

Nivel de satisfacción y fatiga por compasión del personal del 911

Level of satisfaction and fatigue by compassion for 911 staff

Nível de satisfação e fadiga por compaixão do pessoal do 911

Niveau de satisfaction et de fatigue compassionnelle
du personnel du numéro d'appel d'urgence 911

Kattia Marcela Medina Arias¹ 

DOI: 10.19136/hs.a19n3.3639

Artículo Original

Fecha de recibido: 18 de marzo de 2020

Fecha de aceptado: 16 de agosto de 2020

Autor de Correspondencia:

Kattia Marcela Medina Arias Dirección postal: Universidad de Costa Rica,
Escuela de Enfermería, Montes de Oca, San José, Costa Rica
Correo electrónico: kattia.medina@ucr.ac.cr

Resumen

Objetivo: Establecer el nivel de satisfacción y fatiga por compasión del personal operador y supervisor del Sistema de Emergencias 911 en Costa Rica.

Materiales y métodos: Se realizó un estudio exploratorio que consideró el 53 % del personal operador y supervisor. Para la recolección de la información se aplicaron dos instrumentos, uno por entrevista personal, en el que se indagaban datos relacionados directamente con aspectos sociodemográficos y la identificación del impacto de la tarea que realizan; así como el instrumento Professional Quality of Life Scale (ProQOL-vIV) para determinar el nivel de satisfacción y fatiga por compasión.

Resultados: Se muestra una valoración óptima de la satisfacción por compasión, lo que evidencia una complacencia personal por la realización del trabajo.

Conclusiones: El personal de la línea de atención de emergencias en cada turno recibe diferentes tipos de incidentes, unos que le van a afectar más que otros, ello va a depender, además, de sus circunstancias personales, del ambiente en el cual se desempeñan y de la variedad de llamadas que atiende. Se considera primordial la atención psicosocial que se le brinde para evitar el desgaste, la frustración y optimizar la labor que ejecutan mediante estrategias de afrontamiento adecuadas a la realidad que viven y efectivas, para el tipo de trabajo que efectúan.

Palabras clave: Operador 911; Desgaste por Empatía; Compasión; Burnout

¹ Magíster Scientiae en Nutrición Humana, docente a tiempo completo, Escuela de Enfermería, Universidad de Costa Rica. Costa Rica.

Abstract

Objective. Establish the level of satisfaction and fatigue by compassion of the operator and supervisor staff of 911 Emergency System in Costa Rica.

Materials and methods. An exploratory study was carried out which considered 53% of the operating and supervisor staff. For collecting information two instruments were applied, one by personal interview in which we asked data related directly to sociodemographic aspects and related to the impact of the task they perform and, the Professional Quality of Life Scale (ProQOL-vIV) instrument to determine the level of satisfaction and fatigue by comparison.

Results. It shows an optimal assessment of satisfaction with compassion which indicate a personal gratification for the work they perform.

Conclusions. The staff of the emergency service line on each shift receives different types of incidents, some of which will affect them more than others, this will also depend on their personal circumstances, the environment in which they work and on the variety of calls they answer. It is considered essential the psychosocial care that is given to avoid burnout, frustration and optimize the work they perform through coping appropriate and effective strategies to the reality they live for the type of work they do.

Keywords: Operator 911; Compassion Fatigue; Compassion; Burnout

Resumo

Objetivo: Estabelecer o nível de satisfação e fadiga de compaixão do pessoal operacional e de supervisão do Sistema de Emergência 911 na Costa Rica.

Materiais e métodos: Foi realizado um estudo exploratório que considerou 53% do pessoal operacional e fiscalizador. Para a coleta das informações, foram aplicados dois instrumentos, um por entrevista pessoal, em que foram investigados dados relacionados diretamente aos aspectos sociodemográficos e à identificação do impacto da tarefa realizada; bem como o instrumento Professional Quality of Life Scale (ProQOL-vIV) para determinar o nível de satisfação e fadiga da compaixão.

Resultados: Uma avaliação ideal da satisfação da compaixão é mostrada, o que mostra uma satisfação pessoal com o desempenho do trabalho.

Conclusões: O pessoal da linha de atenção de emergência recebe diferentes tipos de incidentes em cada turno, alguns que os afetarão mais do que outros, isso dependerá também de suas circunstâncias pessoais, do ambiente em que trabalham e da variedade de ligações necessárias. A atenção psicossocial prestada é considerada essencial para evitar o desgaste, a frustração e otimizar o trabalho que realizam por meio de estratégias de enfrentamento adequadas à realidade em que vivem e eficazes, para o tipo de trabalho que realizam.

Palavras-chave: 911 operator; Atrição por Empatia; Compaixão; Esgotamento

Résumé

Objectif : Établir le niveau de satisfaction et de fatigue compassionnelle du personnel opérationnel et d'encadrement du système d'urgence 911 au Costa Rica.

Matériels et méthodes : Une étude exploratoire a été menée avec 53% du personnel opérationnel et d'encadrement. Pour le recueil de l'information, un entretien personnel a permis de connaître les données directement liées aux aspects sociodémographiques et d'identifier l'impact de la tâche accomplie ; d'autre part, l'instrument Professional Quality of Life Scale (ProQOL-vIV) a été employé pour déterminer le niveau de satisfaction et la fatigue compassionnelle.

Résultats : Un niveau optimal de satisfaction de compassion a été trouvé, ce qui témoigne d'une satisfaction personnelle dans l'accomplissement du travail.

Conclusions : Les membres du personnel du numéro d'appel d'urgence de chaque équipe répondent à différents types d'événements dont certains les touchent plus que d'autres. Cela dépend, en plus, de leur situation personnelle et de l'environnement dans lequel ils travaillent. Les services psychosociaux qui leur sont proposés sont considérés comme essentiels afin d'éviter l'usure et la frustration, et d'optimiser le travail qu'ils effectuent grâce à des stratégies d'adaptation efficaces et adaptées à la réalité qu'ils vivent, pour le type d'activité qu'ils effectuent.

Mots clés : Opérateur 911 ; Usure para empathie ; Compassion ; Burnout

Introducción

Los servicios de atención de llamadas de emergencia son fundamentales en la gestión de estas situaciones, lo que ha permitido su desarrollo en diferentes naciones, favoreciendo la adaptación a la realidad de cada país en coherencia con la cantidad de habitantes, la aparición de nuevas tecnologías, la integración de instituciones de primera respuesta, las experiencias de otras latitudes, entre otros aspectos, con esto incrementando la cantidad de personas usuarias que recurren a ellos, con la finalidad de recibir la ayuda idónea para solventar alguna situación que esté afectando su seguridad, salud o bienes.

Se estima que entre los años 2017 y 2018 se atendieron aproximadamente 348,639,798 millones de llamadas de emergencia en 57 países alrededor del mundo¹, lo que indica la accesibilidad de la población a las instancias de primera respuesta.

En Madrid, para el año 2019, la línea 112 atendió 4,308,767 llamadas siendo un 50.77 % casos relacionados con situaciones de salud², en Estados Unidos, según lo indica el “2019 National 911 Progress Report” se atendió un aproximado de 209,180,609 llamadas durante el año 2018³ por medio de la línea 911.

A nivel latinoamericano, México reportó para el año 2017 la atención de 112,400,000 millones de llamadas por medio de la línea 911 y otros servicios que tienen relación con esta¹, en lo que respecta al Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad 911 de República Dominicana informan que durante el 2019 se atendieron 671,721 llamadas de las cuales en el 96% hubo presencia policial⁴, este último dato relacionado con los protocolos establecidos en el país para la atención de diversos casos.

Con respecto a Costa Rica, la central telefónica para la atención de emergencias es el 911, al igual que en otros países, este número se ha considerado de fácil acceso a toda la población, el mismo canaliza las solicitudes de situaciones que las personas consideran que atentan contra su integridad física y/o emocional, así como sus bienes. Para el año 2019 atendieron un total de 1,982,384 incidentes⁵, siendo las instituciones de mayor respuesta la Fuerza Pública y la Cruz Roja Costarricense. Este último dato coincide con lo expuesto en otros países, donde la intervención policial en diversos incidentes, así como los casos de atención a la salud son los más reportados por este medio.

Por otro lado, hay que destacar que no todos los países cuentan con la línea 911 pues algunos utilizan el 112 u otros que igualmente prestan el servicio requerido, en otras partes

hay más de un número para la atención de emergencias, por lo que no se puede contar con un dato estadístico preciso de las llamadas que se atienden por medio de estos.

De esta manera y sustentado en los datos presentados en los párrafos anteriores, la cantidad y variedad de llamadas de emergencia que son atendidas, requieren que el personal que las recibe y canaliza esté entrenado para atender de forma primaria situaciones que pueden llegar a tener consecuencias letales⁶.

Es así como el personal de atención de emergencias está expuesto de forma constante a enfrentarse con situaciones que se relacionan con el dolor de otras personas, físico y/o emocional lo cual no les exige de sentir empatía por quienes atienden⁷. Estos eventos pueden llegar a producir efectos en su salud que podrían eventualmente causar algún tipo de complicación, así como lo menciona Meinschke et al.⁶ quienes indican que hay aspectos inherentes a la función que pueden aumentar el estrés con el que lidian en cada turno laboral, pero no sólo el impacto de la tarea influye en el estado físico y emocional del personal que atiende llamadas de emergencia, hay aspectos de su propia historia de vida, la cotidianidad de su labor y el ambiente de desarrollo personal que contribuyen para que ese impacto se dé en mayor o menor escala.

De esta manera quienes trabajan en centrales telefónicas de atención de emergencias, deben cumplir con determinadas características para poder dar el servicio acorde al evento que se le presenta, algunas de ellas son: mantener la calma, tener una escucha activa, mostrar respeto y empatía durante la atención de la persona usuaria, ser eficiente y eficaz con el trámite de la llamada, así como el hecho de mantener un control a larga distancia dado que no se encuentran en la escena del incidente y al no tener un conocimiento real de la misma, dependen de la persona informante para poder coordinar la intervención idónea al caso presentado^{6,7}.

Resulta importante destacar que en promedio un operador del 911 atiende durante su turno 110 llamadas de situaciones reales que aquejan a las personas, siendo los incidentes de mayor ingreso a la línea los de violencia intrafamiliar en proceso, así como casos de urgencias médicas o colisiones con individuos afectados⁵.

El dato anterior, junto con el hecho de escuchar diversas circunstancias en las que se desarrolla una emergencia, aunado a que el personal operador es un mediador entre la persona usuaria y las instituciones de primera respuesta a emergencias del país, favorece el desarrollo de la fatiga por compasión, en torno a este tema, Mosquera, Rivera⁸ mencionan que:

Una de las consecuencias del estrés que viven las personas que trabajan con llamadas de emergencias, es la FATIGA POR COMPASIÓN, por el desgaste emocional que enfrentan al estar en contacto con el sufrimiento de los otros, es por ello que el trabajo en el call center 911, expone a sus trabajadores a presentar este tipo de estrés involuntario⁸.

Por otro lado, dentro de las características que los operadores de las líneas de emergencias requieren se encuentra la calma, que favorece la fatiga por compasión y la empatía. Este último acarrea también efectos a nivel emocional ya que “disminuye su capacidad de respuesta y bienestar emocional”⁹, favoreciendo también el desarrollo de la fatiga por compasión.

Esta fatiga por compasión, que es inherente a la labor del personal que atiende situaciones de emergencia, puede producir efectos nocivos en la salud mental y física de las personas intervinientes.

De esta manera, la exposición constante a llamadas de emergencia, como se presentó anteriormente, puede acarrear fatiga por compasión y esto a lo largo del tiempo puede llevar también al burnout “el agotamiento físico, psicológico y espiritual que ocurre de forma paulatina y progresiva en respuesta a estresores en el trabajo”¹⁰, el cual en este punto se puede considerar como un riesgo relacionado con el área laboral “resultante del manejo del estrés en el que confluyen diferentes factores personales, organizacionales, propios de la naturaleza del trabajo”¹¹.

Sin embargo, hay otro sentimiento que podría considerarse un factor protector de esta labor y es la satisfacción por compasión, Figley (1995) citado por Campos¹⁰ la define como “el sentimiento de logro derivado del esfuerzo por ayudar a otra persona”¹⁰ no sólo se relaciona con la tarea propiamente dicha, si no que tiene relación directa con la satisfacción de colaborar en la solución de un problema de la persona usuaria. Se considera un factor protector, debido a que con su presencia se podría tolerar de una mejor forma la tensión que produce la atención de las llamadas de emergencia, durante las cuales la persona operadora está expuesta a escuchar la realidad de una escena en la cual se encuentra amenazada la vida de alguien más y que no puede controlar debido a que se está al otro lado de la línea telefónica.

Alves, Cirera y Carlos¹² citando a Krumm (2005) indican que la respuesta de las personas al nivel de estrés que representa su puesto de trabajo es diferente y ello tiene que ver con la personalidad, por lo tanto las particularidades de las características personales tienen una estrecha relación con esa respuesta. Asimismo, mencionan que hay aspectos importantes que aumentan el nivel de satisfacción de la persona trabajadora y ello tiene que ver principalmente con

la “humanización del ambiente de trabajo”¹², aspecto que en este caso en particular es de suma importancia dada la relevancia del servicio que se presta y la exposición a altos niveles de tensión, que los operadores experimentan en la atención de llamadas de emergencia.

Con base en la argumentación previa, se propone como objetivo de la presente investigación establecer el nivel de satisfacción y fatiga por compasión del personal operador y supervisor del Sistema de Emergencias 911 en Costa Rica.

Materiales y métodos

La investigación se realizó con la población operativa que labora en el Sistema de Emergencias 911, la cual corresponde a 117 personas entre operadores y supervisores, a partir de esta se seleccionó una muestra por conveniencia que contempló 53 personas operadoras y nueve supervisores, para un total de 62, lo que representa un 53 % de la población total al momento de la recolección de datos.

Los criterios de inclusión fueron la disposición a participar en la investigación y estar laborando en el turno durante el cual se recolectaron los datos, por su parte los criterios de exclusión fueron: estar en periodo de prueba y la negativa al llenado del conocimiento informado.

La presente investigación tiene un carácter exploratorio, de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo¹³. Este diseño se ajusta a las características del tema investigado, por cuanto a nivel nacional no existen investigaciones sobre la satisfacción y fatiga por compasión, así como el burnout que experimenta el personal operador y supervisor que labora en el 911.

Para la recolección de la información se aplicaron dos instrumentos, uno para las variables sociodemográficas dentro de las que se encuentran el sexo, la edad, grado académico, estado civil, tiempo de servicio en la institución entre otras. El segundo instrumento es el “Professional Quality of Life Scale (ProQOL-vIV)”¹⁴ en su Versión IV”, el cual ha sido validado a nivel internacional y utilizado para conocer la calidad de vida profesional de personas que están expuestas de diferentes formas a situaciones que se relacionan con la atención directa de otros, se compone de tres subescalas las cuales miden en primera instancia la satisfacción por compasión, en la que una alta puntuación indica el gozo de realizar su trabajo y ayudar a otras personas, la segunda puntúa el burnout que tiene relación directa con los sentimientos de frustración o impotencia, se considera que una calificación alta representa un alto riesgo para la persona de padecerlo y, la tercera evalúa el nivel de fatiga por compasión Este instrumento tiene 30 afirmaciones y cada sujeto debía marcar la frecuencia con las que sintió cada

una en los últimos 30 días siendo 0: nunca, 1: raramente, 2: algunas veces 3: con alguna frecuencia 4: casi siempre 5: siempre¹⁴. Cada subescala está compuesta por 10 ítems, de ellos se invierten cinco pertenecientes a la que determina el burnout, para conocer la puntuación final de cada una se hace una sumatoria de los números anotados en cada ítem. En este caso se realizó una sumatoria para cada instrumento de forma separada para luego conjuntarla en un solo dato, de forma que se presentan los resultados obtenidos de manera grupal.

El instrumento ProQOL ha sido utilizado en al menos 100 investigaciones que tienen como tema central la fatiga por compasión y su validez se ha publicado en más de 200 artículos científicos¹⁴, por lo que se considera un instrumento confiable para la aplicación en personal, que por el tipo de trabajo que desempeña, está 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, esta escala rescata además, la importancia de valorar las condiciones laborales e individuales de cada funcionario¹⁴.

Por otro lado, el análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva, presentándolos por medio de cuadros y gráficos, además se analizaron mediante la confrontación con investigaciones que abordan la temática.

Consideraciones éticas

Se aplicó el consentimiento informado, con el cual se garantiza la confidencialidad de los datos recabados y el respeto a la integridad de las personas participantes. En concordancia con la ética, los datos se muestran de manera conglomerada, sin identificar de forma individualizada la población colaboradora.

Resultados

A continuación, se muestran los resultados de los instrumentos de recolección aplicados, en primera instancia las variables sociodemográficas.

La tabla 1 presenta de forma agrupada las variables sociodemográficas que comprenden: la distribución por grupo de edad de las personas entrevistadas, el estado civil, el nivel académico y el tiempo de laborar en el Sistema de Emergencias 911.

Según los datos mostrados en la tabla 1 anterior, se evidencia que la mayor cantidad de quienes participaron en el estudio se encuentran en la etapa de adultez temprana, así mismo en su mayoría son personas solteras. Con respecto al nivel académico, es importante mencionar que uno de los

requisitos fundamentales para el ingreso a laborar en el 911 es la secundaria completa, por lo que en esta tabla se hace referencia a aquellas personas que sólo cuentan con esa base en educación formal y no han realizado estudios más allá de ello, representando esta un 24 %, pero la mayoría de los participantes (42%) cuenta con universidad completa. En lo que al tiempo de trabajar en la institución se refiere, hay un 64,5 % de personas con más de seis años de atender llamadas de emergencia.

En la tabla 2 se presentan los resultados que hacen referencia a las llamadas que más afectan física o emocionalmente al personal operador y supervisor, encontrándose que estos son los casos en donde hay personas menores de edad involucradas, seguido de los insultos y la violencia intrafamiliar.

En la siguiente tabla se muestran los datos del instrumento Profesional Quality of Life Scale (ProQOL-vIV) en la cual hay un puntaje mínimo para cada subescala, uno máximo y un promedio, este último es el que se toma como referencia para el análisis posterior. Según los promedios obtenidos, la satisfacción por compasión es el aspecto que mayor puntaje se presenta en la población entrevistada, seguido del burnout y en menor grado la fatiga por compasión tabla 3.

Discusión

Los resultados muestran que el grupo de edad que hay en su mayoría, habla de personas que se encuentran en la etapa adulta temprana durante la cual se alcanzan metas académicas, familiares y económicas, lo que representa una madurez para tomar decisiones en torno al trabajo y formar parte de la productividad social; en asociación con esto la mayoría de quienes participaron en la investigación tomaron la decisión de tener pareja y formalizar una relación; según Papalia¹⁵, la unión de pareja genera cambios en todos los aspectos de la vida de las personas que lo integran, entre ellos la rutina diaria, en la cual se debe establecer un equilibrio de manera que genere satisfacción en ambas partes, esto podría ser un factor protector, Avilés y Gallegos¹⁶ y Arce¹⁷ mencionan que aspectos como la flexibilidad laboral, el clima laboral adecuado, el afrontamiento de conflictos laborales, el tener hijos así como la satisfacción laboral y en la relación de pareja, son factores protectores para no sufrir burnout ya que al contar con alguien cerca que le brinde apoyo y aceptación, así como un círculo social que provea bienestar también es relevante para sopesar de una mejor forma las dificultades que se presentan en el ámbito laboral. Sin embargo, la cantidad de separaciones es amplia, se podría explorar más si la dinámica del trabajo actual en cuanto a ingreso económico, satisfacción laboral, horario rotativo u otros aspectos han influido de alguna manera para que esto último se haya dado.

Tabla 1. Datos agrupados según las variables sociodemográficas

Categoría	Dato	Frecuencia absoluta	Porcentaje (frecuencia relativa)
Edad	20-29	15	24
	30-39	25	40
	40-49	15	24
	≥ 50	7	11
Estado civil	Soltero	26	42
	Casado	19	30.5
	Unión libre	6	9
	Divorciado	10	16
	Separado	1	1.5
Nivel académico	Secundaria completa	15	24
	Técnico	13	21
	Diplomado	2	3
	Universitaria incompleta	6	9
	Universitaria completa	26	42
Antigüedad en el trabajo (años)	1-5	22	35.5
	6-10	21	34
	11-15	5	8
	≥ 15	14	22.5

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados.

Tabla 2. Tipo de llamadas que afectan física o emocionalmente al personal operador

Tipo de llamada	Frecuencia absoluta	Porcentaje (frecuencia relativa)
Personas menores de edad afectadas	37	40
Insultos	20	21.5
Violencia intrafamiliar	9	9.5
Abuso sexual/personas adultas mayores afectadas	7	7.5
Personas que no colaboran	6	6.5
Ideación suicida	5	5
Personas agresivas	4	4
Paro cardiorrespiratorio/incendios	3	3
Amenazas/quejas/usuarios exigentes/situaciones que no son emergencias/ninguna	2	2

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados.

Tabla 3. Resultados finales de la aplicación del instrumento ProQOL-vIV en sus tres subescalas en el personal operador y supervisor del Sistema de Emergencias 911

Subescala	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Mo	Me	\bar{x}
Burnout	19	41	30	29.5	29
Fatiga por compasión	2	32	11	17.5	15
Satisfacción por compasión	24	49	47	39.5	41

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados.

Sumado a lo anterior y que también es coherente con el grupo de edad, es que la mayor parte de las personas entrevistadas poseen un grado académico superior al bachillerato del colegio, lo cual es una fortaleza para la institución, ya que se cuenta con personal formado profesionalmente en diferentes áreas y que podrían ser un recurso para fortalecer la tarea de la atención de la llamada y el crecimiento de la institución, así mismo, la comprensión de las situaciones que deben atender es mucho mayor al contar con estudios universitarios relacionados con el cuidado de la salud en diferentes áreas principalmente, las que tienen que ver con la atención extrahospitalaria. Con respecto a ello Tejeda¹⁸ acota que el desempeño que la persona tenga en el ámbito laboral se relaciona con el desarrollo de sus competencias, por tanto puede ejecutar la exigencia de sus labores acordes a las habilidades y destrezas que ha adquirido en su formación profesional.

De igual forma, se encontró que hay una cantidad significativa de personas que tiene más de seis años de laborar en la atención de llamadas, lo que evidencia una alta experiencia en la labor pero que a largo plazo, podría presentar burnout por realizar una tarea repetitiva y tensa tal cual lo apunta Mosquera⁸ pues las personas que están a cargo del cuidado de otras, podrían presentar un desgaste progresivo en su estado físico y emocional, ya que no sólo se trata del impacto de la tarea durante la atención de cada llamada, en este caso en particular, se suma la cantidad de tiempo que se tiene realizando la misma función de manera permanente. Como aspectos positivos se resalta que a mayor cantidad de años laborando en la atención de emergencias, hay un mayor cúmulo de experiencia lo que facilita la toma de decisiones para salvaguardar la vida de las personas que se atienden, así como la familiarización con la tarea que se ejecuta a lo que Pujadas, Pérez y Palmer¹⁹ indican que “el factor antigüedad podría ejercer una función protectora de la salud laboral” debido a que según los autores hay una fuerte relación entre el tiempo de trabajo y la exposición a la función que realizan, generando en quienes atienden emergencias una mayor capacidad en la toma de decisiones, así como una mejor contribución al desarrollo organizacional.

Con respecto a los casos que mayormente les afectan, el grupo entrevistado ha identificado en primer lugar las llamadas en las que hay personas menores de edad involucradas, seguido de usuarios insultando y en tercer lugar las situaciones de violencia intrafamiliar, esto último es coherente con la cantidad de llamadas que se reciben de forma diaria, pues este tipo de incidentes son los que más reportes generan⁵, en menor grado se mencionaron los casos de abuso sexual, personas adultas mayores afectadas por diferentes eventualidades, usuarios poco colaboradores, la ideación suicida, personas agresivas, casos de paro cardiorrespiratorio y finalmente con una leve cantidad de afectación mencionan llamadas amenazantes, quejas, personas exigentes o el reporte de situaciones que no son emergencia. Es importante destacar que dos personas indicaron que nada les provoca afectación, esto se podría asociar a que ambas pertenecen a instituciones que brindan un servicio de primera respuesta a emergencias desde hace varios años atrás y podría estar mediando la experiencia en el campo y la edad cronológica en la que se encuentran, más no el tiempo de laborar en el 911 pues el mismo es relativamente corto.

Así pues, se detecta una mayor empatía por grupos de edad que se consideran vulnerables, como lo son niños/niñas y las personas adultas mayores. Asimismo, se nota la afectación que generan los insultos ya que no se pueden despersonalizar, al recibir estos de parte de los usuarios el personal operador y supervisor refieren sentir que eso les altera emocionalmente, en países como México según lo apuntan Carrillo, Camino y Pego²⁰ las llamadas insultantes pueden ser interrumpidas por el personal sin interactuar con quien llama, el conocer el tipo de casos que más afectan al personal, facilita la identificación de las estrategias de afrontamiento y capacitación que se les brinda para sopesar la situación, como lo menciona Parada²¹ estas estrategias deben estar enfocadas en la respuesta de las personas hacia el estresor identificado, de forma que se pueda responder de manera adecuada a ellos, dado que son situaciones a las que se enfrentan de forma permanente en su espacio laboral.

Aunado a lo anterior se generan diferentes manifestaciones físicas y emocionales, las personas entrevistadas en su mayoría mencionaron la ira con un alto porcentaje, seguido de deseos de llorar, contractura muscular, cefalea, ganas de insultar, palpitaciones y en menor cantidad impotencia, ganas de golpear algo, náuseas, tristeza y frustración; mostrando que la afectación a la salud mental y física es importante, estos datos están vinculados con las respuestas en las entrevistas que se aplicaron a algunas personas que realizan labores administrativas y acompañamiento en el proceso de contratación, capacitación y seguimiento del desempeño del personal operador y supervisor, quienes mencionaron que el personal se muestra en ocasiones irritable, sumado a un aumento en la frecuencia de las incapacidades. Esto fortalece la necesidad de la intervención psicosocial donde se aborde a la persona como un ser integral y se le brinden estrategias de autocontrol de forma que pueda dominar estas manifestaciones posteriores a la llamada.

En lo que se refiere a las opciones que tienen para paliar las manifestaciones anteriormente señaladas, en su mayoría mencionan que no las hay, hay quienes mencionaron que pueden tomar un tiempo extra y muy pocas dijeron que pueden recibir soporte emocional por parte de la jefatura inmediata, que en este caso se hace referencia al personal de la supervisión o asistir a consulta psicológica o médica para lo cual hay una total apertura.

Con respecto al instrumento Professional Quality of Life Scale (ProQOL-vIV)¹⁴ se observa un alto puntaje en lo referente a burnout lo que puede considerarse como un factor de riesgo dado el tipo de tarea que ejecutan, esto podría generar una despersonalización del funcionario¹⁹ tal y como lo menciona Campos¹⁰ "...en muchos casos el trabajador adquiere una actitud fría hacia las demás personas en el entorno laboral"¹⁰ ello se estaría reflejando en la forma que el personal operador atiende a los usuarios manteniendo un perfil frío¹⁹ de forma que su bienestar físico o emocional no se vea afectado por el caso que debe canalizar, lo cual es coherente con el tipo de labor desempeñada y la constante exposición a un alto nivel de tensión durante esta⁶.

Es decir, un puntaje alto como el reflejado en la subescala del burnout, indica que muchas de las personas entrevistadas se identifican con esas afirmaciones por lo que se puntuaron así mismas de esa manera, lo que parece indicar que sí lo están experimentando, no se considera adecuado extrapolar estos resultados a todo el personal operador, ya que hay muchas variables que influyen en el Síndrome de desgaste laboral o burnout²² y que tienen que ver además de la tarea que están desempeñando que es altamente demandante, con aspectos relacionados con el ambiente laboral, la interacción social y familiar, el desarrollo profesional, la experiencia, los años de trabajo entre otros, los cuales difieren de un individuo a otro.

En concordancia con los datos anteriores se encontró que dentro del grupo entrevistado, la mayoría cuenta con un grado académico técnico o superior, el cual no es requisito indispensable para desempeñarse en la función que se realiza dentro de la central de llamadas; Campos¹⁰ menciona que algunos individuos al encontrarse desempeñando un trabajo que no supera las expectativas profesionales puede generar frustración y desgaste en la tarea que se realiza debido al no cumplimiento de las metas preestablecidas.

En contraposición con los rangos anteriores se encuentra la fatiga por compasión ya que está dentro del promedio esperado según los autores de la escala¹⁴.

Sin embargo, el nivel máximo obtenido en la subescala debe generar una alerta de la necesidad de mantener el promedio o en el mejor de los casos disminuirlo. Se debe considerar que existen factores contribuyentes al desarrollo de esta afectación⁶, como lo son la incertidumbre de si la escena del incidente fue atendida, la exposición prolongada a situaciones de emergencia en las que no se tiene el control, experiencias de vida, algún trastorno personal o la falta de apoyo terapéutico. Lo que evidencia que a pesar de que el personal es contratado específicamente para la atención de llamadas en donde siempre van a estar expuestos a situaciones de alta complejidad, no se puede desligar de su cotidianidad personal⁸.

En lo referente a la satisfacción por compasión representa un puntaje bastante alto, lo que se ha asociado según Stamm¹⁴ con el compromiso que tiene la persona funcionaria con el trabajo que realiza, pues existe agrado por la tarea ejecutada, que en este caso en particular es atender situaciones de emergencia y brindar el soporte que la persona requiere en su momento y de acuerdo con la necesidad presente. La mayor parte de la población entrevistada se identifica con afirmaciones que refieren satisfacción en su trabajo, lo que se relaciona con un factor protector⁶. En relación con esto hay investigaciones que reflejan la importancia que tienen las características del trabajo en la satisfacción laboral, una de ellas que está estrechamente vinculada con las características de la labor que se lleva a cabo y el conocimiento de esta, según Pujol y Dabos²² citando a Humphrey et al. (2007) en un meta-análisis realizado por estos últimos concluyeron que esas son características motivacionales clasificadas como las "determinantes más importantes"²² para tener una óptima satisfacción durante la ejecución del trabajo. Considerando que la mayoría del personal tiene experiencia y formación en atención de emergencias y el cuidado de la salud, se puede relacionar con los resultados mostrados en la subcategoría de satisfacción.

Con respecto a esto Díaz, Stimolo y Caro²³ argumentan que la insatisfacción laboral, es uno de los aspectos asociados a la aparición del burnout principalmente en personas que se desempeñan atendiendo a otros. A pesar de esto último, no se observa una relación contraria con el burnout, pues ambas subescalas presentan altos puntajes, Stamm (2010) citado por Campos¹⁰ indica que “si una persona experimenta un alto nivel de satisfacción por compasión es muy improbable que experimente burnout”¹⁰, en esta población en particular no se establece esta vinculación, ni aun valorando los datos de forma individual.

Sumado a lo anterior Meischke et al.⁶ indican que la satisfacción por compasión es una forma de aminorar la tensión que se produce por el tipo de tarea desarrollada, también mencionan que la intervención idónea para el manejo del estrés en los operadores del 911, mejora de gran manera el estado emocional individual y colectivo, lo que beneficia de forma secundaria a la institución⁶.

En definitiva, el personal entrevistado conoce la necesidad de mantener una adecuada salud mental, por lo que la fortalece principalmente con recursos personales como lo son: salir con familiares, realizar actividad física o compartir con amistades, lo que demuestra la importancia de mantenerse en contacto con su círculo de confianza como escape a la labor que realizan, así como el favorecimiento del autocuidado por medio del ejercicio. Aspectos que son de suma importancia ya que se ha identificado el riesgo de afectación psicosocial que trabajos relacionados con la atención en el cuidado de la salud pueden representar^{6,21}, como es el caso del personal entrevistado en esta investigación.

Conclusiones

Al finalizar el trabajo uno de los principales hallazgos es que hay una cantidad importante de los participantes entrevistados que se encuentran satisfechos en el trabajo que desempeñan, sin embargo, es relevante considerar que se evidencia la presencia de personas que está experimentando burnout. Algunas investigaciones han relacionado, que la cantidad de años que la persona está expuesta a la misma labor puede generar este síndrome.

Indudablemente, el trabajo en la central de llamadas del 911 es altamente demandante a nivel emocional, el personal operador debe cumplir con los protocolos establecidos para la solicitud de la información y darle trámite al incidente que le están reportando, no estando en sus manos la resolución del evento, lo cual genera tensión y algunas veces insatisfacción por la incapacidad de no poder resolverlo de forma inmediata, ya que depende de otras instituciones la llegada de la ayuda al sitio.

Asimismo, es importante reconocer que quienes se desempeñan en este tipo de trabajo, están expuestos a diferentes estímulos que les afectan emocionalmente, principalmente aquellos que tienen que ver con el estrés.

En general, se considera que hay una óptima disposición hacia el trabajo y que en su mayoría se tiene claro cuál es su función dentro del Sistema; sin embargo existe confusión, principalmente en el personal que no ha tenido la experiencia de trabajar en una institución de primera respuesta, sobre lo que debe privar al momento de ingresar a su espacio de trabajo, considerando que sus situaciones particulares deben ser prioridad siempre y sus sentimientos al respecto son los que deben dirigir su tarea durante el turno, así como la preocupación del personal supervisor por ellos o ellas. Si bien es cierto el ser humano es integral y no puede disgregarse de su realidad al ingresar a su centro de trabajo, deben tenerse muy claro los principios de la función y fortalecer al personal de diferentes formas para que tenga la disposición física y emocional adecuada para ejercer su labor, sin dejar de lado sus particularidades.

Con el paso del tiempo en el desarrollo de este trabajo las personas expresan menor sensibilidad al dolor y quienes tienen formación en el ámbito de la atención extrahospitalaria u otras ramas de la salud parecen asimilar de una mejor forma las situaciones apremiantes que deben atender.

Por otra parte, es interesante como se muestra la identificación de grupos vulnerables, en este caso se encuentran en primer lugar las personas menores de edad que se ven involucradas en alguna situación que violenta sus derechos, al igual que las adultas mayores, pero entre el grupo de pares se considera que las operadoras mujeres, son quienes más se ven afectadas por el trabajo que realizan, enfocado a que los operadores son más resistentes emocionalmente, lo que podría más bien tratarse de la privación que socialmente existe para que los hombres puedan expresar sus sentimientos libremente y su masculinidad no se vea afectada.

Hay que hacer notar que se percibe un resentimiento general manifiesto por el personal, donde los usuarios siempre son la prioridad y no se humaniza “el otro lado de la línea”, lo cual les hace verse como “máquinas creadoras de incidentes” y esto se visualiza en los resultados de la subescala de burnout donde el rango mayor se acerca al máximo.

En general, hay una valoración óptima de la satisfacción por compasión lo que hace ver la complacencia por la realización del trabajo y su compromiso con este.

El personal de la línea de atención de emergencias en cada turno recibe diferentes tipos de incidentes, unos que le van a afectar más que otros, ello va a depender, además,

de sus circunstancias personales, el ambiente en el cual se desempeñan y de la variedad de llamadas que atiende. Se considera primordial la atención psicosocial que se le brinde para evitar el desgaste, la frustración y optimizar la labor que realizan, mediante estrategias de afrontamiento adecuadas a la realidad que viven y efectivas para el tipo de trabajo que desempeñan.

Agradecimientos

Se agradece al personal del Sistema de Emergencias 911, por haber permitido la realización de esta investigación en la institución. Asimismo, se agradece al señor Jérôme Paris quien es el Gerente Director de la Asociación Europea de Números de Emergencia EENA 112 y facilitó información relevante.

Conflicto de interés

La autora declara no tener ningún conflicto de interés al haber realizado la presente investigación.

Referencias

1. European Emergency Number Association. Public Safety Answering Points Global Edition. [Internet]. Bélgica; 2019. [Consultado 10 enero 2020]. Disponible en: https://eena.org/wp-content/uploads/2018-12-19_Abstract_Light.pdf
2. Organismo autónomo de Madrid 112. Memoria 2018 [Internet]. Madrid; 2019. [Consultado 10 enero 2020]. Disponible en: <http://www.madrid.org/112/attachments/article/474/Memoria%202018.pdf>
3. National 911 Program. National 911 Program Profile Database Progress Report 2019 [Internet]. U. S; 2020. [Consultado 10 enero 2020]. Disponible en: <https://www.911.gov/pdf/National-911-Program-Profile-Database-Progress-Report-2019.pdf>
4. Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad. El 9-1-1 sobrepasa las 671,000 emergencias gestionadas en 2019, un 23% más que el año anterior [Internet]. República Dominicana. 4 de enero de 2020 [Consultado 10 enero 2020] disponible en: <https://911.gob.do/el-9-1-1-sobrepasa-las-671000-emergencias-gestionadas-en-2019-un-23-mas-que-el-ano-anterior/>
5. Palma M. Llamadas recibidas al 9-1-1 durante el 2019. Costa Rica; 2020.
6. Meischke H, Painter I, Lilly M, Beaton R, Revere D, Calhoun B, et al. An exploration of sources, symptoms and buffers of occupational stress in 9-1-1 emergency call centers. *Annals of Emergency Dispatch & Response* [Revista en línea]. 2015. [Consultado 10 enero de 2020]; 3 (2) 28-35. Disponible en: <https://www.aedrjournal.org/an-exploration-of-sources-symptoms-and-buffers-of-occupational-stress-in-9-1-1-emergency-call-centers/>
7. Kerr, D, Ornelas I, Lilly M, Calhoun R, Meischke H. Participant Engagement in and Perspectives on a Web-Based Mindfulness Intervention for 9-1-1 Telecommunicators: Multimethod Study. *J Med Internet Res* [Revista en línea]. 2019. [Consultado 10 enero de 2020]; 21(6): e13449. DOI: 10.2196 / 13449 Disponible en: <https://www.jmir.org/2019/6/e13449/>
8. Mosquera V, Rivera L. Manual de intervención para combatir la fatiga por compasión. Ecuador. 2015.
9. González C, Sánchez Y, Peña G. Fatiga por compasión en los profesionales del servicio de emergencia. *Dominio de las Ciencias* [Revista en línea]. 2018. [Consultado 10 enero de 2020]; 4(1):483–498. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313248>
10. Campos P. Estudio sobre la fatiga de compasión, satisfacción por compasión y Burnout en profesionales que trabajan con alumnos con trastorno grave de conducta. [Disertación]. Madrid: Universidad Pontificia Comillas; 2016.
11. Bermejo J. Y a ti, ¿quién te cuida? España: José Carlos Bermejo, 2015 [Consultado 10 enero 2020]. Disponible en: <https://www.josecarlosbermejo.es/y-a-ti-quien-te-cuida/>
12. Alves D, Cirera Y, Carlos A, Vida con calidad y calidad de vida en el trabajo. *INVENIO* [Revista en línea]. 2013. [Consultado 05 de mayo de 2020]. 16 (30): 145-163. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87726343010>
13. Hernández R, Fernández C, Pilar B. Metodología de la investigación [Internet]. México: Editorial McGraw-Hill; 2014. [Consultado 10 enero de 2020]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
14. Stamm B. The Concise ProQOL Manual. Pocatello; 2010.
15. Papalia D, Feldman R, Martorell G. Desarrollo humano. Duodécima edición. México: McGraw-Hill; 2012.

16. Avilés A, Gallegos C. Relación entre el Burnout, satisfacción de pareja y satisfacción sexual en personas pertenecientes a la ciudad de Chillán. Chile; 2015.
17. Arce L. Nivel de satisfacción con su vida de los funcionarios de una universidad estatal de Costa Rica. Cuadernos de Investigación UNED. [Revista en línea]. 2015. [Consultado 05 de mayo de 2020]. 7 (2): 131-135. Disponible en: www.scielo.sa.cr/pdf/cinn/v7n2/1659-4266-cinn-7-02-00131.pdf
18. Tejada R. Las competencias y su relación con el desempeño y la idoneidad profesional. Revista Iberoamericana de Educación. [Revista en línea]. 2011. [Consultado 05 de mayo de 2020]. 55(4): 1-12. Disponible en: <https://rieoei.org/historico/deloslectores/3478Tejada.pdf>
19. Pujadas M, Pérez F, Palmer A. Aspectos motivacionales en el personal de emergencias. Clínica y Salud. [Revista en línea]. 2017. [Consultado 05 de mayo de 2020]. 28(1): 9-16. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-52742017000100002&lng=es. <http://dx.doi.org/10.1016/j.clysa.2016.07.004>
20. Carrillo E, Ramírez A, Camino M, Pego U. Manual de entrenamiento: Curso de operadores intervinientes 9-1-1. México; 2016.
21. Parada E. Psicología y emergencia: Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia. Segunda edición. Bilbao: Editorial Desclée; 2009.
22. Pujol L, Dabos G. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales. [Revista en línea]. 2018. [Consultado 05 de mayo de 2020]. 34(146): 3-18. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21255535002/html/index.html#t2>
23. Díaz M, Stimolo M, Caro N. Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba-Argentina. Medicina y Seguridad del Trabajo. [Revista en línea]. 2010. [Consultado 05 de mayo de 2020]. 56(218): 22-38. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n218/original2.pdf>