

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SUBSISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Evaluación del comportamiento prosocial del personal de salud
en el área de hemodiálisis del Hospital IESS Ceibos**

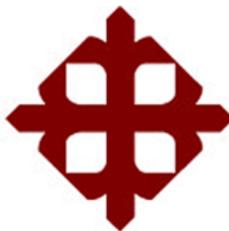
AUTOR:

Villacrés Vera, José Enrique

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

Guayaquil, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SUBSISTEMA 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 Villacrés Vera José Enrique**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

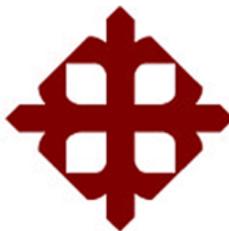
REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2025



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Villacrés Vera José Enrique**

DECLARO QUE:

El documento **Evaluación del comportamiento prosocial del personal de salud en el área de hemodiálisis del Hospital IESS Ceibos** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

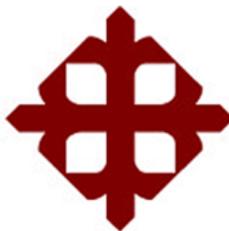
Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2025

EL AUTOR:



Firmado electrónicamente por:
**JOSE ENRIQUE
VILLACRES VERA**

José Enrique, Villacrés Vera



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Villacrés Vera José Enrique**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Evaluación del comportamiento prosocial del personal de salud en el área de hemodiálisis del Hospital IESS Ceibos**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 19 días del mes de febrero del año 2025

EL AUTOR:



Firmado electrónicamente por:
**JOSE ENRIQUE
VILLACRES VERA**

José Enrique, Villacrés Vera



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

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

PROYECTO INVESTIGATIVO CONDUCTA PROSOCIAL JOSE VILLACRES 21-12-2024

2% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos (ignorado)
0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: PROYECTO INVESTIGATIVO CONDUCTA PROSOCIAL JOSE VILLACRES 21-12-2024.doc
ID del documento: 72d7b0a33ec6a5454a1adc4edc1a2a5be693aa34
Tamaño del documento original: 981 kB
Autores: []

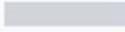
Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 7/1/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 7/1/2025

Número de palabras: 4338
Número de caracteres: 29.412

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 Ensayo - Mora y Vizñhay.doc Ensayo - Mora y Vizñhay #3c2e12 El documento proviene de mi grupo 13 fuentes similares	7%		Palabras idénticas: 7% (271 palabras)
2	 repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/23045/1/UCSG-C178-22619.pdf 11 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (237 palabras)
3	 repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/23095/1/UCSG-C518-22683.pdf 10 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (185 palabras)
4	 repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17745/3/IT-UCSG-POS-MQSS-325.pdf.txt 7 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (179 palabras)
5	 repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13238/1/IT-UCSG-POS-MQSS-207.pdf 7 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (164 palabras)

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta. A mi familia, especialmente a mi esposa, le agradezco profundamente su amor incondicional y su apoyo constante. Su fe en mí ha sido el motor que me permitió completar este camino. A mis padres, por sus palabras de aliento, por su presencia y cariño, gracias por ser mi pilar en todos los momentos. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

José Enrique Villacrés Vera

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar esta Tesis a toda mi familia.

Para mi esposa Isabel, a ella especialmente le dedico esta Tesis. Por ser la persona que ha estado presente en todo momento durante mi periodo de aprendizaje, es quien me llena por dentro para conseguir un equilibrio que me permite dar el máximo de mí.

Para mis excepcionales hijos que amo con todo mi corazón, Joseph, Krystel y Mathías, son lo mejor que me ha pasado y esa motivación especial que me dan las fuerzas para permitirme alcanzar mis metas y objetivos, esta tesis es un testimonio de mi amor incondicional por ustedes.

Para mis padres Mabelita y José, por su comprensión y ayuda en todos los momentos de mi vida hasta el día de hoy. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

Para mi hermana Johanna que siempre me ha inspirado con su ejemplo de superación, constancia, esfuerzo, fortaleza y que me ha motivado a seguir adelante en todo momento.

Para mis bellos sobrinos Adrián e Ivanka quienes a la distancia han estado siempre conmigo alegrándome con sus ocurrencias, alegrías y dulzura.

A todos ellos, muchas gracias de todo corazón.

José Enrique Villacrés Vera

INTRODUCCIÓN

Desde el punto de vista del personal que labora en funciones relacionadas con salud, los comportamientos prosociales, como colaborar ayudando a otros y exponer empatía por las necesidades o insatisfacciones de compañeros de trabajo o pacientes, conllevan a un gran impacto en el bienestar emocional tanto de la persona que mantiene esta conducta, como del grupo en general que se beneficia de ello, creando un entorno colaborativo y cálido en sus actitudes. Al proporcionar colaboración y ayuda sin ser obligación de quien lo realiza, se crea un alto nivel de complacencia común, que puede reducir varios factores que afectan como lo son la depresión, el estrés y la ansiedad, mejorando así la salud y en bienestar mental del grupo en general. Lisá & Valachová (2023) mencionan que estas acciones fomentan conexiones positivas con el entorno, lo cual es esencial para la ayuda social y para mantener un entorno laboral adecuado. La mejora en la cohesión del equipo laboral es una consecuencia directa de estas interacciones prosociales, promoviendo un ambiente de trabajo más armonioso y efectivo.

Auné et al. (2019) considera como un factor afectivo el hecho de que una persona presente un bajo nivel de conductas prosociales, por otro lado, también afirma que una alta frecuencia en la actitud prosocial afectiva modula la conducta agresiva planteada como modelo de la misma, esto quiere decir que los atributos prosociales no solo afectan a la sociedad sino al individuo que la práctica. Es por eso que la presente investigación tiene relevancia, el compromiso prosocial representa un efecto global a nivel laboral en el individuo y la sociedad.

Según Moreno et al. (2019) la conducta prosocial es el conjunto de acciones de un individuo que conllevan a el beneficio del entorno social en el que se encuentra. Las emociones positivas amplían el alcance de nuestros estados de atención, pensamientos y acciones; es decir, logran que percibamos de manera más global, que consideremos un mayor número de opciones para actuar y que diversifiquemos nuestros comportamientos.

De acuerdo con este modelo, las emociones positivas nos llevan también a experimentar una conexión con el mundo en el que estamos inmersos y que se encuentra en problemas, lo que nos haría percibir y ser más conscientes de la degradación ambiental y las cosas que podemos hacer para remediar esa situación generalizada. Medina y Heredia (2023) mencionan acciones

intencionales y solidarias que van más allá de su rol profesional, manteniendo empatía, compasión y dedicación al paciente.

Lapo M. & Bustamante U. (2019) sugieren en un estudio de profesionales de la salud estudiados en dimensiones mediadoras de actitudes de satisfacción en el trabajo y compromiso afectivo, se pueden ver manifestados directamente sobre el comportamiento prosocial, reciprocidad, disposición y atención al paciente, en todos los escenarios en forma directa y representativa al 1%. Esta última comparación, hace que se pueda observar que las actitudes laborales, como factores mediadores, activan positivamente los comportamientos prosociales a causa de sí mismos al transferir los efectos del factor organización y desempeño de clima organizacional.

Rodríguez (2019) presento un estudio con el objetivo de determinar la manera en que la conducta prosocial del personal que labora en el campo de la salud afecta la satisfacción del usuario, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, deductivo y se utilizó un cuestionario como herramienta para medir las variables, con una población de 370 personas. Dentro de los resultados la población estudiada no presenta un comportamiento prosocial, con una puntuación promedio de 2,8; y la satisfacción del usuario con un promedio de 2,9. En conclusión existe una relación positiva y significativa entre las variables estudiadas (conducta prosocial y satisfacción del usuario) según la correlación de Pearson.

López et al. (2020) menciona que la exhibición de conductas prosociales está relacionada de forma positiva con las emociones agradables, esto hace que el personal dentro de un entorno que mantienen relaciones afectivas colaborativas constantes, se encuentre relacionado directamente en el aumento del bienestar y la felicidad. El estudio tiene una muestra de 108 personas entre 18 y 60 años, 62,2% de género femenino y el 38,7% de género masculino, con limitaciones en el tamaño de la muestra, según su metodología es descriptivo, de corte transversal, utilizó como instrumento de investigación un cuestionario que evalúa cuatro variables: felicidad, conducta prosocial, conducta material y tiempo libre.

Dentro de los resultados se pudo encontrar datos estadísticos correlaciones, descriptivos y con seguridad de las escalas utilizadas; las conductas prosociales y las conductas materiales muestran correlación significativa y positiva con la emoción de la felicidad, observando que

la correlación en las conductas y comportamientos prosociales son más relevantes que cuando alguien mantiene una conducta material. La investigación llega a la conclusión que las personas son más felices cuando mantienen comportamientos prosociales, y de forma contraria el hecho de tener o disfrutar los bienes materiales, en el sentido de que el sentimiento de felicidad y satisfacción constante depende de la motivación, conducta y voluntad de cada persona.

El aporte de la investigación de López et al. (2020) para el presente estudio es representativo y significativo en una visualización global del comportamiento prosocial en el ambiente laboral del personal de salud, ya que éste se lo hace de forma voluntaria, seguido por la parte humanitaria de cada profesional, no se puede generalizar el comportamiento de un profesional con el de todo el equipo de salud, pero está comprobado que el comportamiento prosocial en el ámbito laboral es beneficioso a nivel individual y del entorno, cambiando así el aspecto emocional del paciente por la atención brindada y la satisfacción del profesional de salud por cumplir de manera adecuada.

Mediante el presente estudio, se busca llegar a un análisis del comportamiento prosocial del personal de salud que labora en el área de hemodiálisis del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Ceibos. La investigación busca poder identificar las diferentes formas de conductas prosociales, además de la empatía hacia los demás, la predisposición para ayudar y la colaboración que existe entre el personal de salud y pacientes. Así mismo, se llevará a cabo una evaluación de la manera en que estas conductas pueden ser capaces de mejorar el bienestar emocional y la satisfacción laboral del personal, además del cómo el comportamiento entre los trabajadores influye en la calidad de atención que se da a los pacientes.

El presente estudio pretende proporcionar una visión del impacto de los comportamientos prosociales en un entorno laboral hospitalario con diferentes factores adversos como el estrés, la presión, la falta de diferentes insumos hospitalarios que no permiten desempeñar las funciones designadas, etc., con el fin de mejorar las prácticas y promover un ambiente de trabajo más saludable.

El personal que labora en el área de análisis, está compuesto por 19 profesionales de enfermería, cuatro auxiliares de enfermería, seis médicos generales y cinco médicos especialistas en nefrología que trabajan en turnos rotativos de lunes a sábado en un horario de seis de la

mañana a diez de la noche en dos salas de hemodiálisis cada una de ellas con capacidad para 25 máquinas para pacientes crónicos y tres salas de hemodiálisis con tres máquinas cada una para pacientes agudos.

MÉTODO

Tipo de estudio

En el presente trabajo se llevó a cabo un tipo de estudio cuantitativo no experimental y transversal donde se realizó mediciones de la conducta prosocial en el hospital IESS de los Ceibos de la ciudad de Guayaquil, específicamente, siendo observado este comportamiento en todo el personal que labora en área de hemodiálisis, utilizando, en primer lugar un enfoque descriptivo para conocer los reactivos de los datos en estudio y observar las diferentes variables de comportamiento, puestos en relación, en base a lo descrito en el marco teórico que se encuentra detallado previamente.

Población y muestra

En la ciudad de Guayaquil se encuentra el hospital IESS Los Ceibos que es un gran complejo hospitalario de segundo nivel de atención con capacidad para 600 camas, dispone de 131 consultorios polivalentes, atendiendo en 37 especialidades médicas, atención en emergencia las 24/7, además de servicios especializados como: hemodiálisis, Unidad de Cuidados Intensivos, unidad de cuidados intermedios y cuidados básicos. También tiene la unidad de cuidados intensivos para quemados con 12 puestos (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2017).

Al momento de realizar la recolección de datos, se pudo tomar la información más relevante del personal que desempeña sus funciones en el área de hemodiálisis. El equipo de trabajo está conformado por 19 profesionales de enfermería, cuatro auxiliares de enfermería, seis médicos generales y cinco médicos especialistas en nefrología. El personal detallado trabaja en turnos rotativos en jornadas semanales de lunes a sábado, con horarios que van desde las seis de la mañana hasta las diez de la noche.

Para definir el tamaño de la muestra se tomó una población finita y se analizaron las características de los instrumentos, el número de ítems por factor, escalas de respuesta, homogeneidad de la muestra y de los ítems (Freiberg Hoffmann et al., 2013).

Instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos del presente estudio se realizó un cuestionario basado en el formulario de Malhotra y Ackfeldt (2016), con el objetivo de poder establecer el comportamiento prosocial del área de hemodiálisis del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS los Ceibos en el año 2024, considerándose la reciente utilización de los mismos en mediciones de comportamientos en ámbitos del campo de la salud (Lapo Maza & Bustamante Ubilla, 2019).

El cuestionario de comportamiento prosocial propuesto, registra diez ítems condensados en tres dimensiones: comportamiento prosocial esperado y deseable, comportamiento prosocial extra rol y cooperación.

El cuestionario no solo se enfoca la presencia de estos comportamientos, sino que también proporciona un enfoque más amplio de la manera en que se manifiestan diferentes formas de conducta prosocial en diversos escenarios y situaciones que se presentan a diario. Al evaluar estas tres dimensiones, se obtiene una visión y comprensión más clara de la forma en que las personas aportan al bienestar común en un entorno y cómo sus acciones repercuten con las expectativas del grupo de trabajo.

Participantes

El personal que participó en la encuesta realizada, labora en el área de hemodiálisis del Hospital General del Norte de la ciudad de Guayaquil IESS Ceibos, mantienen jornadas de 15 horas, diez horas, 12 horas u ocho horas, rotando en guardias de lunes a sábado con diferentes funciones entre ellas: Médicos especialistas en nefrología, Médicos generales, Profesionales en enfermería y Auxiliares en enfermería. Los colaboradores tienen una antigüedad que varía entre el máximo tiempo en el área que es de siete años desde que se inauguró el hospital y un mínimo de antigüedad de cuatro años en el área, siendo un total de 34 participantes de la población antes descrita.

Procedimientos

Para llevar a cabo la investigación sobre comportamiento prosocial, se diseñó y empleo una encuesta utilizando la plataforma Google Forms. Este cuestionario, compuesto por 15 ítems, distribuidos en tres diferentes grupos como lo son: comportamientos prosociales esperados y deseables, comportamientos prosociales adicionales o fuera del rol, y cooperación; fue implementado para obtener datos precisos sobre las diferentes formas de conducta prosocial que encontramos en nuestra sociedad. La elección de Google Forms como herramienta para la encuesta, permitió una recolección eficiente y organizada de las respuestas recibidas por los participantes, facilitando el análisis posterior de las respuestas recibidas.

La encuesta se compartió a través de enlaces distribuidos por redes sociales, asegurando una que la mayor cantidad de personal que labora en el área de estudio tenga participación. Los resultados obtenidos se utilizaron para evaluar cómo se manifiestan las conductas prosociales en diferentes escenarios y para poder tener mejor una comprensión del comportamiento en los participantes.

El ingreso de información de los participantes en el cuestionario tuvo una duración promedio de diez a 15 minutos para completarlo. La recopilación de datos se realizó en el mes de julio de 2024. Los formularios se diseñaron y administraron conforme a las políticas de privacidad y anonimato establecidas por la normativa de Seguridad de la Información ISO 27001. Se presentó el consentimiento informado a todos los participantes antes de la entrevista para garantizar su comprensión y aceptación de los términos del estudio (Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad, 2022).

RESULTADOS

Los resultados que se indican en las siguientes líneas, describen los comportamientos prosociales obtenidos de una encuesta que fue realizada en el área de hemodiálisis del Hospital IESS Ceibos de la ciudad de Guayaquil. La encuesta se realizó por un total de 34 participantes, quienes brindaron información importante sobre diferentes detalles personales, incluyendo su edad, género, ocupación, estado civil, nivel educativo, y una serie de actitudes

y comportamientos que están relacionados directamente con el objetivo de este estudio que es evaluar la conducta prosocial con sus compañeros de trabajo y pacientes que atienden a diario. En los párrafos siguientes, se ofrece un análisis detallado de los resultados obtenidos, acompañados de tablas y gráficos que nos ayudan a comprender de manera visual los aspectos más importantes de los hallazgos.

Tabla 1:

Aspectos sociodemográficos de la población de estudio

Ítem	Rango	Porcentaje
Sexo	Femenino	67,6%
	Masculino	32,4%
Edad	30 - 39 años	47,1%
	40 - 49 años	35,3%
Estado civil	Soltero	58,8%
	Casado	23,5%
	Divorciado	5,9%
	Unión libre	14,7%
Profesión	Especialista	2,9%
	Médico general	11,8%
	Licenciados	64,7%
	Auxiliar de enfermería	20,6%
Nivel de estudio	Bachiller	14,7%
	Tecnológico	5,9%
	Tercer nivel	44,1%
	Posgrado	8,8%
	Cuarto nivel	26,5%

Una gran parte de los participantes son mujeres, representando el 67,6%, en comparación con el 32,4% que son hombres. Esta diferencia refleja la prevalencia femenina en el campo de la enfermería, donde alrededor del 70% del personal pertenece a este género en el área estudiada. La mayoría de los participantes tienen edades entre 30 y 49 años, con el 47.1% están dentro de un rango entre 30 a 39 años y el 35.3% en un rango de 40 a 49 años.

Las personas solteras predominan con el 58.8% de los participantes, el 23.5% son casados, mientras que el 14.7% se encuentran en unión libre. La mayoría de los encuestados son

Licenciados en Enfermería (64.7%), seguidos por Auxiliares de Enfermería (20.6%). El 44.1% de los participantes tiene un título de tercer nivel, mientras que el 26.5% tiene un título de cuarto nivel. En este análisis se busca diferenciar la importancia de los aspectos sociodemográficos referente a la población que se está estudiando, esto podría incidir en la toma de decisiones del personal de salud y también cambiar el comportamiento prosocial individual en el ámbito laboral.

Comportamiento Prosocial

Los resultados del cuestionario, reflejan una clara actitud positiva hacia comportamientos prosociales entre el personal de salud encuestado. A continuación, se presentan los hallazgos más relevantes:

Tabla 2:

Comportamientos prosociales según dimensiones de estudio

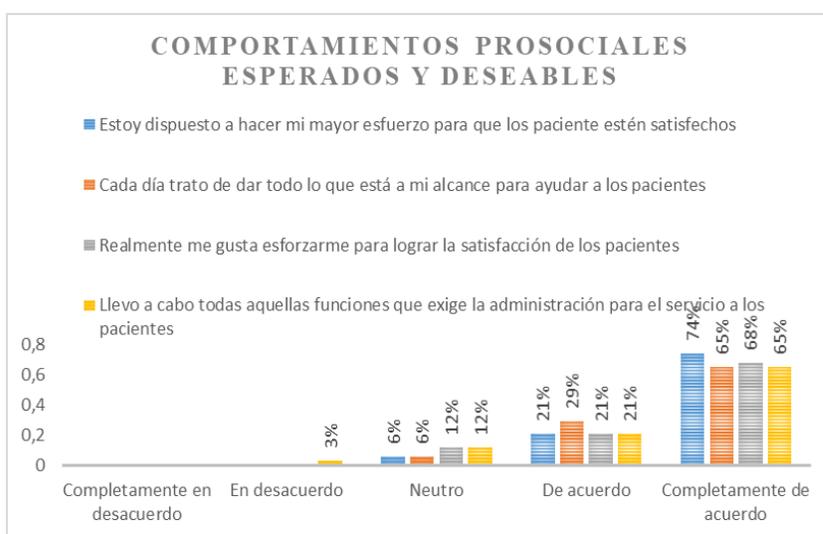
PREGUNTAS	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Completamente de acuerdo
Voluntariamente ayudo a los pacientes, aunque esto signifique ir más allá de mis obligaciones laborales		3%	12%	29%	56%
Ayudo a los pacientes con inconvenientes que se puedan presentar, más allá de lo que se espera o exige dirección		6%	12%	38%	44%
Frecuentemente voy más allá del cumplimiento de mi deber en cuanto al servicio del paciente		6%	6%	53%	35%
Estoy dispuesto a hacer mi mayor esfuerzo para que los pacientes estén satisfechos			6%	21%	74%
Cada día trato de dar todo lo que está a mi alcance para ayudar a los pacientes			6%	29%	65%
Realmente me gusta esforzarme para lograr la satisfacción de los pacientes			12%	21%	68%
No siento que sea necesario ayudar a los pacientes más allá de mis obligaciones laborales	56%	18%	6%	6%	15%
Llevo a cabo todas aquellas funciones que exige la administración para el servicio a los pacientes		3%	12%	21%	65%
Cumplo con los requisitos fundamentales para desempeñarme durante la atención de los pacientes			18%	15%	67%
Cumplo con todas mis responsabilidades de atención a los pacientes conforme lo especificado en mis funciones		3%	6%	18%	74%

La tabla 2 nos describe un alto porcentaje de cumplimiento en los rangos de acuerdo y completamente de acuerdo en 9 preguntas de la investigación, las mismas que se basan a gestiones voluntarias de atención por parte del personal de salud al paciente con el objetivo de mostrar empatía a las necesidades que presenta continuamente.

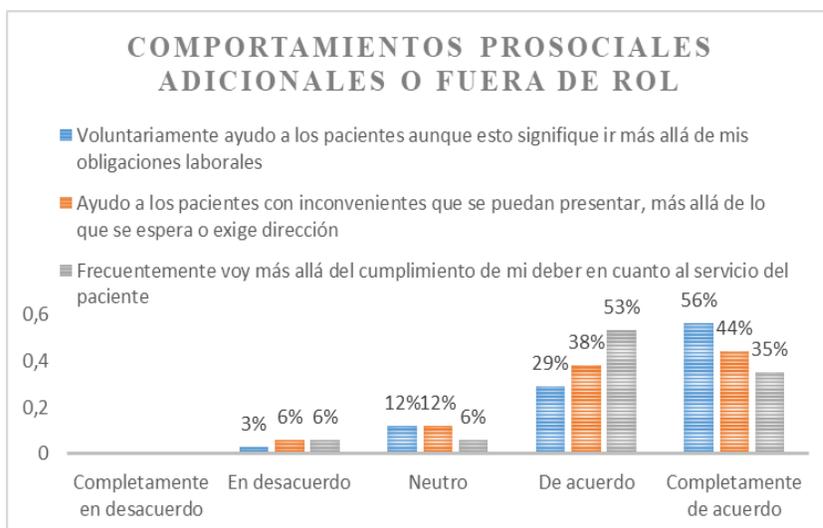
Siendo una pregunta contraria a las anteriores, con el 56% completamente en desacuerdo acerca de no sentir la necesidad de colaborar con el paciente en caso de presentar actividades extras a sus funciones como profesionales de salud, estos resultados reflejan el gran compromiso profesional, empatía, cooperación y motivación para brindar una atención de calidad aun cuando estas no están dentro de sus actividades asignadas.

Figura 1:

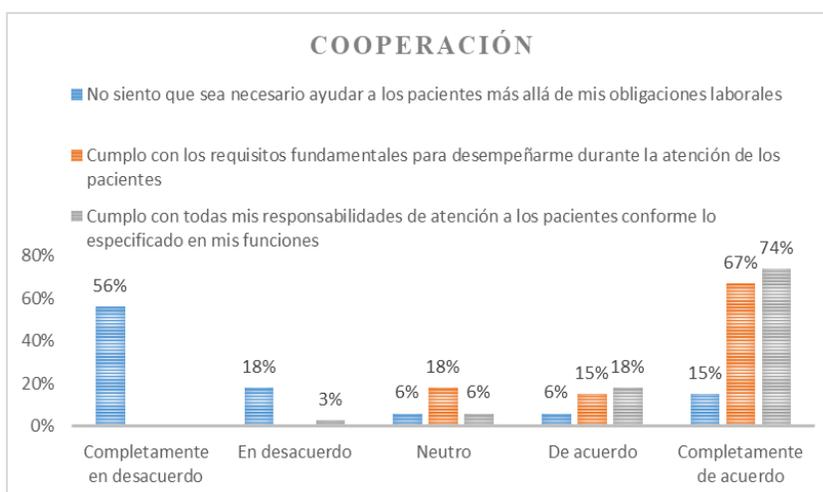
Dimensión 1 Comportamientos prosociales esperados y deseables



La mayoría de los encuestados (68%) están dispuestos a cumplir con exigencias de la administración para que los pacientes y usuarios estén satisfechos. Existe un bajo porcentaje (3%) de profesionales en desacuerdo con los comportamientos prosociales esperados y deseables, reflejando la disposición diaria y esfuerzo de los profesionales para brindar atención de salud de calidad.

Figura 2:***Dimensión 2 Comportamientos prosociales adicionales o fuera del rol***

El 56% de los encuestados manifestó estar completamente de acuerdo en brindar ayuda voluntaria a los pacientes, incluso si esto implica ir más allá de las responsabilidades que les corresponden en sus funciones laborales. Un bajo porcentaje (6%) de profesionales se encuentran en desacuerdo al momento de realizar actividades adicionales o fuera de su rol laboral, esto se debe a la falta de compromiso humano y comportamiento prosocial negativo reusándose a contribuir adicionalmente en necesidades que presente el paciente.

Figura 3:***Dimensión 3 Cooperación***

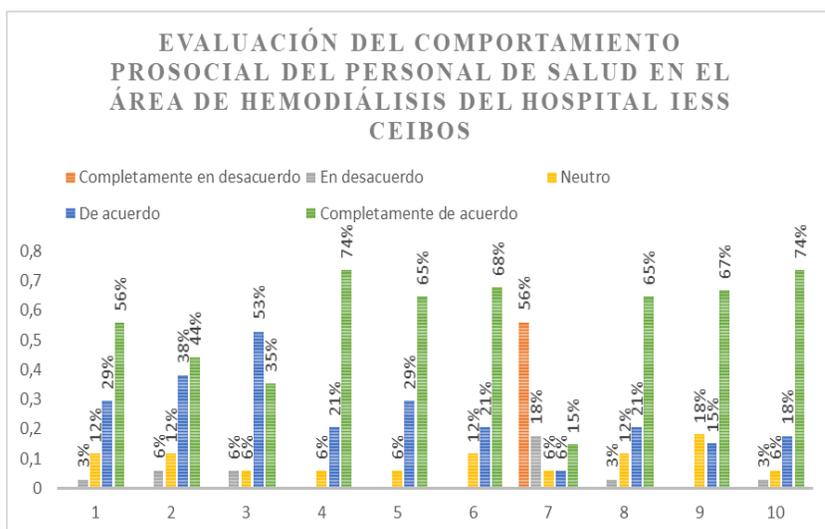
El 55.9% de los encuestados se sienten completamente en desacuerdo con la idea de no brindar ayuda adicional que esté fuera de sus responsabilidades laborales. Esto quiere decir que existe una negatividad a la indiferencia y a tener un comportamiento de no de ir más allá de lo que está establecido para asegurar una atención empática con el paciente.

La mayoría de los participantes, (74%) diariamente realiza sus funciones para cumplir con una buena atención hacia los pacientes. Este compromiso demuestra que existe ética de trabajo y un compromiso individual para poder brindar servicios de calidad, demostrando que el personal de salud está cumpliendo con los objetivos del hospital y las necesidades de los pacientes.

Un alto porcentaje (67.6%) de los encuestados se encuentra satisfecho con el esfuerzo de buscar la complacencia del paciente. Esto refleja una alta motivación y compromiso con el trabajo, lo cual siempre es muy importante para mantener altos niveles de servicio y cuidado en el entorno de la salud.

Figura 4:

Evaluación del comportamiento prosocial en el personal de salud del área de hemodiálisis del hospital IESS CEIBOS



El 60% del personal encuestado cumple con un comportamiento prosocial discrecional que promueven directamente un funcionamiento efectivo de la institución de salud con un proceder espontáneo y voluntario en beneficio del paciente y el entorno laboral.

Existe un bajo porcentaje (6%) neutral en el comportamiento prosocial, y el 3% en desacuerdo en realizar actividades adicionales a su rol.

Los resultados obtenidos verifican la importancia del comportamiento prosocial dentro del equipo de salud, reflejando beneficios en el usuario externo e interno de la institución, como es la satisfacción del paciente, buen ambiente laboral, eficiencia, eficacia, efectividad en el rol de salud, resolución asertiva de problemas, etc.

CONCLUSIONES

Los resultados de la encuesta nos dan una clara tendencia hacia comportamientos prosociales positivos en el personal de hemodiálisis del Hospital IESS Ceibos. La mayoría de los participantes contestó el cuestionado dando a notar una gran predisposición a brindar ayuda a los pacientes sin ningún tipo de obligación e incluso más allá de las responsabilidades asignadas en sus funciones. Con los datos reflejados se puede destacar que el personal mantiene una gran disposición hacia el bienestar y que los pacientes se sientan satisfechos, lo cual refleja que existe un gran compromiso con la importancia de una conducta prosocial positiva en el entorno laboral del hospital.

Existe una relación importante estadísticamente entre la variable comportamiento prosocial y las tres dimensiones abordadas comportamientos prosociales esperados y deseables, comportamientos prosociales adicionales o fuera de rol y cooperación; se evidencio que el comportamiento prosocial esta presente asertivamente en el 68% de la población estudiada, el 26 % está de acuerdo con realizar actividades que están fuera de su rol profesional de forma voluntaria y el 6% piensan de forma neutral.

Estos hallazgos son de mucha importancia para entender la forma en que se presta la atención en el área de hemodiálisis y puede servir como base para próximas intervenciones y mejoras en la calidad del servicio hacia los usuarios. Al poder identificar y valorar estas actitudes prosociales, el hospital puede establecer estrategias que promuevan y refuercen las conductas prosociales, mejorando así el ambiente de trabajo y la satisfacción de los pacientes. Además, estos resultados pueden ser de gran ayuda para investigaciones que se realicen a futuro sobre la relación que existe entre la conducta prosocial y un cuidado de la salud

satisfactorio para el paciente, pudiendo obtener una visión más específica de cómo se benefician tanto al personal que trabaja en un ambiente hospitalario como los pacientes.

REFERENCIAS

- Auné, S. E., Abal, F. J. P., & Attorresi, H. F. (2019). La estructura de la conducta prosocial. Su aproximación mediante el modelo bifactorial de la Teoría de la Respuesta al Item Multidimensional. *Liberabit*, 25(1), 41-56.
- Freiberg Hoffmann, A., Stover, J. B., de la Iglesia, G., & Fernández Liporace, M. (09 de 2013). *Correlaciones Policóricas Y Tetracóricas En Estudios Factoriales Exploratorios Y Confirmatorios*. Obtenido de Prensa Médica Latinoamericana 2013 - ISSN 1688-4094: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cp/v7n2/v7n2a05.pdf>
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (30 de 03 de 2017). *IESS*. Obtenido de https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/el-iess-inaugura-el-hospital-los-ceibos-en-guayaquil-el-mas-grande-del-pais-/10174?redirect=https%3A%2F%2Fwww.iess.gob.ec%2Fes%2Fsala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lif
- Lapo Maza, M., & Bustamante Ubilla, M. (12 de mayo de 2019). *Incidencia del Clima Organizacional y de las Actitudes Laborales en el Comportamiento Prosocial de los Profesionales de la Salud del Guayas Ecuador*. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642018000500245&script=sci_arttext&tln g=en
- Lisá, E., & Valachová, M. (9 de enero de 2023). *Empleabilidad disposicional y autorregulación en personalidades antisociales y prosociales: diferentes contribuciones a la empleabilidad*. Obtenido de BMC Psicología: <https://bmcpyschology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-023-01037-1>
- López, M., Picazo, C. & Gamboa, J. (2020). Análisis de la felicidad durante el tiempo libre: el papel de la conducta prosocial y material. *Revista SCIELO*. Obtenido de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982020000200002
- 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>

Moreno, C. B., Segatore, M. E., & Tabullo, Ángel, J. (2019). Empatía, conducta prosocial y "bullying"; Las acciones de los alumnos espectadores. *Estudios Sobre Educación*, 37, 113-134. <https://doi.org/10.15581/004.37.113-134>

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>

Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. (2022). *ISO/IEC 27001*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso-iec:27001:ed-3:v1:en>

APÉNDICES

CUESTIONARIO DE CONDUCTA PROSOCIAL EN EL ÁREA DE HEMODIÁLISIS DEL HOSPITAL IESS CEIBOS

1. Indica su sexo *

Mujer

Hombre

2. Indica su edad (en años):

De 20 a 29

De 30 a 39

De 40 a 49

De 50 a 59

Mas de 60

3. Indica su estado civil

Soltero/a

Casado/a

Divorciado/a

Unión libre

Viudo/a

4. Indique su profesión

- Médico/a Especialista
- Médico/a General
- Licenciado/a en Enfermería
- Aux. de Enfermería
- Nutricionista

5. Indica su nivel de estudios:

- Bachiller
- Tecnológico
- Tercer nivel
- Cursando posgrado
- Cuarto nivel

1. Voluntariamente ayudo a los pacientes y usuarios, aunque esto signifique ir más allá de mis obligaciones laborales.

1 2 3 4 5

Completamente en desacuerdo Completamente de acuerdo

2. Ayudo a los pacientes y usuarios con problemas o inconvenientes que se puedan presentar, más allá de lo que se espera o se me exige por parte de la dirección.

1 2 3 4 5

Completamente en desacuerdo Completamente de acuerdo

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Villacrés Vera José Enrique, con C.C: # 0924429541 autor del trabajo de titulación: *Evaluación del comportamiento prosocial del personal de salud en el área de hemodiálisis del Hospital IESS Ceibos*, 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, 19 de febrero del 2025



Firmado electrónicamente por:
JOSE ENRIQUE
VILLACRES VERA

f. _____

Nombre: José Enrique Villacrés Vera

C.C: 0924429541



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 área de hemodiálisis del Hospital IESS Ceibos.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Villacrés Vera José Enrique		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie		
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:	19 de febrero de 2025	No. DE PÁGINAS:	19
ÁREAS TEMÁTICAS:	Comportamiento prosocial, entorno laboral, profesional de la salud		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Conducta prosocial, atención al paciente		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El presente estudio pretende proporcionar una visión del impacto de los comportamientos prosociales en un entorno laboral hospitalario con diferentes factores adversos como el estrés, la presión, la falta de diferentes insumos hospitalarios que no permiten desempeñar las funciones designadas, etc., con el fin de mejorar las prácticas y promover un ambiente de trabajo más saludable. El personal que labora en el área de análisis, está compuesto por 19 profesionales de enfermería, cuatro auxiliares de enfermería, seis médicos generales y cinco médicos especialistas en nefrología que trabajan en turnos rotativos de lunes a sábado en un horario de seis de la mañana a diez de la noche en dos salas de hemodiálisis cada una de ellas con capacidad para 25 máquinas para pacientes crónicos y tres salas de hemodiálisis con tres máquinas cada una para pacientes agudos.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-2393708 / 0993161747	E-mail: jose.villacres@cu.ucsg.edu.ec / josenrique.555@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):	