



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

TEMA DE ENSAYO:

**Factores que influyen en el comportamiento prosocial de los
profesionales de salud**

AUTOR:

Byron Santiago Condor Chano

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**Guayaquil, Ecuador
2023**



**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 **Licenciado en Enfermería, Byron Santiago Cóndor Chano**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, PhD.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 29 días del mes de agosto del año 2023



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **BYRON SANTIAGO CONDOR CHANO**

DECLARO QUE:

El ensayo, **FACTORES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO PROSOCIAL DE LOS PROFESIONALES 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 ensayo del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 29 días del mes de agosto del año 2023

EL AUTOR

BYRON SANTIAGO CONDOR CHANO



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **BYRON SANTIAGO CONDOR CHANO**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo** 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 PROFESIONALES DE SALUD**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 29 días del mes de agosto del año 2023

EL AUTOR:

BYRON SANTIAGO CONDOR CHANO



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

REPORTE URKUND

← → ↻ secure.orkund.com/old/view/164880897-952342-855240#q1bKLvayjibQMRYVUSrOTM/LTMtMTsxlTIWYtAzMLCwMDA0NLW0NDI0MzUxMTStBQA= ☆ ⏴ ⏵ ⏶ ⏷

URKUND

Documento: [Ensayo Cóndor Byron-correcciones solicitadas por la Econ. María del Carmen Lapo.docx](#) (D172545585)

Presentado: 2023-08-02 22:46 (-05:00)

Presentado por: b_santiagoco@hotmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: PROCESO DE TITULACIÓN MGSS-EL-I CÓNDOR BYRON [Mostrar el mensaje completo](#)

1% de estas 11 páginas, se componen de texto presente en 2 fuentes.

Lista de fuentes Bloques Abrir sesión

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D65443260
	Universitat de Valencia / D166920790 <input checked="" type="checkbox"/>
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

76% #1 Activo

MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

ENSAYO FINAL

FACTORES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO PROSOCIAL

DE LOS PROFESIONALES DE SALUD

NOMBRES Y APELLIDOS:

BYRON SANTIAGO CONDOR CHANO

MATERIA:

TALLER DE TITULACIÓN

DOCENTE:

ECON. MARÍA DEL CARMEN LAPO MAZA PhD.

MODALIDAD: EN LÍNEA

AÑO LECTIVO:

Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D65443260 76%

MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

Factores que influyen en el comportamiento prosocial

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme y ser esa guía constante en la realización del presente trabajo, para la culminación de la etapa que me permitió cumplir con las metas y objetivos personales.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por darme la oportunidad de seguir estudiando para crecer profesionalmente cada día.

Agradezco a mis profesores que durante esta carrera profesional aportaron conocimiento, experiencias y motivación para mi formación.

A mi familia por su apoyo constante, su ánimo y compañía en todos los momentos.
A mis compañeros con quienes nos formamos en este camino, a los cuales me encantaría agradecerles su amistad.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Byron Cóndor

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios, por brindarme una guía, tolerancia y fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin desfallecer en el intento

Byron Cóndor

Introducción

El comportamiento prosocial de los profesionales de salud, que puede entenderse como su disposición y acción de ayudar a los demás sin esperar una recompensa tangible (Ibáñez, 2020), desempeña un papel crucial en la calidad de la atención médica y en la satisfacción de los pacientes. No obstante, no todo profesional de la salud manifiesta el mismo grado de compromiso, ante lo cual pueden existir diversos elementos que tienen impacto sobre esa situación. Por lo mismo, en este ensayo se pretendió identificar los factores que influyen en el comportamiento prosocial de los profesionales de salud a partir de la investigación documental y bibliográfica.

Es fundamental comprender la importancia de identificar los factores que pueden impactar en el comportamiento prosocial de los profesionales de salud debido a esta conducta puede marcar la diferencia en la experiencia y el bienestar de los pacientes. Según la Organización Panamericana de la Salud (2019) más de la mitad de la población mundial, cerca de 3600 millones de personas, no tiene acceso a servicios de salud esenciales, y cerca de 500 millones caen en la pobreza extrema cada año debido a los gastos de atención médica (Organización de las Naciones Unidas, 2021). Esta situación refleja la necesidad de contar con profesionales de salud comprometidos y dispuestos a brindar una atención de calidad.

A nivel global, regional y nacional, la falta de recursos y el aumento de la carga de trabajo en los sistemas de salud pueden afectar la predisposición de los profesionales de salud para actuar de manera prosocial. Según un estudio realizado por cerca de 200 investigadores del GBD (Global Burden of Disease del Banco Mundial) (2022) existe una escasez de 43 millones de trabajadores de salud en todo el mundo, lo que agrava aún más la situación. Otros problemas manifestados en los profesionales de la salud, se relacionan con el agotamiento emocional y la despersonalización (Rendón, et al., 2020), ambos factores opuestos al comportamiento prosocial. Estas cifras subrayan la importancia de comprender el comportamiento prosocial de los profesionales de salud para promover entornos de trabajo saludables y garantizar una atención adecuada a todos los pacientes, sin importar su condición socioeconómica.

A nivel nacional pueden mencionarse algunos estudios realizados sobre el comportamiento prosocial en profesionales de la salud. Rodríguez (2019) evaluó el comportamiento prosocial como elemento que influye en la satisfacción de los pacientes, determinó una puntuación promedio de 2,8 en una escala de 1 a 5, lo que implica un nivel medio de conducta prosocial caracterizada por comportamientos empáticos, ayuda, altruismo y compartir-donar. Por su parte, Vinuesa et al.

(2021) encontraron una prevalencia del 52,98% en agotamiento emocional y del 45,21% en despersonalización severa en profesionales de la salud ecuatorianos, lo que indica conductas mecánicas y poco comprometidas. No obstante, se mencionan indicadores de agotamiento emocional y de despersonalización al ser pocos los estudios llevados a cabo sobre comportamiento prosocial lo que impide dimensionar de manera más precisa la magnitud del problema.

La problemática puede concretarse como la variabilidad en el grado de comportamiento prosocial que muestran los profesionales de la salud, entre aquellos con una fuerte disposición por ayudar de forma desinteresada, y aquellos que han llegado a una deshumanización del paciente; situación que se hizo notoria durante la pandemia (Haller, et al., 2022); pero que siempre ha estado presente en el ámbito de la salud.

Las causas que subyacen en esta problemática son diversas y pertenecen a ámbitos distintos. Por ejemplo, una carga de trabajo excesiva y la carencia de recursos pueden erosionar la motivación y energía necesaria para brindar un servicio médico según lo expuesto por Caldas (2021). De forma similar, el agotamiento emocional y la despersonalización, derivados del estrés laboral, pueden socavar la conexión empática con los pacientes (Kent, et al., 2020). Por otra parte, desde el contexto en el que se desenvuelve el profesional, Ficapal, Enache y Torrent (2020) sugieren que la falta de apoyo institucional y un clima laboral negativo también pueden afectar el comportamiento prosocial. Además, las variables individuales, como la empatía, la vocación y la personalidad, se vuelven también determinantes en la forma en que el individuo percibe su entorno y se comporta en el mismo.

Los efectos de esta problemática son notables tanto a nivel individual como del sistema de salud. En términos de calidad de atención, el comportamiento prosocial es un pilar crucial pues implica el compromiso con el paciente y su bienestar y satisfacción. Esta satisfacción, a su vez, está intrínsecamente ligada a los resultados de salud, pues se ha sugerido que la experimentación de compasión por parte del paciente, se asocia a una mejoría más rápida y completa. Por el contrario, la ausencia de una conducta prosocial puede dar lugar a una atención distante, mecánica y deshumanizada, afectando de forma negativa la calidad de la atención para el paciente. Además, el entorno de trabajo puede deteriorarse ante la ausencia de conductas de socialización incrementando el agotamiento y la desmotivación. A un nivel institucional, esto puede socavar la imagen de la profesión médica y la confianza pública en el sistema de salud.

Por tanto, del escenario descrito surge como interrogante:

¿Qué factores influyen en el comportamiento prosocial de los profesionales de salud?

El objetivo de este ensayo es explorar los diversos factores que influyen en el comportamiento prosocial de los profesionales de salud, desde variables individuales como la empatía y la vocación, hasta factores organizacionales como el apoyo institucional y el clima laboral. A través de esta exploración, se pretende resaltar la importancia de promover y fomentar un comportamiento prosocial en el ámbito de la salud para mejorar la calidad de la atención médica y el bienestar de los pacientes.

El documento se estructura de la siguiente manera. La primera sección abarca la conceptualización y caracterización del comportamiento prosocial con la finalidad de poder comprender la construcción de este término y sus implicaciones para la prestación de un servicio de salud. La segunda sección analiza estudios realizados sobre comportamiento prosocial en los profesionales de la salud con la finalidad de poder observar con mayor profundidad las implicaciones de esta conducta. La tercera sección contempla los factores individuales y organizacionales-contextuales que influyen o afectan el comportamiento prosocial de los profesionales de la salud. Por último, el ensayo cierra con las implicaciones prácticas y las conclusiones del tema.

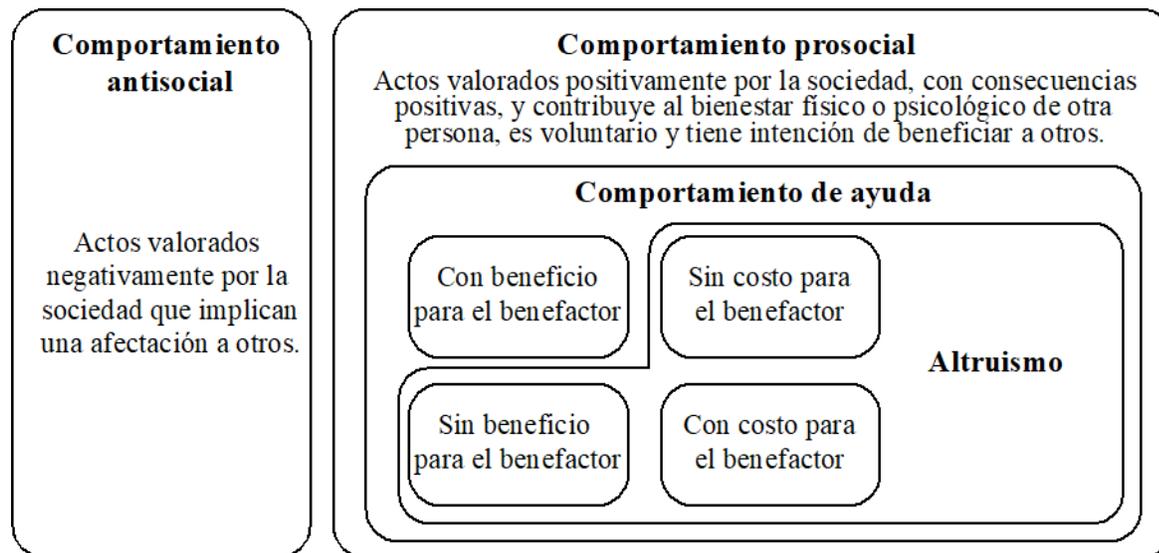
Conceptualización y caracterización del comportamiento prosocial

Por comportamiento prosocial se entiende aquella conducta opuesta diametralmente al comportamiento antisocial, siendo “aquel que no busca recompensa personal externa, que intenta favorecer al grupo social buscando relaciones solidarias” (Navarro & Pérez, 2012, p. 187), o como un comportamiento moral caracterizado por la solidaridad, la ayuda, dar asistencia, consuelo y el altruismo según Udaongo (2020). Para Barcelata (2020) la conducta prosocial se manifiesta mediante motivos altruistas, actitudes altruistas y participación en grupos sociales. Estas definiciones perciben a la conducta prosocial como un comportamiento positivo o de ayuda de una persona a otra, aunque conceptos como el de Navarro y Pérez (2012) puede intercambiarse con el de altruismo. Sin embargo, no son sinónimos, aunque una conducta prosocial si incluye una actitud altruista.

Hogg y Vaughan (2010) diferencian entre comportamiento prosocial, comportamiento de ayuda y altruismo, siendo categorías más específicas unos de otros como muestra la Figura 1. El comportamiento prosocial es totalmente opuesto al comportamiento antisocial, y evoca cualquier acto positivo para la sociedad que beneficie a otros, por lo que agrupa al comportamiento de ayuda. El comportamiento de ayuda implica un acto positivo de ayuda a otros que puede o no beneficiar al propio benefactor, y puede o no tener costo para el mismo, no obstante, cuando el acto no reporta beneficio alguno y tiene un costo, se estaría hablando de altruismo, pues beneficiar al otro sería más relevante que obtener algo para si mismo.

Figura 1.

Relación entre conceptos sobre comportamiento prosocial



Nota. Tomado de Hogg y Vaughan (2010)

Por otro lado, Schroeder y Graziano (2015) sugieren que, de manera genérica, el comportamiento prosocial abarca a cualquier acción que beneficie a otros y es un acto social e interpersonal pues debe existir un benefactor y un beneficiario para que ocurra. Según estos autores comprende varias subcategorías: ayuda, altruismo, voluntariado y cooperación. Definir el acto de ayudar puede ser complejo por la variedad de factores que integra, pero para comprender la conducta prosocial se la entiende como un acto planeado o espontáneo, que puede variar según la seriedad y grado de involucramiento, para prestar asistencia o apoyo casual, emergente, personal o substancial. Por altruismo, se entiende al acto de ayudar sin desear u obtener beneficio, incluso, asumiendo el costo de prestar la ayuda. En cuanto al voluntarismo, abarca el acto en que una persona brinda su tiempo, energía, recursos o experticia a una organización que sirva a grupos amplios de personas en situación de necesidad. Y por cooperación se alude a la interacción social en la que las partes involucradas participan de manera independiente y coordinada para lograr metas comunes.

Mohammadreza (2016) señala que el comportamiento prosocial se define como un acto voluntario en el que una persona busca beneficiar a otra, y si bien la mayoría de autores coinciden en la presencia de actitudes altruistas y empáticas, existe aún un amplio debate y aceptación desde décadas atrás sobre la idea de que la empatía es o no un factor determinante este tipo de

comportamiento. Según Mohammadreza (2016) algunos autores como Hoffman (1981) sostienen que el comportamiento prosocial puede ser impulsado por motivaciones egoístas, como la expectativa de recompensa o evitar el castigo, mientras que otros como Batson et al. (1981) argumentan que puede ser impulsado por motivaciones altruistas, como ayudar a reducir el sufrimiento de los demás sin esperar nada a cambio, incluso si esto implica perjudicarse a uno mismo. La investigación ha demostrado que las personas empáticas tienden a mostrar con mayor frecuencia e intensidad un comportamiento altruista y de ayuda, incluso cuando su propio bienestar está en riesgo

Por tal razón el comportamiento prosocial puede ser comprendido desde dos posturas según Aguirre (2016), por un lado la prosocialidad ajena a la motivación, y la prosocialidad que incluye la motivación del acto prosocial. En el primer caso la predisposición para brindar ayuda a otros es un rasgo conductual que depende de los factores o condiciones necesarios para que aparezca. En el segundo caso esta conducta sería la respuesta a un motivo o motivación, generalmente de carácter altruista, aunque en ocasiones puede ser de carácter egoísta como cuando se actúa para evitar un efecto negativo (por ejemplo un castigo, una crítica o una mala reputación). En todo caso, se puede definir el comportamiento prosocial como manifestaciones diversas de ayuda o cooperación con los demás caracterizado por la acción de compartir, dar o ser altruista.

Para Auné et al. (2014) el comportamiento prosocial puede dividirse en diversas tipologías según diversos autores, sin embargo, si se contraponen los diversos tipos, resultan en las siguientes: Ayuda directa versus ayuda indirecta (intervención personal del observador, versus ayuda mediante la colaboración de otros); ayuda solicitada versus no solicitada (como respuesta a un pedido específico, versus no solicitada o voluntaria), ayuda identificable versus no identificable (en la que se identifica al benefactor, versus ayuda anónima), ayuda en situación de emergencia versus no emergencia (ayuda en situaciones amenazantes o de daño real, versus ayuda en sucesos ordinarios y previsibles), ayuda espontánea versus no espontánea (aislado y rápido versus acto planificado), ayuda en situaciones institucionalizadas versus emergencia, (ayuda en un contexto tranquilo y motivada intrínsecamente, versus ayuda emergente e impulsiva).

En síntesis, el comportamiento prosocial se define como conductas altruistas y solidarias que buscan beneficiar al grupo social, no obstante, aún no existe un consenso sobre este término y diversos autores sugieren también diferentes enfoques y características, incluyendo la ayuda directa e indirecta, altruismo y participación en grupos sociales. Además, también se ha relacionado la

empatía con el comportamiento prosocial pues personas empáticas tienden a mostrar con mayor frecuencia conductas altruistas. Otros investigadores sugieren que el comportamiento prosocial puede ser motivado por razones altruistas o egoístas, aunque en general, el comportamiento prosocial implica acciones de compartir, dar y ser altruista, y se manifiesta de diferentes maneras en situaciones diversas.

Aproximación teórica al comportamiento prosocial

El comportamiento prosocial puede considerarse una conducta desarrollada, o incluso aprendida, que si bien se ve influida por factores externos, tiene su origen en el individuo. Por lo mismo, su comprensión y análisis puede realizarse desde una aproximación teórica que abarque teorías del aprendizaje y teorías de la comunicación. A través de estas perspectivas, es posible abordar cómo el comportamiento prosocial se manifiesta en el contexto de los profesionales de la salud.

Desde el punto de vista de las teorías del aprendizaje, especialmente aquellas de carácter conductista, el comportamiento prosocial puede ser interpretado como un producto de la interacción entre el individuo y su entorno, pues el contexto influiría en la adquisición y modelado de conductas. En ese sentido el entorno laboral, la cultura organizacional y las experiencias previas pueden moldear la disposición de los profesionales de la salud para mostrar actitudes y acciones prosociales. Se puede considerar la teoría del Aprendizaje Social de Bandura, en el que se aprende a través de la observación y emulación de otros. En ese sentido, Pérez, et al. (2022) sugiere que para aprender debe existir atención, retención, reproducción de lo aprendido y motivación; por lo que la percepción o la vivencia de relaciones emocionales, cognitivas y sociales positivas, pueden llevar a que el individuo asimile y manifieste conductas prosociales. Bandura (citado en Greitemeyer, 2022) determinó en un experimento que niños ligeramente frustrados que observaron a un adulto atacar a un muñeco mostraron más respuestas imitativas agresivas que los niños en dos grupos de control, y determinó que el comportamiento del observador puede ser influenciado por las consecuencias positivas o negativas del comportamiento de un modelo. Por tanto, el desarrollo del comportamiento prosocial puede tener lugar tanto desde las conductas aprendidas durante la niñez y la adolescencia, como desde los comportamientos observados en colegas.

De manera similar, el condicionamiento operante de Skinner, psicólogo conductista, sugiere que la conducta está influenciada por los estímulos y recompensas que siguen a dicha conducta (Chocho, Ayora, & Paredes, 2022). Por tanto, las conductas prosociales pueden ser

entendidas a través de sus consecuencias: el refuerzo positivo, como el reconocimiento y el agradecimiento de los pacientes, puede aumentar la probabilidad de que los profesionales de la salud repitan estos actos altruistas. Por otro lado, el castigo social, la falta de recompensa o de reconocimiento pueden impulsar comportamientos no prosociales.

Por otro lado, las teorías de la comunicación abordan el comportamiento prosocial desde la forma en que los profesionales de la salud se comunican entre sí y con los pacientes. La Teoría de la Comunicación Interpersonal de Berlo considera la empatía y la comprensión mutua como factores que caracterizan el éxito de la comunicación, pues ayudan a reducir el ruido o barreras que deterioran el mensaje entre emisor y receptor (López, López, & Castañeda, 2022). El comportamiento prosocial puede estar estrechamente relacionado con la capacidad de los profesionales de la salud para transmitir cuidado y apoyo a través de su lenguaje y comportamiento no verbal, pero también por su potencial para superar barreras de entendimiento con los pacientes.

Estudios del comportamiento prosocial en profesionales de salud

El comportamiento prosocial se ha estudiado en los profesionales de salud desde diversas ópticas, por lo que abarca temas relacionados con la empatía, compasión e incluso desde la comunicación prosocial con el paciente. Estos antecedentes pueden dar una perspectiva diversa sobre los factores que afectan al comportamiento prosocial en el personal de la salud. Cabe señalar que se indagó en repositorios y buscadores académicos sobre estudios en comportamiento prosocial en profesionales de la salud durante los últimos cinco años, no obstante, ante la baja cantidad de estudios sobre el tema se expandió el rango de estudio a los últimos 10 años. Estos resultados demuestran la necesidad de profundizar, desde una perspectiva académica e investigativa, en el comportamiento prosocial del profesional de salud.

Desde un enfoque sobre la empatía Dávila et al. (2017) evaluaron la empatía como atributo del comportamiento prosocial en estudiantes de medicina, encontrando una asociación significativa estadísticamente con el género, siendo las mujeres más propensas a sentir empatía que los hombres, aunque estos datos difieren de los encontrados por Fernández, Díaz y Díaz (2021) quienes no observaron diferencias significativas en la empatía según el género. En la misma línea de estudio Casas (2020) indagó en la necesidad de humanizar a los profesionales de la salud mediante la empatía, la compasión y la inteligencia emocional como componentes esenciales en la relación médico-paciente, y Martín (2021) abordó las formas de enseñanza de la empatía en esta misma

población, considerando que los datos muestran que la empatía se va reduciendo a medida que transcurre el tiempo en médicos y en estudiantes de enfermería.

Por su parte Berduzco, Javier, y Jarufe (2022) investigaron la empatía y la colaboración interprofesional como factores que influyen de forma positiva en la conducta prosocial de internos de medicina y enfermería a través de un estudio observacional a 113 trabajadores de la salud. Entre los hallazgos los autores encontraron que las habilidades de empatía y colaboración interprofesional fueron mayores en los internos de universidades públicas y de provincias; y se encontró una correlación positiva entre la empatía, trabajo colaborativo y la edad y la conducta prosocial.

Desde el enfoque de la comunicación prosocial Plaza y Requena (2016) investigaron la manera en que los profesionales de la salud interactúan con los pacientes y encontraron que la mayoría de profesionales adoptan una actitud funcionalista y unidireccional, en la que prima la actitud de consultor o comunicador, lo que demuestra poco interés real en el bienestar del paciente. De forma similar Forero et al. (2020) estudiaron el nivel de comunicación prosocial entre practicantes del área de la salud e identificaron un nivel medio en el 91%, lo que demanda mejores niveles de apertura y asertividad.

Por otra parte, desde el enfoque de compasión como elemento del comportamiento prosocial, Tobón (2021) indagó en las alteraciones del personal de salud ante situaciones como fatiga por compasión, cuando los niveles de empatía y las situaciones vividas llevan a la persona a sufrir trauma vicario (desgaste emocional que sufren quienes cuidan a otros) o estrés secundario (observación y experimentación del sufrimiento y emociones de otros).

En temáticas similares otros autores abordan el comportamiento prosocial en forma de altruismo, como en Escorcía y López (2021), que indagaron la manera en que se manifiesta en la realidad, la conducta humanista y altruista que debería caracterizar a los profesionales de la salud; mientras que Robinson et al. (2016) ha valorado la competencia socio-humanista como elemento esencial para el carácter de los profesionales de la salud.

También puede señalarse el estudio de Robinson Jay et al. (2017) sobre el logro de la competencia humanista en los profesionales de la salud a partir del estudio de la “triada funcional”, denominando así a las universidades de medicina, la dirección de Salud Pública y a entes comunitarios, respectivamente encargadas de, brindar formación y superación profesional (universidad), garantizar el desempeño eficiente de los profesionales de la salud (entidades públicas

de control), y evaluar la actuación de los profesionales de la salud (entidades sociales y comunitarias).

En general, no se encontraron estudios donde se haya abordado de manera directa el comportamiento prosocial en profesionales de salud, pues la mayoría de estudios sobre esta conducta se dirigen a la población de niños y adolescentes. En todo caso, los antecedentes expuestos se aproximan al comportamiento prosocial desde algunas conductas y elementos afines, con lo que se llegó a algunas aseveraciones. Por ejemplo, diversos autores coinciden en considerar la empatía como un elemento esencial en el comportamiento prosocial, y aunque algunas investigaciones proponen niveles mayores de empatía en mujeres que en hombres, otros estudios no son concluyentes al respecto; aunque todos sugieren la formación académica en empatía para prevenir su reducción con el tiempo. Otro aspecto que destacan los estudios es la relación entre colaboración interprofesional y habilidades de empatía, y en aspectos que requieren mejorarse como la comunicación interpersonal, apertura y asertividad en el trato con el paciente.

En la Tabla 1 se presenta un resumen de los estudios revisados con relación al comportamiento prosocial:

Tabla 1.

Matriz de resumen de la revisión metodológica sobre estudios del comportamiento prosocial

Autores y año	Título	Diseño y tipo de investigación	Instrumento
Dávila et al. (2017)	La empatía y los estudiantes de medicina en la Universidad de Azuay, Ecuador	No experimental, descriptivo, transversal, cuantitativo	Escala de Empatía Médica de Jefferson, versión S (EEMJ) en español, adaptada culturalmente en el contexto de Ecuador
Fernández, Díaz y Díaz (2021)	Niveles de empatía en estudiantes de enfermería en Colombia	Estudio no experimental, descriptivo y transversal, enfoque cuantitativo	Escala de Empatía Médica de Jefferson (S), validada y adaptada para Colombia
Casas (2020)	Diseño de una estrategia didáctica de enseñanza integral de la alteridad, la empatía y el valor de la compasión para profesionales de la salud	No experimental, descriptivo y transversal, enfoque mixto	Entrevistas en profundidad, y test de dilemas morales y empatía
Martín (2021)	Empatía en los profesionales de la salud: formas de enseñarla	Revisión sistemática de evidencia científica, enfoque cualitativo	Análisis de contenidos
Berduzco, Javier, y Jarufe (2022)	Empatía y colaboración interprofesional como factores positivos en la conducta prosocial en internos de medicina y	Estudio no experimental, observacional, transversal, enfoque cuantitativo	Escala de Actitudes de Jefferson hacia la colaboración médico enfermera; Escala de

	enfermería en el contexto de COVID-19, 2022		Empatía de Jefferson, Ficha sociodemográfica
Plaza y Requena (2016)	Uso de la comunicación prosocial en profesionales sanitarios	Estudio observacional, descriptivo, cuantitativo	enfoque Cuestionario de buenas prácticas de comunicación prosocial
Forero et al. (2020)	Comunicación prosocial de practicantes del área de salud frente a la atención a usuarios	Estudio no experimental, descriptivo, cuantitativo	enfoque Cuestionario online auto-diligenciado para establecer el nivel de comunicación prosocial (CP)
Tobón (2021)	Fatiga por compasión y autocuidado en profesionales de la salud. El campo del cuidado y la responsabilidad personal	Revisión sistemática de evidencia científica, enfoque cualitativo	Análisis de contenidos
Escorcía y López (2021)	Altruismo, empatía y profesionalismo	Revisión sistemática de evidencia científica, enfoque cualitativo	Análisis de contenidos
Robinson Jay et al. (2017)	Tríada funcional para el logro de la competencia sociohumanista en los profesionales de la salud	Revisión sistemática de evidencia científica, enfoque cualitativo	Análisis de contenidos

Estos estudios dan evidencia también de la limitada variedad de instrumentos para la medición del comportamiento prosocial del profesional de la Salud. Destaca la Escala de Empatía Médica de Jefferson, no obstante, la empatía solo sería una de las dimensiones del comportamiento prosocial. La relevancia de medir esta variable se basa en la posibilidad de poder identificar, de manera cuantitativa y precisa, el grado de disponibilidad del profesional de la salud, para brindar ayuda y cuidado a los demás sin esperar recompensas tangibles, lo que indicaría una verdadera actitud de vocación y servicio.

Entre las implicaciones prácticas de contar con un instrumento fiable, estaría la de proporcionar una forma sistemática y objetiva de medir la conducta prosocial en los profesionales de la salud. Esto va más allá de las percepciones subjetivas y permite obtener datos cuantificables y comparables, que a su vez contribuirían a la identificación de patrones, tendencias y variaciones en el comportamiento prosocial, lo que brinda una base sólida para la toma de decisiones informadas.

Además, la utilización de instrumentos de evaluación puede ayudar a identificar los factores individuales, organizacionales y contextuales que impactan en el comportamiento prosocial. Al examinar cómo estos factores se relacionan con las puntuaciones obtenidas en los instrumentos, es posible obtener una visión más completa de las causas y motivaciones que impulsan o inhiben la

disposición prosocial, lo que sería clave para el diseño de intervenciones y estrategias para fomentar un comportamiento más prosocial. Además, este tipo de instrumentos permitirían evaluar el comportamiento prosocial de manera longitudinal.

Factores que afectan el comportamiento prosocial en profesionales de salud

La modulación de las conductas en el ser humano está condicionada por las experiencias que sobrevienen desde la niñez de acuerdo con Pérez et al (2022), y por los múltiples factores de influencia provenientes desde el ámbito social, ambiental, político y cultural, a los cuales debe añadirse la manera en que el individuo percibe, reacciona y se amolda a estos según su propia psicología. Por lo mismo, puede considerarse que los factores que afectan el comportamiento prosocial pueden ser internos o personales, y externos o contextuales.

Factores internos o personales

Barcelata (2020) sugiere que la conducta prosocial está asociada con características personales positivas, ambiente familiar o de hogar positivo y sensación de seguridad; aunque también puede existir relación entre el comportamiento prosocial y la autodeterminación, autocontrol y el equilibrio emocional. Por lo tanto, varios elementos propios de la personalidad del individuo parecen ser determinantes en su conducta prosocial, y a su vez estos elementos intrínsecos parecen haberse moldeado desde la niñez y adolescencia a partir del contexto familiar y social.

Para Tezón y Hernández (2022) tiene una relación directa con la empatía y con el grado de agresividad-pacifismo de la persona. De manera similar Mohammadreza (2016) sugiere que la conexión entre empatía y comportamiento prosocial se ha estudiado en diferentes contextos, y se ha encontrado que las personas con niveles más altos de empatía tienen más probabilidades de mostrar comportamiento de ayuda. Esto se debería a que la empatía puede llevar a una fusión del 'yo' con los demás, lo que genera un sentimiento de unidad y una mayor comprensión de las experiencias ajenas, por lo cual es más probable que las personas se involucren en actos de sacrificio personal o altruismo. Además, las investigaciones muestran que la asociación entre empatía y comportamiento prosocial es más fuerte en adultos, ya que las respuestas emocionales y cognitivas están más integradas con la edad.

No obstante, para Ibáñez (2020) es de considerar que en toda situación se produce un juicio u opinión sobre la percepción de la situación y del receptor de la ayuda potencial, lo que puede alterar el grado de empatía y predisposición a comportarse o no de forma prosocial.

Factores externos contextuales

Ibáñez (2020) sugiere que, desde una versión sociobiológica existirían factores ambientales que influyen sobre el comportamiento prosocial, si bien estos factores pueden ser elementos que moldean o alteran al ser humano, o ser aspectos aprendidos. No obstante, la propuesta sociobiológica implica que “hay determinantes hereditarios que explican el comportamiento en las relaciones interpersonales” (p. 167). Dado que el comportamiento prosocial apoya el desarrollo y supervivencia de la especie, sería una conducta que prevalecería, aunque otros autores sostienen que esta conducta prosocial suele limitarse o favorecer al grupo familiar. Por lo mismo, otras versiones sostienen que se trata de una conducta aprendida, pues tomando en cuenta las teorías conductistas del refuerzo y del intercambio social, un individuo evaluará, consciente o inconscientemente, el costo/beneficio de ofrecer ayuda.

Por su parte Auné et al. (2014) ha identificado las siguientes variables, predictores y motivaciones de la conducta prosocial:

Tabla 2.

Variables, predictores y motivaciones en la conducta prosocial

Variables	Predictores positivos y negativos	Motivaciones
Autocontrol	Rasgos, valores y creencias de autoeficacia.	Predisposiciones genéticas y éxito evolutivo.
Simpatía	Agradabilidad.	Altruismo y egoísmo.
Creencia de autoeficacia social	Capacidad empática.	Colectivismo.
Razonamiento moral	Creencias de autoeficacia empática.	Motivación moral.
Agradabilidad	Anomia.	Valor expresivo.
Nivel educativo	Autoritarismo.	Comprensión.
Edad	Autonomía.	Motivación social.
Número de hijos	Respeto.	Motivación de la carrera.
Estabilidad emocional	Inteligencia.	Protección.
Extraversión	Maquiavelismo.	Mejora.
Confianza	Cuidado.	Motivación altruista.
Autoconcepto	Religiosidad.	Búsqueda de recompensa.
Estilos parentales (aceptación y empatía)	Autoestima.	Motivación castigo- evitación.
Género	Conveniencia social.	
Orientación prosocial	Responsabilidad social.	
Habilidades de estudio	Sumisión.	
Responsabilidad	Orientación prosocial.	
Profesión	Personalidad prosocial.	
Fatiga de compasión (en profesiones de ayuda)	Variables situacionales: ambigüedad y gravedad de	

Variables	Predictores positivos y negativos y Motivaciones
Frecuencia de conductas prosociales (factor de riesgo de problemas de conducta y desórdenes afectivos)	necesidad, apariencia de la víctima, condiciones climáticas, similitud o amistad con la víctima,
Modulación de la conducta agresiva	número de espectadores, ubicación (urbana o rural),
Gratitud y reconocimiento	costo de ayudar. Motivaciones.

Nota. Tomado de Auné et al. (2014)

Según lo descrito en la tabla, existen elementos que se asocian de manera positiva a la conducta prosocial como autocontrol, la simpatía, la creencia de autoeficacia social, nivel educativo, entre muchos otros aspectos. Entre estos Auné et al. (2014) menciona que la conducta prosocial tiende a aumentar con la edad, y aspectos como el género y la profesión también pueden influir, no obstante, los predictores de la misma son aspectos como los rasgos, valores, creencias, agradabilidad, autonomía, respeto entre otros, e incluso predictores negativos como maquiavelismo, o conveniencia y agradabilidad con motivaciones egoístas. No obstante, para este autor debe evaluarse todo en función de las motivaciones de la conducta social.

Por lo visto puede considerarse que, dado que el ser humano es complejo, no puede limitarse la explicación del comportamiento prosocial a factores internos o externos, sino que debe entenderse como el resultado del carácter y la personalidad, el juicio sobre la situación y/o la persona receptora, y las conductas aprendidas y moldeadas por el entorno social, todo lo cual pone de manifiesto en el profesional de la salud la predisposición a ayudar de manera empática y altruista en un evento determinado. Según Ardiles et al. (2019) el comportamiento prosocial “se asocia a un complejo desarrollo psicosocial, implicando procesos de atención, evaluación, razonamiento moral, competencia social y autorregulación de capacidades, requiriendo de cierto piso sociocognitivo.” (p. 253). Por tanto, esto lleva a considerar que existe en cada situación un grado mayor o menor de predisposición a la conducta prosocial debido a todas las variables que entran en juego. Si se considera la situación que atraviesan los profesionales de salud, desde una perspectiva ética, su conducta debe ser neutral con relación al paciente, sin embargo, en la práctica siempre existirá un juicio de valor consciente o inconsciente en el que se desarrolla la valoración del coste y los beneficios de actuar de una u otra manera. La comprensión de esta realidad es necesaria para llevar a cabo estudios que consideren no solo el punto de vista del profesional de la

salud, sino también la realidad del paciente con el que existe un mayor o menor grado de predisposición.

Implicaciones prácticas

El comportamiento prosocial constituye un factor relevante para asegurar un servicio de salud centrado en el paciente, que considere su bienestar como el punto más importante. No obstante, el desarrollo de esta conducta debe iniciar desde la formación universitaria, y continuar en los procesos de capacitación empresarial. Con eso en mente es recomendable para los gerentes o líderes del sector de la salud, llevar a cabo ciertas acciones o intervenciones, como por ejemplo:

Promover la formación en empatía

Dado que varios estudios han destacado la importancia de la empatía en el comportamiento prosocial, se recomienda la implementación de programas de formación y capacitación en empatía para los profesionales de la salud.

Fomentar la colaboración interprofesional

La colaboración entre diferentes profesionales de la salud ha sido identificada como un factor que influye positivamente en el comportamiento prosocial, por lo que puede promoverse la implementación de estrategias y espacios de trabajo en equipo, donde los profesionales de diferentes disciplinas puedan interactuar y colaborar en beneficio de los pacientes.

La implementación de programas de formación y capacitación en empatía no solo aborda la dimensión humana y compasiva de la atención médica, sino que también equipa a los profesionales con habilidades críticas para una comunicación efectiva y un trato sensible. A través de estos programas, los profesionales pueden aprender a reconocer y responder adecuadamente a las emociones de los pacientes, afrontar situaciones delicadas con sensibilidad y mantener una actitud de respeto y cuidado constante. Además, al interiorizar la empatía como un componente esencial de su práctica, pueden superar las barreras comunicativas y emocionales que a menudo enfrentan los pacientes al interactuar con el sistema de atención médica, y a su vez, contribuye a la prevención del agotamiento emocional, aliviando la tensión que puede surgir en entornos desafiantes.

Mejorar la comunicación prosocial

Es importante que los profesionales de la salud adopten una comunicación prosocial con los pacientes, mostrando un genuino interés en su bienestar, para lo cual se puede capacitar en

habilidades de comunicación efectiva, promoviendo una actitud de apertura, asertividad y escucha activa hacia los pacientes.

Más allá de la transmisión de información clínica, esta forma de comunicación implica el cultivo de una relación empática y colaborativa que contribuye directamente al bienestar y la satisfacción del paciente. La adopción de una comunicación prosocial exige la capacitación en habilidades de comunicación efectiva. Los profesionales de la salud deben ser instruidos en cómo transmitir información médica de manera clara y comprensible, eludiendo la jerga técnica que puede confundir o distanciar a los pacientes. La empatía debe ser el motor de esta comunicación, lo que significa escuchar activamente las preocupaciones y necesidades del paciente y responder asimismo, de manera comprensiva.

Promover la humanización de la atención médica

La humanización de la atención médica comprende un trato integral y compasivo a los pacientes, para lo cual se pueden implementar políticas y programas que promuevan la humanización, incluyendo aspectos como la compasión, la inteligencia emocional y el respeto hacia los pacientes.

Para fomentar la humanización en la atención médica, es esencial implementar políticas y programas que reflejen los valores de compasión, inteligencia emocional y respeto. La compasión, es un pilar esencial en la relación médico-paciente, que implica, no solo tratar las condiciones médicas, sino también demostrar preocupación y empatía hacia el paciente como ser humano. Los profesionales de la salud deben esforzarse por comprender las circunstancias y las emociones de los pacientes, estableciendo una conexión más allá de los diagnósticos.

En ese sentido, la inteligencia emocional es una herramienta clave en la humanización de la atención médica. Los profesionales con alta inteligencia emocional pueden interpretar las señales emocionales de los pacientes y adaptar sus respuestas en consecuencia, lo que puede aliviar la ansiedad y el temor, creando un ambiente de apoyo y confianza.

Intervenir en los factores contextuales y organizacionales

Además de los factores personales, es importante tener en cuenta los factores contextuales y organizacionales que pueden influir en el comportamiento prosocial de los profesionales de la salud. Ante esto, puede trabajarse en la creación de entornos de trabajo positivos que fomenten la solidaridad, el apoyo mutuo y el reconocimiento de las conductas prosociales.

La creación de entornos de trabajo positivos y solidarios es un primer paso, en el que se hace necesaria la participación de líderes y gerentes del sector de la salud para promover una cultura organizacional positiva y proactiva. Al promover valores de respeto mutuo, empatía y apoyo, se puede fomentar un ambiente donde los profesionales se sientan valorados y alentados a demostrar comportamientos prosociales.

Fomentar la investigación y la evaluación continua

Para lograr una comprensión más profunda y una promoción más efectiva del comportamiento prosocial en los profesionales de la salud, son relevantes la investigación y la evaluación continua. Debe reconocerse que esta conducta es moldeada por una interacción compleja de factores internos y externos, por lo que las instituciones de salud deben asumir parte de la responsabilidad sobre el logro de un comportamiento prosocial en los profesionales de salud.

Por esto, la investigación continua permite identificar y comprender los factores subyacentes que influyen en este tipo de comportamiento y facilitarían la identificación de variables individuales, contextuales y organizacionales para trazar un panorama más completo de los determinantes que impulsan o inhiben estas conductas altruistas.

La evaluación constante, por su parte, permitiría medir el éxito y la evolución de las intervenciones implementadas y ajustarlas según sea necesario. Al monitorear y medir el cambio en el comportamiento prosocial, las instituciones pueden identificar qué enfoques son más exitosos y qué áreas requieren mayor atención, resultados que también pueden cruzarse con las estadísticas de los pacientes. No obstante, la literatura mostró una carencia de instrumentos para evaluar el comportamiento prosocial en profesionales de la salud, lo que deja la puerta abierta a investigaciones destinadas al desarrollo o adaptación de escalas que permitan evaluar esta variable de manera precisa y efectiva.

Conclusiones

El comportamiento prosocial de los profesionales de salud es fundamental para la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes, por lo cual el estudio es importante al apoyar la identificación de los factores que influyen en este comportamiento lo que puede marcar la diferencia en la experiencia y el bienestar de los pacientes.

Desde la literatura revisada pueden mencionarse algunos hallazgos. En primer lugar destaca la variedad de definiciones, enfoques y aproximaciones al concepto de comportamiento prosocial, lo que indica que se trata de un constructo en evolución, pero que, con frecuencia contiene a la empatía y el altruismo. De forma concreta este comportamiento está definido como conductas altruistas y solidarias que buscan beneficiar al grupo social. No obstante, este comportamiento parece estar influido por factores externos, de acuerdo con teorías del aprendizaje y la comunicación, y por aspectos internos propios de la personalidad del individuo. Para el profesional de la salud esto implica enfrentarse con sus recursos psicológicos y cognitivos a entornos con una alta demanda emocional, lo que puede influir en el desarrollo de comportamientos no prosociales.

Los estudios sobre el comportamiento prosocial en profesionales de salud han explorado diferentes aspectos como la empatía, la compasión y la comunicación prosocial. Entre estos la empatía emerge como un elemento esencial, con hallazgos que indican que las mujeres podrían tener mayores niveles de empatía, aunque esta relación no es uniforme en todos los estudios. Asimismo, se reconoce la importancia de preservar y fomentar la empatía a lo largo de la formación y la práctica profesional. Además, la colaboración interprofesional también se asocia positivamente con la conducta prosocial, mostrando que trabajar en equipo y tener habilidades de empatía está vinculado con un mayor compromiso hacia actos solidarios. Por otro lado, la comunicación prosocial es un elemento que requiere mejorarse al observarse en los estudios un enfoque pragmático y unidireccional en la interacción con los pacientes. Esta falta de enfoque en el bienestar del paciente resalta la necesidad de implementar estrategias para mejorar la comunicación, la apertura y asertividad. No obstante, para esto es relevante poder evaluar los niveles de comportamiento prosocial, ante lo cual surge el reto de diseñar o adaptar una escala adecuada, dada la carencia de instrumentos que evalúan esta variable en los profesionales de la salud.

Por último, se encontró que, entre los factores que afectan de manera positiva al comportamiento prosocial están la empatía, la vocación, la educación y formación, un ambiente organizacional favorable, relaciones interpersonales positivas, satisfacción laboral, valores

personales y reconocimiento social; mientras que los factores que afectan de forma negativa a este comportamiento son el agotamiento emocional, despersonalización, falta de recursos, malas condiciones laborales, e influencia de factores externos.

Referencias bibliográficas

- Aguirre, E. (2016). Prácticas de crianza, comportamiento prosocial y adolescencia. En E. Aguirre (Ed.), *Diálogos: Discusiones en la psicología contemporánea*. Editorila Dartagnan S.A.S.
- Ardiles, R. A., Ossandón, C. P., Vega, N. Y., Martínez, D. C., & Díaz, J. S. (2019). Teorías subjetivas del comportamiento prosocial: significados, desarrollo y motivaciones de jóvenes voluntarios ante un desastre siconatural. *Liberabit*, 25(2), 251-266.
- Auné, S., Blum, D., Abal, J., Lozzia, G., & Horacio, F. (2014). La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. *Perspectivas en psicología*, 11(2), 21-33.
- Barcelata, B. (2020). Adversidad económica: evidencia del rol protector del afrontamiento, apoyo social y funcionamiento familiar de riesgo psicosocial. En J. Gaxiola, & N. Ruvacalba, *Estudios iberoamericanos del comportamiento positivo en adolescentes*. Universidad de Guadalajara.
- Batson, C. D., Duncan, B. D., Ackerman, P., Buckley, T., & Birch, K. (1981). Is empathic emotion a source of altruistic motivation? *Journal of Personality and Social Psychology*, 40(2), 290-302.
- Berduzco, N., Javier, R., & Jarufe, F. (2022). Empatía y colaboración interprofesional como factores positivos en la conducta prosocial en internos de medicina y enfermería en el contexto de COVID-19, 2022. En M. Díaz, P. Mejía, & M. Gijón (Ed.), *II Congreso Iberoamericano de Investigación en Ciencias Sociales y Humanistas*. Dykinson, S.L.
- Caldas, M. P. (2021). When helping hurts: COVID-19 critical incident involvement and resource depletion in health care workers. *Journal of Applied Psychology*, 106(1), 29-47.
- Casas, L. (2020). *Diseño de una estrategia didáctica de enseñanza integral de la alteridad, la empatía y el valor de la compasión para profesionales de la salud*. [Tesis, Universidad de La Salle]. Repositorio digital de la Universidad de La Salle.
- Chocho, Á., Ayora, E., & Paredes, J. (2022). *Conducta prosocial en adolescentes, desde el enfoque de las Teorías del Aprendizaje*. [Tesis, Universidad del Azuay]. Repositorio digital de la Universidad del Azuay.
- Dávila, Y., Neira, V. A., Aguilera, J., Martínez, F. C., Vélez, X., & Díaz-Narváez, V. P. (2017). La empatía y los estudiantes de medicina en la Universidad de Azuay, Ecuador. *Revista Salud Uninorte*, 33(1).
- Escorcia, J., & López, G. (2021). Altruismo, empatía y profesionalismo. *Medicina Interna de México*, 37(6).
- Fernández, S., Díaz, A., & Díaz, V. (2021). Niveles de empatía en estudiantes de enfermería en Colombia. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(3).
- Ficapal, P., Enache, M., & Torrent, J. (2020). Linking Perceived Organizational Support, Affective Commitment, and Knowledge Sharing with Prosocial Organizational Behavior of Altruism and Civic Virtue. *Sustainability*, 12(24).
- Forero, M., Lagos, P., Mayorga, A., & Santamaria, N. (2020). *Comunicación prosocial de practicantes del área de salud frente a la atención a usuarios*. [Tesis, Universidad

- Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio digital de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- Global Burden of Disease. (2022). Measuring the availability of human resources for health and its relationship to universal health coverage for 204 countries and territories from 1990 to 2019: a systematic analysis for the Global Burden of Disease Study 2019. *The Lancet*, 399(10341), 2129-2154.
- Greitemeyer, T. (2022). Prosocial modeling: person role models and the media. *Current Opinion in Psychology*, 44, 135-139.
- Haller, E., Lubenko, J., Presti, G., Squatrito, V., Constantinou, M., Nicolaou, C., . . . McHugh. (2022). To Help or Not to Help? Prosocial Behavior, Its Association With Well-Being, and Predictors of Prosocial Behavior During the Coronavirus Disease Pandemic. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-14.
- Hoffman, M. (1981). Is altruism part of human nature? *Journal of Personality and Social Psychology*, 40(1), 121-137.
- Hogg, M., & Vaughan, G. (2010). *Psicología social*. Editorial Médica Panamericana.
- Ibáñez, T. (2020). *Introducción a la psicología social*. Editorial UOC.
- Kent, C., Tabacof, L., Delgado, A., Turner, D., Cortes, M., Cardozo, E., & Escalon, M. (2020). Redeployed PM&R Trainees Rely on Pro-Social Behavior during COVID-19 Pandemic: A Qualitative Survey Analysis. *Journal of Scientific Innovation in Medicine*, 3(3), 1-8.
- López, J., López, R., & Castañeda, A. (2022). *Teoría de la comunicación: Análisis de los conceptos de comunicación y sus procesos desde las distintas teorías*. Página Seis.
- Martín, M. (2021). *Empatía en los profesionales de la salud: formas de enseñarla*. [Tesis, Universitat de les Illes Balears]. Repositorio digital de la Universitat de les Illes Balears.
- Mohammadreza, H. (2016). *Empathy in Health Professions Education and Patient Care*. Springer International Publishing.
- Navarro, I., & Pérez, N. (2012). *Psicología del desarrollo humano: del nacimiento a la vejez*. Editorial Club Universitario.
- Organización de las Naciones Unidas. (2021). *Más de 500 millones de personas caen en la pobreza extrema por no poder pagar los gastos médicos*. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: <https://news.un.org/es/story/2021/12/1501322>
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Atención primaria de salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud>
- Pérez, K., Salas, W., Rodríguez, A., & Durán, D. (2022). *Deconstrucción de la conducta prosocial: una mirada de encuentros*. Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.
- Plaza, M., & Requena, C. (2016). Uso de la comunicación prosocial en profesionales sanitarios. *Gerokomos*, 27(1), 13-18.
- Rendón, M., Peralta, S., Hernández, E., Hernández, R., Vargas, M. R., & Favela, M. A. (2020). Síndrome de burnout en el personal de enfermería de unidades de cuidado crítico y de hospitalización. *Enfermería Global*, 19(59).

- Robinson Jay, F., Ramos, D., Durand, R., Mendoza, N. L., & Masfarroll, M. (2017). Tríada funcional para el logro de la competencia sociohumanista en los profesionales de la salud. *Revista Información Científica*, 96(6), 1111-1119.
- Robinson, F., Ramos, D., Díaz, L., Creagh, I., & Legrá, M. (2016). La competencia sociohumanista: componente esencial del profesional de la salud. *Revista Información Científica*, 95(6), 940-949.
- Rodríguez, E. (2019). *Incidencia del comportamiento prosocila de los profesionales de salud en la satisfacción del usuario - paciente de consulta externa del Hospital Dr. Albert Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis, Universidad de Guayaquil]. Repositorio digital de la Universidad de Guayaquil.
- Schroeder, D., & Graziano, W. (2015). *The Oxford Handbook of Prosocial Behavior*. Oxford University Press.
- Tezón, M., & Hernández, D. (2022). Conducta prosocial como factor protector de la salud mental en niños y adolescentes. En M. Pérez, *Investigando la Salud a lo largo del Ciclo Vital: Nuevos retos y actualizaciones* (págs. 261-276). Editorial Dykinson, S.L.
- Tobón, L. J. (2021). Fatiga por compasión y autocuidado en profesionales de la salud. El campo del cuidado y la responsabilidad personal. *El Ágora U.S.B.*, 21(2), 726-747.
- Udaongo, M. (2020). *Comunica: Las claves de la comunicación para el liderazgo*. Editorial Almuzara.
- Vinueza, A., Aldaz, N., Mera, C., Tapi, E., & Vinueza, M. (2021). Síndrome de Burnout en personal sanitario ecuatoriano durante la pandemia de la COVID-19. *Correo Científico Médico*, 25(2).



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, Byron Santiago Córdor Chano, con C.C: # 1715759062 autor del trabajo de titulación: *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO PROSOCIAL DE LOS PROFESIONALES 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, 29 de agosto de 2023

f. _____

Nombre: BYRON SANTIAGO CONDOR CHANO

C.C: 1715759062



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 PROFESIONALES DE SALUD		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Cóndor Chano Byron Santiago.		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Zerda Barreno Elsie PhD.		
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:	29 de agosto del 2023	No. DE PÁGINAS:	22
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gerencia, comportamiento prosocial, profesionales de la salud		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comunicación Prosocial, Satisfacción del Paciente, Profesionales de la Salud		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El comportamiento prosocial de los profesionales de salud es fundamental para la calidad de la atención médica y la satisfacción de los pacientes, por lo cual el estudio es importante al apoyar la identificación de los factores que influyen en este comportamiento lo que puede marcar la diferencia en la experiencia y el bienestar de los pacientes. Desde la literatura revisada pueden mencionarse algunos hallazgos. En primer lugar destaca la variedad de definiciones, enfoques y aproximaciones al concepto de comportamiento prosocial, lo que indica que se trata de un constructo en evolución, pero que, con frecuencia contiene a la empatía y el altruismo. De forma concreta este comportamiento está definido como conductas altruistas y solidarias que buscan beneficiar al grupo social. No obstante, este comportamiento parece estar influido por factores externos, de acuerdo con teorías del aprendizaje y la comunicación, y por aspectos internos propios de la personalidad del individuo. Para el profesional de la salud esto implica enfrentarse con sus recursos psicológicos y cognitivos a entornos con una alta demanda emocional, lo que puede influir en el desarrollo de comportamientos no prosociales.

Los estudios sobre el comportamiento prosocial en profesionales de salud han explorado diferentes aspectos como la empatía, la compasión y la comunicación prosocial. Entre estos la empatía emerge como un elemento esencial, con hallazgos que indican que las mujeres podrían tener mayores niveles de empatía, aunque esta relación no es uniforme en todos los estudios. Asimismo, se reconoce la importancia de preservar y fomentar la empatía a lo largo de la formación y la práctica profesional.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 - 983975583 / 023121033	E-mail: byron.condor@cu.ucsg.edu.ec b_santiagocc@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles 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):	