

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

TEMA:

Evaluación del comportamiento prosocial del personal de salud en el servicio de emergencia del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante.

AUTOR:

Lcdo. Díaz Baidal Jhon Jairon

**Previo a la Obtención del Grado Académico
de: Magister en Gerencia en Servicios de la
Salud.**

Guayaquil, Ecuador

2024



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Licenciado En Enfermería, Jhon Jairon Diaz Baidal**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

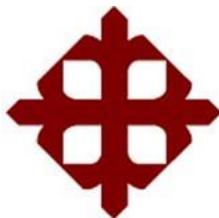
REVISORA

Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, al 1 del mes de mayo del año 2024



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Jhon Jairon Díaz Baidal**

DECLARO QUE:

El documento **Evaluación del Comportamiento Prosocial del Personal de Salud en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

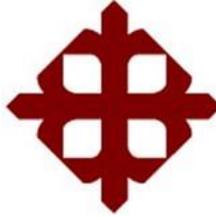
Guayaquil, al 1 del mes de mayo del año 2024

EL AUTOR:



Firmado electrónicamente por:
**JHON JAIRON DIAZ
BAIDAL**

Jhon Jairon Díaz Baidal



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Jhon Jairon Díaz Baidal**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento de Estudio** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Evaluación del Comportamiento Prosocial del Personal de Salud en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, al 1 del mes de mayo del año 2024

EL AUTOR:



JHON JAIRON DÍAZ
BAIDAL

Jhon Jairon Díaz Baidal



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

REPORTE COMPILATIO



DI- Diaz Baidal Jhon (3)

2%
Textos sospechosos



2% Similitudes
0% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: DI- Diaz Baidal Jhon (3).docx
ID del documento: d20ad5ae12657e0d11894aa08d096bcfc49ad15d
Tamaño del documento original: 114,82 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 13/3/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 13/3/2024

Número de palabras: 5844
Número de caracteres: 38.449

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13941/1/T-UCSG-POS-MG55-211.pdf 8 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (351 palabras)
2	revistas.javeriana.edu.co https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/download/21743/23012 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (76 palabras)
3	repositorio.ug.edu.ec http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30597/3/CD-2197-Barchi Salas.pdf.txt 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (51 palabras)
4	repositorio.ug.edu.ec http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/50037/1/CD-188-GRANDES VEGA.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (50 palabras)

AGRADECIMIENTO

Primero que todo doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de la Universidad, por convertirme en un profesional con las herramientas necesarias y capacidades para liderar y gerenciar que es lo que me apasiona.

Gracias a cada docente que hizo parte de este proceso integral de formación, que deja como terminado este grupo de graduados que sin duda alguna será una promoción fuerte en el campo administrativo de la salud, y como recuerdo y prueba viviente en la historia, este trabajo que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollos de las demás generaciones que están por llegar.

No ha sido sencillo el camino, pero el gran aporte, el amor, la inmensa bondad y apoyo que nos brindamos cada uno de nosotros ha sido que esta travesía haya sido amena y que trascendió a un vínculo amistoso, es por eso que les agradezco tanto a la promoción XXII de la Maestría en Gerencia en Servicios de la salud.

Estoy agradecido con mi jefa y líder Lcda. Ana Cevallos por las oportunidades que me han brindado y la confianza que ha demostrado en mis habilidades, lo que me permitió crecer tanto en lo personal como profesional. Me siento honrado de ser parte de su equipo y espero tener un mayor aprendizaje contribuir al éxito del área. Soy el resultado de la confianza y la fuerza de cada uno de ustedes.

Lcdo. Jhon Jairon Díaz Baidal

DEDICATORIA

Este trabajo esta dedicado a toda mi familia, en especial a mi mami Yoya (como le digo desde chiquito) por su comprensión y ayuda en momentos malos y menos malos. Me ha enseñado a encarar adversidades sin perder nunca la dignidad, ni desfallecer en el intento con sus palabras de motivación, ella me ha dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, todo ello con una gran dosis de amor.

Dedico este trabajo a mis abuelos (papi toto y mami Inés), quienes fueron las personas que más se preocupaban por mí. Sus canas eran sinónimo de sabiduría, me enseñaron muchas cosas vitales para la vida y me encaminaron por el buen sendero y sé que de donde estén celebran conmigo este trabajo y nueva meta culminada.

De igual forma una dedicatoria inmensa a mi padre, mis hermanos, sobrinos, cuñadas, tías, primos en general por el apoyo incondicional y siempre confiar en mí, por comprender mi ausencia en momentos importantes para cada uno, pues sé que celebran conmigo este gran logro.

Lcdo. Jhon Jairon Díaz Baidal

Introducción

En la actualidad el personal de salud además de brindar un servicio a los usuarios busca sentirse satisfecho. Es por ese motivo que se ha evidenciado que con el pasar del tiempo se ha relacionado el comportamiento del personal de salud con el usuario – paciente y su entorno.

En consecuencia, el comportamiento prosocial, caracterizado por actos voluntarios y altruistas en beneficio de los demás, juega un papel crucial en los momentos de emergencia. En el contexto de la salud, el personal de salud de emergencia desempeña un rol fundamental en la atención y el cuidado de aquellos que se encuentran en situaciones críticas.

La conducta prosocial en el personal de salud de emergencia se refiere a acciones intencionales y solidarias que van más allá de su papel profesional, demostrando empatía, compasión y dedicación hacia los pacientes y sus familias (Medina y Heredia, 2023). Este tipo de comportamiento no solo tiene un impacto positivo en la calidad de la atención médica, sino que también puede generar un mayor sentido de comunidad y fortalecer la resiliencia en el personal de salud en tiempos de crisis.

De acuerdo con Lapo y Bustamante (2018), los resultados de los análisis de primer orden indican que el clima organizacional influye directamente en las variables mediadoras de las actitudes laborales, lo que influye directamente en el comportamiento prosocial. El análisis del mediador único confirma que las actitudes laborales median la relación entre el clima organizacional y el comportamiento prosocial.

Por otra parte, como otro hallazgo importante se menciona el trabajo abordado por Rodríguez (2019), cuyo estudio se basó en analizar el principal objetivo, en determinar cómo la conducta prosocial de los profesionales de la salud afecta la satisfacción del usuario, con el objetivo de poder desarrollar estrategias que contribuyan a fortalecer la satisfacción del usuario. En este caso, respecto a la metodología utilizada, se trabaja a través de un enfoque cuantitativo, métodos deductivos, mediante un cuestionario para medir variables aplicado a una población de 370 encuestados.

Con base a ello, en cuanto a la satisfacción de los usuarios, se constató que no cuentan con un servicio flexible y mucho menos personalizado, así como que el hospital no toma en cuenta sus problemas, lo que lleva a concluir que los empleados no tienen un comportamiento prosocial, dado que la puntuación media fue inferior a 2,8 y la satisfacción del usuario promedió 2,9. De esto, se concluye generalmente que existe una relación positiva y significativa entre las variables de conducta prosocial y la satisfacción del usuario a través de la correlación de Pearson. (Rodríguez, 2019).

Por otro lado, se comparte la investigación mencionada por Balabanian y Lemos (2020), que revela la cuestión del papel de las atribuciones en el comportamiento prosocial de los adolescentes. Las variables de investigación analizadas en este estudio incluyeron patrones atribucionales, es decir, con respecto a situaciones que potencialmente requieren apoyo para provocar un comportamiento prosocial. El método utilizado fue un enfoque cuantitativo con muestreo intencional de un total de 350 adolescentes mediante la escala de comportamiento prosocial juvenil. A partir de esto los resultados finales muestran que las puntuaciones promedio de conducta prosocial logradas por los sujetos con un patrón atribucional externo fueron completamente más altas que las de los sujetos con un estilo atribucional interno o un estilo atribucional neutral controlable.

De manera similar, un estudio sobre el comportamiento prosocial entre profesionales de la salud propuesto por Liebe y Naumann (2019) señala que las diferencias en el estatus social obstaculizan el trabajo en equipo y la cooperación entre los profesionales de la salud. En este contexto, utilizaron una herramienta experimental simple de la economía del comportamiento (el juego del dictador) para investigar las interacciones sociales entre profesionales médicos. En este entorno, estatus profesional de los beneficiarios (médicos, enfermeras, estudiantes) era diferente, ya que los médicos y enfermeras debían dividir la distribución del dinero entre ellos y los beneficiarios.

De esta forma obtenemos información sobre las motivaciones prosociales de los profesionales de la salud. Nuestros resultados sugieren que existe un nivel significativo de preocupación puramente altruista por el bienestar de los demás entre los profesionales de la salud y que trasciende los límites profesionales.

Finalmente, el estudio de Suazo et al. (2020) se describe y menciona la humanización de la enfermería y como se relaciona con ciertos factores sociales y morales. El comportamiento prosocial, la sensibilidad moral y la empatía ayudan a comprender una situación y tomar decisiones que beneficien al paciente. El objetivo de este estudio es determinar cómo se relacionan estas variables y definir las diferencias en sensibilidad moral, empatía y comportamiento prosocial en la humanización de la enfermería. La muestra de este estudio consistió en 330 enfermeras españolas de 22 a 56 años, quienes completaron la escala HUMAS y versiones adaptadas de las escalas básicas de empatía, sensibilidad moral y conducta prosocial.

Prueba de ello, se calcularon análisis descriptivos, correlaciones bivariados y modelos de mediación múltiple, los resultados encontraron puntuaciones medias significativamente diferentes entre todos los grupos en responsabilidad y fortaleza moral, empatía cognitiva y comportamiento prosocial, y en carga moral, las diferencias se dieron en el grupo con puntuación alta de humanización en comparación con el grupo con puntuación baja. Además, los modelos de mediación mostraron el efecto mediador de la empatía cognitiva entre los factores de responsabilidad, fuerza y carga moral sobre el comportamiento prosocial, pero no de la empatía afectiva. El estudio concluyó que la humanización en enfermería está estrechamente relacionada con la sensibilidad moral, la empatía y el comportamiento prosocial.

Con base a los antecedentes antes expuestos, se afirma que la motivación detrás de este proyecto de investigación es la creciente importancia de evaluar el comportamiento prosocial de los trabajadores de la salud en los servicios de emergencia de los hospitales infantiles. Está el pediatra Dr. Francisco de Icaza Bustamante en un mundo donde las necesidades de atención médica son cada vez más urgentes, es importante comprender como se manifiesta el comportamiento prosocial en los trabajadores de la salud. Además, existe una necesidad creciente de mejorar la calidad de atención en situaciones de crisis, y el comportamiento prosocial juega un papel importante en la satisfacción del paciente y la eficiencia de los trabajadores en el servicio de emergencia.

En esta introducción, exploraremos cómo el comportamiento prosocial en el personal de salud de emergencia puede marcar la diferencia en el bienestar de los afectados, así como

en la cohesión y eficacia del equipo de atención médica. Para este estudio se enmarca un diseño metodológico cuantitativo, de alcance no experimental donde, a través de una encuesta el objetivo general consiste en evaluar cómo se comportan los profesionales de la salud en el servicio de Emergencia del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante.

Metodología

En este apartado se presenta la estructura metodológica con la cual se trabajaron las variables comprobando su conexión. En este punto, se definió el diseño, alcance y enfoque de investigación, la técnica de recolección de datos y su tipo de muestreo y resultados.

Tipo De Estudio

Estudio Cuantitativo

Un estudio cuantitativo se trata de un método de investigación basado en la recopilación y análisis de datos digitales y estadísticos con el propósito de comprender y explicar fenómenos en diversos campos. En este enfoque, se emplean técnicas estadísticas para medir y cuantificar variables, relaciones y patrones, lo que facilita la obtención de resultados objetivos y generalizables. Se caracteriza por un énfasis en la objetividad, la repetición y la búsqueda de patrones cuantitativos en conjuntos de datos extensos, lo que lo hace especialmente útil para investigaciones que buscan establecer relaciones causales, realizar predicciones y evaluar la magnitud de efectos en un marco de estudio controlado y sistemático (Faneite, 2023).

Con base a lo expresado por el autor, dentro del presente estudio se utilizó un enfoque cuantitativo para investigar el comportamiento prosocial en el personal de salud. Se recopilaban datos mediante cuestionarios estandarizados, mediante los cuales se ayudara a evaluar las actitudes, comportamientos y factores asociados al comportamiento prosocial en el contexto de la atención médica.

Diseño No Experimental

Un diseño de investigación no experimental es un enfoque metodológico utilizado en la investigación científica que se caracteriza por la ausencia de manipulación deliberada de variables independientes. En lugar de ello, se observan y estudian fenómenos o situaciones tal como ocurren en su entorno natural, sin intervenir para modificarlos. Este tipo de diseño se enfoca en la recopilación y análisis de datos existentes o en la observación sistemática de eventos, comportamientos o condiciones en un contexto real (Alban et al., 2020).

Dentro del presente trabajo, se justifica la elección de este tipo de diseño, debido a la naturaleza crítica y dinámica del entorno de un servicio de emergencia hospitalaria. Este enfoque permitió una observación auténtica y sin manipulación, capturando de manera precisa cómo se desarrollan las interacciones en situaciones de emergencia y proporcionando una comprensión genuina del comportamiento prosocial sin poner en riesgo la atención de los pacientes ni alterar las condiciones de trabajo del personal.

Técnica e instrumento de recolección de datos.

Una encuesta es una técnica de investigación que implica la recopilación sistemática de datos y opiniones a través de preguntas estructuradas o semiestructuradas dirigidas a una muestra de individuos o grupos con el objetivo de obtener información sobre sus actitudes, opiniones, creencias o comportamientos en relación con un tema específico. (Mendoza y Avila, 2020). En este estudio se toma la Escala de percepción empleada en el personal de salud abordado por Ibarra y Casas. Por su parte, el cuestionario se define como un instrumento de recopilación de datos que consiste en un conjunto de preguntas, ya sean abiertas o cerradas, diseñadas de manera sistemática y estructurada, con el propósito de obtener información específica de los encuestados sobre un tema particular (Martínez, 2022).

En el caso de la presente investigación, se utilizó la técnica encuesta, en conjunto con los instrumentos de cuestionarios, los cuales fueron validados y estandarizados para evaluar las actitudes, comportamientos y factores asociados al comportamiento prosocial y la satisfacción del paciente en el personal de salud. Los cuestionarios utilizados fueron 2, el primero utiliza la Escala de Conducta Prosocial para Adultos que se ha utilizado en el estudio desarrollado por Auné et al. (2018), mientras que el otro es la Escala de percepción empleada en el estudio abordado por Ibarra y Casas (2015).

El primer instrumento enfocado a medir la conducta prosocial, posee un total de 32 ítems valorados con escala de Likert, sin embargo, para el presente estudio se optó por excluir un total de 12 ítems y conservando los más importantes conforme a las necesidades de la investigación. Por su parte, en cuanto al instrumento basado en la escala de percepción, este cuenta con un total de 15 ítems, cada uno valorado conforme a la escala de Likert. Estos instrumentos se colocaron en el apartado de Apéndices.

Así mismo, se llevó a cabo la aplicación de los cuestionarios a los participantes seleccionados en el mes de octubre del año 2023. Los datos se recopilaron de manera digital con la herramienta de Google formularios siendo esta de manera anónima y confidencial, asegurando el consentimiento informado de los participantes.

Finalmente, se realizó un análisis estadístico de los datos recopilados. Donde se hizo uso de la estadística descriptiva, análisis inferencial y pruebas de correlación de Pearson para examinar las relaciones entre las variables.

Población y muestra

Los sujetos de estudio que pertenecen a la población de esta investigación es el personal de salud del servicio de Emergencia. De este selecto grupo, se ha tomado como muestra a 41 profesionales de distintas ramas como 19 Licenciadas en enfermería (46,3%), 12 médicos especialistas (29,3%), 6 auxiliares en enfermería (14,6%), 3 médicos generales (7,3%) y 1 médico Posgradista (2,4%) para que, por medio de una encuesta de preguntas cerradas, se pueda evaluar como es el comportamiento prosocial en el servicio de emergencia actúa en beneficios de otros y no a sí mismo.

Resultados

El personal de salud es pieza clave en la atención de salud y mas en el servicio de emergencia, no solo por sus conocimientos técnicos y científicos, sino también por sus destrezas sociales y su compromiso con la atención al paciente pediátrico. En este contexto, el comportamiento prosocial del personal de salud, entendido como hechos altruistas y cooperativas en beneficio del bienestar del paciente y de su entorno, se ha convertido en un área de interés creciente en la investigación en salud. A continuación, se presenta los principales resultados obtenidos de 41 profesionales de distintas ramas y discutiremos su relevancia para la promoción de un ambiente de trabajo saludable y la mejora de calidad asistencial.

Figura 1.

Sexo de la población de estudio



El análisis del sexo de la población estudiada en la muestra de 41 encuestados revela una marcada disparidad en términos de género. De los encuestados, 31 son mujeres, lo que representa aproximadamente el 76% del total, mientras que 10 son hombres, constituyendo el 24% restante. Esta diferencia substancial en la distribución de género dentro de la muestra podría ser relevante al considerar las percepciones y opiniones expresadas en las respuestas de la encuesta, ya que las experiencias y perspectivas de hombres y mujeres pueden diferir en ciertos contextos de atención médica. Por lo tanto, es importante tener en cuenta esta disparidad al interpretar los resultados y considerar posibles diferencias en la percepción de los servicios del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante según el género de los encuestados.

Tabla 1*Edad de la población estudio*

Edad	Número	Porcentaje
Menos de 24 años	1	2.44%
De 25 a 30 años	8	19.51%
De 31 a 45 años	26	63.41%
De 46 a 59 años	5	12.20%
Mayor de 60 años	1	2.44%
Total	41	100%

Esta distribución de edades resalta que la mayoría de los encuestados se encuentra en la franja de edad de 31 a 45 años, lo que podría reflejar una mayor representación de adultos en la muestra. La inclusión de personas en un rango de edades más amplio podría proporcionar una perspectiva más completa de las opiniones y experiencias en el Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante, ya que diferentes grupos de edad pueden tener distintas necesidades y expectativas en cuanto a atención médica.

Tabla 2*Periodo en la institución*

Periodos	Número	%
Menos de 1 año	6	14.63
De 1 a 5 años	8	19.51
De 6 a 15 años	23	56.10
De 16 a 25 años	4	9.76
Mayor de 26 años	0	0
Total	41	100

Se observa que la mayoría de los encuestados han trabajado en la institución durante un período de 6 a 15 años, lo que constituye más de la mitad de la muestra. Esto sugiere que el hospital cuenta con una cantidad significativa de personal con experiencia en la institución y un compromiso a largo plazo. Además, hay una proporción significativa de

encuestados que tienen menos de 1 año de antigüedad en el hospital, lo que indica que también se está incorporando nuevo personal.

La inclusión de personas con diversas longitudes de servicio es relevante para comprender la dinámica y la cultura del lugar de trabajo, ya que la experiencia y las perspectivas pueden variar según el tiempo que una persona haya estado en la institución. Esto puede ser útil para el hospital al considerar políticas y prácticas que aborden las necesidades de personal tanto nuevo como experimentado.

Tabla 3

Escala de conducta

	Nunca (1)		Casi Nunca (2)		A veces (3)		Casi Siempre (4)		Siempre (5)	
	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Me alejo de los que están mal	10	24.39	7	17.07	17	41.46	6	14.63	1	2.44
Hago donaciones a organizaciones benéficas	7	17.07	6	14.63	22	53.66	6	14.63	0	0
Escucho atentamente a las personas que tienen historias que contar.	1	2.44	0	0	6	14.63	18	43.90	16	39.02
Guardo lo justo y necesario para la vida y regalo el resto.	9	21.95	8	19.51	12	29.27	7	17.07	5	12.20
Comparto las malas experiencias de la vida con amigos para que no cometan los mismos errores	4	9.76	2	4.88	14	34.15	12	29.27	9	21.95

En la escala que evalúa la disposición a alejarse de personas en dificultades, se observa que el 41.46% de los participantes indicó que a veces se aleja, mientras que el 24.39% dijo casi nunca hacerlo. En la escala relacionada con la donación a organizaciones benéficas, el 53.66% señaló que a veces realiza donaciones, pero un 17.07% nunca lo hace. En la escala de escucha activa hacia quienes necesitan compartir sus problemas, el 14.63% respondió que a veces escucha con atención, mientras que el 43.90% lo hace casi siempre. En la escala que evalúa la disposición a retener solo lo necesario para vivir y compartir el resto, el 29.27% indicó que a veces sigue esta pauta, mientras que el 19.51% casi nunca lo hace. Por último, en la escala relacionada con la disposición a compartir experiencias

negativas para prevenir errores en otros, el 34.15% señaló que a veces comparte estas vivencias, y el 29.27% casi siempre lo hace. Estos valores porcentuales ilustran la variabilidad en la conducta prosocial de los adultos en diferentes contextos y comportamientos.

Tabla 4

Elementos tangibles

	Total desacuerdo (1)		En Desacuerdo (2)		Ni de Acuerdo, ni desacuerdo (3)		De acuerdo (4)		Totalmente de acuerdo (5)	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
El Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante esta equipado con modernos y convenientes equipos que aseguren un trabajo confortable.	3	7.32	14	34.15	17	41.46	6	14.63	1	2.44
Las instalaciones físicas del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante son cómodas y visualmente Atractivas	4	9.76	11	26.83	19	46.34	6	14.63	1	2.44
Los componentes (folletos, distribución y publicidad) son visualmente atractivos y fáciles de entender.	7	17.07	3	7.32	15	36.59	13	31.71	3	7.32
El Hospital Infantil Dr. Francisco de Icaza Bustamante ofrece todos los servicios que necesita para una cómoda estadía.	8	19.51	10	24.39	14	34.15	8	19.51	1	2.44

En la disponibilidad de equipos modernos y funcionales, se observa que una mayoría significativa de los encuestados 34.15% expresó su desacuerdo, mientras que solo el 14.63% estuvo de acuerdo con esta afirmación. Esto sugiere que existe una preocupación predominante con respecto a la calidad de los equipos en el hospital y el comportamiento con el personal de salud.

En lo relacionada con la comodidad y atractivo visual de las instalaciones, la categoría "Ni en Acuerdo, ni en Desacuerdo" fue la más seleccionada (46.34%), lo que indica que los encuestados tienen opiniones variadas sobre este aspecto. Sin embargo, un 26.83% estuvo en desacuerdo, lo que refleja una preocupación notable sobre las condiciones de las instalaciones.

En la apariencia y sencillez de los elementos materiales, la mayoría (31.71%) estuvo de acuerdo, destacando la importancia de la presentación visual y la simplicidad en la información proporcionada. Por último, en la cuarta pregunta, que evalúa la disponibilidad de servicios necesarios para la comodidad de los pacientes, se observa una distribución más equitativa de respuestas, con un 34.15% en la categoría "Ni en Acuerdo, ni en Desacuerdo" y un 24.39% en desacuerdo. Esto sugiere que la percepción sobre la disponibilidad de servicios en el hospital es mixta. Estos resultados pueden ser útiles para la administración del hospital al identificar áreas de mejora y enfoque en respuesta a las inquietudes de los pacientes y visitantes.

Tabla 5

Responsabilidad y Capacidad de Respuesta

	Total desacuerdo (1)		En Desacuerdo (2)		Ni de Acuerdo, ni desacuerdo (3)		De acuerdo (4)		Totalmente de acuerdo (5)	
	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>	<i>Total</i>	<i>%</i>
Si requirió resolver algún problema, fue atendido de manera razonable y oportuna.	3	7.32	7	17.07	15	36.59	14	34.15	2	4.88
El personal del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante brinda un servicio rápido y de calidad.	3	7.32	5	12.20	15	36.59	10	24.39	8	19.51
El tiempo que esperé para obtener el servicio por parte del empleado fue satisfactorio	3	7.32	6	14.63	14	34.15	11	26.83	7	17.07

Estos resultados sugieren que existe margen para mejorar la eficiencia y el comportamiento prosocial a los servicios prestados en el hospital, particularmente en lo que respecta a la resolución de dudas y el tiempo de espera. El hospital podría considerar tomar

medidas para abordar las áreas en las que la percepción es menos favorable, como la implementación de procesos más ágiles y la comunicación efectiva con los trabajadores. Además, es fundamental para el hospital evaluar continuamente la satisfacción de su personal sanitario y trabajar en la mejora constante de sus servicios para garantizar la atención de alta calidad y la satisfacción que pueda brindarle al usuario.

Tabla 6

Seguridad

	Total desacuerdo (1)		En Desacuerdo (2)		Ni de Acuerdo, ni desacuerdo (3)		De acuerdo (4)		Totalmente de acuerdo (5)	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Se siente confiado y seguro con el Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante cuando acude a realizar alguna gestión	5	12.20	7	17.07	20	48.78	7	17.07	2	4.88
Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus inquietudes	2	4.88	13	31.71	3	7.32	16	39.02	7	17.07

El análisis general de las tablas relacionadas con la "Seguridad" en el Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante proporciona información crucial sobre la percepción de los encuestados en relación con su confianza y sensación de seguridad en el entorno hospitalario. En la primera categoría, "Sentirse confiado y seguro con el Hospital", se destaca que una parte significativa de los encuestados muestra una sensación de confianza, con un 48.78% en la categoría "Ni de Acuerdo, ni desacuerdo". Esta percepción variada sugiere que una proporción considerable de los usuarios se siente seguro al realizar gestiones en el hospital, lo que es fundamental para la satisfacción y experiencia del personal de salud.

En los "Conocimientos Suficientes de los Empleados para responder dudas", los resultados revelan una diversidad de opiniones, con un 39.02% de los encuestados en la categoría "De Acuerdo" y un 31.71% en la categoría "En Desacuerdo". Esto indica que, aunque una parte de los usuarios considera que los empleados tienen conocimientos

suficientes para responder a sus preguntas, hay un número significativo que no comparte esa percepción. En conjunto, estos resultados sugieren que el hospital ha logrado establecer un ambiente en el que varios de su personal de salud se sienten seguros, pero también resalta la importancia de abordar la formación y capacitación de los empleados para mejorar la satisfacción general en su entorno laboral.

Tabla 7

Empatía

	Total desacuerdo (1)		En Desacuerdo (2)		Ni de Acuerdo, ni desacuerdo (3)		De acuerdo (4)		Totalmente de acuerdo (5)	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
En el Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante se le da una atención personalizada al servidor	2	4.88	3	7.32	13	31.71	16	39.02	7	17.07
El Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante se preocupa por sus mejores intereses y necesidades Específicas del servidor	4	9.76	3	7.32	11	26.83	15	36.59	8	19.51
El Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante ofrece horarios flexibles y adaptados para garantizar que usted se sienta confortable.	5	12.20	6	14.63	13	31.71	12	29.27	5	12.20

Se observa que alrededor de un tercio de los encuestados está de acuerdo en que se les brinda una atención personalizada en el hospital. Sin embargo, una proporción significativa se sitúa en la categoría "Ni en Acuerdo, Ni en Desacuerdo", lo que indica cierta ambigüedad en la percepción de la atención personalizada.

En la preocupación por los mejores intereses y necesidades específicas", se observa una división más equitativa entre los encuestados, con alrededor del 36.59% de acuerdo y un 26.83% que no se posiciona claramente en ninguna dirección. Esto sugiere una diversidad de opiniones en cuanto a la preocupación por las necesidades individuales.

La disponibilidad de horarios flexibles, nuevamente se destaca la ambigüedad en la percepción, con la mayoría de los encuestados en la categoría "Ni en Acuerdo, Ni en

Desacuerdo". Esto puede indicar la necesidad de una mayor claridad o mejora en la comunicación sobre la disponibilidad de horarios flexibles en el hospital. En conjunto, estos resultados subrayan la importancia de una atención personalizada y empática en el ámbito de la atención médica y destacan áreas donde se podría trabajar para mejorar la percepción de la empatía y el comportamiento prosocial en el Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante.

Conclusiones

El Comportamiento prosocial del personal de salud se ha convertido en un elemento fundamental en el servicio que brindan, este es caracterizado por actos voluntarios y altruistas en beneficio de los demás, desempeña un papel crucial en los momentos de emergencia y atención médica. El propósito de este estudio es evaluar los comportamientos sociales del personal sanitario de emergencia del Hospital Pediátrico Dr. Francisco de Icaza Bustamante. Los resultados mostraron disparidades de género en la muestra, siendo la mayoría mujeres, destacando la importancia de considerar diferencias de género en las percepciones de los servicios de salud.

Este análisis muestra que la empatía cognitiva explicaba en gran medida la relación indirecta entre la sensibilidad moral y el comportamiento prosocial, especialmente en la fuerza moral y la responsabilidad. Con respecto al estudio realizado direcciona a reflexionar y analizar de cómo se puede fortalecer. Posiblemente la educación emocional permitiría al profesional de la salud ser más sensible a las necesidades individuales, generando acción moral, humanización y aportando en mayor medida a la acción empática en su comportamiento. El estudio realizado proporciona información valiosa que puede guiar a la administración del hospital para abordar las necesidades y expectativas del personal de salud y el usuario, lo que podría resultar en una atención médica de mayor calidad y una mayor satisfacción de todos los involucrados.

Los resultados del análisis de actitudes y comportamientos prosociales revelan que existen áreas de mejora en la conducta prosocial del personal de salud. Asimismo, el comportamiento de los servicios hospitalarios varía en distintos aspectos como altruistas, de cooperación y cuidado. Esto sugiere que el hospital debe trabajar en la mejora constante de sus servicios mediante programas de formación y capacitación que promuevan empatía, comunicación efectiva; establecer sistemas de reconocimiento y recompensas basados en el comportamiento del personal, mejoras en las condiciones de trabajo para garantizar la satisfacción, fomentar la comunicación abierta y el liderazgo participativo para así establecer canales de comunicación y empatía. Este enfoque en el comportamiento puede ser fundamental para el Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante a medida que busca mejorar y adaptar sus servicios en un entorno de atención médica en constante evolución.

Referencias

- Akin, L. B., Dunn, E. W., & Norton, M.I. (2018). *Happiness runs in a circular motion: Evidence for a positive feedback loop between prosocial spending and happiness*. *Journal of Happiness Studies*, 19(2), 376 – 386.
- Alban, G., Arguello, A., y Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
- Auné, S. E. (2018). Construcción de un test de comportamiento prosocial y su modelización con la Teoría de la Respuesta al Ítem (Tesis doctoral inédita). Facultad de Psicología de la Universidad de Buenos Aires. Recuperado de <http://kohamigracion.psi.uba.ar/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=53412%thumbnail-shelfbrowser>
- Balabanian, C., y Lemos, V. (2020). El rol de la atribución en el comportamiento prosocial adolescente. *INTERDISCIPLINARIA*, 37(2), 129-142.
<https://doi.org/http://doi.org/10.16888/interd.2020.37.2.8>
- Decety, J., & Cowell, J. M. (2018). Empathy and its relationship to moral behavior. En A. R. Beech, A. J. Carter, R. E. Mann & P. Rotshtein (Eds.), *The Wiley Blackwell handbook of forensic neuroscience* (pp. 145-165). New Jersey: Wiley-Blackwell.
- Faneite, S. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), 82-95.
<https://doi.org/https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Forero, M., Lagos, P., Mayorga, A., y Santamaria, N. (2020). *Comunicación prosocial de practicantes del área de salud frente a la atención a usuarios [Tesis de posgrado, UNAB]*.
https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/11945/2020_Tesis_Mayra_Alejandra_Forero.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, J. (2019). Desarrollo de conductas prosociales en docentes de la escuela Glend Side- Fe y Alegría para prevenir prácticas asociadas al maltrato infantil en el

período Abril-Julio del 2018. Repositorio digital de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16672/1/UPSQT13651.pdf>

Lapo, M., y Bustamante, M. (2018). Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador. *Información Tecnológica*, 29(5), 245-258. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500245>

Liebe, U., y Naumann, E. (2019). Prosocial Behavior Across Professional Boundaries: Experimental Evidence From Hospitals. <https://doi.org/10.1177/2158244019846691>

Martínez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. *TEPEXI Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 9(17), 38-39.

Medina, N., y Heredia, F. (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revisión literaria. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 19(1), 55-68. <https://doi.org/https://doi.org/10.18004/riics.2023.junio.55>

Mendoza, S., y Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económico administrativas del ICEA*, 9(17), 51-53.

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

Yu, R., Shevade, K., & Shankar, A. (2019). *Cultivating a culture of prosocial behavior in healthcare within the digital age*. *Journal of the American Medical Association*, 26(11-12), 1472-1476.

Apéndices

ESTUDIO PARA MEDIR EL COMPORTAMIENTO PROSOCIAL DEL PERSONAL DE SALUD EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE NIÑOS DR. FRANCISCO DE ICAZA BUSTAMANTE.

La presente encuesta forma parte de un estudio realizado por la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, en conjunto con el Lcdo. Diaz Baidal Jhon. La información recogida será analizada bajo estrictas normas de confidencialidad preservando el anonimato de las/los participantes.

Consentimiento Informado

El objetivo de esta información es evaluar el comportamiento prosocial del personal de salud en el servicio de Emergencia. La información que nos brinde será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique.

Inicialmente deberá contestar una breve encuesta respecto de características demográficas, su participación es totalmente voluntaria y puede darla por terminada en cualquier momento. Asimismo, puede plantear todas sus dudas respecto a la investigación antes, durante y después de su participación.

La información que nos pueda brindar será de gran ayuda con fines únicamente académicos.

1. DATOS DEMOGRAFICOS

a) Sexo

- Masculino (___)
- Femenino (___)

b) Edad

- Menos de 24 años (___)
- 25 – 30 años (___)
- 31 – 45 años (___)
- 46 – 59 años (___)
- Mayor de 60 años (___)

c) Estado Civil

- Soltera(o) (___)
- Casada(o) (___)
- Unión Libre (___)
- Divorciada(o) (___)
- Viuda(o) (___)

d) Perfil Laboral

- Médico General (___)
- Médico Posgradista (___)
- Médico Especialista en Pediatría (___)
- Licenciadas(os) en Enfermería (___)
- Auxiliar de Enfermería (___)

e) Tiempo Laborando en la Institución

- Menos de 1 año (___)
- De 1 – 5 años (___)
- De 6 – 15 años (___)
- De 16 – 25 años (___)
- Más de 26 años (___)

2. ESCALA DE CONDUCTA

	Escala de conducta prosocial para adultos	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
1	Me alejo de los que están mal					
2	Hago donaciones a organizaciones benéficas					
3	Escucho atentamente a las personas que tienen historias que contar.					
4	Guardo lo justo y necesario para la vida y regalo el resto.					
5	Comparto las malas experiencias de la vida con amigos para que no cometan los mismos errores					
6	Me satisface ver los defectos ajenos					
7	Destaco a quienes hacen las cosas bien					
8	Participo en actividades solidarias					
9	Ayudo a los conocidos a enfrentar sus problemas					

10	Reconforto en momentos dolorosos a personas que conozco poco					
11	Si mis compañeros están con dificultades, no me molesta hacer tareas de más en un trabajo de Grupo					
12	Si entiendo un tema, lo explico a mis compañeros con gusto					
13	Me arriesgo para defender a alguien que corre Peligro					
14	Me ocupo sólo de mí					
15	Intervengo a favor de cualquiera que esté siendo tratado injustamente					
16	Acompaño a conocidos en momentos dolorosos					
17	Cuando siento que alguien está mal, le demuestro que lo entiendo					
18	Presto dinero a mis amigos aun sabiendo que quizás no puedan devolvérmelo					

Tomado de Auné et al. (2018).

3. Escala PERCEPCION Y COMPORTAMIENTO

Escala PERCEPCIÓN Y COMPORTAMIENTO		Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni en acuerdo ni desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
Elementos tangibles	El Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante está equipado con modernos y convenientes equipos que aseguren un trabajo confortable.					
	Las instalaciones físicas del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante son cómodas y visualmente atractivas					
	Los componentes (folletos, distribución y publicidad) son visualmente atractivos y fáciles de entender.					
	El Hospital Infantil Dr. Francisco de Icaza Bustamante ofrece todos los servicios que necesita para una cómoda estadía.					

Responsabilidad y capacidad de respuesta	Si requirió resolver algún problema, fue atendido de manera razonable y oportuna.					
	El personal del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante brinda un servicio rápido y de calidad.					
	El tiempo que esperó para obtener el servicio por parte del empleado fue satisfactorio					
Seguridad	Se siente confiado y seguro con el Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante cuando acude a realizar alguna gestión					
	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
Empatía	En el Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante se le da una atención personalizada al servidor					
	El Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante se preocupa por sus mejores intereses y necesidades Específicas del servidor					
	El Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante ofrece horarios flexibles y adaptados para garantizar que usted se sienta confortable.					

Tomado de Ibarra y Casas



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, Jhon Jairon Díaz Baidal, con C.C: # 0941420820 autor(a) del trabajo de titulación: *Evaluación del Comportamiento Prosocial del Personal de Salud en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante.* 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, 01 de mayo del 2024



Firmado electrónicamente por:
JHON JAIRON DIAZ
BAIDAL

f. _____

Nombre: Jhon Jairon Díaz Baidal

C.C: 0941420820



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



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



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación del comportamiento prosocial del personal de salud en el servicio de emergencia del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Díaz Baidal Jhon Jairon		
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:	01 de mayo del 2024	No. DE PÁGINAS:	22 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Ciencias de la Salud, Gerencia en Salud, Comportamiento Prosocial		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Conducta prosocial, profesional de la salud		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>En esta introducción, exploraremos <input checked="" type="checkbox"/> cómo el comportamiento <input type="checkbox"/> prosocial en el personal de salud de emergencia puede marcar la diferencia en el bienestar de los afectados, así como en la cohesión y eficacia del equipo de atención médica. Para este estudio se enmarca un diseño metodológico cuantitativo, de alcance no experimental donde, a través de una encuesta el objetivo general consiste en evaluar cómo se comportan los profesionales de la salud en el servicio de Emergencia del Hospital de Niños Dr. Francisco de Icaza Bustamante.</p>		
ADJUNTO PDF:	SI	NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0992502656 / 0981949763	E-mail: jhon.diaz@cu.ucsg.edu.ec / jjdiazb1@gmail.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):			