demás. No tener un punto de vista sobre las cosas, más bien descentralizarlas y observar cómo los otros miran el mundo en general. El Juicio Moral es la diferenciación que se hace entre el bien y el mal, en este caso los niños como aprenden en estas edades a tener valores además seguir las normas que rigen la sociedad, en este caso la escuela. Y el concepto de la naturaleza humana refiere a la opinión que se tiene a cerca del resto del género humano, si este concepto u opinión es positiva es más probable que esta persona genere comportamientos prosociales.

La conducta prosocial es un acto de ayuda que tiene consecuencias sociales positivas, y beneficia a los demás tanto en forma material, física o psicológica, creando paz y aumentando la tolerancia de por vida hacia los demás.

Comportamiento prosocial en las instituciones de salud y los factores que intervienen

Los comportamientos prosociales, siempre buscan satisfacer la necesidad de apoyo físico y emocional de una persona o grupo, generando impactos sociales positivos. “Son conductas voluntarias que se implementan para brindar cuidado, apoyo, consuelo y asistencia, por ejemplo, comportamientos de rescate, donación, asistencia, voluntariado y apoyo social” (Kronfle, 2022, p. 86).

Existen tres tipos de comportamientos prosociales dentro del área de la salud: ayuda física, involucra el bienestar físico y salud, necesidades básicas y materiales de los demás; la ayuda emocional, en la que destaca el apoyo psicológico para motivar, consolar, reequilibrar o fomentar el crecimiento; y la ayuda social, como la construcción ético-social de un entorno de convivencia basado en el bien común, la justicia y la paz.

A su vez, cada uno de estos tres tipos de ayuda pueden tener dos ámbitos de intervención, como la intragrupal, es la ayuda que se realiza dentro del propio grupo, familia, clase, etnia o comunidad. Y la Intergrupala, que es la que se realiza en entornos diferentes a los de uno mismo, lejanos a nivel cultural, religioso o ideológico (Martínez, 2017).

La comprensión de cómo las personas se comportan hacia los demás, ya sea en situaciones de emergencia o no, especialmente en el ámbito de la atención médica; ha llevado a revisar la relación interpersonal entre los profesionales de la salud y los usuarios de los servicios de salud, centrándose en lo que actualmente se conoce como comportamiento prosocial. (Lapo y Bustamante, 2018, p. 246).

La atención en salud exige una cooperación entre los profesionales del campo, donde la conducta prosocial es un aspecto de estudio que está íntimamente ligado con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio que se brinda en las instituciones de salud de segundo nivel.

Existen tres factores principales que influyen en el comportamiento prosocial en los trabajadores de la salud. En primer lugar, el beneficio propio, que se refiere a la esperanza de obtener algo positivo o evitar perder algo negativo, como el deseo de recibir reconocimiento o el temor a ser castigado. En segundo lugar, los valores y normas personales, que son internalizados por los individuos durante su socialización y que incluyen acciones prosociales, como la defensa de la verdad y la justicia, así como normas de reciprocidad. Por último, la empatía, que se define como la capacidad de una persona para compartir los conocimientos, sentimientos y experiencias de los demás. Esta capacidad empática está estrechamente relacionada con la asunción de roles. (Rodríguez, 2019).

El comportamiento prosocial abarca todas las acciones emprendidas o planificadas con el propósito de ayudar a los demás, sin importar las razones del ayudante. Este tipo de comportamiento engloba actos como compartir, cooperar, donar, prestar ayuda, ser honesto, generoso y tener en cuenta los derechos y el bienestar de los demás.

Cabe destacar que también existen factores que esta direccionado a la parte institucional y gerencial, según Lapo y Bustamante (2018), estas pueden ser:

Cuando los miembros de una organización demuestran comportamientos prosociales, como la colaboración en proyectos, el compartir conocimientos y recursos, y la ayuda a los demás, se promueve un ambiente de trabajo positivo. Esto puede generar un entorno laboral más amigable y colaborativo, lo cual a su vez puede mejorar la satisfacción laboral y reducir el estrés en el lugar de trabajo. (Lapo y Bustamante, 2018).

Se fomenta la cultura de la empresa, las conductas prosociales pueden ayudar a establecer una cultura organizacional positiva y ética. Los empleados que practican conductas prosociales pueden ser ejemplos a seguir para otros, lo que contribuye a promover la creación de una cultura empresarial que valore el bienestar de los demás y se esfuerce por contribuir al bien común (Lapo y Bustamante, 2018).

Mejoran el trabajo en equipo, las conductas prosociales fomentan la cooperación y el trabajo en #equipo. Los colaboradores que muestran conductas prosociales pueden trabajar

más efectivamente juntos, compartir información y conocimientos y colaborar en proyectos de manera más eficiente (Lapo y Bustamante, 2018).

Mejora la productividad: cuando los colaboradores colaboran y comparten información y recursos, la eficiencia de la empresa puede incrementarse. Las conductas prosociales pueden potenciar la efectividad de los procedimientos laborales, lo cual puede impactar positivamente en la rentabilidad de la compañía. (Lapo y Bustamante, 2018).

Otras razones nos muestran la importancia de promover conductas prosociales en las organizaciones, ya que pueden mejorar el bienestar emocional y psicológico de los miembros de la organización, al mismo tiempo que fomentan la solidaridad y la cooperación en la sociedad.

En cambio, para Macías et al. (2019), existen factores organizacionales que van de la mano de la conducta prosocial estos son:

Compromiso, implica en las personas de la organización en el proceso de cambio y aprendizaje se les está permitiendo ser parte activa del logro del objetivo organizacional. Todos crean de forma conjunta algo que le aporta valor a nivel individual y genera valor para la organización y el entorno. Esta acción fortalece el compromiso de las personas con su organización (Macías et al. 2019).

Liderazgo, el líder prosocial debe fortalecer todas sus funciones: como formador, líder, dirigente, compañero, subalterno, amigo, padre, madre, experto, etc., utilizando herramientas personales de autodiagnóstico y optimización para aplicarlas en todos los contextos donde interactúa interpersonalmente. Se requiere que un líder prosocial sea flexible para asumir diversos roles y transferir habilidades en diferentes entornos (Macías et al. 2019).

El liderazgo es fundamental para lograr que las personas se comprometan y se sientan empoderadas. Para ello, es necesario conocer y comprender sus objetivos y talentos, ya que esto ayuda a crear una visión efectiva y colectiva. Los líderes prosociales se encargan de comunicar los aspectos positivos de estos objetivos y crean las condiciones para alcanzarlos. Además, analizan y comparten el costo que puedan tener. Es importante que el líder prosocial

reconozca y explique el valor y el costo asociados a la consecución de los objetivos, prestando también atención a aquellas personas que puedan necesitar apoyo. (Macías et al. 2019).

Satisfacción laboral, Esto ocurre cuando los empleados perciben que están teniendo un impacto significativo en la sociedad y en los demás, lo que los lleva a sentirse más contentos con su trabajo. Esta satisfacción laboral, a su vez, resulta en una mayor motivación, compromiso y retención de empleados.

Asimismo, esta satisfacción laboral inevitablemente disminuye el ausentismo, ya que cuando los empleados se sienten parte de una cultura organizacional positiva y colaborativa, es menos probable que falten o renuncien a la empresa, lo que puede reducir los costos asociados con la rotación de personal y la capacitación de nuevos colaboradores. (Macías et al. 2019).

Promover comportamientos prosociales genera numerosas ventajas para las empresas, tanto en su interior como en su exterior, al mismo tiempo que mejora el bienestar y la implicación de todos los grupos de interés de la organización.

IMPLICACIONES

La conducta prosocial es esencial en cualquier organización, sobre todo en aquellas que brindan servicios de salud, ya que implica una comunicación efectiva con los pacientes y colegas, demostrando empatía y contribuyendo al bienestar de los usuarios (Cuadra y Salgado, 2020). Es por eso que, se deben realizar estrategias que ayuden a crear un comportamiento prosocial en las instituciones de salud con el fin que los colaboradores practiquen día a día de una conducta positiva, que fomente la voluntad de ayudar a los demás.

Para lograr esta conducta, es fundamental que cada colaborador contribuya y se enfoque no solo en su propio beneficio, sino también en el usuario. Es importante que se prioricen aspectos como la satisfacción laboral y del usuario, el liderazgo, la empatía, la colaboración y otros más. Solo de esta manera se podrá alcanzar el objetivo deseado (Pérez et al. 2021). Por esa razón, el comportamiento prosocial es una manera de poder desarrollar en el sector de la salud una atención direccionada en la satisfacción del usuario y el compromiso del profesional.

Por ello dentro de las instituciones de salud es primordial evaluar constantemente las actitudes laborales del personal de la salud en el que incluye directores, médicos, enfermeros y otros similares dado que es esencial para lograr que ofrezcan un servicio de calidad, que permita no solo el cumplir con el rol organizacional, sino también llegar a satisfacer factores como el clima organizacional, satisfacción laboral, o los aspectos emocionales que también son importantes.

Los comportamientos prosociales son identificados como conductas innatas en el ser humano. Sin embargo, el ambiente laboral puede influenciar el resultado deseado en dichas conductas. Por ello, las autoridades a cargo de este sector deben construir un ambiente de trabajo, tanto en aspectos extrínsecos como intrínsecos, que satisfaga al personal médico y enfermeras para generar en ellos un estado de buen humor y bienestar (Linares, 2020).

Es recomendable que cada unidad médica atienda las necesidades de su personal en busca de lograr la satisfacción interna como externa, construyendo así las actitudes deseadas como la satisfacción laboral y compromiso afectivo en cada profesional. Así mismo los ambientes laborales, especialmente complejos, deben ser identificadas integralmente por todo el personal sanitario. Los futuros médicos, licenciados y auxiliares en enfermería deben estar preparados para enfrentar estos ambientes de trabajo mediante las mejores conductas y con capacidades inter personales, como la empatía, que garanticen su calidad de servicio y el bienestar de los pacientes.

CONCLUSIONES

La conducta prosocial es esencial en todo tipo de negocio, ya sea comercial o de servicios, pero cobra mayor relevancia cuando se trata del servicio que brinda un profesional de la salud a un paciente. Los usuarios que acuden a instituciones médicas buscan ser atendidos de manera rápida y con la máxima disposición por parte de los médicos, especialmente cuando se encuentran en un estado de ánimo bajo debido a los síntomas de su enfermedad.

Entre los factores que destacan a la hora de determinar el comportamiento prosocial dentro del personal de la salud, pues de encontramos aquellos que están relacionado con la parte emocional como la empatía, la cordialidad, la sensibilidad y otros, pero también resaltan aquellos factores que se desprenden de la labor profesional, como el liderazgo, el compromiso y sobre todo la satisfacción laboral. Todos estos aspectos son importante y necesario a la hora del actuar y de interrelacionarse con el usuario, ya que solo así se cumple con la labor de servir.

La atención médica demanda una colaboración conjunta de los expertos en el campo, donde la conducta prosocial es un factor que guarda una estrecha relación con el grado de satisfacción de los usuarios del servicio brindado en las instituciones de salud. Las conductas prosociales de los médicos, enfermeros y otros relacionados con el sector, si tiene incidencia en la percepción del usuario en forma positiva, es decir, si el profesional de salud presenta comportamientos prosociales como estar atento al problema del paciente o el trato cordial ocasiona que el paciente este satisfecho con la atención médica brindada de principio a fin.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Auné, S., Blum, D., Abal, J., Lozzia, G. y Horacio, F. (2018). La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*. 11(2): 21-33. <https://www.redalyc.org/pdf/4835/483547666003.pdf>
- Balabanian, C. (2020). *Factores implicados en el desarrollo de la conducta prosocial adolescente: el aporte del estilo atribucional, la prosocialidad parental percibida, la motivación prosocial y la identificación del receptor*. [Tesis de Pregrado- Pontificia Universidad Católica Argentina]. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/13116/1/factores-implicados-desarrollo-conducta.pdf>
- Balabanian, C., y Lemos, V. (2020). El rol de la atribución en el comportamiento prosocial adolescente. *Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines*, 37(2), 129-142. <https://www.redalyc.org/journal/180/18062048009/html/>.
- Bustillos. (2019). *Conducta prosocial y rendimiento académico en los estudiantes del noveno semestre de la Carrera de Administración de Hotelería y Turismo de la Universidad Franz Tamayo (UNIFRANZ), gestión 2020-2021* [Tesis de Pregrado- Universidad Mayor de San Andrés] <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/26835>.
- Bonilla, I. (2018). *Las conductas prosociales y su incidencia en la percepción de la satisfacción del paciente en consulta externa del Hospital José Félix Valdivieso del cantón Santa Isabel*. [Tesis de Pregrado- Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11996/1/T-UCSG-POSMGSS-175.pdf>.
- Cuadra, D., y Salgado, J. (2020). Comportamiento prosocial en una escuela chilena: Una intervención basada en la subjetividad del estudiantado. *Revista Electrónica Educare*, 24(2), 1- 21. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.24-2.8>.
- Esparza, J. (20210). La conducta prosocial como factor protector de los problemas de adicción al juego en universitarios. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. 14(1): 1- 13. <https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1197>
- Forero, M., Lagos, P., Mayorga, P. y Santamaría, N. (2020) *Comunicación prosocial de practicantes del área de salud frente a la atención a usuarios* [Tesis de Pregrado- Universidad Autónoma de Bucaramanga]. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11945/2020_Tesis_Mayra_Alejandra_Forero.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallegos. (2021). Efectos de un programa de conducta prosocial en estudiantes universitarios. *Revista UNIFE*. 27(2), 137-154. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2430/2634>

- González, A., y Betancourt., D. (2022). Conducta prosocial asociada al bienestar en adolescentes. *Revista Nova Scientia*, 13(27), 1- 21. <https://doi.org/10.21640/ns.v13i27.2819>.
- Hernández, O., Espada, J., y Gullén, A. (2016). Relación entre conducta prosocial, resolución de problemas y consumo de drogas en adolescentes. *Anales de Psicología*, 32(2), 609-616. http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v32n2/psicologia_practica.pdf
- Lapo, M., y Bustamante, M. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Información Tecnológica*, 29(5), 245-258. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500245&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Linares, M. (2020). Las conductas prosociales: un predictor positivo en las dinámicas relacionales laborales. *Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"*. 5(1), 1-20.
- Jiménez, J. (2019). *Desarrollo de conductas prosociales en docentes de la escuela Glend Side- Fe y Alegría para prevenir prácticas asociadas al maltrato infantil en el período Abril-Julio del 2018*. [Tesis de Pregrado-Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16672/1/UPSQT13651.pdf>.
- Kronfle, M. (2022). Conducta prosocial en los colaboradores de la Misión las Manueles Zona 8 Año 2020. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*. 9(1), 83-99.
- Macías, M., Sánchez, Y., y Zerón, M. (2019). Factores conductuales y gerenciales determinantes. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(2), 26- 39.
- Martínez, R. (2017). Conducta prosocial en los grupos de apoyo virtuales dirigidos a usuarios adultos con diferentes tipos de discapacidad. *Revista Anuario de Psicología*. 47(1), 23- 31. <https://elsevier.es/es-revista-anuario-psicologia-the-ub-199-articulo-conducta-prosocial-grupos-apoyo-virtuales-S0066512617300077>
- Mestre, V. (2019) Prosocialidad: evaluación e intervención. Propuestas de futuro. *Revista Mexicana de Investigación Psicológica*, 6(2),195-201. <https://www.medigraphic.com/cgibin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=70563>
- Palomar, J. y Victorio, A. (2018). Predictores y correlatos del comportamiento prosocial de adolescentes mexicanos. *Revista Interdisciplinaria*. 35(2), 495- 509. <http://www.scielo.org.ar/pdf/interd/v35n2/v35n2a15.pdf>
- Parejas, L., Barbachán, E., y Sánchez, F. (2019). Felicidad y comportamiento prosocial en estudiantes de educación de una universidad pública. *Revista Conrado*, 183-192. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.
- Pérez, M., Rivera, S., Medina, A., García, T., Díaz, R., y Romero, A. (2021). Desarrollo de una Escala de Conducta Prosocial para Adultos en México. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación*, 4(61), 65-79. <https://www.redalyc.org/journal/4596/459669144006/html/>.

Plaza, M., y Requema, C. (2016). Uso de la comunicación prosocial en profesionales sanitarios y sociales con personas mayores. *Revista Gerokomos*, 27(1), 13-18. https://scielo.isciii.es/pdf/geroko/v27n1/04_originales_03.pdf

Rodríguez, E. (2019). *Incidencia del comportamiento prosocial de los profesionales de salud en la satisfacción del usuario-paciente de consulta externa del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Pregrado- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13941/1/T-UCSG-POS-MGSS-211.pdf>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, LUCAS BERMÚDEZ JONATHAN PATRICIO, con C.C: # 1313802082 autor del trabajo de titulación: *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO PROSOCIAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD*, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 16 de junio del 2024.



Firmado electrónicamente por:
LUCAS BERMÚDEZ JONATHAN PATRICIO

f. _____

Nombre: Lucas Bermúdez Jonathan Patricio

C.C: 1313802082



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	FACTORES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO PROSOCIAL DE LOS TRABAJADORES DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Lucas Bermúdez Jonathan Patricio		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Bustamante Ubilla Miguel Alejandro		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	16 junio del 2024	No. DE PÁGINAS:	15
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gerencia, comportamiento prosocial, trabajadores de las instituciones de salud.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Bienestar psicológico, Conducta prosocial, Protección de Salud		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La conducta prosocial es esencial en todo tipo de negocio, ya sea comercial o de servicios, pero cobra mayor relevancia cuando se trata del servicio que brinda un profesional de la salud a un paciente. Los usuarios que acuden a instituciones médicas buscan ser atendidos de manera rápida y con la máxima disposición por parte de los médicos, especialmente cuando se encuentran en un estado de ánimo bajo debido a los síntomas de su enfermedad.</p> <p>Entre los factores que destacan a la hora de determinar el comportamiento prosocial dentro del personal de la salud, pues de encontramos aquellos que están relacionado con la parte emocional como la empatía, la cordialidad, la sensibilidad y otros, pero también resaltan aquellos factores que se desprenden de la labor profesional, como el liderazgo, el compromiso y sobre todo la satisfacción laboral. Todos estos aspectos son importante y necesario a la hora del actuar y de interrelacionarse con el usuario, ya que solo así se cumple con la labor de servir.</p>		
ADJUNTO PDF:	SI	NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-996484145 - 042 670013	E-mail: jonathan.lucas01@cu.ucsg.edu.ec / dí.jonathanlubeí12@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Angeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			