

**Sensibilidad emocional y Resiliencia en operadores de
emergencia de la provincia de El Oro-Ecuador**

**Emotional sensitivity and resilience in emergency operators
in the province of El Oro-Ecuador**

Cristian Andrés Ramón-Ramón¹

Universidad Técnica de Machala, Machala-Ecuador
cramon3@utmachala.edu.ec

Carmita Esperanza Villavicencio-Aguilar²

Universidad Técnica de Machala, Machala-Ecuador
cvillavicencio@utmachala.edu.ec

Bryan Ariel Rosales Guichay³

Universidad Técnica de Machala, Machala-Ecuador
brosales2@utmachala.edu.ec

Artículo Recibido: 13-09-2023

Artículo Aprobado: 11-01-2024

Resumen

En labores de emergencia, la capacidad de una persona para sensibilizarse ante la adversidad del prójimo se deteriora por la continua exposición a eventualidades catastróficas. El objetivo de esta investigación es analizar la resiliencia como factor protector de la sensibilidad emocional en labores de emergencia, mediante aplicación de escalas, para el establecimiento de un factor protector ante el desgaste de la sensibilidad emocional. Se empleó una muestra de 42 trabajadores activos del Sistema ECU911, correspondiendo el 76,19% a hombres y el 23,81% a mujeres, a quienes se aplicó la Escala de Sensibilidad Emocional (ESE) con tres dimensiones: sensibilidad

1 Licenciado en Psicología Clínica por la Universidad Técnica de Machala. <https://orcid.org/0000-0003-4826-9247>

2 PhD Desarrollo Psicológico, Aprendizaje y Salud, Doctora en Psicorehabilitación y Educación Especial. Magister en Educación Especial. Docente en la Universidad Técnica de Machala. <http://orcid.org/0000-0003-2614-7062>

3 Licenciado en Psicología Clínica por la Universidad Técnica de Machala. <http://orcid.org/0000-0003-2391-9530>

egocéntrica negativa, distanciamiento emocional y sensibilidad interpersonal positiva y la Escala de Resiliencia (ER-14) con dos factores: Competencia personal y aceptación de uno mismo y de la vida. Se evidencia que, a pesar de los altos niveles de estrés derivados de las emergencias atendidas, existen diferencias en cuanto a los niveles de resiliencia y sensibilidad emocional en los teleoperadores; se encontró niveles bajos de sensibilización egocéntrica negativa, niveles de resiliencia y sensibilidad interpersonal positiva relativamente elevados, y en una posición intermedia los niveles de distanciamiento emocional. Resulta necesario diseñar intervenciones dirigidas a este personal para el mantenimiento y refuerzo del factor protector.

Palabras clave:

Efectos psicológicos, enfermedad profesional, resiliencia, seguridad.

Abstract

In emergency work, a person's capacity to become sensitive to the adversity of others deteriorates due to continuous exposure to catastrophic eventualities. The objective of this research is to analyze resilience as a protective factor of emotional sensitivity in emergency work, through the application of scales, in order to establish a protective factor against the deterioration of emotional sensitivity. A sample of 42 active workers of the ECU911 System was used, 76.19% of whom were men and 23.81% women, to whom the Emotional Sensitivity Scale (ESE) was applied with three dimensions: negative egocentric sensitivity, emotional distancing and positive interpersonal sensitivity, and the Resilience Scale (ER-14) with two factors: personal competence and acceptance of oneself and life. It is evident that, despite the high levels of stress derived from the emergencies attended, there are differences in the levels of resilience and emotional sensitivity in the teleoperators; low levels of negative egocentric awareness were found, relatively high levels of resilience and positive interpersonal sensitivity, and in an intermediate position the levels of emotional distancing. It is necessary to design interventions aimed at these personnel for the maintenance and reinforcement of the protective factor.

Key words:

Psychological effects, occupational diseases, resilience, safety.

Introducción

El trabajo activo y emergente de los teleoperadores destaca arduas jornadas de trabajo que se intensifican con el nivel de violencia que viven los ciudadanos, apegados a una realidad social que vive el estado ecuatoriano, en la que todo tipo de actividades delictivas se presentan con una frecuencia significativa y son gestionadas por el personal de emergencias para que el malestar ciudadano pueda ser atendido de una manera oportuna.

La atención a las emergencias de la ciudadanía es un sistema integrado por un despliegue de labores de varios operadores, se inicia con una llamada telefónica al 911 y culmina cuando es atendido el requerimiento de ayuda y en la medida de lo posible subsanar los acontecimientos sucedidos.

Existe consenso entre los investigadores en que el estrés derivado de experiencias demandantes incide negativamente en el equilibrio psicológico de una persona, especialmente cuando existe una notable capacidad de sensibilidad emocional. Asimismo, se reconoce de manera generalizada el papel que desempeña la resiliencia en el mantenimiento de bajos niveles de estrés percibido.

Dentro del ámbito de los teleoperadores de emergencias, sus responsabilidades exigen una interacción con usuarios en situaciones graves, lo que podría socavar su estabilidad emocional y, presumiblemente, sería más probable entre quienes reportan una mayor sensibilidad emocional. Debido a esto, se precisa la importancia de analizar la resiliencia como un factor protector de la sensibilidad emocional en los operadores de emergencia del ECU 911, tomando en cuenta que el desarrollo de algún malestar psicológico en estos trabajadores puede incidir negativamente tanto en el desempeño de sus funciones como en su desenvolvimiento cotidiano.

Bajo este panorama, la presente investigación se propone responder las siguientes interrogantes: ¿Existe relación entre la sensibilidad emocional y la resiliencia en el personal de operadores del ECU 911 de la ciudad de Machala?, ¿Cómo se relacionan las dimensiones de la sensibilidad emocional y resiliencia en el contexto de los operadores del ECU 911 de la

ciudad de Machala?, ¿Cuál será la afectación a su sensibilidad emocional: positiva o negativa?

Referentes conceptuales

Labores de emergencia

A nivel mundial se reciben millones de llamadas de personas hacia los diferentes servicios de atención de emergencias solicitando algún tipo de ayuda, las cuales son tomadas y registradas por teleoperadores, quienes, mediante la integración de equipos multidisciplinares de primera respuesta, coordinan diferentes acciones para atender todo tipo de eventualidades, implicando que continuamente escuchen diversas necesidades y dificultades por las que pasa la ciudadanía, muchas de ellas llegando a tener desenlaces fatales (Medina, 2020).

En Ecuador, la cantidad de emergencias coordinadas por el Sistema de Seguridad Integral ECU 911 para el 2021 ascendió a 3.892.210 casos, registrándose más del 70% de las llamadas sobre seguridad ciudadana, asociadas principalmente a casos de violencia intrafamiliar, suicidios e intentos autolíticos, además de casos de delincuencia común; este volumen de llamadas recibidas refleja el grado de participación e involucramiento que presenta este sistema de seguridad a nivel nacional, siendo sus teleoperadores quienes reciben llamadas para reportar todo tipo de emergencias (Sistema Integrado de Seguridad ECU 911, 2022).

Este sistema está compuesto por un personal que labora las 24 horas del día en horarios rotativos, los mismos cambian regularmente por lo que les resulta difícil mantener una rutina de sueño y trabajo específica, además, en ciertas ocasiones funcionan con menos personal del requerido para observar las cámaras y atender las llamadas de emergencia. A ello se suma que los profesionales pueden ser heridos por su propio trabajo, pues deben atender a personas que sufren física y emocionalmente con una alta frecuencia, lo que ocasiona una disminución en su empatía, que se traduce eventualmente en el padecimiento de altos niveles de fatiga por compasión y burnout (Cedeño-Meza *et al.*, 2020).

Afrontamiento

El afrontamiento, sostienen Méndez *et al.* (2022) que es el proceso de abordar conflictos y que no solo promueven la resolución de estos, sino también propicia el estímulo de la exploración y la interacción comunicativa en contextos sociales, mediante un repertorio complejo de habilidades sociales. En los operadores de emergencia estos tiempos y espacios están carentes en su cotidianidad por la particularidad de sus labores.

Castaño y León del Barco (2010), mencionan que los estilos de afrontamiento se refieren a las predisposiciones personales, para enfrentar las situaciones que son conscientes y favoritas del individuo usando estrategias de afrontamiento dado de su fortaleza temporal y situacional. Las estrategias de afrontamiento son aquellos procesos concretos que se pueden utilizar dependiendo del contexto, que pueden cambiar según las situaciones desencadenantes.

Los estilos de afrontamiento se definen como esfuerzos cognitivos y conductuales que se desarrollan para emplear demandas específicas externas y/o internas, son respuestas de adaptación de cada individuo para afrontar situaciones que generan estrés (Mota *et al.*, 2021); regulando el impacto emocional que puedan tener (Lamana Selva y de la Peña, 2018).

De acuerdo con Coppari *et al.* (2019) señalan que existen tres categorías de estilos de afrontamiento: uno que es productivo (reducir el estrés y obtener resultados positivos, resolución de problemas, enfocarse en aspectos positivo, invertir tiempo con amigos cercanos, buscar conexiones sociales para resolver los problemas y alcanzar el éxito), no productivo (tendencia a ignorar el problema, guardar silencio respecto a él, evitar enfrentarlo y recrear ilusiones o preocuparse excesivamente) y un tercero que involucra la interacción con otras personas (recurrir a estrategias que involucran la búsqueda de apoyo en diferentes ámbitos. Esto puede incluir buscar ayuda de profesionales, recibir apoyo de la red social).

Por otra parte, Momeñe *et al.* (2021) plantean que los individuos expuestos a evidenciar eventos traumáticos implementan los estilos de afrontamien-

to para situaciones que consideran estresantes o desafiantes, lo que puede tener efectos de manera positiva como negativa.

Burnout

La delicadeza y exigencia que se requiere para desempeñar este trabajo de manera efectiva implica que el operador de emergencia es alguien que debe contar con un alto grado de compromiso laboral, definido como un estado mental positivo caracterizado por mantener altos niveles de resiliencia y voluntad en el desempeño diario, que vuelven efectiva la participación de un individuo en su ambiente laboral (Prieto-Diéz *et al.*, 2021).

Sin embargo, el mantenerse expuesto continuamente a situaciones de elevado nivel de estrés frecuentemente relacionado a la percepción del sufrimiento de personas que viven situaciones traumáticas, refleja desgaste en los niveles de empatía y estabilidad emocional de estos trabajadores, volviéndose más propensos a desarrollar padecimientos a nivel psicológico que limitan su desempeño diario, como el síndrome de Burnout (Buceta *et al.*, 2019).

El síndrome de Burnout, o llamado también síndrome de estar quemado, desgastado o exhausto, es un término anglosajón usado para referirse a un fenómeno ocupacional presente debido a la ineficacia del individuo para afrontar el estrés, el cual evoluciona hasta percibirse de una manera crónica, comprendiendo a su vez la aparición de pensamientos y actitudes negativas (García-Torres *et al.*, 2021; Saborío e Hidalgo, 2015).

El desarrollo del mismo puede entenderse como un agotamiento progresivo, producto de mantener una carga laboral y emocional en el puesto de trabajo que sobrepase la capacidad de tolerancia del individuo, la cual no desaparece a pesar de contar con el descanso adecuado, implicando un periodo extenso de recuperación e intervención psicológica relacionada con el manejo del estrés (Bakker y De Vries, 2021).

Dicho nivel de estrés se puede entender como una alta demanda a nivel psicológico de parte del individuo, sumado a un nivel bajo de control sobre su entorno laboral y a la falta de recursos sociales para afrontarlo, además

de la presencia de sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo, interfiriendo tanto en el desarrollo de sus labores como en la satisfacción al desarrollarlo, presentando de esta manera afectaciones en su calidad de vida (Durán *et al.*, 2018; Vidotti *et al.*, 2019).

Este síndrome específico del contexto laboral del individuo, tiene una alta relación con la presencia de niveles bajos de estabilidad emocional, que influye en la aparición de los síntomas tridimensionales característicos del Burnout, como son el sentimiento de agotamiento emocional en el trabajo, que conlleva a la pérdida de recursos para afrontar situaciones de estrés, la reducción de la eficacia laboral, asociada a sentimientos de falta de realización personal, y la despersonalización (Kannenberg, 2022; Portero *et al.*, 2019).

Despersonalización (sensibilidad emocional)

Esta despersonalización, según Castillo (2001) se trata de una actitud indiferente e insensible hacia los compañeros de trabajo, al igual que a las personas a quienes se les brinda servicio. Ello genera un endurecimiento afectivo; los demás perciben a estas personas como deshumanizadas, como resultado desembocando en problemas de parejas, deterioro del núcleo familiar y una mayor tendencia al aislamiento (Marrau, 2004; Arán, 2008).

Según Vidotti *et al.* (2019), la despersonalización genera consecuencias devastadoras a nivel individual y colectivo afectando así a la calidad de vida de la persona que lo experimenta. En consecuencia, existe una disminución del interés y preocupación por los demás, incluyendo los miembros del equipo por lo que se evita el contacto, adoptando conductas excesivamente distantes e insensibles; dicha actitud puede percibirse por los demás como cinismo, llegando a deshumanizar a los compañeros y reducirlos a objetos mediante esta barrera afectiva, aunque realmente es el reflejo del sufrimiento del individuo.

La presencia de esta despersonalización, asociada a elevados niveles de cansancio emocional, representa la base para el desarrollo del síndrome de Burnout, además de ser los elementos determinantes para el desarrollo

de padecimientos somáticos en los trabajadores (Menghi *et al.*, 2019). El alcanzar estos niveles de despersonalización implica una notable reducción de la capacidad del individuo para sensibilizarse ante las emociones.

Esta capacidad, llamada también sensibilidad emocional, hace mención a la predisposición de los individuos a expresar emociones intensas, producto del desenvolvimiento con el entorno, así como la habilidad para percibir y asimilar las emociones expresadas por los demás, acorde al bajo neuroticismo (inestabilidad emocional) modelo propuesto por Eysenck (Guarino, 2005).

Las afectaciones en la sensibilidad emocional, ocasionadas por eventos altamente estresantes o percibidos como una amenaza inminente, se presentan en el individuo como respuesta de angustia y evitación externa e interna, encontrándose una alta relación entre elevados niveles de estrés y sensibilidad, principalmente en estudios realizados durante la emergencia por COVID-19, remarcando la predisposición de personas altamente sensibles y emocionales a padecer afectaciones del estado de ánimo (Calderón-Cholbi *et al.*, 2021; De la Cruz-Caballero *et al.*, 2021; Muñoz-Fernández *et al.*, 2020).

Considerando las afectaciones en la sensibilidad emocional, es importante entender que las características asociadas a la capacidad del individuo de captar y entender las emociones de los demás, se desarrollan bajo una adecuada autogestión para manejar todo tipo de emociones percibidas, propio de contar con altos niveles de resiliencia.

Resiliencia

La resiliencia es un término que proviene de la física, definida como la capacidad para resistir o recuperarse de situaciones adversas, donde el individuo ha sido expuesto a un peligro o estrés significativo, siendo una adaptación positiva que se liga con el bienestar y la salud mental (Cabanyes, 2010); cabe mencionar que esta capacidad es adquirida, al no ser precisamente un elemento de la personalidad del individuo (Martínez *et al.*, 2021).

De acuerdo con Rutter (1987), la resiliencia es un mecanismo psicológico que permite protegerse y alcanzar resultados positivos pese a ser expuestos a circunstancias adversas, no se refiere a una invulnerabilidad ante los traumas, sino a la facultad para recuperarse y crecer en base a tales dificultades. La resiliencia se desarrolla por la combinación de diversos factores personales, biológicos y ambientales: la buena salud, autoestima, autoeficacia y el locus de control interno son algunos de los aspectos que influyen en los niveles de esta capacidad (Comas y Crespo, 2021).

Los niveles altos de resiliencia se asocian a menores niveles de estrés frente a situaciones adversas, con lo que los trabajadores pueden sentirse mejor y tener confianza en sus habilidades mientras se disminuye la frustración proporcionando un clima laboral más positivo (Gamboa-Moreno *et al.*, 2021). Por ello, autores como Caro y Rodríguez-Martín (2018) refieren que la resiliencia representa un factor protector ante el estrés, la cual resulta útil para mejorar las fortalezas personales y los cuidados proporcionados en ámbitos de salud, destacando la necesidad de incluir esta cualidad en programas de formación de profesionales con el fin de promover su salud.

La ausencia de dichos programas, como método de la obtención de recursos contra el estrés, promueven severas afectaciones en la salud mental, disminuyendo la capacidad del individuo de contar con recursos adaptativos y de afrontamiento (Morales *et al.*, 2023). Dicha disminución en estas capacidades, propias del desgaste laboral, favorece la desconexión entre miembros de un mismo grupo, denominado embotamiento o aplanamiento emocional, condición caracterizada por presentar restricción en las emociones de quien lo padece, reflejada como indiferencia, desapego o apatía (Barbosa, 2023).

De acuerdo con Comas y Crespo (2021) los estresores ocupacionales como las largas jornadas, insatisfacción con el rol y la escasez de personal, sumados a un bajo nivel de resiliencia suponen una mayor probabilidad de consecuencias en la salud física, psicológica y social de los profesionales así como una reducción en la calidad del servicio prestado; por lo tanto, es necesario cuidar del personal encargado de la protección de la ciudadanía para disminuir el riesgo de psicopatologías como la ansiedad y la depresión.

De igual manera, la investigación debe centrarse en factores como las relaciones saludables con amigos, familia y colegas del trabajo, pues son sumamente importantes para proteger a las personas que soportan elevados niveles de estrés por periodos largos de tiempo, indicando un fuerte componente social (Aburn *et al.*, 2016).

La resiliencia, como factor protector en casos de estrés percibido, se ha estudiado ampliamente en diversos profesionales de la salud y educación, los cuales han establecido una correlación entre ambas variables, determinando cómo el contar con altos niveles de resiliencia permiten mantener un bajo nivel de estrés (Silva *et al.*, 2021). A pesar de dichas investigaciones, se encuentra de manera escasa información sobre la influencia de la resiliencia en la protección de la sensibilidad emocional, capacidad propensa a ser afectada al desarrollarse el síndrome de Burnout, producto de un ineficiente manejo del estrés.

Material y métodos

El enfoque de la investigación es cuantitativo, en donde se estudia la relación existente entre la sensibilidad emocional y la resiliencia. Se aplicaron cuestionarios ya validados en otras investigaciones como son la escala de sensibilidad emocional y la escala de resiliencia.

- Escala de Sensibilidad Emocional (ESE) (Guarino y Roger, 2005), que mide la responsabilidad y reactividad emocional a través de 3 dimensiones, que conforman 45 ítems: sensibilidad egocéntrica negativa (SEN) con 22 ítems, distanciamiento emocional (DE) con 10 ítems y sensibilidad interpersonal positiva (SIP) con 13 ítems.
- Escala de Resiliencia (ER-14) de 14 ítems (Wagnild, 2009), que mide el grado de resiliencia individual a través de dos factores: Competencia personal con 11 ítems y Aceptación de uno mismo y de la vida con 3 ítems, planteando los niveles de resiliencia en 98-91=Muy alta resiliencia; 90-82=Alta resiliencia; 81-74=Moderada resiliencia; 73-65=Media baja resiliencia; 64-57= Baja resiliencia, y; 56-14= Muy baja resiliencia.

Estos cuestionarios fueron aplicados a 42 operadores del ECU 911 de la provincia de El Oro, los resultados fueron usados para medir la correlación entre las dos variables de estudio, mediante la aplicación de Rho de Spearman, debido a que se trabajaron con variables que usan rangos en sus resultados, brindando el grado de asociación y la dirección de la correlación (Novillo, 2022).

La muestra consistió en 42 teleoperadores de emergencia que laboran en el Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 en Ecuador, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio simple (32 hombres (H), correspondientes al 76.19% y 10 mujeres (M), correspondientes al 23.81%), pertenecientes al centro zonal Machala en la provincia de El Oro, en un rango de edad entre 22 a 45 años.

Resultados

A continuación, se exponen los resultados derivados del análisis estadístico y se discuten a la luz de la literatura relevante y los objetivos de la investigación.

En la Tabla 1 se visualiza la significancia de .69 que es mayor de .05, por lo que se comprueba que no existe correlación significativa. Asimismo, el coeficiente de correlación de -.06 muestra que no existe correlación, comprobando la hipótesis nula H_0 que indica que no existe relación directa y significativa entre Resiliencia y Sensibilidad egocéntrica negativa en el personal de operadores del ECU 911 de la ciudad de Machala.

Tabla 1.

Correlación entre Resiliencia versus Sensibilidad egocéntrica negativa

Rho de Spearman		Resiliencia	Sensibilidad egocéntrica negativa
Resiliencia	Coefficiente de correlación	1	- .06
	Sig. (bilateral)		.69
	N	42	42
Sensibilidad egocéntrica negativa	Coefficiente de correlación	-.06	1
	Sig. (bilateral)	0,69	
	N	42	42

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Fuente: Propia de datos recopilados en la aplicación de pruebas.

En la Tabla 2 se visualiza la significancia de .69 que es mayor de .05, por lo que se comprueba que no existe correlación significativa. Asimismo, el coeficiente de correlación de -.06 muestra que no existe correlación, comprobándose la hipótesis nula H_0 que indica que no existe relación directa y significativa entre Resiliencia y Sensibilidad positiva en el personal de operadores del ECU 911 de la ciudad de Machala.

Tabla 2.
Correlación entre Resiliencia versus Sensibilidad positiva

Rho de Spearman		Resiliencia	Sensibilidad positiva
	Coefficiente de correlación	1	-.06
Resiliencia	Sig. (bilateral)		0.69
	N	42	42
	Coefficiente de correlación	-.06	1
Sensibilidad positiva	Sig. (bilateral)	0.69	
	N	42	42

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Fuente: Propia de datos recopilados en la aplicación de pruebas

En la Tabla 3 se visualiza la significancia de .12 que es mayor de .05, por lo que se comprueba que no existe correlación significativa. Asimismo, el coeficiente de correlación de -.24 muestra que no existe correlación, comprobando la hipótesis nula H_0 que indica que no existe relación directa y significativa entre Resiliencia y Distanciamiento emocional en el personal de operadores del ECU 911 de la ciudad de Machala.

Tabla 3.

Correlación entre Resiliencia versus Distanciamiento emocional

	Rho de Spearman	Resiliencia	Distanciamiento emocional
Resiliencia	Coefficiente de correlación	1	-.24
	Sig. (bilateral)		.12
	N	42	42
Distanciamiento emocional	Coefficiente de correlación	-.24	1
	Sig. (bilateral)	.12	
	N	42	42

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Fuente: Propia de datos recopilados en la aplicación de pruebas

Por otro lado, considerando la premura con la que los operadores respondieron al ser evaluados, la extensión de los instrumentos pudo ocasionar cansancio y respuestas aleatorias; adicionalmente, la Escala de Sensibilidad Emocional (ESE) no cuenta con rangos preestablecidos para clasificar e interpretar sus resultados, por lo que se tuvieron que establecer a partir del juicio de los investigadores sin un lineamiento específico.

Discusión

Al no encontrar una relación directa y significativa entre Resiliencia y Sensibilidad egocéntrica negativa en el personal de operadores del ECU 911 de la ciudad de Machala. Esto podría acontecer porque la resiliencia es producto de la combinación de varios factores personales, biológicos y ambientales: la buena salud, autoestima, autoeficacia y el locus de control interno (Comas y Crespo, 2021). Contrario a lo expresado por los estudios de Calderón-Cholbi *et al.* (2021); De la Cruz-Caballero *et al.* (2021); y Muñoz-Fernández *et al.* (2020), quienes sostienen que las afectaciones en la sensibilidad emocional resultan en angustia y evitación externa e interna, tiene una alta relación entre los estresores, el proceso de resiliencia y sensibilidad, con tendencia a afectaciones en su estado de ánimo.

En cuanto a la no existencia de relación directa y significativa entre Resiliencia y Sensibilidad positiva en el personal de operadores del ECU 911 de la ciudad de Machala. Ante esto, Caro y Rodríguez-Martín (2018) señalan que la resiliencia resulta útil en el mejoramiento de las fortalezas personales y los cuidados proporcionados en ámbitos de salud. El teleoperador de emergencia cuenta con un alto grado de compromiso laboral, estado mental positivo con altos niveles de resiliencia y voluntad en el desempeño diario, haciendo efectiva su labor (Prieto-Diéz *et al.*, 2021).

Sobre los resultados de no existencia de relación directa y significativa entre Resiliencia y Distanciamiento emocional en el personal de operadores del ECU 911. Se informa, que el teleoperador está expuesto a situaciones de elevado nivel de estrés, reflejando desgaste en sus niveles de empatía y estabilidad emocional, siendo más propensos a desarrollar padecimientos a nivel psicológico, como el síndrome de Burnout (Buceta *et al.*, 2019). Otros estudios como: Morales *et al.* (2023) explican que la ausencia de prevención origina severas afectaciones en la salud mental, que reducen la capacidad del individuo de contar con recursos adaptativos y de resiliencia. Concuerd a con ello Barbosa (2023), señalando que el desgaste laboral disminuye estas capacidades y se acompaña con desconexión social y aplanamiento emocional, reflejado con indiferencia y desapego.

Es preciso mencionar que las jornadas extenuantes de los teleoperadores, la cantidad de cámaras que deben atender por persona y el número inferior de personal para cumplir estas actividades, resulta en una baja disponibilidad de tiempo para cumplimentar formularios investigativos, comprometiendo su capacidad para responder de forma adecuada; Cedeño-Meza *et al.* (2020) señalan que este contexto laboral, podría ser la variable que más ocasiona malestar de estrés y agotamiento emocional aún por encima de los traumas propios del trabajo, la cual es una de las razones por las que se explican los resultados expresados anteriormente.

Cabe resaltar que los recursos de afrontamiento con los que cuenta cada individuo, asociados a su historia de vida, forman una parte importante de la capacidad de los teleoperadores para gestionar emociones estresantes; sumado a ello, podría estar involucrado el entrenamiento recibido para

desarrollar estas habilidades, la experiencia adquirida con el pasar de los años, además de la edad de los evaluadores, quienes se consideran una población relativamente joven, podrían ser factores que sustenten la no existencia de relación entre las variables estudiadas.

Conclusiones

Al contrastar los resultados obtenidos de la Escala de Sensibilidad Emocional y de la Escala de Resiliencia, por medio de la categorización de variables, no se sugiere la existencia de una relación aparente, por lo que se concluye que los resultados obtenidos son indicadores de que los niveles adecuados en la sensibilidad emocional no se encuentran relacionados con los niveles de resiliencia.

De los resultados obtenidos en la investigación se puede concluir que no existe relación directa y significativa entre Sensibilidad Emocional y la Resiliencia en el personal de operadores del ECU 911 de la ciudad de Machala, siendo evidenciado al analizar las dimensiones de la sensibilidad emocional con la resiliencia. Cuyo resultado dio la no existencia de relación entre Resiliencia versus Sensibilidad egocéntrica negativa; de la misma manera se probó la no existencia de relación entre Resiliencia versus Distanciamiento emocional; y asimismo se evidenció la no existencia de relación entre Resiliencia y Sensibilidad positiva.

En tal caso, se propone que para futuras investigaciones se pueda facilitar mejores condiciones al personal para aplicar instrumentos, de forma que no se encuentren exhaustos o apremiados de tiempo. De igual manera, se debe garantizar el uso de instrumentos más breves y se sugiere relacionar la sensibilidad emocional con diferentes variables psicológicas de carácter social. Por último, se recomienda también la ampliación del tamaño de la muestra y la recopilación de datos en otras provincias del país con el objetivo de reforzar la validez externa de los resultados obtenidos.

El trabajo de atención en servicios de emergencia requiere de un gran esfuerzo, por lo que es necesario destinar mayores esfuerzos para el abordaje de las problemáticas a nivel psicológico de esta población.

Referencias

- Aburn, G., Gott, M. y Hoare, K. (2016). What is resilience? An Integrative Review of the empirical literature. *Journal of Advanced Nursing*, 72(5), 980-1000. <https://doi.org/10.1111/jan.12888>
- Arán, V. (2008). *Guía de prevención de Burnout para profesionales de cuidados paliativos*. Arán Ediciones. <https://books.google.com/cu/id=defVRqO6xlQC&printsec=frontcover#v=onepage&q&cf=false>
- Bakker, A. y De Vries, J. (2021). Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress y Coping*, 34(1), 1-21. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
- Barbosa, G. (2023). ¿Apatía o embotamiento emocional por ISRS? Una revisión de la literatura. *Vertex Revista Argentina De Psiquiatría*, 34(161), 61–66. <https://doi.org/10.53680/vertex.v34i161.486>
- Buceta, M., Bermejo, J. y Villaceros, M. (2019). Elementos potenciadores de la satisfacción por compasión en profesionales sociosanitarios. *Anales de psicología*, 35(2), 323-331. <http://dx.doi.org/10.6018/analesps.35.2.345101>
- Cabanyes, J. (2010). Resiliencia: una aproximación al concepto. *Revista de Psiquiatría y Salud Mental*, 3(4), 145-151. <https://doi.org/10.1016/j.rpsm.2010.09.003>
- Calderón-Cholbi, A., Mateu-Mollá, J. y Lacomba-Trejo, L. (2021). Familiares de personas afectadas por COVID-19: psicopatología, estrés, percepción de amenaza y apoyo social. *Familia. Revista de Ciencias y Orientación Familiar*, (59), 159-180. <https://doi.org/10.36576/summa.143936>
- Coppari, N., Barcelata, B., Bagnoli, L., Cudas, G., López Humada, H., y Martínez Cañete, U. (2019). Influencia del sexo, edad y cultura en las estrategias de afrontamiento de adolescentes paraguayos y mexicanos. *Universitas Psychologica*, 18(1), 1-13. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy18-1.ise>
- Caro, P. y Rodríguez-Martín, B. (2018). Potencialidades de la resiliencia para los profesionales de Enfermería. *Index Enferm*, 27(1), 42-46. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_

- arttext&pid=S1132-12962018000100009
- Castaño, E. F., y León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of psychology and psychological therapy*, 10(2), 245-257. <https://www.redalyc.org/pdf/560/56017095004.pdf>
- Castillo, S. (2001). El síndrome de “Burn Out” o síndrome de agotamiento profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152001000100004&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Cedeño-Meza, J., Polit-Cadena, I. y Sala-Vélez, B. (2020). Síndrome de fatiga por compasión en el personal operativo del ECU 911 del cantón Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 156-169. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0068>
- Comas, A. y Crespo, J. (2021). Resiliencia de profesionales sanitarios en la emergencia covid-19: ejes de intervención. *Index de Enfermería*, 30(4), 292-296. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000300004#B12
- De la Cruz-Caballero, A., Robles-Francia, V. y Robles-Ramos, V. (2021). Diferencias de género en la sensibilidad emocional por covid-19 en estudiantes universitarios. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, 11(22), e209. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.903>
- Durán S., García, J., Parra, A., García, M. y Hernández-Sánchez, I. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura, educación y sociedad*, 9(1), 27-44. <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>
- Gamboa-Moreno, L., Becerra-Rodríguez, K., López-Vergara, Y. y Goicochea-Ríos, E. (2021). Nivel de resiliencia del personal de salud frente a la pandemia por Covid-19. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 49-54. <https://doi.org/10.35434/rmhnaaa.2021.14sup1.1170>
- García-Torres, M., Aguilar-Castro, A. y García-Méndez, M. (2021). Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la

- pandemia de COVID-19. *Escritos De Psicología - Psychological Writings*, 14(2), 96-106. <https://doi.org/10.24310/espiescpsi.v14i2.13618>
- Guarino, L. (2005). Sensibilidad emocional. Su rol moderador en la relación estrés-enfermedad. *Psicología Conductual*, 13(2), 217-230. https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2020/04/03.Guarino_13-2oa.pdf
- Guarino, L. y Roger, D. (2005). Construcción y validación de la escala de sensibilidad emocional (ESE). Un nuevo enfoque para medir neuroticismo. *Psicothema*, 17(3), 465-470. <https://www.psicothema.com/pdf/3130.pdf>
- Kannenberg, J. (2022). Occupational burnout among recreational diving instructors: Relationships with personality and sociodemographic variables. *Advances in Cognitive Psychology*, 18(3), 190-202. <https://doi.org/10.5709/acp-0361-6>
- Lamana-Selva, M. T., y de la Peña, C. (2018). Rendimiento académico en Matemáticas. Relación con creatividad y estilos de afrontamiento. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 23(79), 1075-1092. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-66662018000401075&lng=es&tlng=es
- Marrau, C. (2004). El síndrome de Burnout y sus posibles consecuencias en el trabajador docente. *Fundamentos en Humanidades*, 5(10), 53-68. <https://www.redalyc.org/pdf/184/18401004.pdf>
- Martínez, R., González, L., Navarro, N., De la Roca, J. y Reynoso, O. (2021). Resiliencia asociada a factores de salud mental y sociodemográficos en enfermeros mexicanos durante COVID-19. *Enfermería Global*, 20(3), 1-32. <https://doi.org/10.6018/eglobal.452781>
- Medina, K. (2020). Nivel de satisfacción y fatiga por compasión del personal del 911. *Horizonte Sanitario*, 19(3), 393-403. <https://doi.org/10.19136/hs.a19n3.3639>
- Méndez, A., de la Yncera, N. y Cabrera, I. (2022). Premisas y reflexiones teóricas para fundamentar un Programa de Entrenamiento en habilidades sociales en adolescentes. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 9(3), 1-40. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i3.3208>

- Menghi, M., Rodríguez, L. y Oñate, M. (2019). Diferencias en los valores de las dimensiones del burnout en educadores con y sin síntomas o problemas de salud. *Propósitos y Representaciones*, 7(3), 179-197, <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.338>
- Momeñe, J., Estévez, A., Pérez-García, A. M., Olave, L., y Iruarrizaga, I. (2021). Estilos de afrontamiento, esquemas disfuncionales y síntomas psicopatológicos relacionados con la dependencia emocional hacia la pareja agresora. *Behavioral Psychology/Psicología Conductual*, 29(1). pp. 29-50. <https://doi.org/10.51668/bp.8321102s>
- Morales, M., Díaz, D. y Solis, L. (2023). Impacto de afectividad y habilidades resilientes en la salud mental de adolescentes: fin del confinamiento. *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(36), e2301042. <https://doi.org/10.46652/rgn.v8i36.1042>
- Mota C., Sánchez C., Carreño J., & Gómez M. (2021). Los estilos de afrontamiento como predictores del duelo perinatal. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 13(1), 50-58, [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-42062021000100050&lng=es&tlng=.](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1852-42062021000100050&lng=es&tlng=)
- Muñoz-Fernández, S., Molina-Valdespino, D., Ochoa-Palacios, R., Sánchez-Guerrero, O. y Esquivel-Acevedo, J. (2020). Estrés, respuestas emocionales, factores de riesgo, psicopatología y manejo del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. *Acta Pediátrica de México*, 41(4S1), S127-S136. <https://doi.org/10.18233/APM41No4S1ppS127-S1362104>
- Novillo, E. (2022). *Relación entre planificación estratégica y nivel de vida de los pobladores, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Machala, Ecuador 2021*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional de Tumbes] Repositorio Untumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63515>
- Portero, S., Cebrino, J., Herruzo, J. y Vaquero, M. (2019). Fatores relacionados à probabilidade de sofrer problemas de saúde mental em profissionais de emergência. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 27. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3079-3144>

- Prieto-Diéz, F., Postigo, Á., Cuesta, M. y Muñiz, J. (2021). Compromiso laboral: nueva escala para su medición. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 53(15), 133-144. <https://doi.org/10.14349/rlp.2021.v53.15>
- Rutter, M. (1987). Psychosocial resilience and protective mechanisms. *American Journal of Orthopsychiatry*, 57(3), 316-331. <https://drive.google.com/file/d/1muJcMt7UkeZ2WtcUKHthOERBYxXmbYSv/view?usp=sharin>
- Saborío, L. e Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 119-124. http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&tlng=es
- Silva, Y., Justo, M., Davies, A., Gracia, M., Rietti, S. y Preuss, M. (2021). Niveles de resiliencia y estrés percibido en personal esencial y no esencial durante la cuarentena por COVID-19. *Revista de Investigación en Psicología Social*, 7(2), 1-11. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/123/1232267016/index.html>
- Sistema Integrado de Seguridad ECU 911. (18 de enero de 2022). *3.892.210 personas llamaron al 9-1-1 para reportar una emergencia durante 2021*. <https://www.ecu911.gob.ec/3-892-210-personas-llamaron-al-9-1-1-para-reportar-una-emergencia-durante-2021/>
- Vidotti, V., Martins, J., Galdino, M., Perfeito, R. y Robazzi, M. (2019). Síndrome de burnout, estrés laboral y calidad de vida en trabajadores de enfermería. *Enfermería Global*, 18(55), 344-376. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.325961>
- Wagnild, G. (2009) *The Resilience Scale User's Guide for the US English Version of the Resilience Scale and the 14-Item Resilience Scale (RS-14)*. The Resilience Center, USA. <https://www.resiliencecenter.com/products/publications-including-the-true-resilience-book/resilience-scale-users-guide/>

