



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

TEMA DE ENSAYO:

Influencia del comportamiento prosocial en la gestión del cuidado de enfermería en las instituciones de salud

AUTORAS:

**Mora Peralta Yuli Estrellita
Vizhñay Vallejo Ana Liliana**

**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 la **Licenciada Yuli Estrellita Mora Peralta** y **Licenciada Ana Liliana Vizñay Vallejo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 27 días del mes de septiembre del año 2023



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Yuli Estrellita Mora Peralta y Ana Liliana Vizhñay Vallejo**

DECLARAMOS QUE:

El ensayo **Influencia del comportamiento prosocial en la gestión del cuidado de enfermería en 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 nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del ensayo del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 27 días del mes de septiembre del año 2023

LAS AUTORAS



Firmado electrónicamente por:
ANA LILIANA VIZHÑAY VALLEJO



Firmado electrónicamente por:
YULI ESTRELLITA MORA PERALTA

Ana Liliana Vizhñay Vallejo

Yuli Estrellita Mora Peralta



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

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Yuli Estrellita Mora Peralta y Ana Liliana Vizhñay Vallejo**

Autorizamos 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: **Influencia del comportamiento prosocial en la gestión del cuidado de enfermería en las instituciones de salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 27 días del mes de septiembre del año 2023

LAS AUTORAS



Firmado electrónicamente por:
ANA LILIANA VIZHÑAY VALLEJO



Firmado electrónicamente por:
YULI ESTRELLITA MORA PERALTA

Ana Liliana Vizhñay Vallejo

Yuli Estrellita Mora Peralta



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

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Influencia del comportamiento prosocial en la gestión del cuidado de enfermería en las instituciones de salud

4% Similitudes
11% Texto entre comillas < 1% similitudes entre comillas
0% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Influencia del comportamiento prosocial en la gestión del cuidado de enfermería en las instituciones de salud.pdf
ID del documento: d56c159c8c7ab0c8e11292e71d95054730d3f8c3
Tamaño del documento original: 650,79 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 20/9/2023
Tipo de carga: Interfaz
Fecha de fin de análisis: 20/9/2023

Número de palabras: 6898
Número de caracteres: 47.776

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.unife.edu.pe <small>http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Walter_Arias.pdf</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
2	www.scielo.sa.cr Comportamiento prosocial en una escuela chilena: Una interve... <small>http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=51409-42582020000200148</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
3	repositorioacademico.upc.edu.pe <small>https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657630/BarbizaM_L_pdf?sequence=...</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
4	hdl.handle.net Relaciones intergrupales y favoritismo endogrupal: práctica con d... <small>http://hdl.handle.net/2454/16603</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
5	Ensayo - DANIELA SAAVEDRA.doc Ensayo - DANIELA SAAVEDRA <small>#ek1a56</small> <small>El documento proviene de mi grupo</small>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos infinitamente a Dios por habernos guiado en este proceso, por su bondad y fortaleza para seguir adelante, a nuestros padres por confiar siempre en nosotras y darnos su apoyo incondicional, a nuestros esposos quienes con paciencia caminaron a nuestro lado para cumplir con el objetivo tan anhelado que es la culminación de nuestra maestría.

*Ana Liliana Vizhñay Vallejo
Yuli Estrellita Mora Peralta*

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación a nuestras familias que de una u otra forma nos dieron el apoyo para culminar con éxito esta maestría y de esta forma aportar con este conocimiento en bien de la sociedad.

Ana Liliana Vizhñay Vallejo

Yuli Estrellita Mora Peralta

Introducción

Acerca de los comportamientos prosociales, Auné et al. (2014) expresa “Los comportamientos prosociales son definidos como conductas voluntarias que están asociadas con la conducta social positiva, el apoyo físico y emocional, el cuidado y protección a otras personas” (p.33). Estos están dirigidos a ofrecer ayuda, cooperar, realizar trabajos en equipo, conocer la perspectiva de los otros, realizar intercambios de comunicación que resulte efectiva, brindar asistencias y favorecer las relaciones sociales e interpersonales (Gómez, 2019).

La enfermería se encuentra reconocida mundialmente como una profesión de servicio, encaminada a ayudar, servir y atender a la salud de las personas; es decir su trabajo está centrado siempre en el cuidado a los otros (Martínez, 2022). En línea con esta visión Tumay (2022) expresa que “la enfermería es una profesión basada en el actuar caracterizado por una serie de cualidades de vocación y servicio para brindar una atención que tenga como punto de partida la vulnerabilidad del otro” (p.21), es decir, valores que son el componente esencial del profesional.

Desde sus inicios, la enfermería ha sido asociada con el compromiso de ayudar a los demás, este proceso según Beltrán (2006) “supone una serie de acciones que se producen entre el personal de Enfermería y la persona asistida, que involucra actos comunicativos verbales y no verbales, además del contacto físico” (p.123). Esto quiere decir que dentro de la relación enfermera – paciente, se necesita de múltiples habilidades que aseguren una atención de calidad sin perder su lado humanístico.

Para la Organización Mundial de la Salud (2020) indica que “la humanización es un proceso de comunicación y apoyo mutuo entre las personas” (p.18), esto quiere decir que el personal de enfermería busca establecer un vínculo con el paciente y su familia con la finalidad de crear soluciones oportunas y de calidad; fomentando un sentimiento de plenitud creando valores como la empatía, la fortaleza, el cuidado y la generosidad, y a su vez creando un ambiente de armonía lo que se refleja en la recuperación de la salud del paciente.

En este contexto, según Gómez et at. (2020) “un informe elaborado por la OMS, en colaboración con el Consejo Internacional de Enfermería y la campaña Nursing Now, revela que el personal de enfermería cuenta en la actualidad con unos 28 millones de expertos en todo el mundo” (p.13), esto representan la mayor parte del personal sanitario que ofrece asistencia básica

en el marco de los servicios médicos. En el Ecuador según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC, 2019), la tasa de enfermeras es de 15,00 por cada 10.000 habitantes, es decir se registra un total de 25.900 enfermeras y 17.560 auxiliares de enfermería a nivel nacional, brindando atención especializada.

Por lo antes expuesto, la presente investigación se encuentra dirigida a recopilar información literaria acerca del comportamiento prosocial en salud puntualmente en el campo de la enfermería y analizar como éste influye en la gestión del cuidado en las instituciones de salud. El presente trabajo investigativo se estructura de la siguiente manera: La primera sección habla sobre la teoría del comportamiento prosocial. En la segunda sección se resume estudios con evidencia de cómo influye la prosocialidad en el campo de la enfermería en las instituciones de salud. Dentro de la tercera sección se muestra las implicaciones prácticas, y la última sección finaliza con las conclusiones.

Principios teóricos de la Conducta Prosocial

En 1908 William McDougall en su “Manual introductorio de Psicología social” mantuvo que una de las variables sociales en el comportamiento era la conducta prosocial, la cual se producía como consecuencia del instinto parental, sin embargo, en aquella época esta afirmación no tuvo mayor relevancia hasta los años 70 y mediados de los 80 cuando el altruismo y la conducta de ayuda empezaron a cobrar interés para su estudio. La conducta prosocial se presentó a mediados de los años sesenta, a partir de la peculiaridad denominada “efecto del espectador”, que surgió tras el impactante homicidio de la norteamericana *Kitty Genovese* en Nueva York, donde 38 de sus vecinos pasaron por alto las peticiones y llamadas de auxilio de esta señora, que no actuó con el debido respeto, quien acabó apuñalada y asesinada por su agresor (Redondo et al., 2013).

A partir de este momento se realizan estudios para comprobar la hipótesis del porqué no ayudaron a la víctima durante este suceso, dando como resultado que las personas no se acercan a ayudar porque tienen en mente que alguien más aparecerá y dará socorro. Es así que, entre los años 70 y 80 los psicólogos sociales Latané y Darley estudiaron el efecto del espectador y los factores que determinan la conducta altruista ante situaciones de necesidad de un tercero, con el objetivo de determinar en qué momento las personas brindaban ayuda y en qué momento no, mientras que a partir de los 90 se comenzó a estudiar por que los individuos formaban grupos

para ayudar a otros y cuál es la mejor forma de gestionar el comportamiento de ayuda planificado (Acuña et al., 2011).

Mestre et al. (2007) manifiestan que “el estudio de las conductas prosociales se encuentran en auge desde la última década y despiertan gran interés dentro de los investigadores en el estudio de conceptos como las interacciones positivas con los otros” (p.14). Sin embargo, para otros autores, este comportamiento de acciones positivas que incluye el ayudar, confortar, compartir, cooperar, dar o restituir; promueven la reciprocidad y solidaridad en las relaciones sociales interpersonales, con la intención de beneficiar a una o varias personas más allá de uno mismo (Espinoza, et al., 2011).

Pradenas et al. (2019) manifiestan que para autores como Caprara (2005) “el inicio de la conducta prosocial está relacionado con un complejo perfeccionamiento psicosocial, que incluye procesos de atención, evaluación, pensamiento moral, habilidad social y autoguiado de límites, requiriendo un determinado piso socio-mental” (p.123). Así como también manifiesta que “estas conductas emergen desde una edad temprana, continuando su desarrollo y fortalecimiento en distintos medios de socialización sea primaria o secundaria” (p.124).

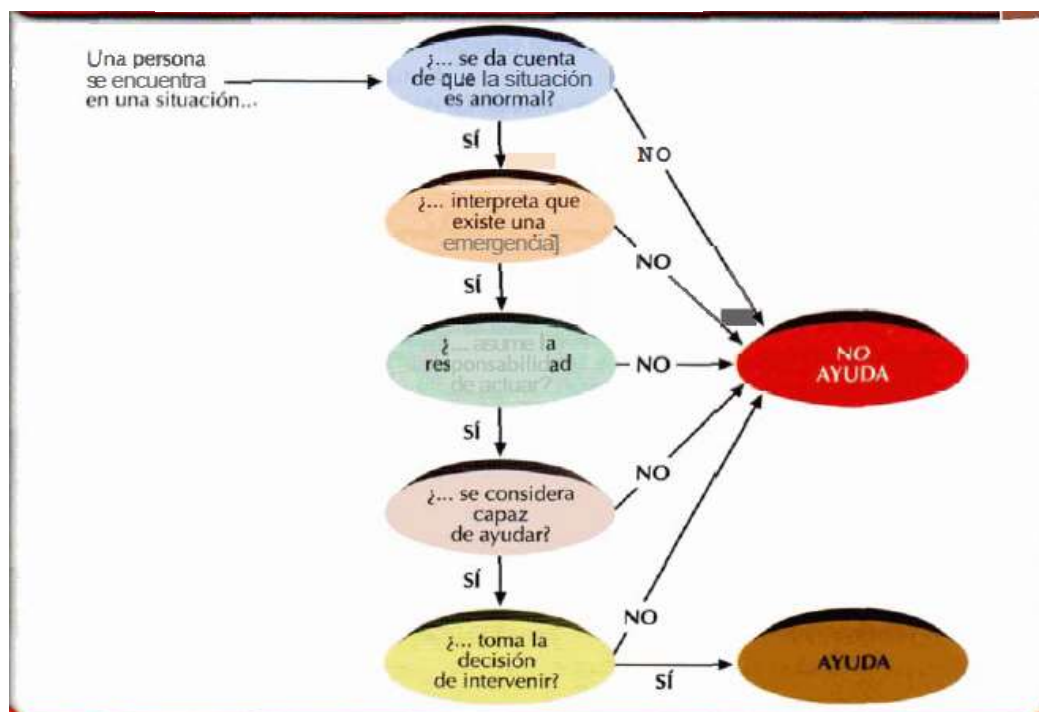
Autores como (Pfattheicher et al., 2022) identificaron un núcleo común y tres dimensiones claves que distinguen y caracterizan diferentes conceptualizaciones de comportamiento prosocial y altruismo: intenciones y motivos, costos y beneficios y contexto social. Según (Pfattheicher y otros, 2022) algunos autores como (Batson & Powell, 2003) manifiestan que “el comportamiento prosocial no necesita estar motivado por el altruismo, por tanto, la motivación altruista no tiene por qué producir una conducta prosocial” (p.17).

La conducta prosocial, el altruismo y la conducta de ayuda no son sinónimos, ya que el primero se refiere a todos los comportamientos que benefician a los demás, gracias a los cuales la sociedad funciona mejor y puede estar determinada por una mezcla de motivos altruistas y egoístas; por su parte, el altruismo es más concreto ya que tiene un componente adicional y es la motivación de la persona que realiza la ayuda sin la expectativa de recibir nada a cambio con el fin de aumentar el bienestar de quien recibe la ayuda y la conducta de ayuda es más específica, es cualquier acción que beneficia o mejora el bienestar de una o varias personas en particular (Gaviria et al., 2019).

La conducta prosocial, el altruismo y la conducta de ayuda no son equivalentes, ya que la primera alude a todas las formas de comportarse que benefician a los demás, gracias a las cuales la sociedad funciona mejor y puede estar determinada por una mezcla de motivos altruistas y egoístas. El altruismo, por su parte, es más concreto, ya que tiene una parte adicional y es la inspiración del individuo que realiza la ayuda sin la expectativa de obtener nada a cambio para ampliar la ayuda del beneficiario, y la conducta de ayuda es más específica, es cualquier actividad que brinda beneficios o mejoras en el bienestar de una o algunas personas en particular (Gaviria et al., 2019).

A lo largo del tiempo, como manifiesta Rodríguez (2011) “se ha ido estructurando diferentes modelos con el objetivo de fomentar el comportamiento prosocial dentro del campo educativo y laboral, con resultados alentadores” (p.19). Se puede destacar “el modelo de decisión sobre la intervención en emergencias desarrollado por Latané y Darley, y el modelo de activación y coste recompensa elaborado por Piliavin y colaboradores” (Rodríguez, 2011, p. 20). Cabe recalcar que, en este último, demuestran cómo la relación entre costes y beneficios lleva a las personas a ayudar o a no hacerlo.

Figura 1. Representación esquemática del modelo de decisión sobre la intervención en emergencias



El altruismo parece tener una base biológica heredada de nuestros antepasados a través de la tendencia a la empatía, la cual nos hace sentir preocupación por el malestar del otro y nos impulsa a ayudarlo, pero esto no significa que ayudar a los demás sea algo automático, ya que debe moldearse a través del desarrollo fundamental de tres procesos: la maduración socio-cognitiva, la socialización y el aprendizaje a través de la interacción. La socialización y el aprendizaje muestran a las personas desde su niñez, las ventajas de la conducta prosocial y, una vez instruidos, actuarán prosocialmente sin necesidad de remuneraciones externas o indicaciones expresas de los adultos. Además, actuar de forma prosocial una y otra vez puede hacer que los niños lleguen a considerarlo como un catalizador para actuar de esa forma incluso sin rastro de apoyo externo.

“Las formas prosociales de comportarse son esfuerzos por abordar el problema de otra persona para animarla física y emocionalmente, son formas deliberadas de comportarse, que se adoptan para centrarse realmente, asistir, consolar y apoyar a otros” (Quispe, 2021, p.19). Cabe destacar que a nivel de las instituciones es muy favorable porque será posible anticiparse a los cambios que ocurren en el mundo actual y que el comportamiento prosocial se convierta en una ventaja competitiva institucional y en una fuente de creación de valor, tanto para la institución como para todos los involucrados en la cadena de valor, colaboradores y la sociedad beneficiada.

La conducta prosocial viene al mundo desde el principio a través de la atención plena y las prácticas útiles. Es así como tenemos modelos prosociales vistos en televisión, como programas para enseñarle a los niños a ser honesto, a comportarse, a respetar a los demás y a ser responsables (Garaigordobil, 2017). En un estudio realizado por Arias (2015) se determinó que “el 70% de los programas de televisión muestran agresión física, pero también hubo asociación entre la televisión y la conducta prosocial en los niños que tendían a ver televisión sin contenido violento” (p.15).

El modelo de los padres como mayor influencia, los niños aprenden a través de la observación de lo que hacen o dicen sus padres. El ambiente familiar, mientras más cálido es el ambiente y los niños sientan que les dan apoyo hay una tendencia a regular sus emociones y aumentar su razonamiento moral. En el contexto familiar Mestre et al. (2007) indican que “son cruciales las relaciones con la madre como con el padre y su implicación en la crianza, el control, el afecto, y esto se asocia con niveles más altos de internalización y conciencia empática” (p.23).

En cuanto al género, las mujeres expresan niveles más altos de empatía que los hombres, debido a diferentes experiencias de socialización. Como expresa Redondo et al., (2013) “mientras la conducta prosocial de los varones consiste en prestar, ayudar, compartir, las conductas prosociales de las mujeres son de carácter mas privado como consolar, escuchar, etc.” (p.34).

Para Marín (2010) la acción prosocial está compuesta diez categorías “ayuda y servicios físicos, cuidado a personas, dar y compartir, ayuda verbal, consuelo verbal, confirmación y valorización positiva del otro, escucha profunda, empatía, solidaridad, presencia positiva y unidad” (p.55).

“Los comportamientos prosociales pueden manifestarse a través de una amplia gama de formas entre éstas se encuentran los actos de cooperación, la ayuda verbal o física, la revalorización positiva del otro, el rescate, la condolencia y el consuelo” (Balabanian, 2020, p.55), así mismo el autor afirma que algunos autores como Roche (2010) agrupa los comportamientos sociales en diez categorías:

1. Asistencia y servicio físico: este tipo de comportamiento no verbal ayuda a los demás en la búsqueda de un objetivo.
2. Cuidado: se espera de las personas en situación de desamparo o debilidad, por ejemplo, niños, ancianos, personas debilitadas, prestándoles consideración y ayuda individual (aseo y confort).
3. Compartir y dar: esto quiere decir, dar alimentos u objetos a otras personas, renunciando al propio derecho a utilizarlos.
4. Asistencia verbal: alude a dar aclaraciones, indicaciones, encuentros o pensamientos que ayuden a otras personas a cumplir un objetivo concreto.
5. Consuelo verbal: articulaciones verbales utilizadas para disminuir problemas o aumentar el temperamento de individuos con problemas, angustias o dolor.
6. Confirmación y estima positiva del otro: en esta clase se encuentran las declaraciones edificantes, los aplausos, los sentimientos conciliadores y otras articulaciones verbales para aumentar la confianza, autoestima y afirmar la valía de los demás.

7. Sintonía profunda: perspectivas conscientes y formas de comportamiento no verbales que muestran un reconocimiento paciente pero entusiasta de la historia del interlocutor.
8. Empatía: comprensión mental y cercana de los puntos de vista y sentimientos de los demás, que fomenta una implicación comparativa con uno mismo.
9. Solidaridad: incluye formas verbales o reales de comportarse con otras personas o grupos que se enfrentan a la adversidad, tolerando intencionadamente su situación y aceptando con ellos las consecuencias penosas de lo que están viviendo.
10. Presencia positiva y unidad: significa vivir en un entorno que brinde seguridad, paz, bienestar, amabilidad y empatía al grupo, de tal manera que sientan que se está disponible para prestarles ayuda oportuna con atención con el fin de que mejoren de forma física, mental y emocional (Roche, 2010).

En conclusión, el comportamiento prosocial se ha relacionado con la empatía e implica acciones de altruismo manifestadas de diversas maneras en diferentes situaciones.

Comportamiento Prosocial en Enfermería

Según Auné et al. (2014) la profesión de una persona también se relaciona con la conducta prosocial, estableciendo que los graduados en trabajo social, ciencias sociales y seguridad tienden a ser más generosos, lo que conlleva a una competencia laboral relevante en muchas profesiones, en especial las de ayuda humanitaria. Con el paso del tiempo, las personas asisten en busca de los distintos servicios que brindan las instituciones de salud, creando una experiencia sobre la relación que se crea con el personal de salud y es aquí donde la prosocialidad juega un rol importante.

Tabares (2019) “la prosocialidad son rasgos o características de personalidad inclinados a ayudar y proteger a otras personas, las cuales están asociadas a factores disposicionales que subyacen a la conducta y que pueden variar entre personas” (p.98). Es necesario destacar que estos factores pueden ser la empatía, la autorregulación emocional, el razonamiento moral, el sistema de valores que favorecen e incrementan la probabilidad de generar conductas prosociales.

En línea con esta visión, Plaza y Requena (2016) manifiestan que “en la Universidad Autónoma de Barcelona- España, el Laboratorio de Investigación Prosocial Aplicada (LIPA)

determina que para hablar de prosocialidad se debe tener en cuenta como algo de exclusivo dentro de lo prosocial, aceptando o satisfaciendo al receptor” (p.34). Esto implica la manifestación de conductas prosociales beneficia a otro ser humano, independientemente de la motivación con que se realice, así que el sujeto que hace una actividad para beneficio de otro está siendo prosocial.

Dentro de este contexto, una de las poblaciones que ha sido estudiada con referencia a este tema son las enfermeras (Gómez del Campo et al., 2020), ya que la tendencia actual del sistema sanitario es apostar por un cambio al modelo de actuación, que se orienta hacia la implicación de los pacientes en su propio proceso de salud y cómo las actitudes prosociales pueden promover esto.

Para Gómez del Campo et al. (2020) expresa que “La enfermería es una de las principales vocaciones de las personas por su compromiso con la protección a los humanos, la consideración y el cuidado, es una disciplina que se ha distinguido por su ayuda” (p.88). El quehacer por esta vocación ha mostrado al mundo su desarrollo en diversas regiones, por ejemplo, ayuda a grupos vulnerables que son concebidos, los que enferman y las personas que requieren atención para la prosperidad, en la organización de las administraciones de bienestar, el buen manejo de los recursos, en el avance del bienestar a nivel local y la preparación de expertos del cuidado en la asistencia de la sociedad.

Para Suazo et al. (2020) “la enfermería está relacionada con determinadas variables sociales y morales como la sensibilidad moral, la empatía y la conducta prosocial, lo que ayuda a comprender una situación y tomar decisiones que beneficien al paciente” (p.99). Esto facilita una actitud de ayuda, cuidado y comprensión contribuyendo al bienestar, calidad de vida y desempeño profesional de las enfermeras.

Pérez (2019) manifiesta que es “una profesión en la que se debe velar por el bienestar de otros, las cualidades altruistas son necesarias, pero deben aprender a convivir de forma equilibrada con las demandas propias en la atención y el mantenimiento del profesionalismo” (p. 17). Es así como los profesionales de la salud pueden llegar a utilizar escudos que los protejan de actitudes y comportamientos humanistas y prosociales.

(Suazo et al., 2020) la prosociabilidad es un constructo multidimensional que tiene una dimensión afectiva que incluye la empatía, como una tendencia a comprender y compartir los estados emocionales de los demás. En cuanto a la empatía en los enfermeros, los problemas en el manejo de las demandas y las preocupaciones relacionadas con los valores del paciente pueden afectar negativamente la calidad de su desempeño profesional. Sin embargo, Hoffman (1981) define a la empatía como “ser capaz de sentir cómo se sienten los demás, colocándose en su posición afectiva, de forma que la conexión emocional propicie una conducta prosocial hacia ellos” (p.121). Por su parte, Oliviera et al. (2018) apuntaron que la empatía facilita el trabajo en equipo y la atención centrada en el paciente por parte de los profesionales de la salud y está relacionado con el bienestar subjetivo; así mismo se ha establecido a la empatía como una variable directamente involucrada en la humanización del cuidado en enfermería.

El autor Landete (2012) manifiesta que la conducta prosocial mediada por la empatía permite a los enfermeros ser más sensibles a las necesidades individuales de los pacientes, contribuyendo a la acción moral, empática y humanizada; beneficiando la calidad asistencial, la salud de los pacientes, el adecuado funcionamiento del sistema y de las políticas sanitarias.

La empatía en asistencia sanitaria consiste en no hacer un juicio de valor, y a diferencia de la simpatía, no incluye contagios emocionales, una situación fundamental para que los expertos en atención médica puedan percibir constantemente qué sentimientos son los suyos y cuáles son los del paciente. La empatía en los servicios de asistencia de salud radica en un trabajo con respecto a los servicios médicos competentes para comprender la verdad de alguien que hasta recientemente no habíamos visto como familia ni compañero Borrell (2011), c.p. Ayuso (2017).

La empatía comienza cuando prestamos atención a alguien, sin conjeturar nada y con toda la intención de ayudarlo. Este trabajo se hace interiormente, pero además semiológicamente. Ya que la compasión debería ser mundial y es la comprensión del sufrimiento mental, físico y social Ayuso (2017). Es de relevancia citar los recursos que el Colegio Oficial de Enfermería de Madrid, sugiere ciertos para fomentar la empatía con los pacientes:

- Transmitir al paciente cuál es su identidad, qué hace y quiénes son sus colegas.
- Percibir al paciente por su nombre y la forma en que le gusta que le llamen.
- Estar cerca del paciente, darle seguridad.

- Mirar al paciente directamente a los ojos.
- Conozca su comunicación no verbal y la importancia que tiene en el subconsciente del mismo.
- Siempre que la situación lo permita, consolar al paciente mediante el contacto físico (un apretón de mano, un abrazo).
- Repasar lo que el paciente ha dicho y pedido para que se garantice cómo podría interpretar la consulta o solicitud, y la resolución a la misma.
- Incluya a los familiares presentes, percibiendo su importante labor en la consideración del paciente (Colegio Oficial de Enfermería, 2021).

Por otra parte, la prosocialidad también ha sido investigada desde la perspectiva de la comunicación, es así como Gómez (2019) manifiesta que cuando las personas se sienten atendidas, escuchadas y respetadas, tienden a cumplir más el tratamiento médico; ya que al relacionar la parte emocional favoreciendo su expresión; provoca gran satisfacción durante el proceso de recuperación. Por el contrario Díaz et al. (2020) reconocen como variables que arruinan la naturaleza del cuidado a la ineficacia y además la no aparición de la comunicación, en sus diversas formas durante las actividades de cuidado, ignorando el elemento profundo y social del individuo necesitado de cuidados, y por otra parte, la automatización y rutinización de la consideración cotidiana, lo que demuestra que numerosos expertos se centran en la terapia y cura del cuerpo que presenta una enfermedad, desatendiendo los demás aspectos humanísticos que conforman cada ser (parte emocional, psicológica, intelectual, social).

Landete y Belda (2012) indican que “desde que se inició la enfermería, uno de los aspectos de mayor relevancia siempre ha sido la buena comunicación” (p.8). Por lo tanto, se deben promover habilidades y características como la empatía la escucha activa, respetar la dignidad del paciente, con el fin de que se puede tener una comunicación efectiva y con ello un resultado terapéutico positivo.

La mejora de las habilidades comunicativas entre el enfermo y el personal sanitario, favorece la base de las conexiones de ayuda, que se forman por el trabajo con el comportamiento del profesional de enfermería, a través de actividades, como, por ejemplo, escuchar con empatía, con interés y una mentalidad según la circunstancia singular del paciente. De este modo, el paciente ve que sus sentimientos son captados, verifica y obtiene datos y, por lo tanto, el profesional de

enfermería comprueba y reformula el mensaje explicado sin ayuda de nadie más. Esto transforma la relación terapéutica en un ideal de interés y consideración individual por lo que se está creando (Aguirre, 2015).

Es así como desde Florence Nightingale ya se consideraba importante la necesidad de la comunicación con el paciente, con el transcurso de los años varias enfermeras teóricas como Hildegard Peplau, Virginia Henderson, Dorotea Orem consideraron al intercambio de información como primordial dentro del modelo de la enfermería. Para Mastrapa y Lamadrid (2016) “una buena comunicación enfermera-paciente tiene resultados positivos, el hecho de que el paciente confíe mejora los resultados esperados, por tanto, la comunicación es una condición necesaria para llevar a cabo un buen trabajo de enfermería” (p.121).

Las habilidades comunicativas reflejan la capacidad de ofrecer los puntos de vista y sentimientos del cuidador médico, orientados a dar consideración a los pacientes y sus familias. Entre las habilidades que hay que transmitir en los servicios médicos, destacan la empatía, la alegría, la educación y la consideración. Para García et al. (2012) “la estrategia para facilitar la comprensión consiste en comunicar la información de forma veraz, clara, sencilla, concreta, evitando tecnicismos y con un vocabulario accesible” (p.123).

Otro de los factores que influye en el comportamiento prosocial según Gorjón et al. (2016) es la relación interpersonal, la cual forma parte del quehacer diario de enfermería, por tanto, este tipo de habilidades representan una serie de actitudes que emite una persona dentro del contexto interpersonal que permite expresar los sentimientos y pensamientos acorde a la situación que se presenta. Es así que para Gorjón (2016) “los componentes más importantes de las habilidades sociales son la comunicación verbal, comunicación no verbal y comunicación paralingüística” (p.77).

El comportamiento prosocial en enfermería y su implicación en las instituciones de salud.

Para hablar de cómo influye el comportamiento prosocial en la gestión del cuidado de enfermería en las instituciones de salud, se mencionan los siguientes estudios:

(Dill et al, 2016) realizan un estudio a 730 enfermeras de hospitales con unidades de cuidados intensivos en los Estados Unidos acerca de la motivación en el trabajo del cuidado y sus implicaciones para el bienestar y los resultados laborales de las enfermeras, donde se pone de

manifiesto que las motivaciones para dedicarse al trabajo del cuidado, en particular la motivación extrínseca (incluidos salarios, beneficios o una expectativa de promoción o aumento) se aparta del modelo de atención prosocial, siendo esto indicativo de resultados deficientes para los cuidadores realizar su trabajo. Los hallazgos sugieren que las enfermeras que tienen una alta motivación intrínseca y extrínseca en realidad tienen mejores resultados de salud y empleo percibidos (menos probabilidades de que dirán que se van, menor burnout, menos síntomas físicos negativos) que aquellos con alta motivación prosocial que son más propensos a reportar agotamiento laboral.

(Pérez et al., 2020) realizan una investigación de tipo cuantitativo, observacional, transversal con una muestra compuesta por 338 enfermeras españolas, con el objetivo de analizar el ambiente de trabajo a partir del constructo de la humanización en conjunto con la inteligencia emocional y la empatía en el personal de enfermería. Los resultados mostraron que el componente cognitivo de la empatía facilita el reconocimiento y regulación de las emociones. Así mismo se demuestra que una alta empatía afectiva puede generar sentimientos de responsabilidad excesiva y tener un efecto negativo en la percepción de autoeficacia y autoestima; por tanto, los niveles de empatía afectiva y de afecto en la humanización del cuidado deben mantenerse en niveles moderados.

Plaza y Hernández (2016) indican que en la Universidad Autónoma de Barcelona- España, el Laboratorio de Investigación Prosocial realiza investigaciones hace más de 30 años, las cuales se centran en las distintas variables que influyen en el proceso de comunicación entre los profesionales y el usuario, demostrando cómo una comunicación de calidad incide en la satisfacción, tanto de los profesionales como de los usuarios.

En la ciudad de Lima (Hermosilla y Sanhueza, 2020) realizan un meta – estudio cualitativo a los pacientes con diagnóstico de cáncer y su vivencia con los cuidados de enfermería. Los resultados mostraron que el cuidado tiene que ver con las acciones dirigidas a la atención para obtener un afrontamiento y equilibrio adecuado de los cambios, a mantener una actitud positiva y responsable a través de los cuidados del personal de enfermería que otorga la atención. Entre las recomendaciones estuvo: afinar y perfeccionar sus competencias, las habilidades comunicativas y el manejo del lenguaje, para proporcionar un cuidado más humano, comprensivo y específico, reflejando la verdadera esencia de la profesión.

En Cúcuta – Colombia (Bautista et al., 2015) realizaron un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal a 269 usuarios hospitalizados en la institución que cumpliera los requisitos de inclusión, encontrando que los usuarios indicaron que se sienten satisfechos con los cuidados que les brinda el personal de enfermería en cuanto a los sentimientos, además indicaron que les brindan apoyo físico, priorizan las cualidades y cuidado de cada uno de ellos, dándole a la enfermera una excelente calificación, sin embargo, la disponibilidad (rapidez), apoyo emocional, empatía fueron las categorías que presentaron valores más bajos en la calificación.

Un estudio realizado por (Villamar-Mosquera et al., 2020) de tipo cuantitativo – descriptivo realizado en el Hospital de Durán develó que los pacientes consideraron que el personal de enfermería se interesó en todo momento por tratar de resolver todo problema que se les presentó durante su estancia en hospitalización. En el aspecto en donde se tiene que trabajar mayormente es en la relación interpersonal que tengan los enfermeros con los pacientes, ya que se conoció que el 40.29% de los pacientes no entendía regularmente lo que el enfermero le comunicaba. Se constató que los enfermeros no siempre solucionaban las dudas que manifestaban los pacientes acerca de su enfermedad. Dentro de los aspectos de comunicación se constató que la mayoría de los pacientes recibió un buen trato por parte de los enfermeros; sin embargo, el proceso de comunicación que estos emitieron al momento de transmitirle a los pacientes información acerca de la evolución de su enfermedad fue pobre, esto se conoció porque el 39.57% de los pacientes manifestó que nunca los enfermeros realizaron esta acción.

Cuando las enfermeras sufren experiencias desagradables con los pacientes u otros profesionales de la salud, el personal de enfermería espera el apoyo de los directores de enfermería. Por el contrario, si no se toma en cuenta sus solicitudes, aumenta el agotamiento, la insatisfacción laboral e incluso el ausentismo. Sin embargo la empatía y el trato humano de las enfermeras gestoras y enfermeras líderes son relevantes en el contexto de enfermería, proporcionando al personal de enfermería una forma de mejorar su autoestima, manejo del estrés o intervenciones para reducir el desgaste profesional. También podría promover comportamientos organizacionales y entornos de trabajo saludables, fomentar un mayor aprendizaje relacionado con el trabajo e incluso mejorar la calidad de la atención.

Implicaciones prácticas

Luego de la revisión literaria se deduce que el comportamiento prosocial desempeña un papel importante en la asistencia sanitaria determinando, así como influye en la gestión del cuidado de enfermería en las instituciones de salud. La formación de relaciones interpersonales dentro de un hospital es importante puesto que la creación de este tipo de relaciones les brinda la confianza necesaria a los pacientes y demás acompañantes para poder dirigirse a los médicos, enfermeros u otro personal encargado de llevar a cabo cierta función dentro del hospital.

Una buena relación interpersonal permite que se desarrollen capacidades comunicacionales que permitan crear un ambiente adecuado en donde las personas están propensas a sentirse seguras y cuidadas por el personal médico del hospital. Este aspecto tiene que ser creado en toda institución de salud puesto que su desarrollo se considera como una fortaleza. El construir lazos con los pacientes crea la oportunidad para que pueda existir una mejor comunicación y asimismo una mayor confianza, la cual permitirá que el paciente pueda contar todo lo que le sucede sin excluir ningún detalle que puede afectarlo con el transcurso del tiempo.

La creación de un programa de capacitación despertará capacidades comunicacionales que lograrán que se genere un servicio de atención que satisfaga las necesidades de cada uno de los pacientes y usuarios. Una perfecta comunicación logrará que se transmita la información de la mejor manera posible para que el usuario y el paciente entiendan lo que comunica el personal encargado sin ningún problema. Los resultados de la investigación mostraron que los pacientes regularmente no entendían lo que comunicaban los enfermeros, es por eso que se buscará fortalecer el aspecto comunicacional para que a futuro no sigan existiendo estos inconvenientes que pueden repercutir en la salud de los pacientes por generar un ambiente comunicacional deficiente dentro del instituto de salud.

Es recomendable para el personal de enfermería:

Promover la humanización en el proceso asistencial de enfermería, facilitando el desempeño laboral y permitiendo que el paciente adopte un papel activo en el proceso de recuperación.

Mejorar la comunicación prosocial a través del desarrollo de competencias comunicativas en el enfermero, lo que mejora las relaciones de ayuda, conformando una actitud facilitadora, a través de la escucha activa, el prestar atención y la empatía con los pacientes.

Promover la empatía, ya que las actitudes empáticas acarrearán más receptividad, vínculo, confianza, comodidad y bienestar, a su vez permite una postura más resolutiva.

Así como también a nivel académico:

Contribuir académicamente mediante la generación de conocimiento.

Desarrollar una línea de investigación en el tema de comportamiento prosocial y su influencia en la gestión de enfermería en las instituciones de salud.

Conclusiones

El comportamiento prosocial está constituido por acciones positivas que incluye el ayudar, confortar, compartir, cooperar, dar o restituir; promueven la reciprocidad y solidaridad en las relaciones sociales interpersonales, con la intención de beneficiar a una o varias personas más allá de uno mismo.

Enfermería es una profesión sumamente importante para la vida de las personas, ya que contribuye a preservar a la persona y al cuidado, brindándoles apoyo en los momentos más difíciles, esta disciplina se ha destacado por su vocación de servicio, además se relaciona directamente con la sensibilidad, la empatía y la conducta prosocial.

Luego de la revisión bibliográfica se puede inferir que los usuarios siempre están esperando que los profesionales del área de enfermería les brinden información adecuada acerca del estilo de vida, los cambios, el tratamiento que deben seguir, las medidas del cuidado y su autocuidado para que su tratamiento sea efectivo, además siempre esperan el apoyo emocional y la ayuda para cumplir con las prescripciones médicas a cabalidad. De igual manera, desean que el personal de enfermería les lleve a espacios adecuados donde puedan compartir y socializar con otros pacientes, familiares y conversar incluso con ellas, por lo que es imprescindible que el personal, además de los conocimientos propios de su profesión sepan acerca de la comprensión de la condición de cada paciente, brindándoles apoyo en momentos difíciles o que atraviesan por diversos tipos de enfermedades.

Desde el punto de vista administrativo del cuidado, uno de los indicadores de calidad en la prestación de los servicios de salud es la satisfacción de los pacientes con las relaciones interpersonales que les proporcionan confianza y credibilidad en el personal de salud. El fundamento del cuidado es la relación que establece la enfermera con el paciente y con su familia. Para los profesionales de enfermería, asumir el desafío de fortalecer la interrelación con los pacientes y sus familias es ventajoso desde todo punto de vista ya que registrar la satisfacción de las personas cuidadas y de sus familias.

Al culminar la revisión literaria se concluye que la empatía, el trabajo colaborativo, la comunicación prosocial y la humanización, influyen en el comportamiento prosocial en la gestión del cuidado de enfermería en las instituciones de salud.

Bibliografía

- Acuña, L., González, D., & Bruner, C. (2011). El efecto de la presencia de un número de personas en distintas situaciones sociales. *Revista mexicana de psicología*, 28(1), 5-17. <https://doi.org/www.redalyc.org/articulo.oa?id=243029630001>
- Arias , W. (2015). Conducta prosocial y psicología positiva . 23(1), 37-47.
- Auné, S., Blum, D., Abal , J., Lozzia, G., & Horacio, F. (2014). La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. *Revista de Psicología y Ciencias Afines* , 11(2), 21-33. <https://doi.org/www.redalyc.org/articulo.oa?id=483547666003>
- Balabanian, C. (2020). *Factores implicados en el desarrollo de la conducta prosocial adolescente: el aporte del estilo atribucional, la prosocialidad parental recibida, la motivación prosocial y la identificación del receptor*. <https://repositorio.uca.edu.ar>: <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/13116/1/factores-implicados-desarrollo-conducta.pdf>
- Batson, D., & Powell, A. (2003). Altruism and prosocial behavior. En *Handbook and psicology*. <https://doi.org/> <https://doi.org/10.1002/0471264385.wei0519>
- Beltrán, O. (2006). Factores que influyen en la interacción humana del cuidado de Enfermería. *Revista Científica Scielo Colombia*, 24(2).
- Díaz , M., Alcántara, L., Aguilar, D., Puertas, E., & Cano, M. (2020). Orientaciones formativas para un cuidado humanizado en enfermería: una revisión integrativa de la literatura. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*, 58, 2-17. <https://doi.org/https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v19n58/1695-6141-eg-19-58-640.pdf>
- Dill, J., Erickson, R., & Dieffendorff, J. (2016). Motivation in caring labor: Implications for the well-being and employment outcomes of nurses. *Social Science & Medicine*, 167, 99-106. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.07.028>
- Espinoza, A., Ferrandíz, J., & Rottenbacher de Rojas , J. (2011). Valores, comportamiento prosocial y crecimiento personal en estudiantes universitarios después del terremoto del 15 de Agosto de 2007. *LIBERABIT Revista de Psicología*, 17(1), 49 - 57. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/686/68619288006.pdf>
- Gaviria, E., Cuadrado , I., & López , M. (2019). Introducción a la psicología social. Editorial Sanz y Torres, S.L.
- Gómez del Campo, M., Medina, B., & Villamar , T. (2020). Habilidades prosociales necesarias para trabajar como cuidador de adultos mayores, una paorximación desde los propios cuidadores. *Revista electrònica del desarrollo humano para la innovación social*, 7(14).

- Gómez, A. (2019). Prosocialidad. Estado actual de la investigación en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 10(1), 188-218. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.21501/22161201.3065>
- Gorjón, F., Hernández, R., Arza, J., Alarcón, R., & Ayuso, D. (2016). Empatía y habilidades sociales en enfermeras asistenciales en el servicio madrileño de salud. *Revista internacional de trabajo social y ciencias sociales*, 12. <https://doi.org/https://revistas.uned.es/index.php/comunitania/article/view/18935/15827>
- Hoffman, M. (1981). Is altruism part of human nature? . *Journal of Personality and Social Psychology*, 40(1), 121-137. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0022-3514.40.1.121>
- INEC, I. (2019). *Registro estadístico de recursos y actividades de salud - RAS 2019C*. www.ecuadorencifras.gob.ec.
- Landete, L. (2012). La comunicación, pieza clave en enfermería. *Revista Enfermería Dermatológica*, 16. [https://doi.org/Dialnet-LaComunicacionPiezaClaveEnEnfermeria-4069152%20\(1\).pdf](https://doi.org/Dialnet-LaComunicacionPiezaClaveEnEnfermeria-4069152%20(1).pdf)
- Marín, J. (2010). Revisión teórica respecto a las conductas prosociales. Análisis para una reflexión. *Revista Psicogente*, 13(24), 369-388. <https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497552357010>
- Martínez, Y. (2022). LA perspectiva de enfermería, el arte de cuidar en torno al cuidador primario. *Revista Cubana de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y cuello*, 6(3), 378. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0001-7130-0631>
- Mestre, M., Tur, A., Samper, P., Nácher, M., & Cortés, M. (2007). Estilos de crianza en la adolescencia y su relación en el comportamiento prosocial. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 39(2), 211-225.
- Oliviera, P., Coutinho, J., Frank, B., Soares, J., & Sampaio, A. (2018). Empathy by default: correlates in the brain at rest. *Psicothema*, 30(1). <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72754594015>
- OMS, O. (07 de 04 de 2020). La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. Ginebra, suiza. <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses#:~:text=El%20informe%2C%20elaborado%20por%20la,profesionales%20en%20todo%20el%20mundo.> <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses#:~:text=El%20informe%2C%20elaborado%20por%20la,profesionales%20en%20todo%20el%20mundo.>

- Pérez, M., Herrera, I., Molero, M., Oropesa, N., Murillo, D., & Gásquez, J. (2020). Estudio Transversal de la Empatía y el Manejo de las Emociones: Claves para un Ambiente de Trabajo para el Cuidado Humanizado en Enfermería. *Psicología Organizacional*, 11. [https://doi.org/ https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00706](https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00706)
- Pfattheicher, S., Yngwie, N., & Thielmann, I. (2022). Comportamiento prosocial y altruismo: Una revisión de conceptos y definiciones. *Opinión actual en psicología*, 44, 124-129. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2021.08.021>
- Plaza, M., & Requena, C. (2016). Uso de la comunicación prosocial entre profesionales sanitarios y sociales con personas mayores. Estudio piloto. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Geriátrica y Gerontológica GEROKOMOS*, 27(1), 13-18.
- Quispe, J. (2021). *Espiritualidad y comportamiento prosocial en estudiantes universitarios de psicología*. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12773/13548>
- Ramón, R., Segura, M., Palanca, M., & Román, P. (2012). Habilidades sociales en enfermería. El papel de la comunicación centrado en el familiar. *Revista española de comunicación en salud*, 3(1), 49-61. <https://doi.org/https://e-revistas.uc3m.es/index.php/RECS/article/view/3388/2039>
- Redondo, J., Rueda, S., & Amado, C. (2013). Conducta Prosocial: Una alternativa a las conductas agresivas. *Revista INVESTIGIUM IRE: Ciencias Sociales y Humanas*, 4(1), 234-247. <https://doi.org/https://investigiumire.unicesmag.edu.co/index.php/ire/article/view/56/55>
- Rodríguez, E. (2011). *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*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13941/1/T-UCSG-POS-MGSS-211.pdf>. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13941/1/T-UCSG-POS-MGSS-211.pdf>: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13941/1/T-UCSG-POS-MGSS-211.pdf>
- Suazo, I., Molero, M., Pérez, M., Martos, Á., Barragán, A., & Gásquez, J. (2020). Sensibilidad moral, empatía y comportamiento prosocial: implicaciones para la humanización del cuidado de enfermería. *International Journal of Enviromental Research and public health*, 17. <https://doi.org/10.3390/ijerph17238914>
- Tumay, E. (2022). Ser enfermera: vocación, sentido humanista y axiológico. *Revista Ciencia y cuidado*, 19(3), 6.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Yuli Estrellita Mora Peralta y Ana Liliana Vizhñay Vallejo**, con C.C: # autoras del trabajo de titulación: **Influencia del comportamiento prosocial en la gestión del cuidado de enfermería en 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.- Declaramos 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.- Autorizamos 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, 27 de septiembre de 2023



Electrónicamente por:
ANA LILIANA VIZHÑAY VALLEJO



Electrónicamente por:
YULI ESTRELLITA MORA PERALTA

Ana Liliana Vizhñay Vallejo
C.I. 0923009773

Yuli Estrellita Mora Peralta
C.I. 0918109182



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Influencia del comportamiento prosocial en la gestión del cuidado de enfermería en las instituciones de salud		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Mora Peralta Yuli Estrellita Vizhñay Vallejo Ana Liliana		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
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:	27/09/2023	No. DE PÁGINAS:	17
ÁREAS TEMÁTICAS:	Cuidado, Salud, Enfermería, cuidados médicos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Conducta Prosocial, Cuidado de Enfermería, Satisfacción del Cliente, Servicio de Salud		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El comportamiento prosocial está constituido por acciones positivas que incluye el ayudar, confortar, compartir, cooperar, dar o restituir; promueven la reciprocidad y solidaridad en las relaciones sociales interpersonales, con la intención de beneficiar a una o varias personas más allá de uno mismo.</p> <p>Enfermería es una profesión sumamente importante para la vida de las personas, ya que contribuye a preservar a la persona y al cuidado, brindándoles apoyo en los momentos más difíciles, esta disciplina se ha destacado por su vocación de servicio, además se relaciona directamente con la sensibilidad, la empatía y la conducta prosocial. Luego de la revisión bibliográfica se puede inferir que los usuarios siempre están esperando que los profesionales del área de enfermería les brinden información adecuada acerca del estilo de vida, los cambios, el tratamiento que deben seguir, las medidas del cuidado y su autocuidado para que su tratamiento sea efectivo, además siempre esperan el apoyo emocional y la ayuda para cumplir con las prescripciones médicas a cabalidad</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 - 958888268 +593-997529727	E-mail: lilianavizhñay21@gmail.com yuli_mora83@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):			