

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y FATIGA POR COMPASIÓN DE
OPERADORES TELEFÓNICOS, DE RADIO Y SUPERVISORES
DE LÍNEA DE EMERGENCIA 107**

TRABAJO FINAL INTEGRADOR

AUTORA: DRA. MARIANA MARTINEZ CASTRO

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL LITORAL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESPECIALIZACIÓN EN MEDICINA DEL TRABAJO
COHORTE 2021**

AÑO 2024

Índice

Resumen.....	3
Introducción.....	4
Objetivos.....	8
Metodología.....	9
Resultados.....	12
Discusión.....	13
Conclusión.....	14
Referencias Bibliográficas.....	15
Anexos.....	17

Resumen

Introducción: Los servicios de atención de llamadas de emergencia son fundamentales en la gestión de las diferentes situaciones de emergencia que se presentan en una comunidad. Por ello, fue crucial su desarrollo en las distintas regiones, favoreciendo su adaptación de acuerdo con la realidad y situación particular de cada país, en coherencia con la cantidad de habitantes. Los trabajadores de las líneas de emergencias están en contacto repetidamente con el sufrimiento de los otros, lo que provoca un tipo de desgaste emocional conocido como FATIGA POR COMPASION, su contrapartida la EMPATIA POR COMPASION como mecanismo de protección. **Objetivos Generales y Específicos:** Conocer el nivel de satisfacción y fatiga por compasión de los operadores telefónicos ;de radio y de los supervisores del Call Center de la de la línea 107 perteneciente a la Dirección de Emergencias Sanitarias de San Miguel de Tucumán, durante el 2024. Determinar la influencia de los diferentes factores individuales, sociodemográficos y laborales vinculados a los operadores y supervisores en la aparición de la fatiga por compasión y de la satisfacción por compasión. Medir el grado de fatiga por compasión, el de satisfacción por compasión y el de estrés de los operadores de la línea de emergencia 107. **Diseño metodológico:** Fue descriptivo, desde el enfoque cuantitativo mediante la recolección y medición de los datos obtenidos sobre fatiga por compasión y satisfacción por compasión mediante el uso de dos instrumentos; entrevista personal y formulario de calidad de vida. **Resultados:** Respecto a la **satisfacción por compasión** se observó que el 40% del personal tenían un índice medio, el 32% alto. Y respecto a la **fatiga por compasión** se observó que el 44% del personal tenían un índice medio y el 41% alto. La medición del índice de burnout se observó que el 43% del personal tenían un alto índice; el 40% índice medio. El 51% del personal femenino tenía un Índice bajo mientras que el 29% un Índice Medio. El 39% del personal masculino tenía un bajo índice; el 36% índice medio. **Recomendaciones:** se sugiere que la organización desarrolle programas de apoyo psicológico y sesiones de capacitación que aborden la gestión emocional y el autocuidado.

Palabras clave: medicina, operadores de línea de emergencia, fatiga por compasión, satisfacción por compasión.

Introducción

Los servicios de atención de llamadas de emergencia son fundamentales en la gestión de las diferentes situaciones de emergencia que se presentan en una comunidad. Por ello, fue crucial su desarrollo en las distintas regiones, favoreciendo su adaptación de acuerdo con la realidad y situación particular de cada país, en coherencia con la cantidad de habitantes.

La aparición de nuevas tecnologías, la integración de instituciones de primera respuesta, las experiencias de otras latitudes son factores que han contribuido al aumento de la cantidad de personas que recurren a estos servicios de atención, a fin de recibir la ayuda idónea para solucionar alguna situación que esté afectando su seguridad, salud o bienes.

Se estima que entre los años 2017 y 2018 se atendieron aproximadamente 348,639,798 millones de llamadas de emergencia en 57 países alrededor del mundo (European Emergency Number Association, 2018). Esto indica la accesibilidad de la población a las instancias de primera respuesta.

Respecto al contexto latinoamericano, afirma Kattia Marcela Medina Arias que México reportó para el año 2017 la atención de 112,400,000 millones de llamadas por medio de la línea 911 y otros servicios vinculados (2020, p. 395). Además, agrega que el Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 de República Dominicana confirmó que, durante el 2019, se atendieron 671,721 llamadas, de las cuales en el 96% hubo presencia policial según los protocolos

establecidos en ese país para la atención de diversos casos (Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 del Gobierno de República Dominicana, 2020).

El personal de atención de emergencias está expuesto de forma constante a situaciones que se relacionan con padecimientos de otras personas, tanto físicos y/o emocionales, lo cual no los exime de sentir empatía por aquellos a quienes atienden (Kerr, D., Ornelas, I., Lilly, M., Calhoun, R., Meischke, H., 2019). Estos eventos pueden llegar a producir efectos en su salud, los cuales pueden a su vez eventualmente derivar en algún tipo de complicación. Meinschke et al (2015) indica que hay aspectos inherentes a la función que pueden aumentar el estrés con el que lidian los empleados del servicio de atención de emergencias en cada turno laboral. Pero, no sólo el impacto de la tarea influye en el estado físico y emocional del personal que atiende llamadas de emergencia, sino que hay aspectos de su propia historia de vida, de la cotidianidad de su labor y del ámbito de su desarrollo personal que contribuyen a que ese impacto se dé en mayor o menor escala, aspectos que se enmarcan en los factores psicosociales del individuo.

De esta manera, quienes trabajan en centrales telefónicas de atención de emergencias, deben cumplir con determinadas características para poder dar el servicio acorde al evento que se les presenta, algunas de las cuales son: mantener la calma, tener una escucha activa, mostrar respeto y empatía durante la atención de la persona usuaria, ser eficiente y eficaz con el trámite de la llamada, así como el hecho de mantener un control a larga distancia dado que no se encuentran en la escena del incidente y al no tener un conocimiento real de la misma, dependen de la persona informante para poder coordinar la intervención más adecuada al caso presentado.

Así, el personal operador es un mediador entre la persona usuaria y las instituciones de primera respuesta a emergencias del país. Debido a ello, es proclive a experimentar la fatiga por compasión. En torno a este tema, Mosquera y Rivera sostienen:

Una de las consecuencias del estrés que viven las personas que trabajan con llamadas de emergencias, es la **fatiga por compasión**, por el desgaste emocional que enfrentan al estar en contacto con el sufrimiento de los otros.

6

Es por ello que el trabajo en el Call Center de emergencias expone a sus trabajadores a presentar este tipo de estrés involuntario. (2015, p. 10).

Dentro de las características que los operadores de las líneas de emergencias requieren se encuentra la calma, que favorece la fatiga por compasión y la empatía. Cindy González Procel, Yadira Sánchez Padilla y Gerardo Peña, advierten lo siguiente:

En una relación de ayuda como la que prestan los agentes de emergencia, la empatía es un recurso fundamental que permite la comprensión del sufrimiento del afectado, pero al mismo tiempo, puede generar un efecto adverso que disminuye su capacidad de respuesta y bienestar emocional llamado fatiga por compasión. (2018, p. 486)

La fatiga por compasión, inherente a la labor del personal que atiende situaciones de emergencia, puede producir efectos nocivos en la salud mental y física de las personas intervinientes. Una de estas consecuencias es el *Burnout*, término que es definido, en palabras de Paloma Campos Aguerre, como: “[...] el agotamiento físico, psicológico y espiritual que ocurre de forma paulatina y progresiva en respuesta a estresores en el trabajo” (2016, p. 5).

Sin embargo, hay un sentimiento que podría considerarse un factor protector de esta labor, la satisfacción por compasión, a la cual Campos Aguerre se refiere como “[...] el sentimiento de logro derivado de los esfuerzos realizados para ayudar a otra persona” (2016, p. 9). Es decir, se trata de la satisfacción de colaborar en la solución de un problema de la persona usuaria. Se considera un factor protector debido a que, con su presencia, se podría tolerar de una mejor forma la tensión que produce la atención de las llamadas de emergencia, durante las cuales la persona operadora está expuesta a escuchar la realidad de una escena en la cual se

encuentra amenazada la vida de alguien más, escena que, a su vez, no puede controlar debido a que se está al otro lado de la línea telefónica.).

Stamm (2010), define la satisfacción por compasión como “el placer que uno siente por desempeñar bien su trabajo”

Alves Corrêa, Cirera Oswaldo y Carlos Giuliani (2013), tomando a Krumm, indican que la respuesta de las personas al nivel de estrés que representa su puesto de trabajo es diferente y ello tiene que ver con la personalidad, por lo que las particularidades de las características personales tienen una estrecha relación con esa respuesta. Asimismo, mencionan que hay aspectos importantes que aumentan el nivel de satisfacción de la persona trabajadora, lo cual tiene que ver principalmente con la humanización del ambiente de trabajo, aspecto que, en este caso en particular, es de suma importancia dada la relevancia del servicio que se presta y la exposición a altos niveles de tensión por parte de los operadores en la atención de llamadas de emergencia.

Objetivos

Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción y fatiga por compasión de los operadores telefónicos ;de radio y de los supervisores del Call Center línea 107 de la Dirección de Emergencias Sanitarias de San Miguel de Tucumán, durante el 2024.

Objetivos específicos

- 1) Determinar la influencia de los diferentes factores individuales, sociodemográficos y laborales vinculados a los operadores y supervisores en la aparición de la fatiga por compasión y de la satisfacción por compasión.
- 2) Medir el grado de fatiga por compasión, el de satisfacción por compasión y el de estrés de los operadores de la línea de emergencia 107.

10

Metodología

El presente trabajo se realizó en la Dirección de Emergencias Sanitarias de la ciudad de San Miguel de Tucumán. El cual cuenta con un call center de atención de la línea 107 donde se desempeñan operadores telefónicos y de radio, y supervisores.

Tipo de Estudio

Fue descriptivo, desde el enfoque cuantitativo; basado en la recolección y

medición de los datos obtenidos sobre fatiga por compasión y satisfacción por compasión.

Diseño

Se empleó un diseño no experimental. Fue de corte transversal descriptivo porque se recogió información en un determinado y único espacio de tiempo.

Universo y Muestra

La población bajo estudio estuvo conformada por 63 personas de ambos sexos, que desempeñaban funciones en el Call Center de la línea 107 perteneciente a la Dirección Emergencias Sanitarias de San Miguel de Tucumán, durante los años 2023 y 2024. Se incluyeron operadores telefónicos, operadores de radio y supervisores. Los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera: 8 operadores de radio, 51 operadores telefónicos y 15 supervisores (médicos coordinadores).

Criterios de inclusión

Participaron en el trabajo de campo los que trabajaban en la Emergencia Sanitaria 107 de San Miguel de Tucumán:

- Operadores de radio.
- Operadores telefónicos.
- Supervisores (médicos coordinadores).
- Aquellos que firmaron el consentimiento informado.
- Aquellos que estuvieron presentes el día en que la investigadora aplicó los instrumentos para la recolección de datos.

Criterios de exclusión

Se excluyeron a:

- Aquéllos que no trabajaban en Emergencia Sanitaria 107.
- Aquéllos que no autorizaron su participación firmando el consentimiento informado.
- Aquéllos que estuvieron ausentes el día en que se aplicaron los instrumentos para recoger información.

Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Se empleó la técnica del Cuestionario Sociodemográfico y Laboral, y el reactivo psicológico llamado Cuestionario de Fatiga de Compasión y Satisfacción - Cuarta Versión (ProQOL -vIV) o *Quality of Life Scale*.

Cuestionario Sociodemográfico y Laboral

Se trata de una técnica de recolección de datos que permitió registrar información del personal del Call Center, tanto de carácter sociodemográfico como

laboral. Fue elaborado por el Autor (2020), abarcando las siguientes variables: edad, sexo, religión, estado civil, tiempo laboral, tarea que desempeña, horarios, condición laboral, tipos de llamadas, etc. (Anexo 1).

Cuestionario de Fatiga de Compasión y Satisfacción - Cuarta Versión (ProQOL -vIV)

Escala originaria de Figley y Stamm (1995) y traducida a la versión española por Morante Benadero et al. (2015). Permite identificar los aspectos positivos y los

negativos que supone empatizar con aquellos individuos a los que se cuida durante la práctica asistencial en el ámbito de la salud (Simón Rincón, 2015).

Consta de 30 ítems y su formato de respuesta consiste en una escala de Likert con seis categorías, donde: 0 = nunca, 1 = rara vez, 2 = unas pocas veces, 3 = con cierta frecuencia, 4 = con frecuencia, y 5 = siempre.

Además, está conformado por tres Subescalas:

1. Subescala de Fatiga por Compasión (F.C.): indica la exposición que los profesionales tienen de manera secundaria a situaciones de sufrimiento o extremadamente estresantes en su lugar de trabajo. Los ítems que califican esta subescala son los siguientes: 2, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 23, 25 y 28. La media de esta puntuación es 13, por lo que una puntuación superior a 17 significa que el encuestado presenta índices altos de F.C.
2. Subescala de Satisfacción por Compasión (S.C.): permite mostrar el placer que el profesional adquiere por su trabajo desempeñado, además de la satisfacción de brindar sus capacidades de ayuda en su empleo. Los ítems que califican esta subescala son: 3, 6, 12, 16, 18, 20, 22, 24, 27 y 30. La puntuación media en esta escala es 37, considerando alta satisfacción por compasión aquella puntuación superior a 42, y baja satisfacción por compasión inferior a 33.
3. Subescala de *Burnout* (B.O.): permite visualizar el síndrome asociado a sentimientos de desesperación y dificultades para afrontar el trabajo que

desempeña. Los ítems que califican esta subescala son: 1, 4, 8, 10, 15, 17, 19, 21, 26 y 29. Su puntuación media es 22, y las puntuaciones superiores a 27, indican riesgo alto de padecerlo, en cambio, si la puntuación es menor a 18, el riesgo es bajo.

Dichas subescalas se resumen en el siguiente baremo:

Tabla 1

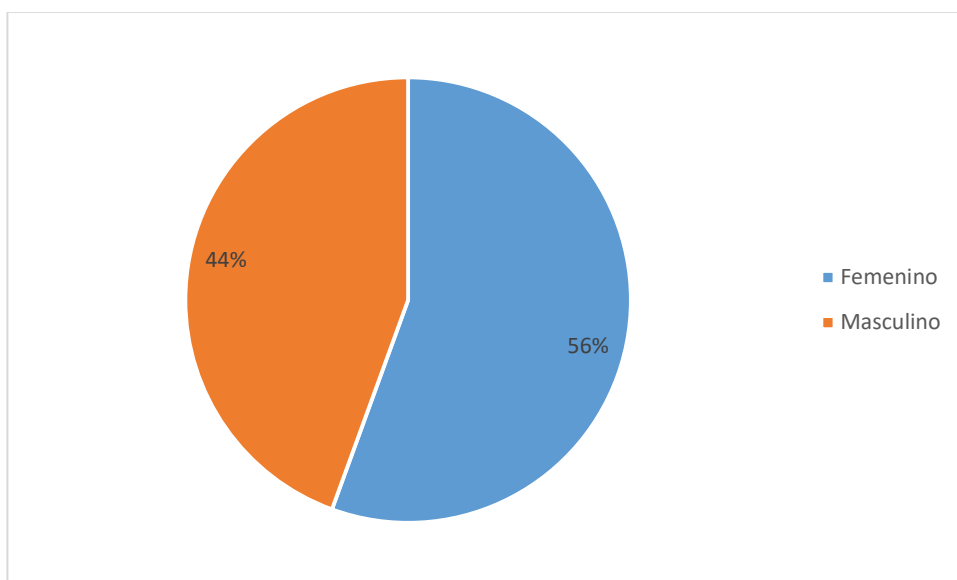
Baremo del Cuestionario ProQOL-vIV

	PUNTAJE	INTERPRETACION
FATIGA POR COMPASION(FC)	MAYOR 17 ENTRE 9 Y 16 MENOS 8	ALTO MEDIO BAJO
SATSFACCION POR COMPASION(SC)	MAYOR 42 ENTRE 34 Y 41 MENOS 33	ALTO MEDIO BAJO

BURN OUT	MAYOR 27	ALTO
	ENTRE 19 Y 26	MEDIO
	MENOR DE 18	BAJO

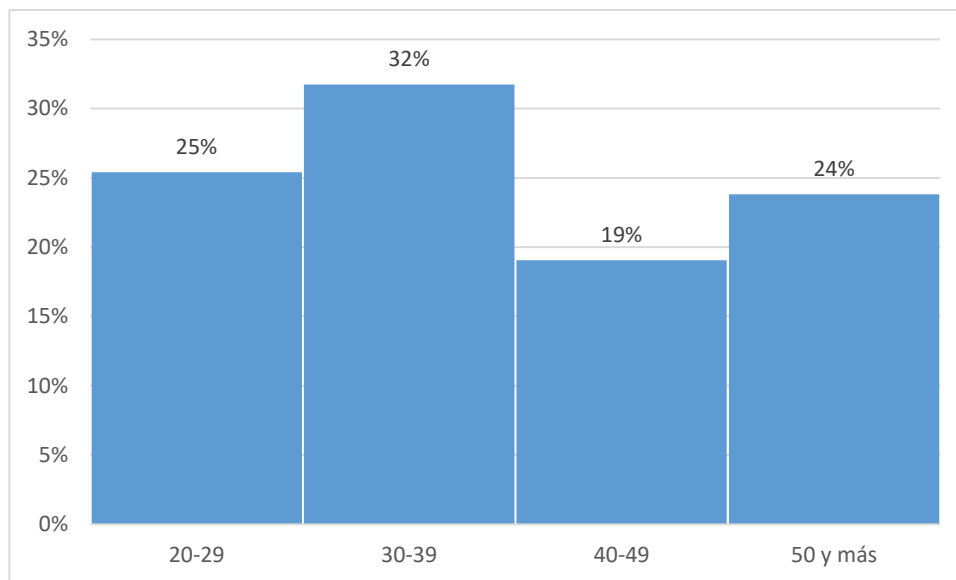
RESULTADOS

Gráfico N° 1: Personal según Sexo. Dirección de Emergencia Call Center Línea 107. Tucumán. Años 2023-2024. (n=63)



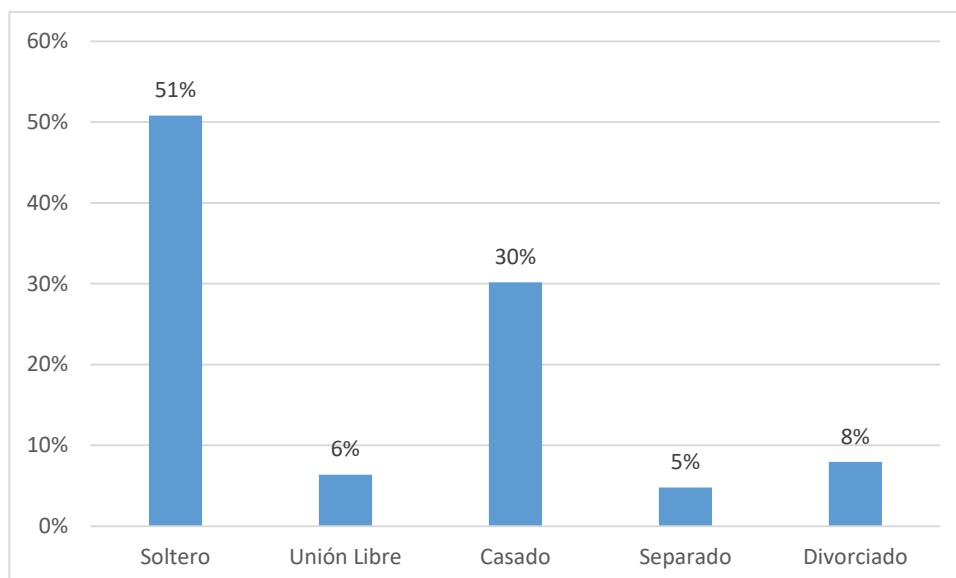
Al analizar el Sexo, se observó que el 56% (35) $IC_{95\%}[42\%-68\%]$ del personal eran de sexo Femenino.

Gráfico N° 2: Personal según Edad. (n=63)



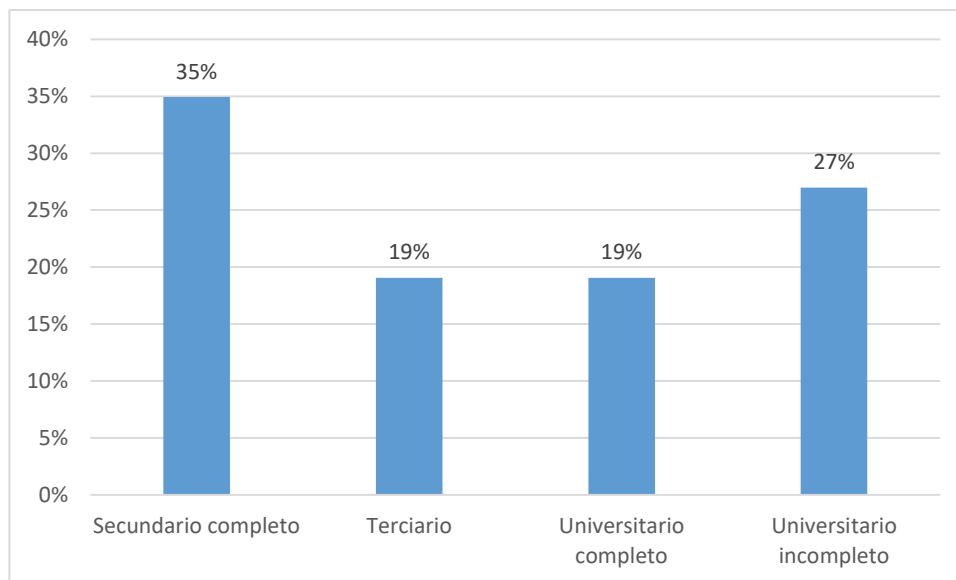
El grupo de edad predominante fue el de 30-39 años con el 32% (20) $IC_{95\%}[21\%-45\%]$; la menor proporción en los de 40-49 años con el 19% (12).

Gráfico N° 3: Personal según Estado Civil. (n=63)



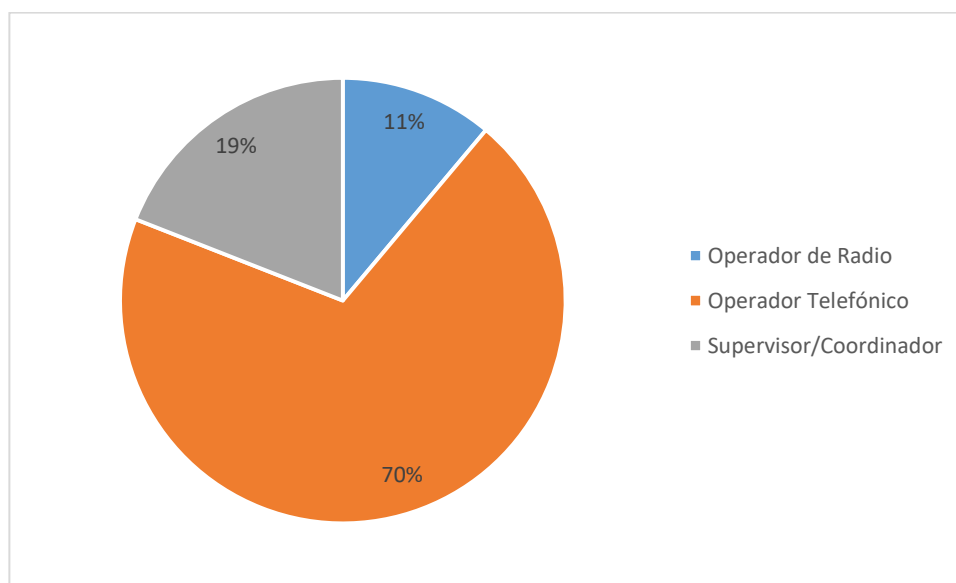
El 51% (32) $IC_{95\%}[38\%-64\%]$ del personal eran Solteros; le sigue en importancia los Casados con el 30% (19).

Gráfico N° 4: Personal según Nivel Académico. (n=63)



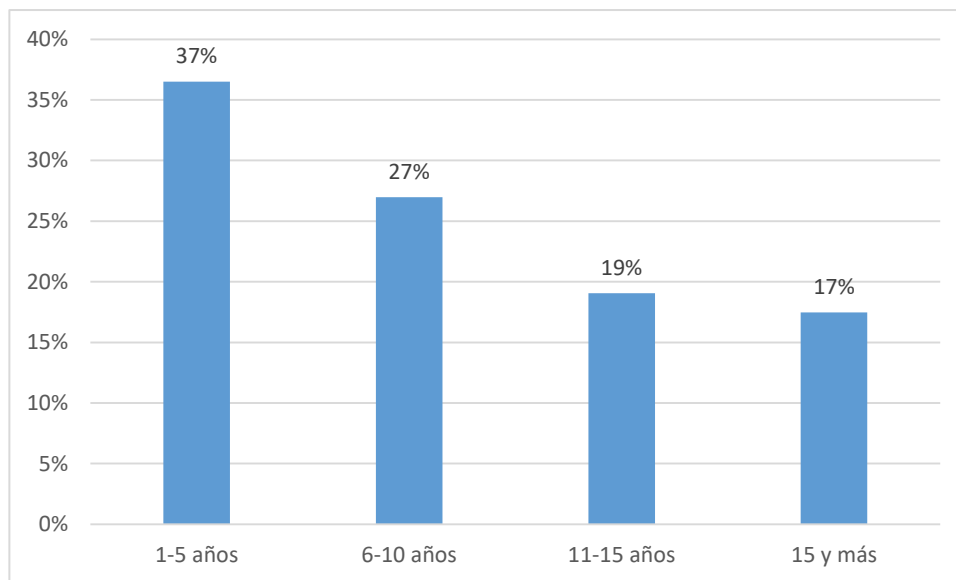
El 35% (22) $IC_{95\%}[23\%-48\%]$ del personal tenía el Secundario Completo; el 27% (17) Universitario incompleto.

Gráfico N° 5: Personal según Puesto de trabajo. (n=63)



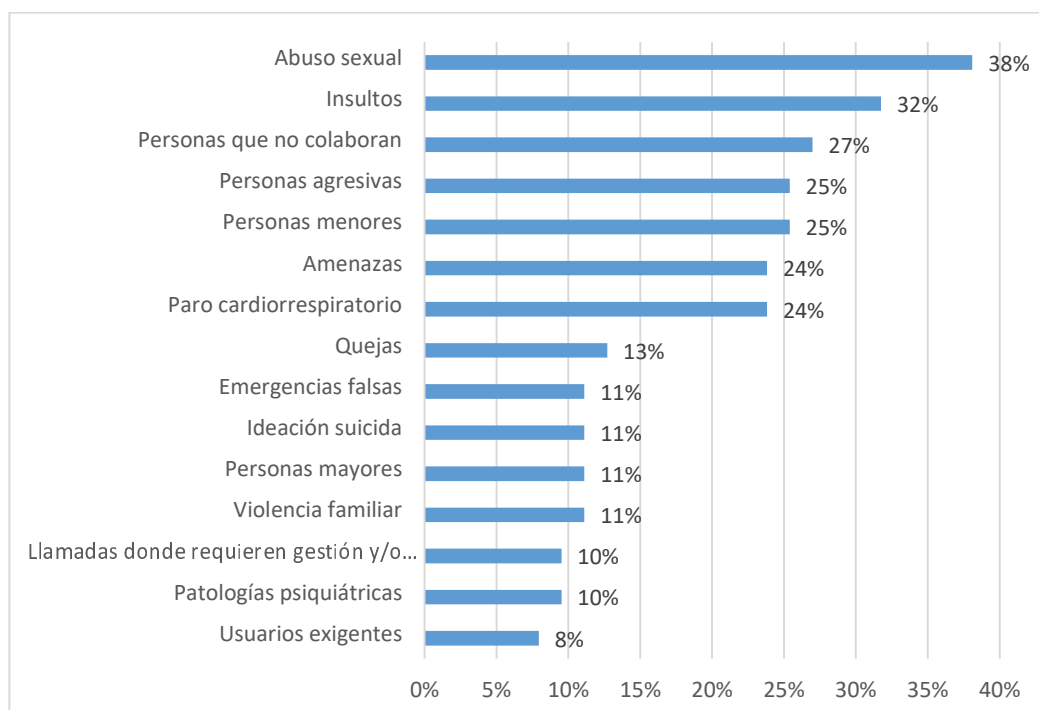
El 70% (44) $IC_{95\%}[57\%-81\%]$ se desempeñaban como Operador Telefónico; un 19% (12) como Supervisor/Coordinador.

Gráfico N° 6: Personal según Antigüedad. (n=63)



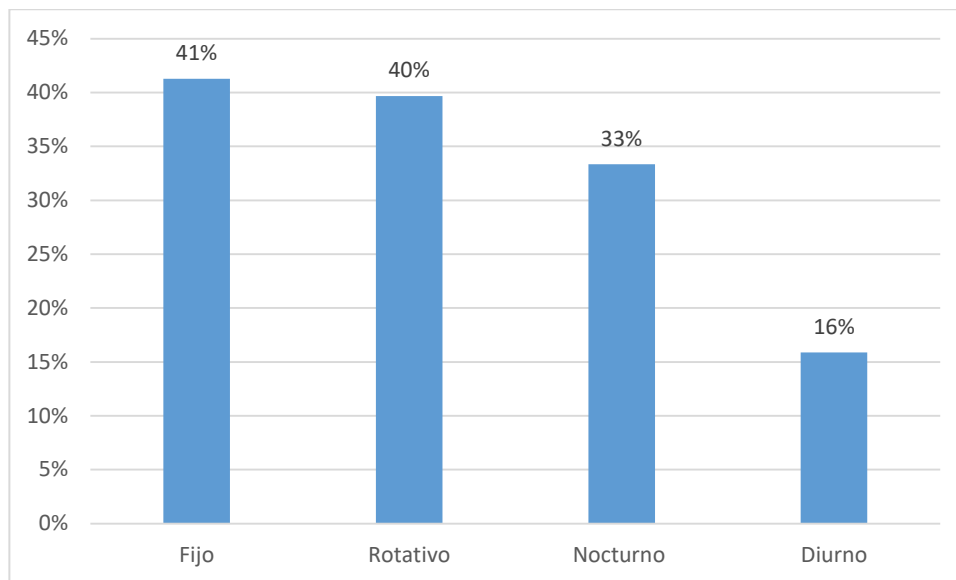
El 37% (23) IC_{95%}[24%-50%] del personal tenían de 1-5 años de Antigüedad; un 27% (17) de 6-10 años.

Gráfico N° 7: Personal según Tipo de llamada que lo afectan física o emocionalmente. (n=63)



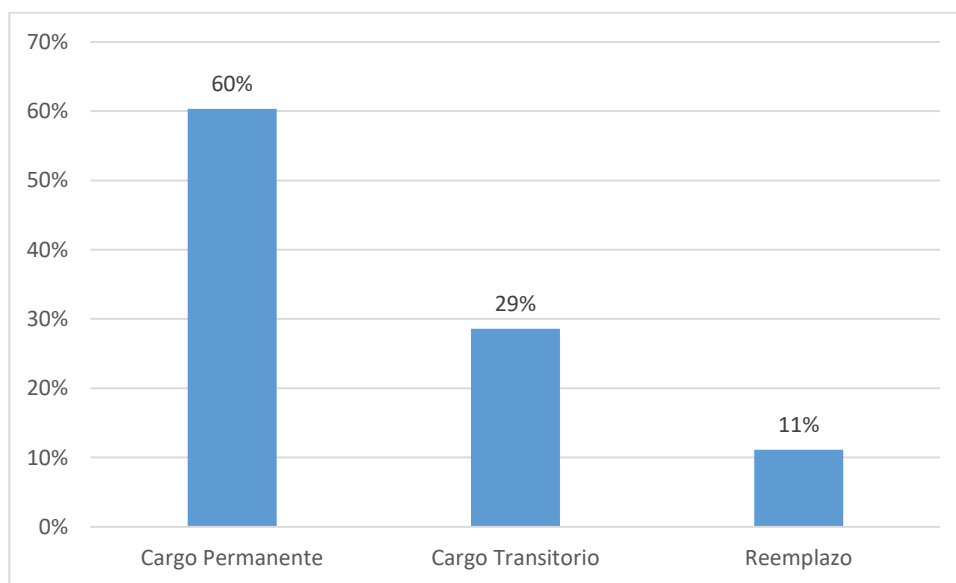
Al analizar el Tipo de llamada que afectaron física o emocionalmente al personal se observó que los principales fueron por abuso sexual con un 38% (24), Insultos con un 32% (20) y por Personas que no colaboran un 27% (17).

Gráfico N° 8: Personal según Horario. (n=63)



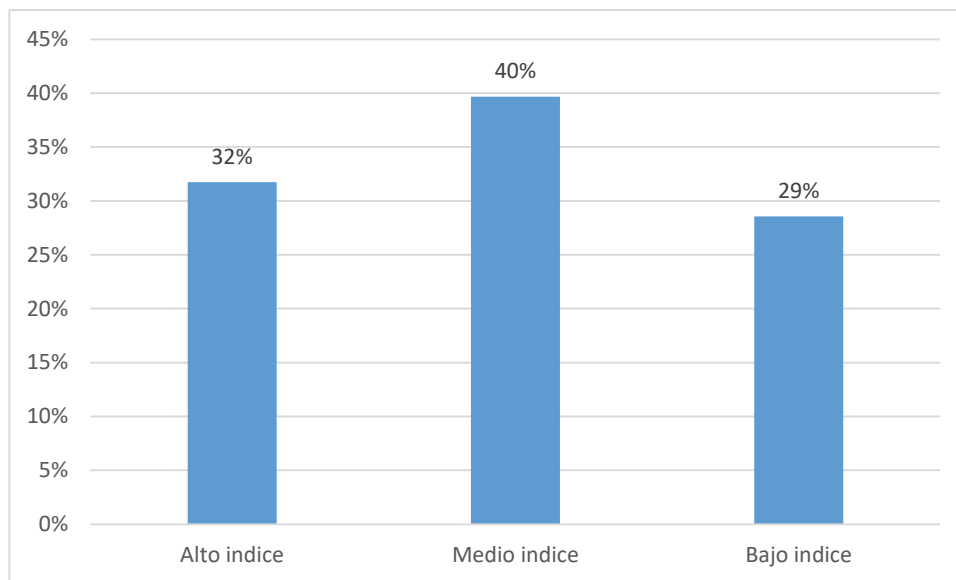
El 41% (26) del personal tenía horario Fijo; un 40% (25) horario Rotativo. Un 33% (21) tenían además horario Nocturno y un 16% (10) horario Diurno.

Gráfico N° 9: Personal según Condición laboral. (n=63)



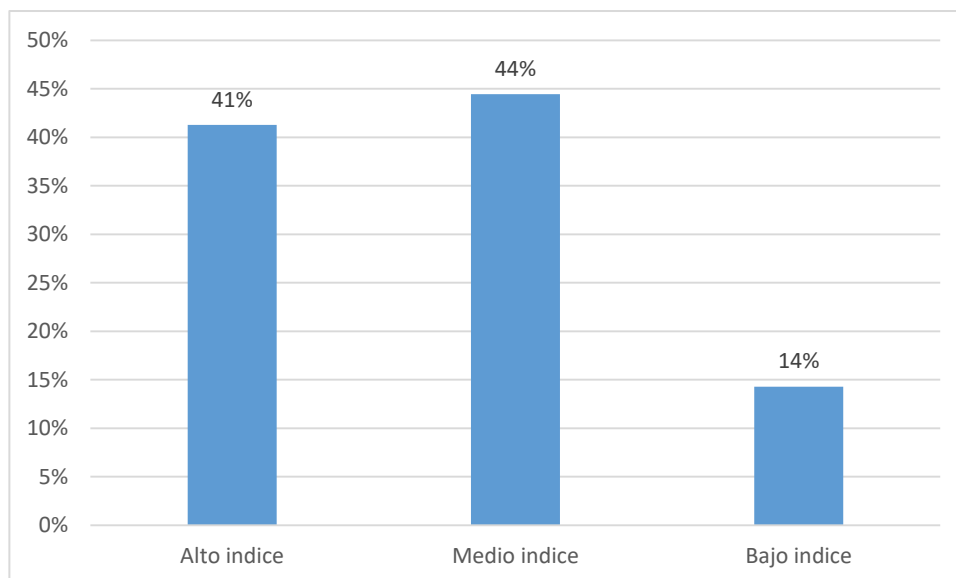
El 60% (38) IC_{95%}[47%-72%] del personal tenía Cargo permanente; el 29% (18) Cargo transitorio.

Gráfico N° 10: Personal según Índice de Satisfacción por Compasión. (n=63)



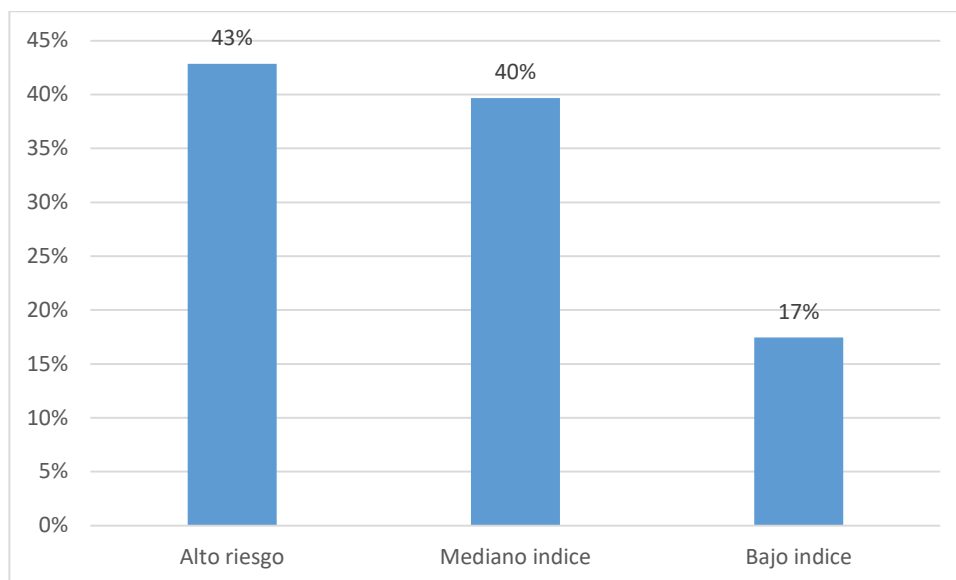
Al analizar el Índice de Satisfacción por Compasión se observó que el 40% (25) $IC_{95\%}[28\%-53\%]$ del personal tenían un Índice Medio; el 32% (20) Alto índice.

Gráfico N° 11: Personal según Índice de Fatiga por Compasión. (n=63)



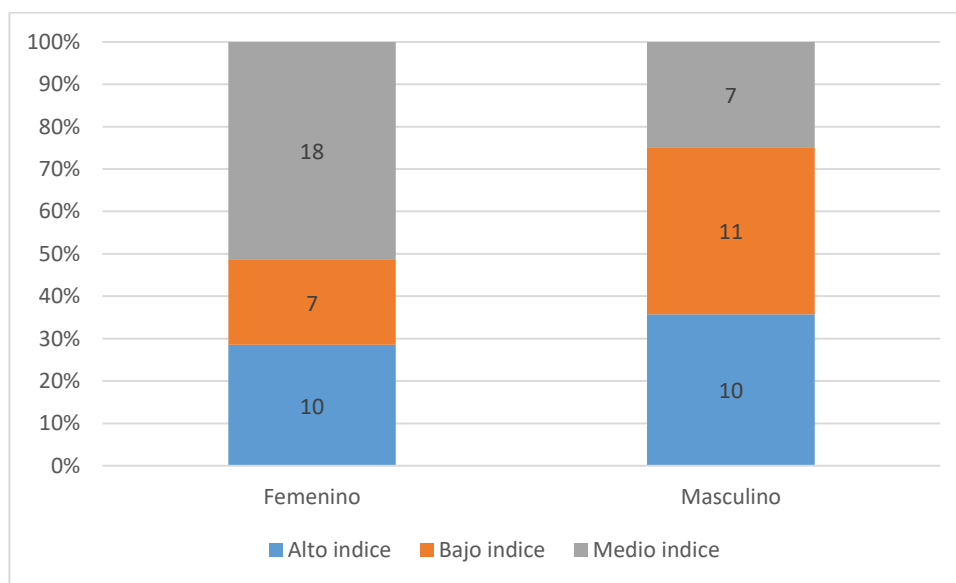
Al analizar el Índice de Fatiga por Compasión se observó que el 44% (28) $IC_{95\%}[33\%-58\%]$ del personal tenían un Índice Medio; el 41% (26) Alto índice.

Gráfico N° 12: Personal según Índice de Burnout. (n=63)



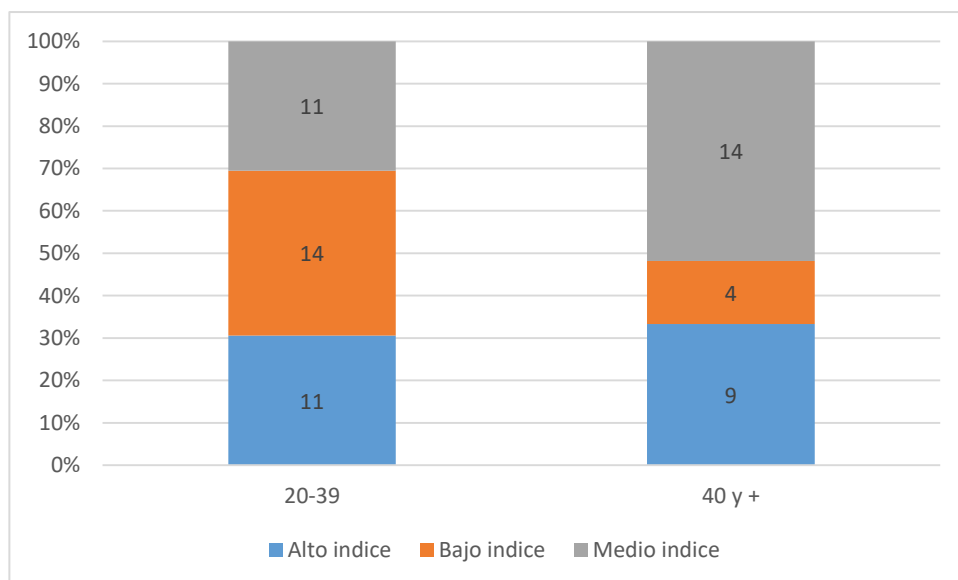
Al analizar el Índice de Burnout se observó que el 43% (27) $IC_{95\%}[33\%-58\%]$ del personal tenían un Alto índice; el 40% (25) Índice Medio

Gráfico N° 13: Personal según Índice de Satisfacción por Compasión y Sexo. (n=63)



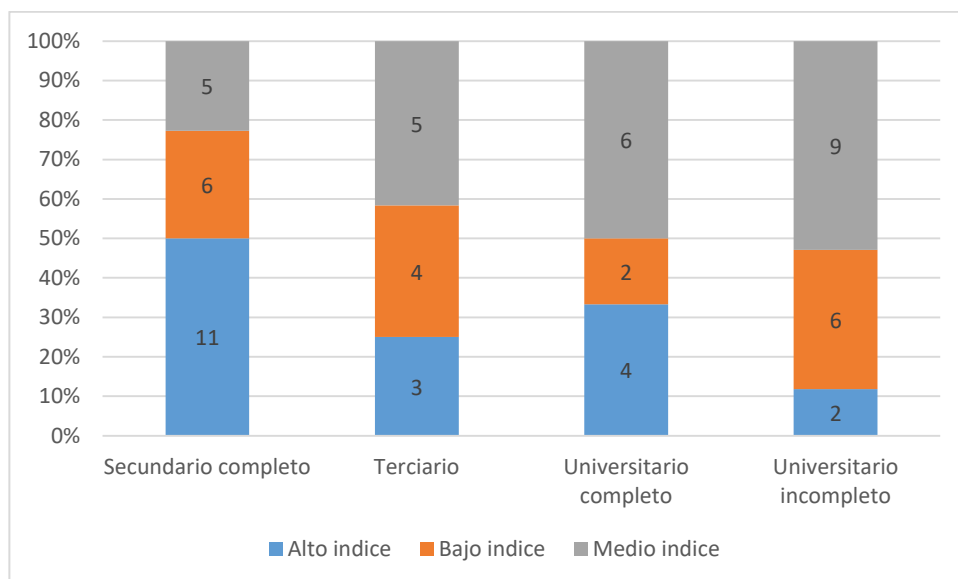
El 51% (18) del personal Femenino tenía un Índice Medio mientras que el 29% (10) un Índice Medio. El 39% (11) del personal Masculino tenía un Bajo índice; el 36% (10) Índice Medio. Se encontró asociación significativa entre el Índice de Satisfacción por Compasión y el Sexo. (Test Exacto de Fisher, $p=0.048$).

Gráfico N° 14: Personal según Índice de Satisfacción por Compasión y Edad. (n=63)



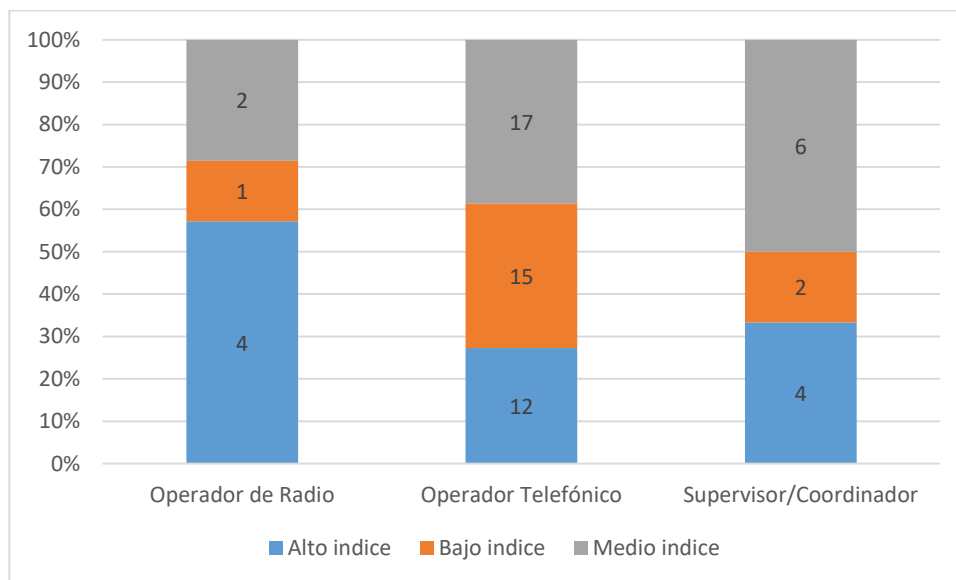
El 38% (14) del personal de 20 a 39 años tenía un Bajo índice, mientras que el 31% (11) un Índice Medio. El 52% (14) del personal de 40 y más años tenía un Medio índice; el 33% (9) Alto índice. Se encontró asociación significativa entre el Índice de Satisfacción por Compasión y la Edad. (Test Exacto de Fisher, $p=0.041$).

Gráfico N° 15 Personal según Índice de Satisfacción por Compasión y Nivel Académico. (n=63)



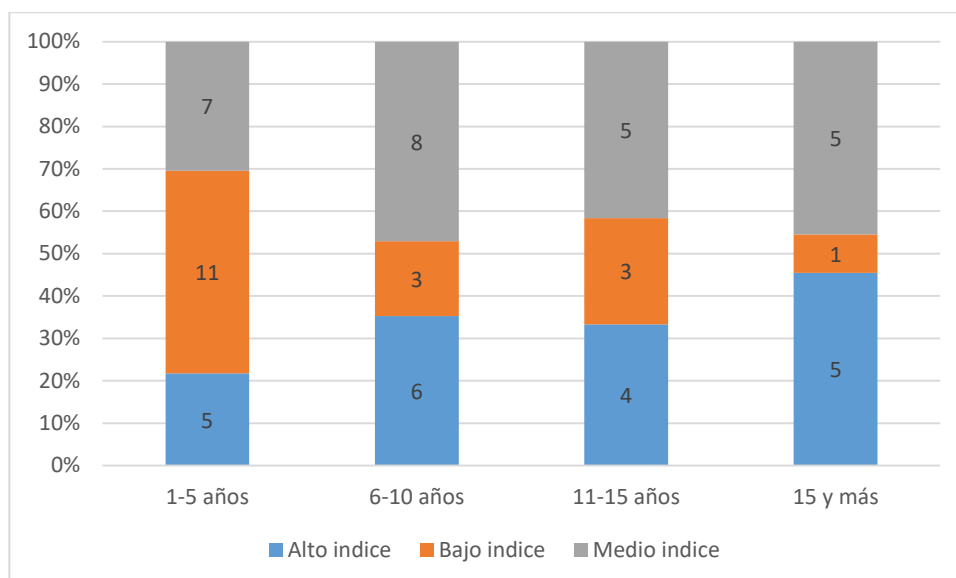
No se encontró asociación significativa entre el Índice de Satisfacción por Compasión y el Nivel Académico. (Test Exacto de Fisher, $p=0.206$).

Gráfico N° 16: Personal según Índice de Satisfacción por Compasión y Puesto que ocupa. (n=63)



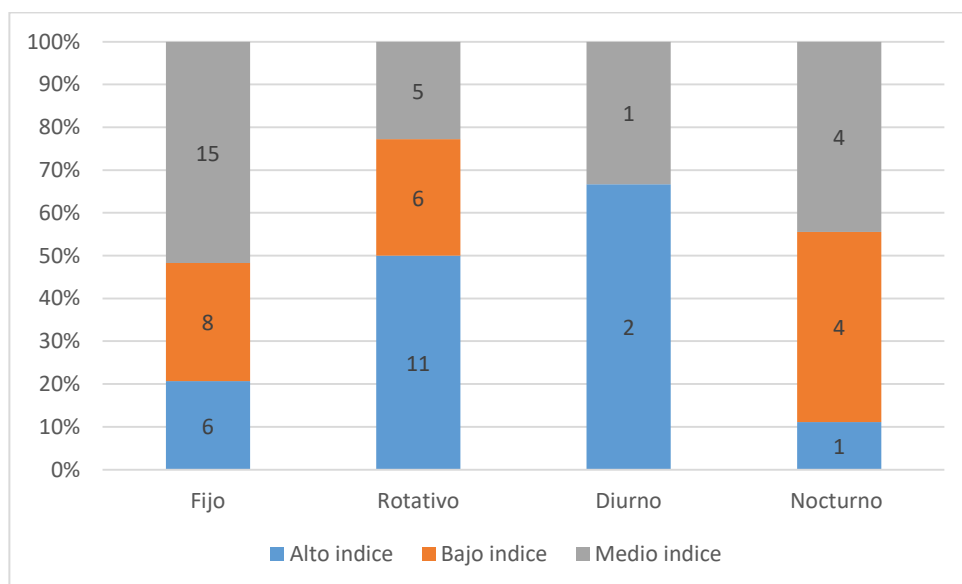
No se encontró asociación significativa entre el Índice de Satisfacción por Compasión y el Puesto que ocupa. (Test Exacto de Fisher, $p=0.508$).

Gráfico N° 17: Personal según Índice de Satisfacción por Compasión y Antigüedad. (n=63)



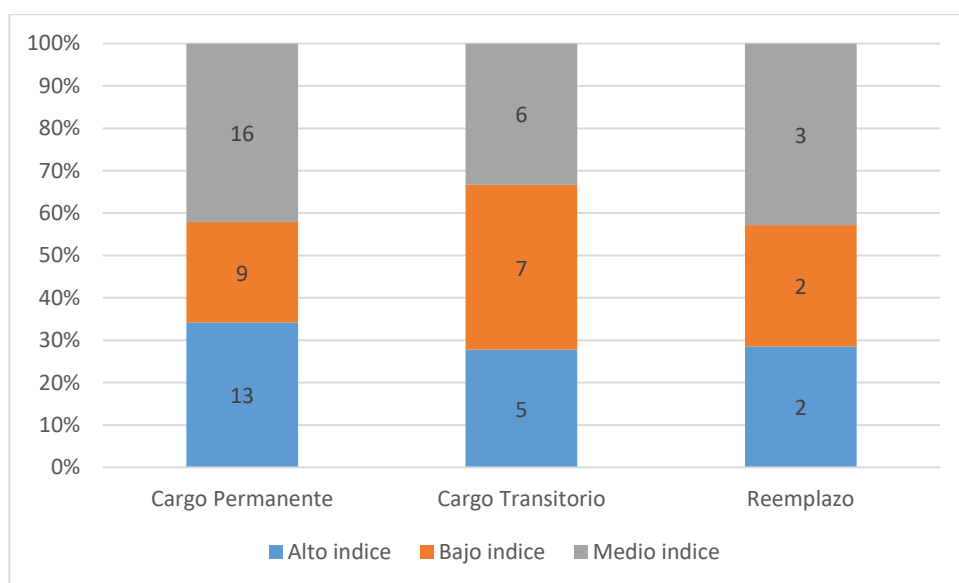
No se encontró asociación significativa entre el Índice de Satisfacción por Compasión y la Antigüedad. (Test Exacto de Fisher, $p=0.309$).

Gráfico N° 18: Personal según Índice de Satisfacción por Compasión y Horario. (n=63)



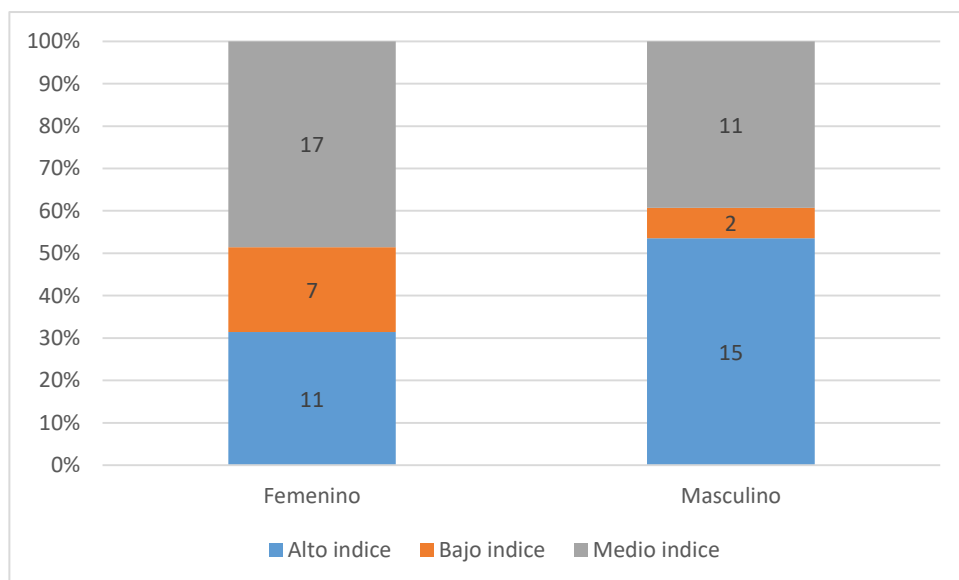
No se encontró asociación significativa entre el Índice de Satisfacción por Compasión y el Horario. (Test Exacto de Fisher, $p=0.101$).

Gráfico N° 19: Personal según Índice de Satisfacción por Compasión y Condición laboral. (n=63)



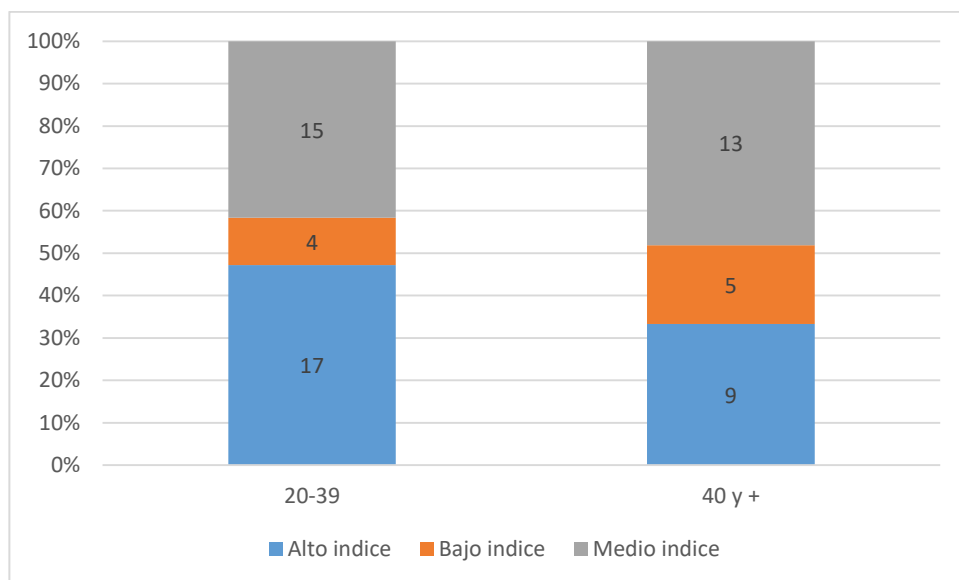
No se encontró asociación significativa entre el Índice de Satisfacción por Compasión y la Antigüedad. (Test Exacto de Fisher, $p=0.857$).

Gráfico N° 20: Personal según Índice de Fatiga por Compasión y Sexo. (n=63)



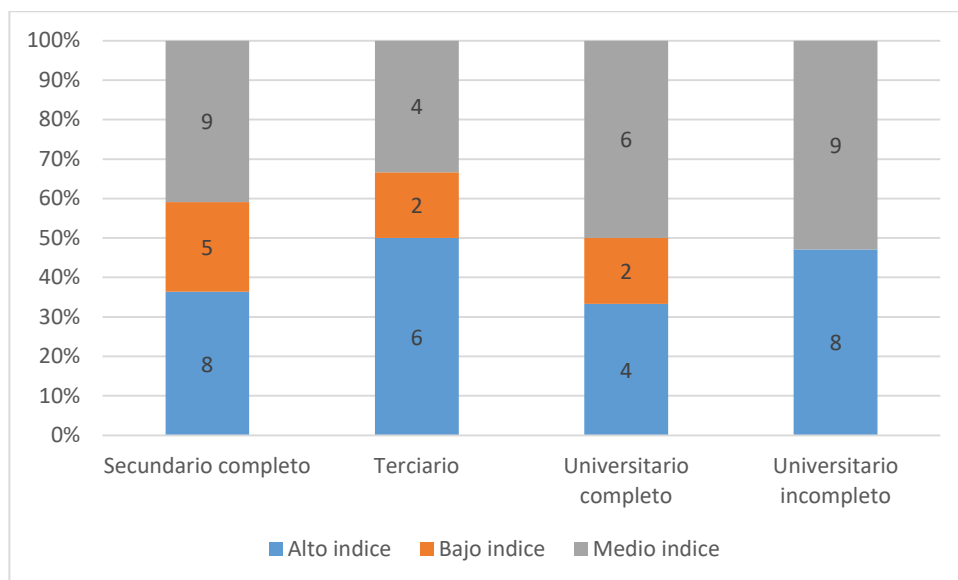
No se encontró asociación significativa entre el Índice de Fatiga por Compasión y el Sexo. (Test Exacto de Fisher, $p=0.145$).

Gráfico N° 21: Personal según Índice de Fatiga por Compasión y Edad. (n=63)



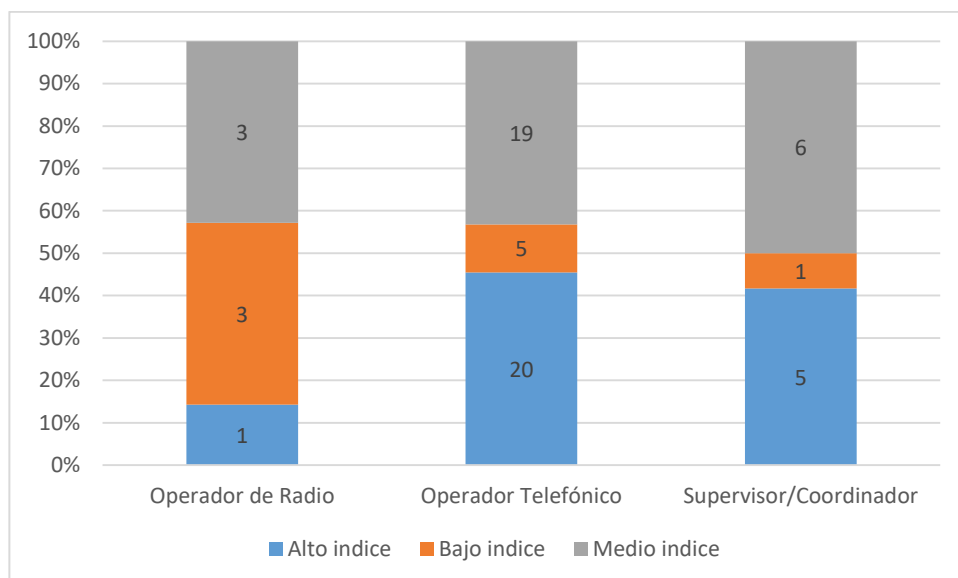
No se encontró asociación significativa entre el Índice de Fatiga por Compasión y la Edad. (Test Exacto de Fisher, $p=0.476$).

Gráfico N° 22: Personal según Índice de Fatiga por Compasión y Nivel Académico.
(n=63)



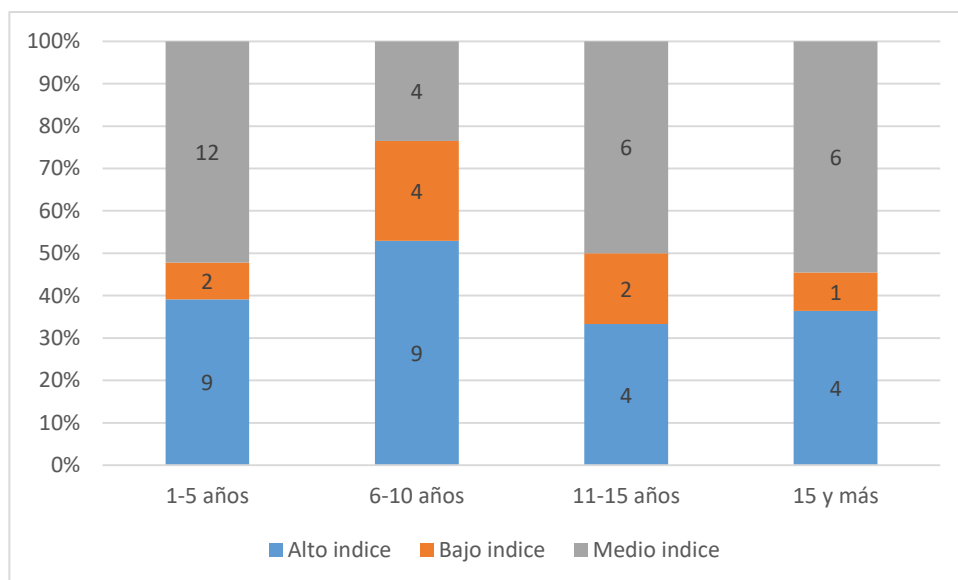
No se encontró asociación significativa entre el Índice de Fatiga por Compasión y el Nivel Académico. (Test Exacto de Fisher, $p=0.475$).

Gráfico N° 23: Personal según Índice de Fatiga por Compasión y Puesto de trabajo.
(n=63)



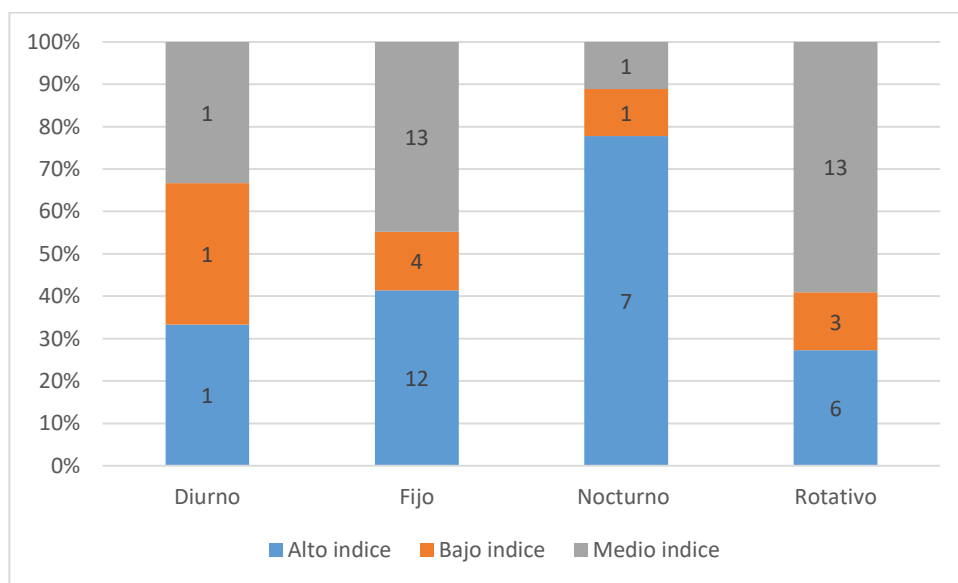
No se encontró asociación significativa entre el Índice de Fatiga por Compasión y el Puesto de trabajo. (Test Exacto de Fisher, $p=0.255$).

Gráfico N° 24: Personal según Índice de Fatiga por Compasión y Antigüedad. (n=63)



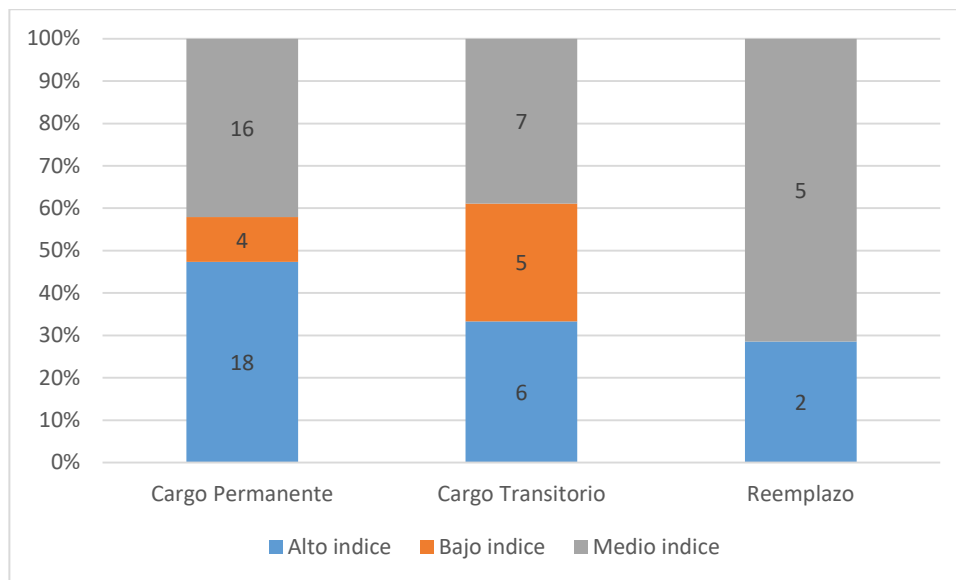
No se encontró asociación significativa entre el Índice de Fatiga por Compasión y la Antigüedad. (Test Exacto de Fisher, $p=0.544$).

Gráfico N° 25: Personal según Índice de Fatiga por Compasión y Horario. (n=63)



No se encontró asociación significativa entre el Índice de Fatiga por Compasión y el Horario. (Test Exacto de Fisher, $p=0.154$).

Gráfico N° 26: Personal según Índice de Fatiga por Compasión y Condición laboral.
(n=63)



No se encontró asociación significativa entre el Índice de Fatiga por Compasión y la Condición laboral. (Test Exacto de Fisher, $p=0.277$).

Discusión

Se realizó esta investigación trabajando con varones y mujeres, donde predomina el sexo femenino con el 56% y el grupo etario de 30-39 años. El 51% refiere ser soltero, mientras que el 30% alude ser casado. El 35% del personal tiene el secundario completo y solo el 27%, universitario incompleto. El 70% se desempeña como operador telefónico y el 19% como supervisor/coordinador. Respecto a la antigüedad en el cargo, el 37% tenía de 1-5 años de antigüedad y el 27% de 6-10 años.

Al analizar el tipo de llamada que afecta física o emocionalmente al personal, los principales indicadores que intervienen fueron por abuso sexual con el 38%, insultos con el 32% y personas que no colaboran con el 27%. Estos datos coinciden con el aporte de Kerr et al. (2019) quienes consideran que el personal de atención de emergencias está expuesto permanentemente a situaciones que se vinculan con sufrimientos de otras personas, tanto físicos y/o emocionales. Estas situaciones pueden afectar su salud, generando complicaciones físicas o emocionales.

El 41% del personal tenía horario fijo, mientras que el 40% horario rotativo. El 33% tenía, además, horario nocturno, mientras que el 16% horario diurno. En cuanto al cargo, el 60% del personal tenía cargo permanente y el 29%, transitorio. Se observa una casi paridad entre ambos grupos. Esto podría indicar una estrategia de flexibilidad en la gestión de horarios, permitiendo adaptarse a diferentes necesidades operativas. En horario nocturno sugiere que la mayoría de las operaciones no requieren trabajo durante la noche, lo que podría impactar la carga laboral y el bienestar de los empleados, lo que puede estar relacionado con la naturaleza de la industria. Se podría discutir las implicaciones de este horario en la salud y productividad de los trabajadores. El personal con horario diurno podría inferirse que la mayoría de las operaciones se realizan en horarios no convencionales, lo que podría tener ventajas y desventajas en términos de eficiencia y satisfacción laboral. El personal tiene cargos permanentes, lo que indica una estabilidad laboral en la organización. Esto podría favorecer la retención de talento y el desarrollo de una cultura organizacional sólida. Y los de cargos transitorios puede indicar una necesidad de flexibilidad o una alta rotación de personal. Esto puede

tener efectos en la moral del equipo y en la carga de trabajo de los empleados

permanentes.

El índice de satisfacción por compasión se observó que el 40% del personal tenían un índice medio, el 32% alto. Y por fatiga por compasión se observó que el 44% del personal tenían un índice medio y el 41% alto. Mosquera y Rivera sostienen que las consecuencias del estrés que viven las personas que trabajan con llamadas de emergencias, es la fatiga por compasión, por el desgaste emocional que enfrentan al estar en contacto con el sufrimiento de los otros. Es por ello que el trabajo en el Call Center de emergencias expone a sus trabajadores a presentar este tipo de estrés involuntario. El personal se siente satisfecho, una porción considerable enfrenta desafíos en su bienestar emocional. Puedes discutir qué factores pueden influir en esta satisfacción, como el apoyo emocional recibido, la formación y la gestión del estrés, es importante de fomentar un ambiente de trabajo que reconozca y valide las emociones de los trabajadores. El alto proporción de personal con índices de fatiga por compasión es alarmante. Esto sugiere que muchos trabajadores están experimentando un desgaste emocional significativo debido a su trabajo. La fatiga por compasión puede afectar no solo a los trabajadores, sino también a la calidad del servicio que ofrecen, ya que el estrés puede influir en la toma de decisiones y la empatía en situaciones críticas. Según Mosquera y Rivera, el estrés experimentado por los operadores de emergencias se debe al contacto constante con el sufrimiento de los demás. Este desgaste emocional puede tener consecuencias graves si no se gestiona adecuadamente.

El índice de burnout se observó que el 43% del personal tenían un alto índice; el 40% índice medio. Una de estas consecuencias es el *Burnout*, término que es definido, en palabras de Paloma Campos Aguerre, como: “[...] el agotamiento físico, psicológico y espiritual que ocurre de forma paulatina y progresiva en respuesta a estresores en el trabajo” (2016, p. 5). El personal experimenta un nivel significativo de agotamiento. Analiza las implicaciones de estos índices, señalando que una mayoría del equipo está en riesgo de sufrir consecuencias graves por este fenómeno. Burnout en el contexto de un Call Center, como la presión constante, la naturaleza emocionalmente cargada de las llamadas y la falta de descansos adecuados, señalando que un personal agotado puede definir la eficacia ante las situaciones críticas; afectando la respuesta a los requerimientos de los llamantes.

El 51% del personal femenino tenía un Índice medio mientras que el 29% un Índice Medio. El 39% del personal masculino tenía un bajo índice; el 36% índice medio. Se encontró asociación significativa entre el índice de satisfacción por compasión y el sexo. (Test Exacto de Fisher, $p=0.048$). El personal femenino tiene una satisfacción aceptable, una parte considerable podría estar en riesgo de desgaste emocional. El personal masculino tiene una tendencia hacia niveles más bajos de satisfacción. Esto indica que existe una relación entre el sexo y el índice de satisfacción por compasión. Puedes enfatizar que este hallazgo es relevante, ya que sugiere que el sexo puede influir en cómo los empleados perciben y manejan su satisfacción en un entorno laboral tan demandante. Esto se da por que la gran parte de los empleados más jóvenes enfrenta desafíos significativos en su satisfacción emocional. Mientras mayores tienden a experimentar una mayor satisfacción en comparación con los más jóvenes. El hallazgo resalta la importancia de considerar la edad como un factor relevante en la gestión del personal, la necesidad de investigar más a fondo las razones detrás de esta asociación, como el apoyo social, las expectativas laborales y la experiencia acumulada.

El 38% del personal de 20 a 39 años tenía un bajo índice, mientras que el 31% un índice medio. El 52% del personal de 40 y más años tenía medio índice; el 33%, alto índice. Se encontró asociación significativa entre el índice de satisfacción por compasión y la edad. (Test Exacto de Fisher, $p=0.041$). Es una proporción significativa de los empleados jóvenes enfrenta dificultades en su satisfacción emocional, este grupo tiende a experimentar mayor satisfacción en comparación con sus colegas más jóvenes. Este hallazgo subraya la necesidad de considerar cómo las diferencias generacionales pueden influir en la percepción del trabajo, este tipo de análisis es crucial para entender la dinámica del equipo y la manera en que diferentes grupos de edad responden a los desafíos del entorno laboral.

Conclusión

Los operadores de emergencias que tienen como labor fundamental socorrer o ayudar a los demás en momentos desagradables, están expuestos a sufrir algunas consecuencias que estarían muy relacionadas con las emociones y los recursos personales que tengan para poder sobrellevar las situaciones estresantes. Es claro, el trabajar en el servicio de emergencias predispone a sufrir algún tipo de malestar psicológico, considerando que relacionarte directamente con las emergencias conlleva a desarrollar sentimientos de empatía y compasión; que al no ser regulados podría desencadenar en una disminución de respuesta y el posterior desgaste emocional de los mismos conocido Síndrome de Fatiga por Compasión.

En la fatiga de compasión, los síntomas aparecen de una manera abrupta (al contrario que en el burnout) y pueden incluir los siguientes: agotamiento físico, altos niveles de estrés y tendencia a aislarse, además de irritabilidad, desesperanza, sentimiento de aislamiento, depresión y confusión (Gough, 2007). No está considerada como una enfermedad mental, sino una respuesta psicológica. Pero, si no se le presta la atención necesaria a tiempo, hay muchas probabilidades de que derive en una depresión u otras enfermedades derivadas del estrés.

Como se deriva del modelo etiológico de Figley (2002), existe también un beneficio derivado de prestar ayuda a personas que están sufriendo: la satisfacción por compasión (SC). Esta, es definida por Figley (1995), como el sentimiento de logro derivado del esfuerzo por ayudar a otra persona. De hecho, en su modelo etiológico de la fatiga de compasión (Figley, 2002), teoriza que cuanto más elevada sea la satisfacción por compasión en conjunto con la habilidad para distanciarse emocionalmente del trabajo (disengagement), menor sería el riesgo de fatiga de compasión.

Según el análisis derivado del presente trabajo en lo que refiere a la satisfacción laboral; si bien muchos operadores sienten un fuerte compromiso con su trabajo y la importancia de su rol en la sociedad, la satisfacción laboral varía significativamente basada en factores externos como el apoyo de la supervisión, la capacitación continua y la cultura organizacional los cuales son determinantes en el nivel de la

misma. Aquellos que perciben un ambiente de trabajo colaborativo y que reciben retroalimentación positiva tienden a reportar mayores niveles de satisfacción. La Fatiga por Compasión tiene vinculación directa con la naturaleza del trabajo relacionado con “ayudar a otros” y con las diferentes situaciones de emergencia que los someten una alta exposición a eventos estresantes y traumáticos. La fatiga por compasión, respuesta psicológica; que afecta tanto a operadores como a supervisores. La fatiga puede manifestarse en la disminución de la capacidad emocional para responder a las demandas de su trabajo y en la calidad del servicio comprometiendo los procesos de trabajo, así como en un aumento del ausentismo, la rotación de personal, cambios como despersonalización y dificultades de carácter físico y emocional.

Es importante destacar que existen factores personales; que predisponen a la aparición de la fatiga por compasión o burn out lo que explicaría que dicha condición no se presenta en la totalidad de los trabajadores de emergencia.

Factores tales como la falta de habilidades de comunicación, falta de autocontrol, estrés acumulado y las experiencias traumáticas que haya sufrido la persona, profesionales idealistas, altamente motivados y comprometidos, que tienen altas expectativas en su trabajo y no tienen claros los límites de su rol, generando decepción al no conseguir los resultados que esperan; estarían mas expuestos a desarrollar las consecuencias del estrés.(BUSH 2009).

Existe una relación inversa entre la satisfacción laboral y la fatiga por compasión. A medida que la fatiga aumenta, la satisfacción tiende a disminuir. Esto resalta la importancia de implementar estrategias de bienestar y manejo del estrés, que ayuden a mitigar los efectos negativos de la fatiga.

Recomendaciones

Se sugiere que la organización desarrolle programas de apoyo psicológico y sesiones de capacitación que aborden la gestión emocional y el autocuidado. Fomentar un ambiente de trabajo positivo y proporcionar recursos adecuados para el manejo del estrés son cruciales para mejorar tanto la satisfacción como la salud mental de los operadores.

Referencias Bibliográficas

- Alves Corrêa, D., Cirera Oswaldo, Y., y Carlos Giuliani, A. (2013). Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *INVENIO*, 16(30), 145-163.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4237669>
- Campos Aguerre, P. (2016). *Estudio sobre la fatiga de compasión, satisfacción por compasión y Burnout en profesionales que trabajan con alumnos con trastorno grave de conducta* [Trabajo Fin de Máster, Universidad Pontificia Comillas]. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/12991>
- European Emergency Number Association (2018). *Public Safety Answering Points Global Edition*. [https://eena.org/wp-content/uploads/2018-12-19 Abstract Light.pdf](https://eena.org/wp-content/uploads/2018-12-19_Abstract_Light.pdf)
- Figley, C. y Stamm, (1995). *Compassion fatigue: coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Traducida a la versión española por Morante Benadero et al. (2015). Routledge. chrome extension://efaidnbmnribpcajpcglclefindmkaj/https://www.emdr.org.il/wp-content/uploads/2021/08/Figley1995CompassionFatiguebook.pdf
- González Procel, C., Sánchez Padilla, Y., y Peña Loaiza, G. (2018). Fatiga por compasión en los profesionales del servicio de emergencia. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 483-498.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313248>

Kerr, D., Ornelas, I., Lilly, M., Calhoun, R., Meischke, H. (2019). Participant Engagement in and Perspectives on a Web-Based Mindfulness Intervention for 9-1-1 Telecommunicators: Multimethod Study. *J Med Internet Res*, 21(6). <https://www.jmir.org/2019/6/e13449/>

Medina Arias, K. M. (2020). Nivel de satisfacción y fatiga por compasión del personal del 911. *Horizonte Sanitario*, 19(3), 393-403. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457868626010>

33

Meischke, H., Painter, I., Lilly, M., Beaton, R., Revere, D., Calhoun, B. y otros (2015). An exploration of sources, symptoms and buffers of occupational stress in 9-1-1 emergency call centers. *Annals of Emergency Dispatch & Response*, 3(2), 28-35. <https://www.aedrjournal.org/an-exploration-of-sources-symptoms-and-buffers-of-occupational-stress-in-9-1-1-emergency-call-centers>

Mosquera, V., Rivera, L. (2015). *Manual de intervención para combatir la fatiga por compasión en los operadores de llamadas del ECU-911* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/items/8fbd0eec-fd2d-4aee-ba3d-d5541aa4e169>

Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 del Gobierno de República Dominicana. (4 de enero de 2020). *El 9-1-1 sobrepasa las 671,000 emergencias gestionadas en 2019, un 23% más que el año anterior*. <https://911.gob.do/el-9-1-1-sobrepasa-las-671000-emergencias-gestionadas-en-2019-un-23-mas-que-el-ano-anterior/>

34

Anexos

ANEXO 1: Cuestionario Socio-demográfico/laboral

El siguiente cuestionario se utilizó con fines académicos. Fue voluntario, de carácter anónimo y confidencial.

Instructivo: Se solicita a usted que responda de manera sincera las preguntas, marcando con una x según corresponda:

1. Sexo: Masculino ()

Femenino ()

20-29 ()

30-39 ()

2. Rango de edad:

40-49 ()

+ 50 ()

3. Estado civil:

Soltero () Casado () Unión

libre() Divorciado()

Separado ()

4. Nivel académico: Secundario completo () Terciario ()

Universitario incompleto ()

Universitario completo ()

35

5. Puesto de trabajo en el call center Operador telefónico ()

Operador de radio ()

Supervisor / coordinador ()

6. Antigüedad en su puesto 1-5 años ()

6-10 años ()

11-15 años ()

+ 15 años ()

Personas menores () Insultos ()

7. Tipos de llamadas que lo

afectan física o emocionalmente ()

Violencia familiar () Abuso sexual

Persona mayores () Personas
que no
Colaboran ()
Ideación suicida ()
Personas agresivas () Paro
cardiorrespiratorio () Amenazas ()
)
Quejas ()
Usuarios exigentes
Emergencias falsas

Llamadas donde requieren gestión y/o interacción con los efectores de salud ()

8. Horarios: Fijos ()

Rotativos ()

Diurnos ()

Nocturno ()

ANEXO 2: Cuestionario de Fatiga por Compasión y Satisfacción - Cuarta Versión (ProQOL-vIV) - PROFESSIONAL QUALITY OF LIFE

Ayudar a otros lo pone en contacto directo con la vida de otras personas. Como usted seguramente lo ha comprobado, su compasión o empatía por aquellos que ayuda tiene aspectos tanto positivos como negativos. Quisiéramos hacerle preguntas acerca de sus experiencias, positivas y negativas. Considere cada una de las siguientes preguntas de acuerdo con su situación actual. Marque en cada frase, siendo lo más sincero posible, el valor que refleje su experiencia profesional más frecuente en los últimos 30 días.

Preguntas	0 Nunca	1 Rara mente	2 Algu nas veces	3 Con alguna frecuen cia	4 Casi siem pre	5 Siem pre
1. Soy feliz						
2. Estoy preocupado por una o más personas que he ayudado o ayudó						

3. Estoy satisfecho de poder ayudar						
4. Me siento vinculado a otras personas en ocasión de mi trabajo						
5. Me sobresaltan sonidos inesperados						
6. Me siento						

38

fortalecido después de trabajar con las personas que he ayudado						
7. Encuentro difícil separar mi vida profesional de mi vida personal						

8. Pierdo el sueño por las experiencias traumáticas de las personas que he ayudado						
9. He sido afectado por las experiencias traumáticas de las personas que he ayudado						
10. Me siento atrapado por mi trabajo						
11. Debido a mi trabajo me siento al límite de varias cosas						
12. Me gusta trabajar ayudando a la gente						

13. Me siento deprimido como resultado de						
---	--	--	--	--	--	--

mi trabajo						
14. Me siento como si fuera yo el que experimenta el trauma de alguien que he ayudado						
15. Tengo creencias (religiosas, espirituales, etc.) que me ayudan en mi trabajo						
16. Estoy satisfecho como soy capaz de mantener mis capacidades en mi trabajo						
17. Soy la persona que siempre quise ser						
18. Mi trabajo me hace sentir satisfecho						

19. Por causa de mi trabajo me siento agotada						
---	--	--	--	--	--	--

20. Tengo pensamientos de satisfacción acerca de las personas que he ayudado y sobre cómo he podido ayudarles						
21. Me siento abrumado por el tipo y cantidad de trabajo que debo afrontar						
22. Creo que puedo cambiar las cosas a través de mi trabajo						

23. Evito ciertas situaciones o actividades porque me recuerda a las experiencias de las personas que he ayudado						
24. Planeo continuar con mi trabajo por muchos años						
25. Como consecuencia de mi trabajo tengo pensamientos molestos,						

41

inadecuados, etc.						
26. Me siento frustrado por cómo funciona el sistema sanitario						
27. Me considero bueno en mi trabajo						

28. No puedo recordar determinados acontecimientos relacionados con víctimas muy traumáticas						
29. Soy una persona muy sensible						
30. Estoy feliz por este trabajo						