

# UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA CLÍNICA CON MENCIÓN EN  
ATENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**TEMA:**

**Síndrome de desgaste por empatía en los operadores de llamadas del Ecu 911  
Guayaquil.**

**Autor:**

**PSIC. ALLYSON CALLE CORDERO  
PSIC. BRYAN PALMA DÍAZ**

**TUTOR:**

**PSIC. CLÍNICO. JOFFRE DAVID AGUALONGO A, Msc**

*Milagro, 2023*

## Derechos de autor

Sr. Dr.

**Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro  
Presente.

Yo, **Calle Cordero Allyson Gabriela** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magister en Psicología Clínica, Mención Atención en Emergencias y Desastres, como aporte a la Línea de Investigación **Salud Pública y Bienestar Humano Integral** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 19 de mayo de 2023

Calle Cordero Allyson Gabriela

**C.I 0930760004**

## Derechos de autor

Sr. Dr.

**Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro  
Presente.

Yo, **Palma Diaz Bryan Carlos** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de Magister en Psicología Clínica, Mención Atención en Emergencias y Desastres, como aporte a la Línea de Investigación **Salud Pública y Bienestar Humano Integral** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 19 de mayo de 2023

Palma Diaz Bryan Carlos

**C.I 0940441082**

## Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Yo, **Joffre David Agualongo Amangandi** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por Calle Cordero Allyson Gabriela y Palma Diaz Bryan Carlos, cuyo tema es **Síndrome de Desgaste por empatía en los Operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil**, que aporta a la Línea de Investigación Salud Pública y Bienestar Humano Integral, previo a la obtención del Grado **Magister en Psicología Clínica, Mención Atención en Emergencias y Desastres**. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 23 de mayo de 2023.

Psic. Clínico. Joffre David Agualongo A, Msc.

**C.I 0202104188**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA CLÍNICA CON MENCIÓN EN ATENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES CON MENCIÓN EN ATENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, presentado por **PSICÓL. CALLE CORDERO ALLYSON GABRIELA**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "SÍNDROME DE DESGASTE POR EMPATÍA EN LOS OPERADORES DE LLAMADAS DEL ECU 911 GUAYAQUIL.", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	56.67
DEFENSA ORAL	38.67
<b>PROMEDIO</b>	<b>95.33</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Muy Bueno</b>



Firmado electrónicamente por:  
WASHINGTON RAFAEL  
MIRANDA VERA

Mgs. MIRANDA VERA WASHINGTON RAFAEL  
**PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



Firmado electrónicamente por:  
LUIS ARMANDO  
CHISAGUANO  
CHISAGUANO

Mgs. CHISAGUANO CHISAGUANO LUIS ARMANDO  
**VOCAL**



Firmado electrónicamente por:  
BERNARDO PENA  
HERRERA

PEÑA HERRERA BERNARDO  
**SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN PSICOLOGÍA CLÍNICA CON MENCIÓN EN ATENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES CON MENCIÓN EN ATENCIÓN EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**, presentado por **PSICÓL. PALMA DIAZ BRYAN CARLOS**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "SÍNDROME DE DESGASTE POR EMPATÍA EN LOS OPERADORES DE LLAMADAS DEL ECU 911 GUAYAQUIL.", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	56.67
DEFENSA ORAL	38.33
<b>PROMEDIO</b>	<b>95.00</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Muy Bueno</b>



firmado electrónicamente por:  
**WASHINGTON RAFAEL  
MIRANDA VERA**

Mgs. **MIRANDA VERA WASHINGTON RAFAEL**  
**PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



firmado electrónicamente por:  
**LUIS ARMANDO  
CHISAGUANO  
CHISAGUANO**

Mgs. **CHISAGUANO CHISAGUANO LUIS ARMANDO**  
**VOCAL**



firmado electrónicamente por:  
**BERNARDO PENA  
HERRERA**

**PEÑA HERRERA BERNARDO**  
**SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios, por ser mi fortaleza y guía para culminarlo. A mi madre Flor Cordero, ejemplo de lucha, constancia y perseverancia y a mi padre Bolívar Calle por su apoyo y cariño incondicional.

A mi esposo Alfredo Chancay, quién estuvo presente en todo mi proceso de aprendizaje, por sus apoyo, ánimos, paciencia y amor brindado todos los días sin importar lo difíciles y cansados que fueran.

A todas aquellas personas que de alguna manera me brindaron su ayuda, para el desarrollo de este trabajo de investigación.

### **Allyson Calle Cordero**

Dedico esta tesis a mi madre, Jovitza Diaz, quien con su amor incondicional y apoyo ha sido mi guía y mi roca a lo largo de mi vida. A mi padre de crianza, Christian Sarasti, quien me ha brindado su respaldo, cariño y sacrificio a cambio de nada, contribuyendo así en gran medida a quien soy hoy. Agradezco también a Dios por brindarme la fuerza y las bendiciones necesarias para lograr esta meta importante.

No puedo olvidar agradecer a mi tía Azalia Palma, abuela Aurora Nuñez y a todas esas personas especiales que estuvieron presentes durante este período de maestría, su presencia ha sido una gran fuente de motivación y me ha ayudado a superar los desafíos que se presentaron en el camino. Gracias a todos por su apoyo, paciencia y amor, esta tesis no hubiera sido posible sin ustedes. Espero que este logro les haga sentir tanto orgullo como yo.

### **Bryan Palma Diaz**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los maestros quienes con paciencia y dedicación fueron generosos en brindarnos sus conocimientos, que han contribuido a que nos formemos como excelentes profesionales para brindarle al mundo nuestra ayuda profesional mediante nuestros conocimientos y experiencias adquiridas a lo largo de nuestro periodo académico, logrando mejorar la calidad de vida de la ciudadanía de Milagro y sus alrededores, gracias infinitas a las personas que han estado allí alentándome y siendo apoyo a lo largo de mi formación como profesional.

**Allyson Calle Cordero**

El agradecimiento a Dios, por ser mi compañero de viaje en esta aventura académica. Gracias por su presencia constante y por brindarme la seguridad y la confianza necesarias para lograr este objetivo. Este logro es un reflejo de su providencia y gracia en mi vida.

**Bryan Palma Diaz**

## Resumen

El desgaste por empatía puede tener un impacto significativo en la salud psicológica, física y social de los trabajadores que se encuentran en la primera línea de respuesta en situaciones de emergencias o desastres. La calidad del servicio prestado en estos momentos de vulnerabilidad está directamente relacionada con el estado emocional y psicológico de los trabajadores.

Este estudio se enfoca en revisar la literatura existente y analizar las repercusiones sufridas por el personal de emergencias debido a su exposición constante a situaciones traumáticas. Para ello, se trabajó con una muestra de 77 operadores de llamadas de emergencia del Ecu 911 Guayaquil. Se utilizó un enfoque cuantitativo y se aplicó el cuestionario Fatiga por Compasión y Satisfacción ProQoL-vIV, el cual ayudó a evidenciar la existencia de niveles altos de desgaste por empatía en los operadores de llamadas, revelando la necesidad de tomar en cuenta el bienestar emocional de estos trabajadores.

En resumen, este estudio pone en la mesa la importancia de considerar el bienestar emocional de los trabajadores en situaciones de emergencias y desastres, y de sensibilizar a las autoridades sobre el impacto negativo que puede tener el desgaste por empatía en la salud de los trabajadores.

**Palabras clave:** Desgaste por Empatía, operadores de llamadas, emergencias.

## Abstract

Empathy fatigue can have a significant impact on the psychological, physical, and social health of workers who are on the front line in emergency or disaster situations. The quality of service provided in these moments of vulnerability is directly related to the emotional and psychological state of the workers. This study focuses on reviewing existing literature and analyzing the repercussions suffered by emergency personnel due to their constant exposure to traumatic situations. For this purpose, a sample of 77 emergency call operators from Ecu 911 Guayaquil was used. A quantitative approach was used and the Empathy Fatigue and Satisfaction ProQoL-vIV questionnaire was applied, which helped to evidence the existence of high levels of empathy fatigue in the call operators, revealing the need to take into account the emotional well-being of these workers. In summary, this study brings to light the importance of considering the emotional well-being of workers in emergency and disaster situations, and of sensitizing authorities to the negative impact that empathy fatigue can have on the health of workers.

**Keywords:** Empathy Fatigue, call operators, emergencies.

## Índice General

DEDICATORIA .....	7
AGRADECIMIENTO .....	8
Resumen.....	9
Introducción .....	15
Capítulo I: El problema de la investigación.....	17
1.1. Planteamiento del problema.....	17
1.2. Delimitación del problema.....	18
1.3. Formulación del problema .....	18
1.4. Preguntas de investigación.....	18
1.5. Determinación del tema .....	19
1.6. Objetivo general .....	19
1.7. Objetivos específicos.....	19
1.8. Hipótesis.....	19
1.9. Declaración de las variables (operacionalización) .....	20
1.10. Justificación .....	21
1.11. Alcance y limitaciones.....	22
CAPÍTULO II: Marco teórico referencial .....	24
2.1. Antecedentes .....	24
2.1.1 Antecedentes históricos.....	24
2.1.2 Antecedentes referenciales .....	25
2.2. Contenido teórico que fundamenta la investigación .....	29
CAPÍTULO III: Diseño Metodológico .....	42
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	42
3.2. La población y la muestra .....	42
3.2.1. Características de la población .....	42
3.2.3. Delimitación de la población.....	43
3.2.4. Tipo de muestra .....	43

3.2.5. Tamaño de la muestra .....	43
3.2.6. Proceso de selección de la muestra .....	44
3.2. Los métodos y las técnicas .....	44
3.4. Procesamiento estadístico de la información .....	44
CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados .....	46
4.1 Estadísticas descriptiva .....	46
4.1.1. Caracterización de la Población .....	46
4.2 Análisis Comparativo .....	53
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones .....	57
5.1 Conclusiones .....	57
5.2 Recomendaciones .....	58
Bibliografía .....	60
Anexos .....	65

## Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización .....	20
Tabla 2. Caracterización de la Población por sexo .....	46
Tabla 3. Caracterización de la Población por Grupos Etarios .....	47
Tabla 4. Caracterización de la Población por Estado Civil .....	488
Tabla 5. Caracterización de la Población por Nivel de Estudio .....	49
Tabla 6. Caracterización de la población por Niveles de Satisfacción por Compasión .....	50
Tabla 7. Caracterización de la población por Niveles de Burnout .....	51
Tabla 8. Caracterización de la población por Estrés Traumático Secundario/ Fatiga por Compasión .....	52
Tabla 9. Cuadro comparativo de las variables del cuestionario de Fatiga por Compasión .....	53
Tabla 10. Cuadro comparativo de las variables del cuestionario de Fatiga por Compasión y la variable sociodemográfica (sexo) .....	54

## Índice de gráficos

Gráfico 1. Caracterización de la Población por sexo .....	46
Gráfico 2. Caracterización de la Población por Grupos Etarios .....	47
Gráfico 3. Caracterización de la Población por Estado Civil .....	48
Gráfico 4. Caracterización de la Población por Nivel de Estudio .....	49
Gráfico 5. Caracterización de la población por Niveles de Satisfacción por Compasión .....	50
Gráfico 6. Caracterización de la población por Niveles de Burnout .....	51
Gráfico 7. Caracterización de la población por Estrés Traumático Secundario/ Fatiga por Compasión .....	52

## Índice de Figura

Figura 1. Modelo teórico de Fatiga por Compasión .....	35
--	----

## Introducción

El síndrome de desgaste por empatía o también conocido por sus siglas SDPE, se genera en los individuos que trabajan en función a la atención y al cuidado del ser humano que ha sufrido por ser víctima de delitos violentos, desastres naturales o se encuentra en un estado de necesidad. Por lo tanto, estos profesionales para generar un servicio efectivo de emergencia, depende de su estado emocional, porque si tienen problemas graves a nivel psicológico, esto puede perjudicar su desempeño laboral (Cuartero, 2018). La empatía es una cualidad necesaria para los profesionales de emergencia que brindan atención a personas que sufren eventos traumáticos, sin embargo, pueden estar expuestos a emociones, pensamientos y conductas desfavorables resultantes de empatizar profundamente con aquel dolor proveniente del ciudadano afectado.

Existen varios estudios sobre el síndrome de desgaste, pero son muy pocos los que se emergen en los socorristas u operadores. De acuerdo con (Gárate & Valarezo, 2020) en Ecuador, han surgido situaciones alarmantes por temas como la inseguridad, accidentes, homicidios u otras emergencias que no han sido atendidas de manera rápida y segura, aunque este problema no ha sido solucionado, sino al contrario se ha visto cada vez más en aumento al pasar por una pandemia en todo el mundo. Por lo cual, el Gobierno ha llegado al objetivo de generar un ambiente seguro para los ciudadanos, de manera integral atendiendo las demandas de los individuos, creando así el “SIS ECU 911”, en el año 2011.

Dentro del país son pocas las organizaciones Gubernamentales e Instituciones que prestan el adecuado interés al problema en torno a la salud mental, en este caso el Síndrome de Desgaste por Empatía. Siendo necesario que se realice de manera

prioritaria una investigación que pueda detectar y así prevenir e intervenir en los trabajadores de la institución del ECU 911.

La empatía es un eje fundamental en el desempeño de los trabajadores que se encuentran relacionados con la ayuda a los demás. Esta empatía permite al operador percibir las necesidades de las personas que lo solicita, si este padece de empatía será un obstáculo para que ejecute su trabajo de manera efectiva.

Al concluir la investigación se pretende que la mayor parte de los empleados del área de llamadas del Ecu 911, puedan concientizar sobre la importancia del autocuidado. Los resultados se obtienen mediante la identificación del nivel de fatiga por compasión mediante la aplicación del cuestionario y la satisfacción o ajuste personal de los operadores. De esta manera se establecen las conclusiones y se efectúan las recomendaciones debidas.

## Capítulo I: El problema de la investigación

### 1.1. Planteamiento del problema

En la investigación realizada por Cedeño et al. (2020) en el cantón Portoviejo-Ecuador, los operadores que laboran en el Ecu 911 presentan un alto deterioro emocional, lo que conlleva padecer distintos síndromes, como es el desgaste por empatía asociado a la prolongada exposición de estrés por situaciones de emergencias, en aquellas situaciones donde el sufrimiento humano es el componente principal, los operadores de llamada de emergencias adquieren el compromiso y obligación de socorrer al ciudadano. Los mismos pueden desarrollar una preocupación excesiva por el dolor emocional presentado en los demás, no tener consciencia de aquello y no gestionar emocionalmente esta situación, terminará según el psicólogo Figley (2014) por generar el desgaste por empatía o también conocido como fatiga por compasión.

Quienes poseen una enorme capacidad para sentir y expresar empatía tienden a padecer mayor riesgo de estrés de compasión dificultándoles pedir ayuda, o consultar con un colega. (Moreira Fueyo y Álvarez Baza, 2002)

En consecuencia, de lo antes mencionado los operadores experimentan una profunda fatiga como resultado de la atención constante de llamadas de emergencia y contribución al socorro de personas que están pasando por situaciones traumáticas relacionadas con el dolor, lo cual no les exime de sentir empatía por quienes atienden. Estos eventos pueden llegar a producir efectos en su salud que podrían eventualmente causar efectos nocivos en la salud como: agotamiento físico, emocional y psicológico.

Frente a este riesgo implícito de desgaste emocional que conlleva la relación empática, hemos considerado identificar, caracterizar y evaluar los niveles de desgaste por empatía que pueden estar presentes en los operadores de llamadas de emergencia del Centro Operativo Local ECU 911 Guayaquil.

Enfocando de la presente investigación es detectar los niveles del síndrome de desgaste por empatía en los operadores de llamadas de emergencia con el propósito de desarrollar futuras intervenciones y estrategias que ayuden a reducir y prevenir este síndrome.

## **1.2. Delimitación del problema**

Esta investigación se llevó a cabo en el período septiembre a diciembre del 2022; pretende caracterizar el síndrome de desgaste por empatía y medir los niveles de este en los operadores de llamadas de emergencia del Centro Operativo Local ECU 911 Guayaquil que se encuentra ubicado en la Cdla. Martha Roldós, Calle 18F y Avenida 38-A.

## **1.3. Formulación del problema**

¿Cuáles serán los niveles del síndrome de desgaste por empatía en los operadores de llamadas del ECU 911 Guayaquil?

## **1.4. Preguntas de investigación**

- ¿Cuál es el nivel de desgaste por empatía de los operadores de llamadas del ECU 911 Guayaquil?
- ¿Hay presencia de Burnout en los operadores de llamadas del ECU 911 Guayaquil?

- ¿De acuerdo a los datos sociodemográficos de los operadores de llamadas del ECU 911 Guayaquil, donde se evidencia mayor incidencia de síndrome de desgaste por empatía?

### **1.5. Determinación del tema**

Síndrome de desgaste por empatía en los operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil.

### **1.6. Objetivo general**

- Investigar el síndrome de desgaste por empatía y su efecto en los operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil.

### **1.7. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de desgaste por empatía en los operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil.
- Evaluar los niveles de Burnout en los operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil.
- Relacionar la presencia de desgaste por empatía según los aspectos sociodemográficos de género en los operadores de llamadas del ECU 911 Guayaquil.

### **1.8. Hipótesis**

#### **Hipótesis General**

- El desgaste por empatía en operadores de llamadas del ECU 911, Guayaquil, disminuye los niveles de satisfacción laboral de estos trabajadores.

## 1.9. Declaración de las variables (operacionalización)

**Variable independiente:** Operadores de llamadas del ECU 911, Guayaquil.

**Variable Dependiente:** Síndrome de desgaste por empatía.

**Síndrome de desgaste por empatía en los operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil.**

Tabla 1. Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN	INSTRUMENTO
DEPENDIENTE	Para Lorente (2008), es el resultado natural de la atención a personas que han sufrido eventos extremadamente estresantes. La fatiga por compasión sería el cansancio producto de estar expuesto a situaciones difíciles. Donde la característica de la profesión es la de una alta demanda del cuidado y/o atención de otros (Figley, 1982).	<ul style="list-style-type: none"><li>• ProQOL -vIV - Cuestionario de Fatiga por Compasión y Satisfacción.</li></ul>
INDEPENDIENTE	El <b>ECU 911</b> provee servicio de coordinación y atención de emergencias de forma efectiva y oportuna con una plataforma tecnológica, dentro de este servicio se encuentran los operadores de llamadas de emergencias.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual instructivo de atención y despacho de llamadas</li></ul>

## 1.10. Justificación

El actual estudio tiene como finalidad descubrir los efectos del Síndrome de Desgaste por Empatía en los operadores de llamadas del ECU 911 Guayaquil, siendo trascendente para el área social, personal, de la salud y educativo, al contribuir con datos relevantes sobre los niveles de fatiga y el estado de satisfacción o ajuste personal de los operadores de llamadas del ECU 911. Actualmente, el síndrome de desgaste es un problema que puede perjudicar el desempeño laboral de la personal.

De acuerdo con González et al. (2018) refieren que los servidores de las llamadas de emergencia son un ente fundamental en la labor de socorro y ayuda en momentos desagradables, por lo cual, están con mayor grado de exposición a un deterioro emocional, debido a su concurrencia en situaciones estresantes. Aunque, (Medina, 2020) define que realización de cualquier trabajo genera factores estresantes que producen un deterioro mental, complicando la salud de la persona, es decir, afectando al cuerpo y mente de los empleados, a la vez produce dificultades para poder desempeñar los labores del día a día de forma efectiva.

Sin embargo, los operadores del ECU 911, al trabajar en el área de emergencias, se encuentran con mayor grado de estrés, lo cual, conlleva a sufrir algún síndrome. Al ser un operado del ECU 911, su trato con personas en situaciones de emergencias es más frecuente, como consecuencia, tiene mayor vinculación a sufrir un desgaste por empatía, interfiriendo en su desempeño laboral. Esto se puede dar por la demandante presión, estrictas normas y funcionamiento de la institución, además del desconocimiento por parte de la autoridad sobre este síndrome, puede inferir en la calidad de vida, conflictos en el ambiente laboral hasta mala eficacia de atención al usuario (Gaitán, 2021).

Por esta razón, es necesario priorizar el estado emocional y mental de los operadores de manera esencial, para así implementar estrategias de afrontamiento a largo plazo, que puedan ser aplicadas en su vida diaria. Lo cual permite generar un cambio en el desempeño laboral y a su vez en la calidad de vida.

Al mismo tiempo, el presente estudio tiene una utilidad práctica, desde el instante que se recoge información referente al “Síndrome de Desgaste por Empatía”, en la institución- ECU 911 Guayaquil, mediante la aplicación “ProQOL -vIV - Cuestionario de Fatiga por Compasión y Satisfacción.” De esta forma, se puede actualizar datos y establecer planes de acción para evitar el desgaste y frustración, así como también, elaborar estrategias de afrontamiento ante las situaciones que se presente en el día a día de los operadores del ECU 911.

Cabe destacar, que la investigación es relevante para el país, al aportar información que permita a las distintas instituciones desarrollar estrategias de prevención y promoción en torno a la salud mental de los operadores.

### **1.11. Alcance y limitaciones**

La unificación de los servicios de emergencias a nivel nacional surge con la creación del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, establecimiento y número único de llamadas de emergencias. Dentro de los organismos que maneja el ECU 911 se encuentra La Policía Nacional, Las Fuerzas Armadas, Cuerpos de Bomberos, La Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, La Cruz Roja Ecuatoriana y el personal de Sala Operativa conformada por Video Operadores y Receptores de Llamadas.

Los receptores de llamadas son considerados el primer filtro de las emergencias, consecuente a este factor están expuestos a emociones de impacto que puede llegar a afectar su estado de ánimo según la naturaleza del incidente, se espera recabar información a través de instrumentos psicológicos que ayude a esclarecer la relación que existe entre el desgaste por empatía y exposición continua de los operadores de

La realización de esta tesis ha sido posible gracias a la disponibilidad de recursos y herramientas para realizar la investigación en la institución. Además, la colaboración y apoyo recibido por parte del personal ha permitido un fácil acceso a información relevante. El alcance de la investigación ha sido satisfactorio, permitiendo un análisis exhaustivo y profundo de los temas abordados. En resumen, la institución ha brindado las condiciones ideales para llevar a cabo esta tesis de manera efectiva y eficiente.

Las limitaciones presentes en la investigación están relacionadas al alto índice de rotación del personal, falta de antecedentes clínicos de los operadores de llamadas, cuyas sintomatologías no detectadas podrían ser predisponentes al desarrollo del síndrome de desgaste por empatía y una cantidad reducida de recolección de información relacionada a la reciente operativización de la central de emergencia ECU 911 Guayaquil.

## **CAPÍTULO II: Marco teórico referencial**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes históricos**

El término Síndrome de Desgaste por Empatía, lo empleó por primera vez el doctor Figley en 1995 en EE. UU., aunque este síndrome, se encontraba establecido en DSM-III con otro nombre que era agotamiento por empatía en 1980. En el 2012, el doctor retomó sus investigaciones sobre el desgaste por empatía, lo cual le permitió, establecer una teoría que explica las causas del síndrome.

Esta teoría continúa en vigencia, integran factores primordiales como son: personales, psicológicos y ambientales que facilitan el desarrollo del desgaste. De esta manera, se define que este tipo de síndrome, se lo observa en cambios de sentimientos por el logro vinculado al esfuerzo de ayudar a otro individuo (Cedeño et al., 2020). Esto quiere decir que su conexión no solo se genera por la tarea realizada, sino que se conecta de manera directa con la satisfacción de ayudar a solucionar los problemas de las personas que atienden.

De acuerdo con González (2017) la fatiga por compasión, también conocida como desgaste por empatía, es un subtipo de estrés laboral conocido como Burnout, en el cual los profesionales terminan experimentando un aumento de estrés, esto puede ser causado por el aumento de consuelo emocional que se presta a un tercero que fue afectado emocionalmente por diferentes circunstancias.

Algo parecido ocurre en el Síndrome de Burnout (estar quemado), descubierto por el Psic. Herbert Freudenberger en 1974, al estudiar las reacciones que llegan a presentar los empleados de una institución que tenía cuidado directo de las personas. En la parte psicológica, se define a este síndrome como un causante perjudicial a la salud mental del individuo, por ende, se comprende su directa relación en el SDPE, en especial con

empleados que prestan sus servicios al cuidado de otra persona, esto genera un mayor riesgo en la parte social y mental.

En el caso de los operadores del ECU911, al estar bajo prolongadas jornadas laborales y estar expuestos a recuerdos traumáticos por los usuarios que atienden, puede llegar a ocasionar el síndrome de Fatiga por Compasión. (Mosquera y Rivera, 2015), refieren que en el país las emergencias hace algún tiempo han aumentado y se necesitaba que sean atendidas, para dar solución a esto, se creó el actual sistema ECU 911 que recepta estas llamadas, por lo que, los operadores están expuestos de manera frecuente con personas que se encuentran en situaciones de peligro o han pasado por esta situación. Lo cual, puede producir un desgaste emocional o fatiga por compasión, dando como resultado que el trabajador no pueda ejecutar sus obligaciones de manera adecuada.

### **2.1.2 Antecedentes referenciales**

Actualmente el ser humano se encuentra expuesto a nuevas situaciones, desde encontrarse en una pandemia, falta de empleo, sobrecarga laboral, disminución de la economía, entre otros factores que pueden conllevar diferentes consecuencias para la salud y el bienestar psicológico dentro del área laboral, desencadenando el Desgaste por Síndrome de Fatiga.

De acuerdo con lo descrito en el anterior párrafo, se recopilaron investigaciones con las mismas variables del presente estudio que expresan las consecuencias mentales que se produce en los trabajadores del área de emergencia, como son los operadores del ECU 911. De esta manera, se analizan los datos más importantes dentro de las investigaciones internacionales y nacionales, lo cual, permite que el estudio tenga una mayor credibilidad.

Como primer punto, se encuentran las investigaciones internacionales como es el estudio de Mendoza (2021) sobre “el síndrome de desgaste profesional (burnout syndrome)” mediante una revisión bibliográfica, el cual, obtuvo como resultado que en el área de la salud se debe hacer un control psicológico para disminuir la negación o problemas de carácter, siendo necesario generar un aumento de resiliencia en la parte adaptativa del trabajador frente a los cambios de la vida común, pues uno es primero antes que los demás.

Algo semejante revela en su trabajo Medina (2020) sobre “El aumento de satisfacción y fatiga por compasión en los trabajadores del ECU 911 de Costa Rica”, en el cual, plantea como hipótesis la relación directa entre estas dos variables en los trabajadores. El cual, tuvo como resultado a través de en la muestra una estimación óptima sobre la satisfacción por compasión en los empleados, es decir, que los empleados del área de atención se ven afectados por diferentes incidentes que pueden perturbar la salud mental, unos más que otros, además que dependerá de la parte personal y el ambiente del empleado para determinar un deterioro significativo. Esta investigación refleja que es importante brindar atención psicosocial para evitar el desgaste laboral, por lo cual, se debe ejecutar medidas de afrontamiento apropiadas para confrontar la realidad que están viviendo los trabajadores de esa área.

Asimismo, la investigación de Ferrer (2018) sobre el “Síndrome de desgaste por empatía”, define que la mayoría de las comunidades españolas, no conocen el significado, ni el término desgaste por empatía. Determinando que, si no se previene este síndrome, puede conllevar a la afectación de la vida profesional, social e íntima de su círculo más cercano a la persona que lo padece, siendo difícil de detectar. Aunque, el autor refiere que este desgaste afecta de mayor grado a los trabajadores

que prestan servicios a los individuos involucrados en distintas situaciones de emergencia, siendo necesario que las personas conozcan sobre este síndrome para poderlo prevenir, y así cuidarse primero para prestar una ayuda correcta a los demás. Estos trabajos internacionales demuestran que el SDPE (“Síndrome de Desgaste por Empatía”) se lo cataloga como un espejo de doble cara, el cual muestra un malestar a los demás y otro malestar interno. Como resultado el trabajador no será capaz de ayudar con eficacia, además de repercutir en el trabajo y en su entorno.

De la misma forma, la recopilación de las investigaciones nacionales, permiten que el trabajo se establezca en la realidad del país, como es el estudio de González et al. (2018) en su investigación sobre “los profesionales que prestan servicio de emergencia y como se ven afectados por el SFPC en Machala”, el cual, determina que un componente de eficacia para dar un buen servicio de asistencia a las emergencias, es la buena salud mental del personal que presta este servicio.

Por ende, Los trabajadores que se relacionan a la asistencia generan una ayuda parecida a la que suministra un trabajador de la salud, es decir, se trabaja con la empatía como un medio fundamental que permite comprender él sufriendo del afectado, pero este también puede causar un resultado contrario al reducir disminuir la capacidad para generar respuestas y mantener un bienestar emocional conocido como el Síndrome de fatiga por compasión.

Este trabajo ayuda a comprender, que este síndrome se genera por el debilitamiento emocional del empleado que, al tratar distintos casos negativos desde diferentes áreas, por lo que se requiere de tratamiento psicológico, desde estrategias que demuestren utilidad y eficacia. Por lo que, es necesario evaluar de manera concurrente el estado emocional del personal de servicio de emergencia.

De la misma manera, se encuentra el trabajo de Cedeño et al. (2020) en el cantón de Portoviejo sobre El SFPC (“Síndrome de fatiga por compasión”) en los trabajadores operativos del ECU 911, define que los operadores de socorro brindan ayuda a los demás en momentos desagradable. Por lo cual, se encuentran expuesto de manera directa temas que conllevan como consecuencia un deterioro emocional y de recursos personales al no saber cómo afrontar las situaciones estresantes. Cedeño utilizó el test Pro QOL para identificar síntomas asociados a la parte psicológica, revelando que la mayor parte de operadores, sufren de fatiga por compasión.

Lo cual, demuestra que el personal, debe desarrollar un adecuado nivel de empatía, es decir, que deben emplear estrategias en torno a lo emocional y empático, para que puedan desahogar su carga emocional que se encuentran expuesta al diario.

De la misma forma, se encuentra la investigación de Santiana (2017) en la ciudad de Guayaquil, sobre “Los trabajadores operativos del ECU 911 en relación con el SFPC y Burnout”, el cual expresa que el personal operativo, presenta 27 casos por CF (Fatiga por compasión), mientras que 29 personas presenta el síndrome de Burnout y de los restantes más de la mitad refieren que su trabajo afecta directamente su estado de salud, para concretar estos datos empleó el MBI, ProQOL- vIV.

Algo semejante, revela Lema (2022) en su estudio sobre “El personal de atención en servicios de emergencia, que tienen el síndrome fatiga por compasión y trabajarlo mediante del mindfulness”. Al realizar una investigación documental, recogió datos importantes para el tratamiento de este síndrome, revelando que los trabajadores que realizan actividades de atención en emergencia tienen mayor probabilidad de padecer este síndrome, al relacionar sus horas de trabajo, el tiempo en esa área y el aumento de trabajo. Recomendado que se use el método Mindfulness para disminuir síntomas,

a su vez proceder con otras intervenciones que sean de apoyo para terapia grupal e individual.

Los trabajos ejecutados en Ecuador demuestran que el personal operativo del ECU 911, tienen un alto riesgo de padecer deterioro en su salud mental, entre las principales está el Síndrome de Fatiga por empatía, caracterizado por el alto nivel de cansancio emocional, carga laboral y la exposición continua de eventos emocionales. Cabe destacar, que Ancinas (2016) define de manera clara y entendible el significado de este síndrome con términos comunes, es decir, todo trabajador que presta servicio a usuarios traumatizados, como es: el estrés traumático; fatiga por compasión. Surgirá, el síndrome de desgaste por empatía, siendo una contestación biopsicosocial causada por la tensión o estrés al realizar la atención hacia otras personas de manera empática y sensible ante situaciones conflictivas, tales como ideación suicida, abusos sexuales, secuestros, violencia de género, entre otros; disminuyendo su función de respuesta provocando un débil criterio, incorrectas evaluaciones, ausentismos en el trabajo.

Por lo tanto, el nivel de desgaste por empatía debe ser investigado desde los diferentes ámbitos: físicos, conducta, pensamientos, todo esto complementa la formulación cognitivo-conductual del síndrome de desgaste para cada trabajador que lo padezca.

## **2.2. Contenido teórico que fundamenta la investigación**

La OMS en 1984, refiere que trabajar es fundamental para la salud, pero al mismo tiempo, genera condiciones que pueden perjudicar a esta, en otras palabras, en ciertas situaciones se puede presentar malestar psicológico y físico, además de la reducción de recursos personales. Se puede señalar, que no toda actividad profesional perjudicara de la misma manera a todo ser humano, más bien, todo

laboral que se mantiene un contacto directo, continuo con el usuario puede estar expuesto de manera inmediata a un desgaste emocional (OMS, 2022).

### **Conceptualización del Estrés Laboral**

Una gran parte de los problemas surgen del ambiente de trabajo, el cual impacta de manera directa a la salud y al desempeño laboral de los empleados, al pasar un gran tiempo en el trabajo, como un factor principal para este problema es el estrés laboral. Uno de los conceptos que más sobresale, es el de la Comisión Europea que refiere a este tipo de estrés como una cantidad diversa de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas al enfrentar ciertos aspectos nocivos al realizar alguna tarea o ambiente laboral que se maneja en el lugar que se trabaje (Santiana, 2017). Esto quiere expresar que el estrés laboral, se lo debe considerar como algo subjetivo resultante de la percepción de que existen muchas demandas que no se pueden controlar y cuyas consecuencias pueden ser desfavorables.

El estresor se mide por diferentes factores, como es la forma que tiene el individuo para afrontar una situación, si está no se realiza de la manera correcta entra en un estado de vulnerabilidad, sin generar los recursos aceptables del afrontamiento, siendo imposibles determinar una lista exacta de los estresores de un entorno laboral que pueden afectar (Polanski, 2019).

Para Vega y León (2021) existen 5 factores que inciden en el aumento de estrés laboral, los cuales son:

- Transición: Surge en el momento de generarse nuevas demandas en su trabajo, a las que hay que saber adaptarse.

- Incertidumbre: Situación que podría ocurrir, un evento posible que incide en los pensamientos, creencias, sentimientos y comportamientos que pueden generar estrés.
- Ambigüedad: Es un aumento o disminución de información que crea una ambivalencia entre el ambiente y la motivación.
- Variación de las condiciones biológicas del organismo: El motivo de que aparezca son las duras condiciones del entorno laboral, ya sea ambiental o de actividad física especialmente agotadora.
- Demandas de trabajo: Demandas laborales.

### **Estrés en Operadores de Llamadas de Emergencia.**

Los operadores de llamadas de emergencias del ECU 911, tiene obligaciones y compromisos, en el cual juega un papel importante la empatía que tiene para socorrer desde su contacto telefónico a la persona que lo requiere. Según Tobón (2022), la empatía se caracteriza por tener la competencia de percibir las emociones de otros individuos, permitiendo reconocer al otro como un igual.

La definición de empatía a menudo gira en el debate conceptual que incluye el componente afectivo y cognitivo. Algunos autores como (Martínez, 2017) expresan que la empatía es una habilidad cognitiva para comprender y conocer lo que está pensando otra persona, receptar de acuerdo con su percepción, además de comprender lo que está sintiendo.

Por ende, es importante que los operadores de llamadas de emergencia se encuentren capacitados para dar la ayuda necesaria, mediante la comprensión del

sufrimiento del otro. Las personas que trabajan en centros de llamadas, especialmente en trabajos de llamadas de emergencia, pueden ser propensos al agotamiento mental y físico gradual, al interferir varios factores, incluido el sentimiento de no ser recompensados o recibir el apoyo que se necesitan de su entorno, desencadenando un sinnúmero de sintomatologías por incidencias de la insatisfacción y estrés latente de sus labores.

Los operadores de Call-Center, presentan distintas particularidades al sufrir estrés laboral, como es: el desgaste emocional, incompetencia, reducción de la autoestima y fracaso. Los factores nombrados pueden conllevar a desarrollar cuadros de ansiedad y depresión, acompañados de exposición física que se los puede observar cómo: dolores de cabeza, dolor muscular, problemas estomacales. Aunque se puede establecer un trastorno depresivo mixto (Ferrer, 2018).

### **Conceptualización del Burnout**

Burnout se establece, como la respuesta del estrés inducido por el contacto entorno y cliente la interacción del sujeto y el entorno, en el cual, las estrategias para afrontar una situación fallan el instante que se encuentra en una situación estresante.

Maslach y Jackson en 1981 refieren que el desarrollo del Burnout se genera como respuesta de un estrés laboral crónico, desde una perspectiva psicosocial; lo que conlleva al empleado padecer una vivencia de agotamiento emocional, por ejemplo, cuando el trabajador ejecuta indiferencia en el trato con su usuario devaluando su actividad laboral.

Asimismo, el Burnout tiene un proceso sistemático en su desarrollo, como respuesta a un estrés laboral crónico, en el cual, un empleado se siente emocionalmente

agotado, siendo indiferente con los usuarios, cínico, además de tener una percepción propia devaluada sobre las actividades que realiza (Medina, 2020).

Es importante aclarar que el burnout no es causado principalmente por la atención brindada a pacientes o usuarios con emergencias, sino más bien, surge al estar, en situaciones estresantes en su lugar de trabajo como es: el aumento de la jornada de trabajo y demandas con poco descanso, baja gratificación, violencia o acoso laboral por parte de superiores u otros colegas. Por esta razón las investigaciones acerca del burnout suelen tener mayor relevancia en materia de identificación, socialización y erradicación en los lugares de trabajo.

En decir, el burnout se entiende como el síndrome de debilitamiento por el aumento del impulso motivacional, que se genera de manera principal por la acumulación de estrés, el cual, se produce por problemas organizativos en el trabajo, a diferencia del desgaste por empatía.

### **Desgaste por Empatía y Fatiga Por Compasión**

Castillo (2018) refiere que el desgaste de empatía es una afectación cognitiva, conductual, somática y emocional del trabajador. Al referir como una afectación a la conducta, se entiende que la persona va a mostrar cambios de humor, irritabilidad y de comportamiento. Este se produce por las emociones que se alteran vinculadas a la impotencia, culpa, angustias. Mientras que, en la parte cognitiva, se visualiza en la disminución de concentración, apatía por la preocupación del trauma expuesto.

La parte afectiva, se ve desgastada al no obtener respuestas inmediatas del empleado que se requiere en relación con la ayuda, que se caracteriza por un profundo sufrimiento ajeno, aunque este sea necesario e inevitable, a un largo plazo

produce efectos adversos en el empleado. Este síndrome de desgaste por empatía se lo reconoce con otros términos como son: la fatiga por compasión, estrés traumático secundario.

Figley (2012) refiere que el desgaste por empatía se divide en 3 grupos de acuerdo con los síntomas

- Reexperimentación: son sucesos que recuerda la persona que le han producido dolor
- Evitación: evitar tener trato con una persona que sufre, por lo que el profesional evitará trabajar con el sufrimiento del ser humano.
- Hiperactivación: irritabilidad, falta de sueño, entre otros.

Los síntomas nombrados se visualizan cuando alguien padece de desgaste, por ejemplo, una persona que tiene dificultad de separar la vida personal del trabajo, frustración, entre otros. Además, puede estar combinado con estrés alto, desencadena el Burnout o síndrome “Estar Quemado”.

Sin embargo, algunas ocasiones el uso de diferentes terminologías que hacen referencias a afectaciones en la salud mental, psicológica y emocional que inciden en la calidad del servicio profesional de emergencia, suelen confundir los conceptos de fatiga por compasión, con burnout. Algunas de las definiciones o conceptos de las terminologías aquí expuesta tienen características similares y diferentes repercusiones psicológicas, de ahí la razón e importancia de saber identificar cada uno de estos, sin duda, aprender hacerlo la incidencia ayudara de forma adecuada a la identificación de sus sintomatologías (Cuartero, 2018).

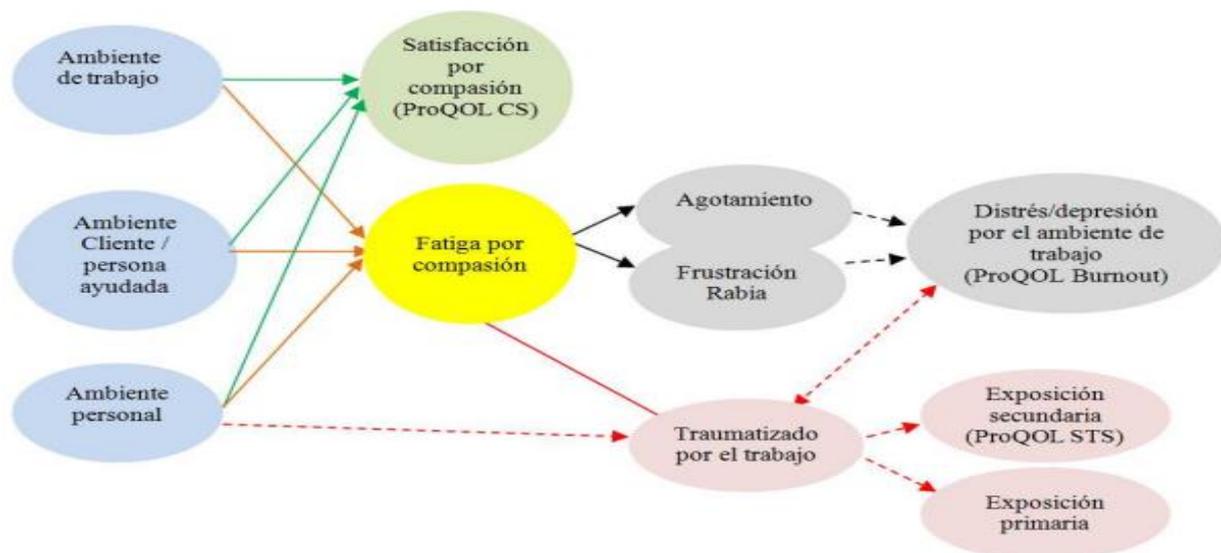
Otros de los conceptos que suelen confundir, es el del estrés traumático secundario que es muy parecido al “síndrome de fatiga por compasión”, al compartir los dos como

factor de riesgo estar en contacto con los pacientes, pero se diferencia por que el estrés traumático, se debe al contacto prolongado de eventos traumáticos. Al contrario de la fatiga por compasión que se origina por estar en continuo, intenso y prolongado cuidado de las personas afectadas exponiéndose a mayor estrés.

De la misma forma, Ancinas (2016) define al desgaste por empatía como un “residuo emocional que se obtiene como resultado a la exposición de trabajo que padecen las personas a consecuencia de distintos eventos traumáticos” (p.8). Es decir, se muestra como una respuesta Biopsicosocial por su prolongada exposición a traumas o estrés de otras personas que se encuentran sensibles, estableciendo así un modelo teórico de fatiga por compasión.

Este modelo expresa tres ambientes clave los cuales son: ambiente de trabajo, ambiente cliente, ambiente personal, conllevando aspectos positivos y negativos.

Figura 1. Modelo teórico de Fatiga por Compasión



Fuente: (Martínez, 2017)

### Sintomatología del Desgaste por Empatía

La sintomatología de este síndrome se divide en tres categorías, las cuales son: síntomas evitativos, fisiológica e intrusivos. Según (Ferrer, 2018) “los síntomas

intrusivos ocurren cuando el interviniente muestra un aumento de los pensamientos e imágenes vinculadas a la problemática que ha vivido el paciente” (p.25). En otras palabras, se generan pensamientos e imágenes en relación con el trauma del paciente, es decir, se produce a consecuencia del desgaste emocional del individuo, el cual muestra una insistencia fuerte de ayudar a las personas con vivencias o situaciones similares a las experimentadas.

Cabe destacar, que los síntomas evitativos que se producen en este síndrome se lo observan como “el impulso de evitar estar expuesto a un factor que le recuerde la problemática de sus pacientes” (Gaitán, 2021, p. 15). Así el individuo afectado por la situación de estrés procura tratar al paciente de forma más fría, por ejemplo, no querer escuchar o contestar llamadas que tenga la misma naturaleza del incidente estresor e intentos desesperados por retirarse del trabajo, entre otros.

Mientras, que las sintomatologías de la activación fisiológica se entienden como “un estado de sobre alerta vinculado a la impulsividad, ansiedad en relación con la percepción que se tiene del entorno, según su exigencia conllevando a padecer, trastornos del sueño y dificultades en la concentración” (González, 2017, p. 5). Se puede decir que los profesionales que padecen este tipo de síntomas presentan menores umbrales de fracaso y un aumento de irritabilidad, también, problemas de ira y mayores niveles de fatiga.

### **El Desgaste por Empatía en el Personal de Emergencia**

El ser humano desde sus inicios se ha visto expuesto a varios obstáculos que amenazan a su salud física, mental y a su propia evolución. En los tiempos de las cavernas eran los animales salvajes, tiempo después para los pueblos que hoy en día pertenecen a Latinoamérica y África fue la conquista, actualmente son los altos

niveles de violencia, desastres naturales más frecuentes, convirtiéndose en una amenaza para el hombre y la mujer actual. Es aquí donde entran los colaboradores que pertenecen al sistema de emergencias, su inmediata y efectiva respuesta es primordial y necesaria, sin olvidar que la empatía, les permite comprender a la víctima sea cualquier caso.

Esto quiere decir, que los cambios en el desempeño de la atención de emergencias podrían ser evidencia por la empatía, al tener un desgaste de esta, generando cambios en los aspectos de la vida del trabajador, imposibilitando dar el apoyo adecuado a las emergencias, causando el desbalance entre ayudar a otros y así mismo.

Es decir, el deterioro emocional por empatía se produce por el vínculo constante con traumas o eventos de alto estrés, al tener una interacción constante con personas afectadas independientemente cual sea la razón. Se debe tener en cuenta que dar apoyo emocional a estas personas también conlleva a un colapso al colaborador de emergencias.

Hay que tener en cuenta que el desgaste por empatía es frecuente en quienes presentan trastornos depresivos, que pueden ser resultado de estar pasando problemas económicos, conflictos amorosos- intrafamiliares. Es decir, estas personas no solo se ven obligadas a sacrificar sus dolencias emocionales para cargar con las de sus usuarios, asimismo, se ven expuesto a mayores cantidades de componentes estresores, los cuales conllevan a desarrollar patologías de diferentes síndromes. Como es el síndrome desgaste por empatía que surge de forma inesperada, produciendo en quien lo padece un sentimiento de confusión y en ciertos casos impotencia, muchos investigadores aportan que este síndrome es el

resultado de la exposición prolongada a emociones que impliquen compasión sin tener como recompensa resultados positivos (McHolm, 2006).

Por ejemplo, una persona que está expuesta al constante estrés de tener que lidiar con síntomas negativos donde solo escucha dolor, llanto desconsolado puede llegar a afectar su estado anímico reflejándose en su desempeño laboral, social y personal. Según la investigación realizada por (Gárate y Valarezo, 2020), se debe definir a “la fatiga por compasión”, cuando una persona está expuesta de manera prolongada con clientes o pacientes que tienden a tener historias con contenido trágico y doloroso.

Mosquera y Rivera (2015) aseguran que el constante uso de la empatía enlazado a factores laborales como: horas extras, horarios rotativos, años de experiencia, seguridad laboral tienden a precipitar el síndrome, al ser un proceso paulatino con largas horas de exposición a emociones negativas. Las profesionales de emergencias al igual que todos los trabajadores, tienen a padecer ciertos factores laborales, lo que los conlleva al agotamiento laboral, lo cual deteriora su estado emocional, psicológico y físico.

Se puede inferir con la información anterior que los trabajadores que se encuentran expuestos a largas horas de trabajo con víctimas o pacientes que requieren de un cuidado, llegan a padecer numerosos síntomas físicos como es: el cansancio, imágenes intrusivas, rabia, consumo de sustancias psicoactivas, todo a consecuencia de sus labores en el trabajo.

### **Los efectos del Desgaste por Empatía en Operadores de Llamada de Emergencia**

De acuerdo a estudios realizados por diversos autores como Figley (1995) y McCann y Pearlman (1990), el síndrome de desgaste por empatía es un fenómeno común en

profesionales que trabajan en entornos estresantes y emocionalmente demandantes. Este síndrome puede afectar a los operadores de llamadas de emergencia, quienes están expuestos a una gran cantidad de información traumática y emocionante a lo largo de su jornada de trabajo (Shaw, 2018).

La literatura sugiere que los efectos del síndrome de desgaste por empatía pueden incluir:

- Depresión: Según Maslach, Jackson y Leiter (1996), el síndrome de desgaste por empatía puede llevar a una mayor probabilidad de desarrollar depresión.
- Ansiedad: Shaw (2018) sugiere que los efectos del síndrome de desgaste por empatía incluyen ansiedad y preocupación.
- Estrés postraumático: Pearlman y Saakvitne (1995) destacan que el síndrome de desgaste por empatía puede contribuir al desarrollo de estrés postraumático.
- Disminución de la calidad de vida: Figley (1995) señala que el síndrome de desgaste por empatía puede tener un impacto negativo en la calidad de vida, incluyendo la salud emocional y física.

El síndrome de desgaste por empatía, puede tener un impacto significativo en la salud mental y el bienestar de los operadores de llamadas de emergencia. Estos profesionales están expuestos a una gran cantidad de estímulos emocionales a lo largo de su jornada de trabajo, lo que puede llevar a una sobrecarga emocional y un agotamiento psicológico. Es importante destacar la importancia de implementar estrategias para prevenir y tratar el síndrome de desgaste por empatía en los operadores de llamadas de emergencia, con el objetivo de mejorar su bienestar y rendimiento en el trabajo.

## **El Autocuidado y Necesidades Básicas**

La parte psicológica refiere que el autocuidado, presenta requisitos físicos de satisfacción para lograr funcionar y mantenerse sano. Si el desempeño de atención en emergencia cambia, puede darse por cambios físicos y psicológicos en su entorno que imposibilita dar el apoyo adecuado a quien lo necesite en la urgencia. Abraham Maslow reconoce la importancia del vínculo entre los psicológicos y físicos para mantener un funcionamiento sano de la persona. Es decir, una persona que trabaje prestando servicio de cuidado o ayuda, debe tener un ambiente y mente sanos, ya que puede, sufrir desgastes emocionales causando el desbalance entre ayudar a otros y así mismo.

Por tal motivo, es necesario establecer las necesidades referidas por Orem y Maslow, los cuales proponen como necesidad: “la seguridad, tanto física como emocional, pertenencia, afecto, la estima y autorrealización”, esto permite llegar a satisfacer las necesidades básicas como superiores de la persona para tener un bienestar psicológico y físico. A continuación, se profundizará a cada uno con la finalidad de cumplir con su propósito.

Para Maslow, la necesidad de seguridad está satisfecha cuando la seguridad física como emocional son cumplidas, es decir, la seguridad física, estabilidad económica, sentirse protegido. (Ferrer, 2018) refiere que, si no se logra satisfacer esta necesidad, la persona se vuelve intranquila, paranoica, desarrollando distintos problemas de salud.

La siguiente necesidad que establece Maslow es la de pertenencia, amor y afecto, en otras palabras, se la puede comprender como la necesidad de “dar y recibir amor”, se entiende como el anhelo de genera relaciones afectivas con personas de un grupo

o familia. Al no cumplirse esta necesidad, se tiene como efecto, sentir soledad, ausencia de apoyo social, frustración de la necesidad de amor, esto puede conllevar patologías graves, tanto en el aspecto mental como fisiológica

De la misma manera, se encuentra la necesidad de estima, es decir el afecto por uno mismo o la que viene de un tercero, de esta manera se siente el reconocimiento y la estima de los otros, ya que todas las personas quieren sentirse útiles, lo cual le permite tener confianza en sí mismo y autoestima sana. Si no se cumple esta necesidad la persona, se frustra, comienza a sentirse inferior y siente malestar porque todo se le complica (Castillo, 2018).

La necesidad de autorrealización es la última y más importante en la pirámide de Maslow, el refiere que en esta etapa se cumple lo que desea la persona, realizar sus metas y anhelos, sentirse capaz de lograr lo que quiere. Para lograr la autorrealización se debe cumplir las necesidades básicas. Si no se llega a cumplir esta necesidad la persona comienza a tener malestar consigo mismo.

Las necesidades humanas, se involucran de manera directa con el autocuidado, ya que este permite mantener al individuo vivo y sano, desarrollándose en sus aspectos personales, lo cual genera un bienestar físico y mental (Gárate y Valarezo, 2020). Actualmente se han diseñado estrategias para promover el bienestar emocional, psicológico y físico de una persona, permiten generar un autocuidado fomentando una buena salud mental en la población.

## **CAPÍTULO III: Diseño Metodológico**

### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Este estudio consiste en una investigación transversal ya que la presente tesis tiene como objetivo investigar de manera transversal los efectos del síndrome de desgaste por empatía en los operadores de llamadas de emergencia, este enfoque transversal se justifica ya que permite obtener información en un momento determinado sobre una población específica, lo que es esencial para determinar la prevalencia de los efectos del síndrome de desgaste por empatía en los operadores de llamadas de emergencia.

Posee un enfoque cuantitativo, descriptivo, en el cual las variables no son manipuladas ni expuestas a estímulos que sesgue los resultados a obtener de la aplicación del instrumento en el entorno donde se desarrolla la realidad latente de estos trabajadores.

Así también es de tipo documental lo cual define Baena (1985) como una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica de documentos y materiales bibliográficos.

### **3.2. La población y la muestra**

#### **3.2.1. Características de la población**

El desarrollo de la presente investigación se realizó con los trabajadores del área operativa-Recepción de Llamadas del Ecu 911 Guayaquil. La población está compuesta por 96 operadores de llamadas, de ellos 55 mujeres, representando un 57,3% y 41 hombres, equivalente al 42,7%, los mismos están distribuidos en 4 equipos de trabajo diferentes (A, B, C, D) con horarios rotativos delimitados de la siguiente manera: matutino de 08:45 a 16:45; vespertino de 16:45 a 12:45 y nocturno de 12:45 a 08:45. Con una carga laboral de 8 horas diarias, seis días a la semana y dos días libres.

### 3.2.3. Delimitación de la población

La población estudiada es finita, y pertenece al área de atención de llamadas de emergencia, quienes se encargan de recibir categorizar, indagar y evaluar, en base a procedimientos y guías las llamadas de emergencia por medio del sistema de telefonía fija o celular mediante un contacto directo y continuo con personas que sufren o están en situaciones de peligro.

### 3.2.4. Tipo de muestra

De la población total de este estudio, se escogió una representación muestral probabilística, induciendo que cualquier persona de los operadores de llamadas posea la misma posibilidad de ser elegidos aleatoriamente.

### 3.2.5. Tamaño de la muestra

Para el cálculo se realizó un diseño muestral probabilístico de tipo aleatorio simple con una población (N) de 96 operadores de llamadas de emergencia del Centro Operativo Local Ecu 911 Guayaquil. Obteniendo una muestra (n) de 77 operadores, usando un margen de error del 5% y una significancia del 95%. Calculo Muestral Finita.

$$n = \frac{N pq}{(N - 1) E^2 + pq} Z^2$$

donde:

**n:** Tamaño de muestra buscado es de 77 operadores de llamadas de emergencias

**N:** Tamaño de población o universo de 96 operadores de llamadas de emergencias

**p:** posibilidad de que ocurra un evento,  $p = 0,5$

**q:** posibilidad de no ocurrencia de un evento,  $q = 0,5$

**E:** error, se considera el 5%;  $E = 0,05$

**Z:** nivel de confianza, que para el 95%,  $Z = 1,96$

### **3.2.6. Proceso de selección de la muestra**

Para esta investigación el tamaño de la muestra se escogió a través del muestreo aleatoria, que según Aguilar (2021) es una técnica de muestreo en la que las muestras se recolectan de manera aleatoria, en el que todos y cada uno de los individuos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados.

### **3.2. Los métodos y las técnicas**

Para obtener datos reales de la presencia de fatiga por compasión en los operadores de llamadas del Ecu 911, Guayaquil, se aplicó el cuestionario de Fatiga por Compasión y Satisfacción ProQoL-vIV (Professional Quality of Life Scale) propuesto por Stamm (2005). La escala consta de tres dimensiones que miden: La Satisfacción por Compasión, el Burnout y la Fatiga por Compasión. Consta de 30 ítems que representan diferentes sensaciones ante el trabajo diario.

Este instrumento es útil para aplicación en el personal que se desempeña en situaciones donde podría estar expuesto a riesgos de sobrecarga emocional, principalmente aquellas personas que tienen la responsabilidad de brindar cuidado en el que su desempeño incide en la vida de otros.

Como técnica se utilizó la observación científica y la aplicación del cuestionario de Fatiga por Compasión y Satisfacción ProQoL-vIV (Professional Quality of Life Scale) que posterior a la obtención de los resultados, se procederá a tabular y analizar con la finalidad de responder la hipótesis planteada anteriormente.

### **3.4. Procesamiento estadístico de la información.**

El procesamiento estadístico se realizó mediante el programa SPSS y Excel para obtener los datos de análisis, realizar gráficos y así poder llegar a establecer un resultado fiable para la investigación. En la presente tesis se procederá con el modelado de los datos obtenidos, mediante la siguiente estructura; se realizará la caracterización de la muestra acorde a los factores sociodemográficos y la estadística utilizada será la descriptiva para las variables cuyos resultados serán presentados en cuadros estadísticos con sus respectivos análisis.

Se analizará de manera detallada la batería psicológica aplicada: Cuestionario de Fatiga por Compasión y Satisfacción de fatiga (ProQOL -vIV). Los resultados que se obtengan serán organizados, codificados y anonimizados para garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales y se presentaran en tres formas diferentes:

- Descripción de resultados
- Tablas Estadísticas
- Gráficas estadísticas

## CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

### 4.1 Estadísticas descriptiva

En este apartado se revisan los resultados obtenidos en la recolección de datos mediante la aplicación de las herramientas seleccionadas, considerando los indicadores de cada variable, interpretando los datos desde un enfoque estadístico descriptivo.

#### 4.1.1. Caracterización de la Población

Tabla 2. Caracterización de la Población por sexo

GRUPO	MASCULINO	%	FEMENINO	%	TOTAL
A	7	9%	15	19%	22
B	5	6%	13	17%	18
C	10	13%	9	12%	19
D	11	14%	7	9%	18
TOTAL	33	43%	44	57%	77

**Fuente:** Herramientas de recolección de datos aplicadas a operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil, octubre 2022.

**Elaborado por:** Bryan Palma Díaz y Allyson Calle Cordero, estudiantes de la Maestría en Psicología, mención en Atención de Emergencias y Desastres

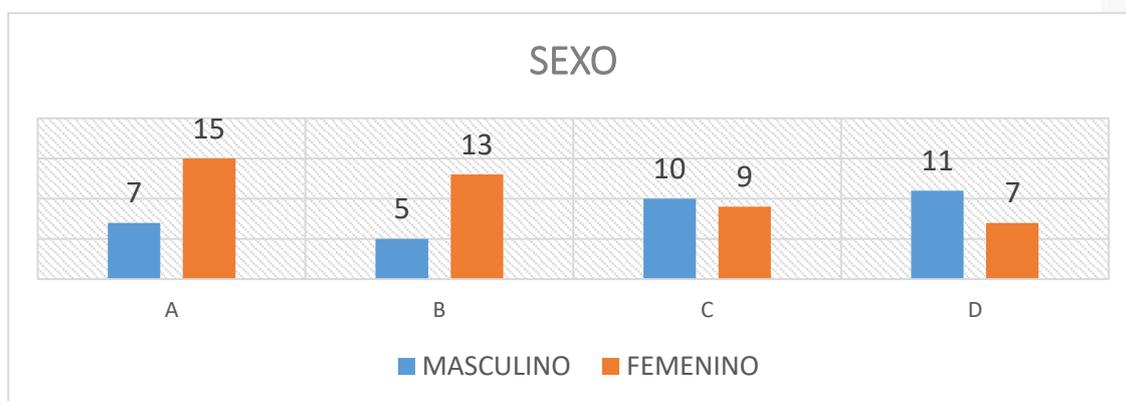


Gráfico 1. Caracterización de la Población por sexo

En las representaciones gráficas se puede observar que la muestra de hombres y mujeres, operadores de llamadas de emergencias del Ecu 911 Guayaquil son similares en número de encuestados, esta investigación está representada con el 57% de mujeres, equivalente a 44 encuestadas; mientras que el grupo de hombres corresponde al 43%, equivalente a 33 asistentes encuestados.

Al analizar las diferencias por grupos se puede evidenciar que el grupo, con más presencia femenina está en el grupo A con un 19%, seguido del grupo B con un 17%. Respecto al sexo masculino, se observa que, tanto en el grupo C y el grupo D hay mayor presencia de hombres, representados con un 13 % y 14%, siendo esta representación porcentual de un total de 27% de los hombres encuestados.

Tabla 3. Caracterización de la Población por Grupos Etarios

GRUPO	Menos de 20 Años	20-24 Años	25-29 Años	30-34 Años	35-39 Años	40-44 Años	Más de 45 Años	Total
A	0	8	7	3	2	1	1	22
B	0	3	7	4	3	0	1	18
C	0	9	1	3	3	2	1	19
D	1	2	4	6	2	0	3	18
TOTAL	1	22	19	16	10	3	6	77

**Fuente:** Herramientas de recolección de datos aplicadas a operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil, octubre 2022.

**Elaborado por:** Bryan Palma Diaz y Allyson Calle Cordero, estudiantes de la Maestría en Psicología, mención en Atención de Emergencias y Desastres



Gráfico 2. Caracterización de la Población por Grupos Etarios

En las representaciones gráficas se puede observar que la población objeto de estudio se encuentran con un 29% en el rango de edad entre los 20 y 24 años, equivalente a 22 personas, seguido por el rango de 25 a 29 años, equivalentes a 19 personas. También se puede observar que solo 1 persona se encuentra en el rango de edad de menos de 20 años.

Tabla 4. Caracterización de la Población por Estado Civil

Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	47	61%
Casado	12	16%
Viudo	2	3%
Unión Libre	10	13%
Divorciado	6	8%
Total	77	100%

**Fuente:** Herramientas de recolección de datos aplicadas a operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil, octubre 2022.

**Elaborado por:** Bryan Palma Díaz y Allyson Calle Cordero, estudiantes de la Maestría en Psicología, mención en Atención de Emergencias y Desastres

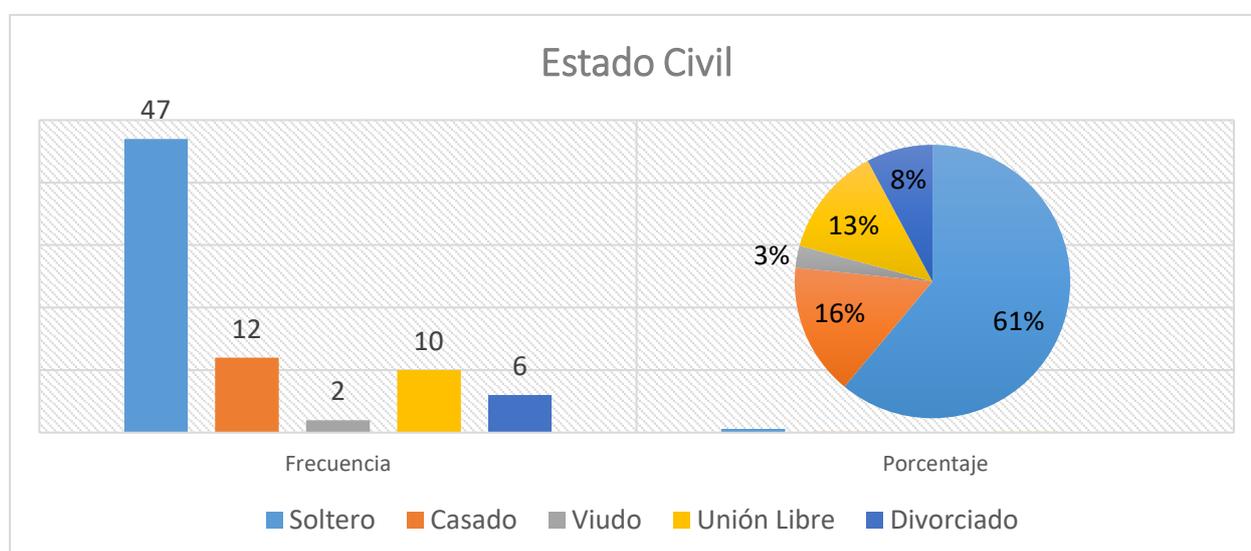


Gráfico 3. Caracterización de la Población por Estado Civil

En las representaciones gráficas se puede observar que la población objeto de estudio esta soltera con un 61%, equivalente a 47 personas, seguido por los casados. representados por el 16%, equivalente a 12 personas. Un 13% está en unión libre, equivalente a 10 personas. También se puede observar que solo 2 persona son viudas y 6 personas están divorciadas.

Tabla 5. Caracterización de la Población por Nivel de Estudio

Nivel de Estudio	Frecuencia	Porcentaje
Bachiller	32	42%
Tercer Nivel	40	52%
Cuarto Nivel	5	6%
Total	77	100%

**Fuente:** Herramientas de recolección de datos aplicadas a operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil, octubre 2022.

**Elaborado por:** Bryan Palma Díaz y Allyson Calle Cordero, estudiantes de la Maestría en Psicología, mención en Atención de Emergencias y Desastres

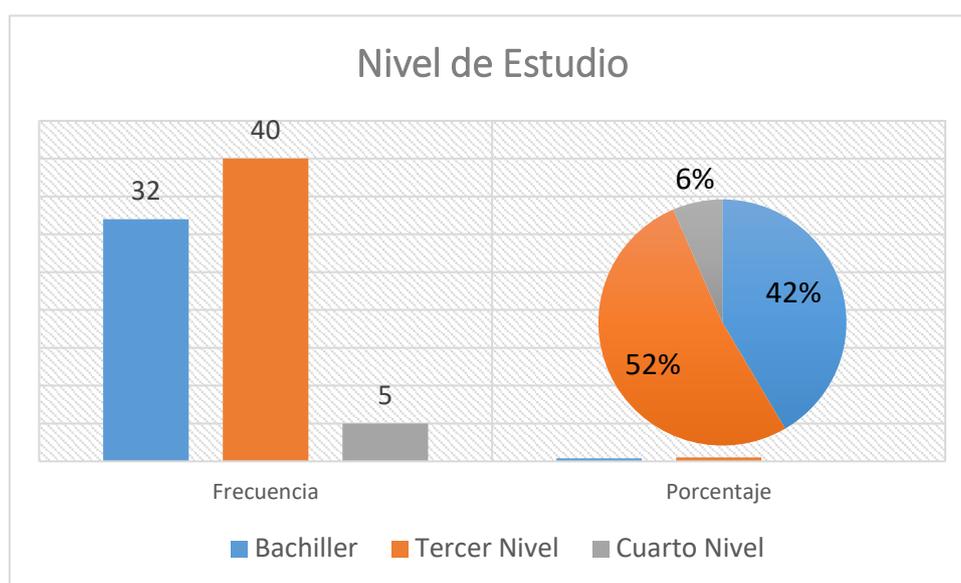


Gráfico 4. Caracterización de la Población por Nivel de Estudio

En las representaciones gráficas se puede observar que el 52% de la población objeto de estudio, equivalente a 40 personas, tienen título de tercer nivel seguido por el 42%, equivalente a 32 personas, quienes han obtenido el título de bachiller. Solo un 6%, equivalente a 5 personas, han cursado y obtenido un título de cuarto nivel.

#### 4.1.2. Caracterización de las dimensiones de la Fatiga por Compasión –

##### ProQOL

Tabla 6. Caracterización de la población por Niveles de Satisfacción por Compasión

Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	36%
Moderado	34	44%
Alto	15	19%
Total	77	100%

**Fuente:** Herramientas de recolección de datos aplicadas a operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil, octubre 2022.

**Elaborado por:** Bryan Palma Díaz y Allyson Calle Cordero, estudiantes de la Maestría en Psicología, mención en Atención de Emergencias y Desastres

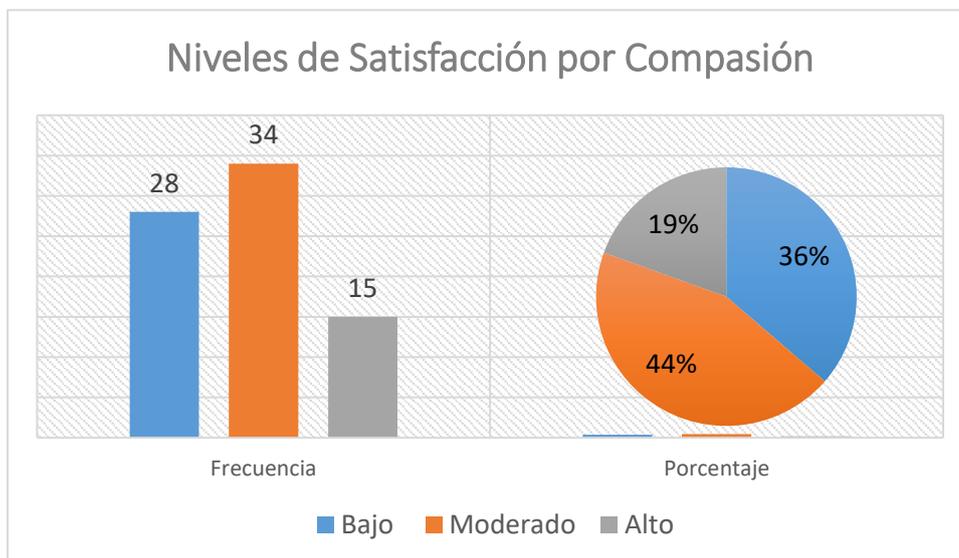


Gráfico 5. Caracterización de la población por Niveles de Satisfacción por Compasión

En las representaciones gráficas se puede observar el nivel de satisfacción por compasión presente en los operadores de llamadas del ECU 911 Guayaquil. Se ha evidenciado según los datos obtenidos que el 44% de la población objeto de estudio, presenta un nivel moderado de satisfacción por compasión, esto es equivalente a 34 personas. Mientras que un 36% presenta niveles bajo de satisfacción por compasión, equivalente a 28 personas que posiblemente tienen problemas derivados de su trabajo y esto repercute en la poca satisfacción por compasión relacionada a su labor. También es preciso mencionar que existe niveles alto de satisfacción por

compasión representados por el 19%, equivalente a 15 personas, lo cual indica que este porcentaje de personas puede sentir que es muy agradable ayudar a los demás a través de su trabajo.

Tabla 7. Caracterización de la población por Niveles de Burnout

Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	27%
Moderado	31	40%
Alto	25	32%
Total	77	100%

**Fuente:** Herramientas de recolección de datos aplicadas a operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil, octubre 2022.

**Elaborado por:** Bryan Palma Diaz y Allyson Calle Cordero, estudiantes de la Maestría en Psicología, mención en Atención de Emergencias y Desastres

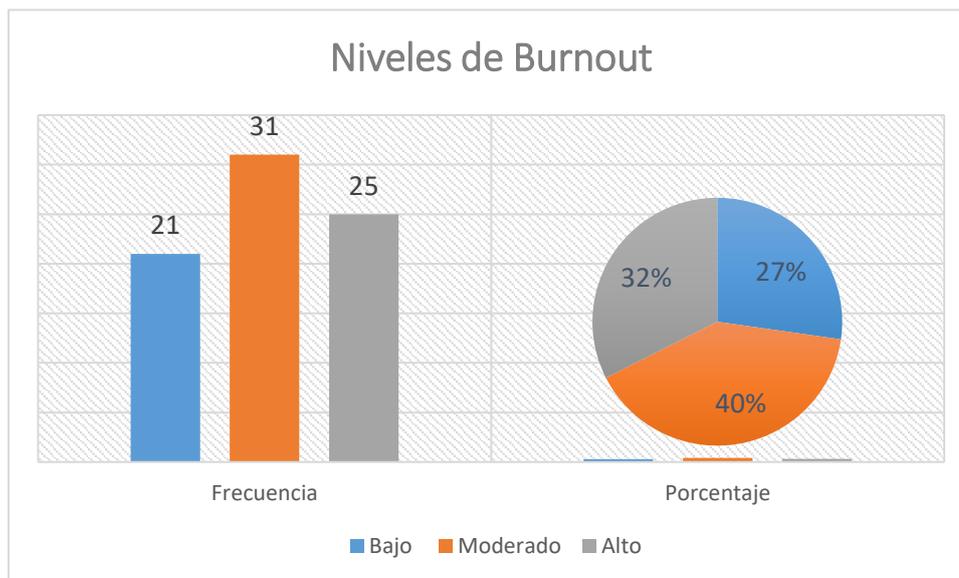


Gráfico 6. Caracterización de la población por Niveles de Burnout

En las representaciones gráficas se puede observar el nivel de burnout presente en los operadores de llamadas del ECU 911 Guayaquil. Se ha evidenciado según los datos obtenidos que el 40% de la población objeto de estudio, presenta un nivel moderado burnout, equivalente a 31 personas. También es preciso mencionar que existe niveles alto de burnout representados por el 32%, equivalente a 25 personas, esto puede estar asociado con sentimientos de desesperación y dificultades para

afrontar el trabajo o para efectuarlo de forma efectiva, también puede reflejar el sentimiento de que los esfuerzos que realiza no producen ningún resultado o pueden asociarse con una carga de trabajo excesiva o con un contexto de trabajo poco cooperador. El restante de la población presenta niveles bajo de burnout con un 27%, equivalente a 21 personas.

Tabla 8. Caracterización de la población por Estrés Traumático Secundario/ Fatiga por Compasión

Puntaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	21	27%
Moderado	28	36%
Alto	28	36%
Total	77	100%

**Fuente:** Herramientas de recolección de datos aplicadas a operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil, octubre 2022.

**Elaborado por:** Bryan Palma Diaz y Allyson Calle Cordero, estudiantes de la Maestría en Psicología, mención en Atención de Emergencias y Desastres

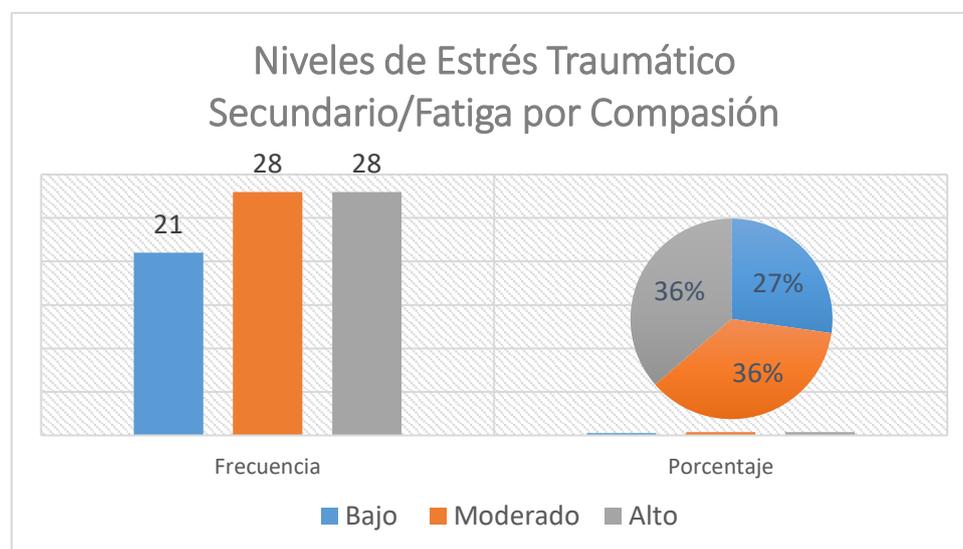


Gráfico 7. Caracterización de la población por Estrés Traumático Secundario/ Fatiga por Compasión

En las representaciones gráficas se puede observar los niveles de estrés traumático secundario o también llamado fatiga por compasión que está presente en los operadores de llamadas del ECU 911 Guayaquil. Se ha evidenciado según los datos

obtenidos que el 27% de la población objeto de estudio, presenta un nivel bajo de fatiga por compasión, equivalente a 21 personas. También se observa que el 36% población presenta niveles moderados de fatiga por compasión, esto es equivalente a 28 personas y que el 36% restante de los encuestados presenta niveles altos de fatiga por compasión, también equivalentes a 28 personas. Según las ponderaciones de la prueba, estos resultados altos en fatiga por compasión son indicativos de que el operador de llamada talvez le convenga tomarse un tiempo para pensar en los aspectos de su trabajo que le estén amenazando y examinar sus sentimientos relativos a su ambiente laboral. Puede que sea de utilidad que el operador de llamada de emergencia con estos puntajes deba comentar esto con sus supervisores o con el profesional de salud mental de la institución.

## 4.2 Análisis Comparativo

Tabla 9. Cuadro comparativo de las variables del cuestionario de Fatiga por Compasión

Variables del cuestionario de Fatiga por Compasión y Satisfacción de fatiga (ProQOL -vIV)	Bajo	Porcentaje	Moderado	Porcentaje2	Alto	Porcentaje3	Total, Encuestados	Total, Porcentaje
Satisfacción por Compasión	28	36%	34	44%	15	19%	77	100%
Burnout	21	27%	31	40%	25	32%	77	100%
Estrés Traumático Secundario/Fatiga por Compasión	21	27%	28	36%	28	36%	77	100%

**Fuente:** Herramientas de recolección de datos aplicadas a operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil, octubre 2022.

**Elaborado por:** Bryan Palma Diaz y Allyson Calle Cordero, estudiantes de la Maestría en Psicología, mención en Atención de Emergencias y Desastres

En esta representación gráfica se muestra una comparativa de los resultados obtenidos de las tres dimensiones del test aplicado, las mismas se han desglosado y se explicarán en comparativa con la variable sociodemográfica (sexo) de los encuestados a continuación:

Tabla 10. Cuadro comparativo de las variables del cuestionario de Fatiga por Compasión y la variable sociodemográfica (sexo)

Variables del cuestionario de Fatiga por Compasión y Satisfacción de fatiga (ProQOL -vIV)	Mujeres						Hombres						TOTAL GENERAL		
	BAJO	%	MODERADO	%	ALTO	%	BAJO3	%	MODERADO4	%	ALTO2	%			
Satisfacción por Compasión	13	30%	20	45%	11	25%	44	15	45%	14	42%	4	12%	33	77
Burnout	12	27%	16	36%	16	36%	44	9	27%	15	45%	9	27%	33	77
Estrés Traumático Secundario/Fatiga por Compasión	11	25%	14	32%	19	43%	44	10	30%	14	42%	9	27%	33	77

**Fuente:** Herramientas de recolección de datos aplicadas a operadores de llamadas del Ecu 911 Guayaquil, octubre 2022.

**Elaborado por:** Bryan Palma Diaz y Allyson Calle Cordero, estudiantes de la Maestría en Psicología, mención en Atención de Emergencias y Desastres

En la variable de “Satisfacción por Compasión”, en el grupo de mujeres 11 de 44 encuestadas demostraron estar satisfechas con su trabajo, lo cual tiene similitud con los 4 de 33 encuestados masculinos que evidenciaron lo mismo, esto quiere decir que ambos sexos muestran la menor frecuencia en los niveles altos de la variable “Satisfacción por Compasión”, aunque sea el menor de los resultados en ambos sexos cabe recalcar que en el caso de los hombres tendrían menor frecuencia de estar satisfechos revelado con el 12% a diferencia de las mujeres con un 25%.

En la variable de “Burnout”, el grupo de mujeres tanto en los niveles moderados y altos muestra la mayor frecuencia evidenciada, representada con un 36% en ambos casos, la sumatoria de esto da un total de 62% que pone de manifiesto que las mujeres podrían

tener “Síndrome de Burnout” o “estar quemadas” ya sea por sentimientos de desesperación, dificultades de afrontar el trabajo de forma efectiva o puede asociarse con las cargas laborales excesivas o jordanas extensas. En el caso del grupo de hombres se evidencia una semejanza con el grupo de mujeres en los niveles moderados de Burnout, representados con un 45%, esto es la mayor frecuencia de los resultados obtenidos, en cambio en los niveles altos de Burnout si existe diferencia, ya que 9 de 33 hombres evidenciaron “estar quemados”, esto representa un 27%, a diferencia de las mujeres que en estos mismos niveles obtuvieron un total de 36%, ya que 16 de 44 mujeres presentó niveles altos de Burnout. Cabe recalcar que, aunque se muestre diferenciación de los niveles altos de Burnout entre hombres y mujeres, la variable Burnout esta con mayor frecuencia entre niveles moderados y altos, esto quiere decir que un 72% del total de los encuestados denota repercusiones del Síndrome de Burnout.

En la variable de “Estrés Traumático Secundario/Fatiga por Compasión”, el grupo de mujeres evidencia mayor frecuencia en los niveles altos de fatiga por compasión con un 43% de las encuestadas, esto quiere decir que 19 de 44 mujeres por la exposición laboral o la recurrencia de los sucesos traumáticos que se exponen en las llamadas de emergencias como operadores del ECU-911 guayaquil ha incidido que desarrollen desgaste por empatía. El grupo de hombres tiene su mayor frecuencia en los niveles moderados de Fatiga por compasión, representados por un 42% de los encuestados, ya que 14 de 33 hombres evidenciaron estar en este nivel. El nivel alto de fatiga por compasión en el caso de los hombres solo 9 de ellos está dentro de este rango, representado por un 27% a diferencia de las mujeres que tienen mayor frecuencia en los niveles altos de Fatiga por Compasión.

Este estudio nos ha permitido analizar los datos obtenidos y evidenciar que gracias a la aplicación de la batería psicológica (ProQOL -vIV) para futuros estudios en el ECU-911 Guayaquil sería importante analizar qué factores de riesgos existen en el desarrollo de la fatiga por compasión y así prevenir sus incidencias psicológicas, sociales y fisiológicas. También ha sido útil para recalcar la importancia de poner en marcha campañas de socialización y concienciación en dicha institución con el objetivo de disminuir los niveles actuales tanto de Burnout y Fatiga por Compasión presente.

### **Verificación de la Hipótesis**

De acuerdo a los resultados de esta investigación la hipótesis planteada es afirmativa en razón de la presencia de desgaste por empatía y síndrome de burnout evidenciada en los operadores de llamada del ECU 911 con un 72% de la población objeto de estudio, esto quiere decir que 56 de 77 personas encuestadas son las más propensas a sufrir desgaste el cual está relacionado con la disminución de los niveles de satisfacción laboral en su día a día.

## CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

- Los resultados de esta investigación logran determinar que el 72% de la población objeto de estudio presenta desgaste por empatía, estos hallazgos sugieren que las afectaciones relacionadas al síndrome estudiado podrían estar contribuyendo significativamente al malestar psicológico de los operadores de llamadas de emergencia. Es importante tomar medidas para abordar este problema y garantizar que los operadores de llamadas de emergencia tengan acceso a recursos y apoyo para manejar el desgaste emocional. Además, estos hallazgos pueden ser utilizados para desarrollar programas de prevención e intervención para abordar el desgaste por empatía y mejorar la salud y el bienestar de los operadores de llamadas de emergencia.
- Se ha evaluado los niveles de Burnout y los resultados de esta investigación ha identificado que un 40% presenta niveles moderados de síndrome de burnout, mientras que un 32% presenta niveles altos. Estos hallazgos son preocupantes ya que el síndrome de burnout se ha relacionado con problemas de salud mental y física, así como con bajas tasas de rendimiento y productividad en el trabajo. Es necesario que las organizaciones implementen medidas preventivas y programas de apoyo para evitar que el burnout se desencadene en problemas futuros.
- Esta investigación ha evaluado el desgaste por empatía en una población de operadores de llamadas de emergencia y se ha analizado su relación con los factores sociodemográficos. Los resultados obtenidos muestran que, al relacionar la presencia de desgaste por empatía con factores como la edad,

género, nivel educativo y antigüedad en el trabajo, no se encontró una mayor diferencia en los resultados obtenidos. Sin embargo, se encontró que la población femenina presenta una mayor predisposición a desarrollar el síndrome de desgaste por empatía, siendo posible que esto se deba a factores como la brecha de género en el sector laboral, la sobrecarga de responsabilidades en el hogar y el trabajo, y las diferencias en las habilidades de afrontamiento. Es necesario continuar con investigaciones para conocer más sobre el desgaste por empatía en este sector laboral, y desarrollar estrategias efectivas para abordarlo, teniendo en cuenta las posibles hipótesis mencionadas.

## **5.2 Recomendaciones**

En base a los hallazgos detallados anteriormente, se recomienda tomar medidas inmediatas para reducir el desgaste por empatía en los operadores de llamadas de emergencia. Esto podría incluir:

1. Capacitación en habilidades de resiliencia emocional y manejo del estrés para ayudar a los operadores a manejar mejor las situaciones estresantes y traumáticas.
2. Implementación de programas de apoyo psicológico y emocional para brindar a los operadores un espacio seguro para procesar las experiencias difíciles.
3. Rotación de los operadores en diferentes turnos y tareas, para ayudar a prevenir el agotamiento emocional.
4. Promover un ambiente laboral positivo y una cultura de apoyo y cuidado mutuo entre los operadores de llamadas de emergencia.

5. Establecer un sistema de supervisión y retroalimentación, para que los operadores puedan recibir el apoyo y las herramientas necesarias para manejar el desgaste emocional.
6. Realizar investigaciones periódicas por parte del equipo de psicólogos de la institución con la finalidad de evaluar el impacto de estas medidas y hacer ajustes según sea necesario.

## Bibliografía

- Cedeño, J., Polit, I., & Sala, B. (2020). SÍNDROME DE FATIGA POR COMPASIÓN EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL ECU 911 DEL CANTÓN PORTOVIEJO. REVISTA CIENTÍFICA YACHASUN (Edición especial noviembre 2020), 4(7), 156-159.  
<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/75>
- Cuartero, M. (2018). Desgaste por empatía: cómo ser un profesional del trabajo social y no desfallecer en el intento. Revista Cuaderno de Trabajo Social, 11(1), 9-31.  
[https://www.researchgate.net/publication/334398423\\_Desgaste\\_por\\_empatia\\_como\\_ser\\_un\\_profesional\\_del\\_trabajo\\_social\\_y\\_no\\_desfallecer\\_en\\_el\\_intento](https://www.researchgate.net/publication/334398423_Desgaste_por_empatia_como_ser_un_profesional_del_trabajo_social_y_no_desfallecer_en_el_intento)
- Figley, C. (2002) Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack of Self Care. *InterScience*, 58(11), 1433–1441. doi: 10.1002/jclp.10090
- Figley Institute. (2012). Basics of Compassion Fatigue. Recuperado de [http://www.figleyinstitute.com/documents/Workbook\\_AMEDD\\_SanAntonio\\_2012July20\\_RevAugust2013.pdf](http://www.figleyinstitute.com/documents/Workbook_AMEDD_SanAntonio_2012July20_RevAugust2013.pdf)
- Gaitán, M. (2021). Hoy por ti, mañana por mí: la importancia de un protocolo para la prevención de la fatiga por compasión en instituciones de salud. *Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium - UNICATÓLICA*, 1(1), 1-19. <https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/2189>
- Gárate, M., & Valarezo, S. (2020). Desgaste por empatía en el personal de enfermería: Revisión bibliográfica. Universidad del Azuay.  
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10163/1/15793.pdf>

- González, C., Sánchez, Y., & Peña, G. (2018). Fatiga por compasión en los profesionales del servicio de emergencia. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 483-498. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/761>
- López, M.B., Arán, V., y Richaud, M.C. (2014). Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 37-51. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/799/79929780004.pdf>.
- Medina, K. (2020). Nivel de satisfacción y fatiga por compasión del personal de Emergencias. *Horizonte sanitario*, 19(3), 393- 403. <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v19n3/2007-7459-hs-19-03-393.pdf>
- Mosquera, V., Rivera, L. y Barahona, P. (2015). Efectos de la fatiga por compasión encontrados en los operadores de llamadas de emergencia. Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (Tesis fin de grado). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8515>
- Organización Internacional del Trabajo-Organización Mundial de la Salud (1984). *Factores Psicosociales en el trabajo*. Ginebra: Serie Seguridad, Higiene y Medicina del trabajo.
- Valent, P. (2002). Diagnosis and treatment of helper stresses, traumas, and illnesses. In C. R. Figley (Ed.), *Psychosocial stress series*, no. 24. *Treating compassion fatigue* (pp. 17-37). New York, NY, US: Brunner-Routledge.
- Castillo, M. y Valarezo, M. (2014). Niveles de fatiga por compasión en practicantes de psicología clínica, desde un enfoque integrativo. Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (Tesis fin de grado). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6790>

- Betta, R., Morales, G., Rodríguez, K., & Guerra, C. (2007). La frecuencia de emisión de conductas de autocuidado y su relación con los niveles de estrés traumático secundario y de depresión en psicólogos clínicos. *Pensamiento Psicológico*, 3(9), 9-19. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/801/80103902.pdf>
- Mosquera, V., Rivera, L. y Barahona, P. (2015). Efectos de la fatiga por compasión encontrados en los operadores de llamadas de emergencia. Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (Tesis fin de grado). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8515>
- Sánchez Cobo, L.F. (2017). Relación entre burnout y el autocuidado. Estudio realizado desde la Psicología Positiva en Psicólogos Clínicos docentes de la Facultad de Psicología de la Universidad Católica del Ecuador en el periodo de abril a julio de 2017 (tesis de grado). Póntifica Universidad Católica del Ecuador, Quito Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14292>
- Prado, L.A., González, M., Paz, N., & Romero, K. (2014). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Revista Médica Electrónica*, 36(6), 835-845. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v36n6/rme040614.pdf>
- Cólica, P. (2010). El síndrome de Estrés en los Call Centers. Buenos Aires, Argentina: Brujas.
- Carrillo, R., Gómez, H., y Espinoza, E. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de México*, 28(6), 579-584. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>

- Cázares, F., Vinaccia, S., Quiceno, J., y Montoya, B. (2016). Preparación psicológica para la intervención quirúrgica: Revisión sistemática de la literatura. *Psychologia: Avances de la Disciplina*, 10(2), 73-85. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v10n2/1900-2386-psych-10-02-00073.pdf>
- González, C., Sánchez, Y., y Peña, G. (2018). Fatiga por compasión en los profesionales del servicio de emergencia. *Dominio de las ciencias*, 4(1), 483-498. Recuperado de: <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/761/pdf>
- Marsollier, R. (2013) La despersonalización y su incidencia en los procesos de desgaste laboral. *Psicologia.com*, 17(7). 1-10. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10401/6175>
- Filgueira y Bouza, M. (2014). SÍNDROMES PROFESIONALES DEL PSICOTERAPEUTA: PROPUESTAS DE AUTOCAUIDADO CON PSICODRAMA. *Psicoterapia Y Psicodrama*, 3(2254–8890), 37–78.
- Hernández García, M. del C. (2017). Fatiga por compasión entre profesionales sanitarios de oncología y cuidados paliativos. *Psicooncología*, 14(1), 53–70. <https://doi.org/10.5209/PSIC.55811>
- De Lucas, N., Sánchez, A., García Ochoa, M.J., Sánchez, C., Jiménez, J.A. y Cuesta, P. (1998). Burnout (Estrés laboral) en un servicio de emergencias prehospitalario. *Emergencias. Número Extraordinario*, 1, 165
- Figueiredo-Ferraz, H, Grau- Alberola, E, Gil- Monte, PR. García- Juesas, JA (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24 (2), 271-276.

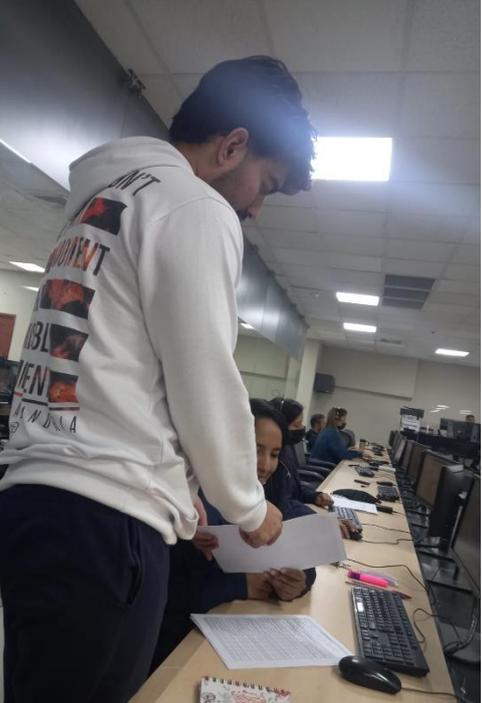
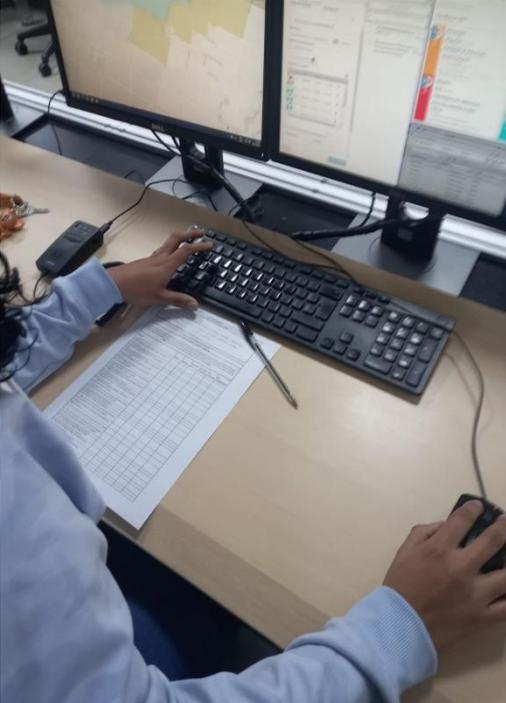
- Mingote Adán, J.C., Holgado Madera, P., Arranz Campillo, C. (2002). El síndrome de Desgaste profesional o cómo es la salud de los profesionales sanitarios. APySAM (Atención Primaria y Salud Mental). 5 (4), 148-157.
- Ortega Ruiz, C; López Ríos, F; Gómez Martín, S (2008) Intervención psicológica sobre el desgaste profesional de los profesionales sanitarios de la Unidad de Cuidados Paliativos del Hospital Universitario Gregorio Marañón. Medicina Paliativa, 15 (2), 93-97
- Urdaniz Pérez, A. (2000) Síndrome de desgaste profesional o Burn-out en médicos y personal sanitario. Obtenido el 10 de agosto de 2000 de: <http://www.salud pública.com>
- Vázquez, C. y Pérez-Sales, P. (2003) Emociones positivas, trauma y resistencia. Ansiedad y estrés, 2- 3, 231-254
- Figley, C. R. (1995). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. Psychotherapy in Private Practice, 13(2), 73-80.
- McCann, I. L., & Pearlman, L. A. (1990). Psychological trauma and the adult survivor: Theory, therapy, and transformation. Brunner/Mazel.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach burnout inventory manual. Sage Publications.
- Pearlman, L. A., & Saakvitne, K. W. (1995). Trauma and the therapist: Countertransference and vicarious traumatization in psychotherapy with incest survivors. Norton Professional Books.
- Shaw, J. (2018). Compassion fatigue in emergency services: A systematic review. Traumatology, 24(3), 204-212.

## Anexos

Datos Sociodemográficos	
Por favor marque con una "X" según sus datos	
Sexo:	Masculino _____ Femenino _____
Edad:	Menos de 20 años _____ 20-25 años _____ 30-35 años _____ 35-40 años _____ 40-45 años _____ Más de 45 años _____
Estado Civil:	Soltero _____ Casado _____ Viudo _____ Unión Libre _____ Divorciado _____
Nivel de Estudio:	Bachiller _____ Tercer Nivel _____ Cuarto Nivel _____

ProQOL -vIV PROFESSIONAL QUALITY OF LIFE	
Cuestionario de Fatiga de Compasión y Satisfacción	
<p>Ayudar a otros le 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 uno 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 para usted en los últimos <b>30 días</b></p>	

Pregunta	Nunca	Rara Vez	Unas Pocas Veces	Con cierta Frecuencia	Con Frecuencia	Muy Frecuentemente
1.- Soy feliz						
2.- Estoy preocupado por una o más personas a las que he ayudado o ayudo						
3.- Estoy satisfecho de poder ayudar a la gente						
4.- Me siento vinculado a otras personas, con ocasión de mi trabajo						
5.- Me sobresaltan los sonidos inesperados						
6.- Me siento fortalecido después de trabajar con las personas a las que he ayudado						
7.- Encuentro difícil separar mi vida personal de mi vida profesional						
8.- Pierdo el sueño por las experiencias traumáticas de las personas a las que he ayudado						
9.- Creo que he sido afectado negativamente por las experiencias traumáticas de aquellos a quienes he ayudado						
10.- Me siento "atrapado" por mi trabajo						
11.- Debido a mi profesión tengo la sensación de estar al límite en 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 al que he ayudado						
15.- Tengo creencias (religiosas, espirituales u otras) que me apoyan en mi trabajo profesional						
16.- Estoy satisfecho por cómo soy capaz de mantenerme al día en las técnicas y procedimientos de asistencia médica						
17.- Soy la persona que siempre he querido ser						
18.- Mi trabajo me hace sentirme satisfecho						
19.- Por causa de mi trabajo me siento agotado						
20.- Tengo pensamientos de satisfacción acerca de las personas a las que he ayudado y sobre cómo he podido ayudarles						
21.- Me siento abrumado por la cantidad y tipo de trabajo que tengo que afrontar						
22.- Creo que puedo hacer cambiar las cosas a través de mi trabajo						
23.- Evito ciertas actividades o situaciones porque me recuerdan a las experiencias espantosas de la gente a la que he ayudado						
24.- Planeo continuar con mi trabajo por muchos años						
25.- Como resultado de mi trabajo profesional, tengo pensamientos molestos, repentinos, indeseados						
26.- Me siento "estancado" (sin saber qué hacer) por como funciona el sistema sanitario						
27.- Considero que soy un buen profesional						
28.- No puedo recordar determinados acontecimientos relacionadas con víctimas muy traumáticas						
29.- Soy una persona demasiado sensible						
30.- Estoy feliz por haber elegido hacer este trabajo						





# UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

*¡Evolución académica!*

@UNEMIEcuador

