

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**Tesis para optar por el grado académico de  
Licenciatura en Psicología.**

**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DE  
LOS OPERADORES DEL SISTEMA DE  
EMERGENCIAS 9-1-1 ANTE LLAMADAS  
QUE ATENTEN SU ESTABILIDAD  
COGNITIVA EMOCIONAL, CALLE  
BLANCOS DE COSTA RICA, II SEMESTRE  
2018**

**MARIO DANIEL SOLANO CAMACHO**

**FEBRERO, 2019**

## **Agradecimientos.**

Primeramente a mi familia Solano Camacho por todo el apoyo dado durante toda la carrera, a mis padres Miriam y Eduardo por depositar su confianza en mí, a mis hermanos Evelyn, Ingrid y Steven por apoyar.

Quiero agradecer también a Josué, Pablo, Alberto, Alejandro, Ian, Clareth y Minor por ser parte de la familia, y por ultimo agradecer a mi hijo Nathan por ser uno de mis mayores bendiciones.

Finalmente agradecer a todos mis profesores en la universidad que me enseñaron muchas maneras de aprender y por ultimo agradecer a mi tutor por orientarme en esta aventura llamada Tesis.

En memoria a Eduardo Gerardo Solano Morales.

Y

Edgar Cambroner.

# Contenido

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA. ....	8
1.1.1 Antecedentes del problema.....	8
1.1.1.1 Antecedentes internacionales. ....	8
1.1.1.2 Antecedentes nacionales .....	12
1.1.2 Delimitación del problema.....	16
1.1.3 Justificación .....	16
1.1.4 Caracterización del Sistema de Emergencias 9-1-1.....	18
1.1.4.1 Ubicación geográfica .....	20
1.1.4.2 Reseña histórica .....	20
1.1.4.3 Filosofía empresarial .....	22
1.1.4.4 Misión y visión de la organización.....	23
1.1.4.5 Políticas internas .....	23
1.1.4.6 Estructura organizacional.....	24
1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
1.3.1. Objetivo general.....	26
1.3.2. Objetivos específicos.....	26
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	27
1.4.1 Alcances de la investigación.....	27
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	28
2.1 CONTEXTO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	29
2.1.1 Modelos y teorías.....	29
2.2 SITUACIÓN DE EMERGENCIA.....	30
2.3 EMOCIONES Y ESTRÉS. ....	31
2.3.1 Emociones. ....	31
2.3.2 Estrés. ....	32
2.3.2.1 Tipos de estrés. ....	36

2.4 DESGASTE EMOCIONAL.....	38
2.4.1 Desgaste y compromiso.....	39
2.4.2 Tipos de desgaste.....	40
2.5 AFRONTAMIENTO.....	41
2.5.1 Evaluación cognitiva.....	42
2.5.1.1 Evaluación primaria.....	44
2.5.1.2 Evaluación secundaria.....	44
2.5.2 Estrategias de afrontamiento.....	45
2.5.2.1 Estrategia centrada en el problema.....	46
2.5.2.2 Estrategia centrada en la emoción.....	47
2.6 TIPOS DE TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO.....	50
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	54
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....	55
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.3 OBJETO DE ESTUDIO.....	58
3.3.1 Población.....	58
3.3.2 Muestra.....	59
3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.....	59
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LOS DATOS DE LA INFORMACIÓN.....	60
3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	61
3.6 DESCRIPCIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS.....	62
3.7 PLAN PILOTO.....	63
3.8 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	67
3.9 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS.....	68
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	69
4.1. DESCRIPCIÓN DE DATOS.....	70
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	77
Categoría 1 Evaluación cognitiva.....	78
Categoría 2 Estrategia centrada en el problema.....	80
Categoría 3 Estrategias centradas en la emoción.....	83
Categoría 4 Desgate anímico.....	85
5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	88
CAPÍTULO VI.....	121

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....121

    6.1 CONCLUSIONES .....122

    6.2 RECOMENDACIONES .....123

BIBLIOGRAFÍA.....125

ANEXOS .....130

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.**

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **1.1.1 Antecedentes del problema.**

#### **1.1.1.1 Antecedentes internacionales.**

El trabajo que desempeña los operadores de la plataforma del 9-1-1 alrededor del mundo es considerado una ayuda vital para las personas que utilizan este servicio, pero hay que tener en cuenta que quien recibe llamadas de emergencia también consume a lo largo de su jornada muchas emociones y sentimientos, así que a raíz de su trabajo y el posible estrés que somaticen podrían generar cierta impotencia emocional.

Un dato referente a la investigación de exploración de antecedentes del problema fue que a nivel mundial se encontró más información con respecto a lo nacional (Costa Rica), se localizan artículos en la Web de dudosa procedencia, así que se toma los datos y estudios realizados en el continente americano.

En la Revista Puertorriqueña de Psicología, Ruiz, A. y Guerrero, E. (2017), elaboran un artículo al que denominan “Afectaciones psicológicas en personal de primera respuesta:

¿trastorno por estrés postraumático o estrés traumático secundario? Dichos investigadores tienen como objetivo hacer una revisión narrativa de las afectaciones psicológicas que se desencadenan en el personal de primera respuesta, cuya labor los lleva a involucrarse directamente en la atención de emergencias y desastres. Como conclusión fundamental, se destaca que después de cierto periodo de tiempo los síntomas del estrés postraumático no suelen desarrollarse de inmediato tras el trauma, por lo que el personal involucrado vuelve a evocar el evento traumático y trata de evitar pensar en él.

La investigación anterior comunica que el personal de primera respuesta está íntimamente relacionado con sucesos traumáticos como parte de su jornada laboral, por tales razones se trabaja con estrategias de afrontamiento en salud mental para empleados, cuya labor incorpora clientes que han sido seriamente afectados por conflictos armados y desastres, como violencia doméstica.

En Ecuador, Hernández, Cristina y Sánchez (2015) en su manual de intervención para disminuir los efectos de fatiga por compasión en los operadores del servicio del 9-1-1. Logran como objetivo referenciar que los operadores de este país tienden a reproducir estrés laboral después de recibir llamadas asociadas con violencia doméstica.

El término Fatiga por Compasión se conoce como estrés traumático secundario y hace referencia a que los profesionales del área de la salud como médicos, enfermeras, psicoterapeutas o trabajadores sociales, y también los cuidadores, pueden llegar a desarrollar síntomas similares

al estrés postraumático como respuesta indirecta al dolor y sufrimiento de las personas que ayudan.

El grupo que estudió Hernández, Cristina y Sánchez constó principalmente de mujeres blancas, con edades hasta los 39 años y con 12 años de trabajo aproximadamente. Dentro de la metodología utilizada en la investigación se basa en la selección la población y difusión de información, por medio de Focus Group, los cuales permitieron obtener resultados reales de la afectación de los operadores de llamadas. Finalmente se diseñó el Manual de Intervención.

En relación con lo anterior, Alarcón C, y Proaño, J. (2014) realizaron un estudio denominado “Técnicas de afrontamiento en situaciones de emergencia de los miembros de la compañía de bomberos N°1, Riobamba, como parte de la tesina de grado previo a la obtención del título de psicólogo clínico, en la Universidad de Chimborazo, Ecuador.

Los autores de dicha investigación tomaron como objetivo principal observar la influencia de las técnicas de afrontamiento en las emergencias de los miembros de la compañía de bomberos, tomando una muestra de 50 bomberos en servicio activo, 48 hombres y 2 mujeres. Datos que suministra esta investigación es la identificación de la estrategia de afrontamiento que utilizan los bomberos, siendo la retirada social y evitación del problema como las de mayor uso (64% entre las dos). Por otro lado, la resolución de problemas que es una de las técnicas mejor consagradas en el área cognitivo conductual, es una de las menores recurrentes con un 10% de uso.

Tomando en cuenta estos resultados, se puede observar que a nivel multidisciplinario el personal que atiende este tipo de emergencias está expuesto a reaccionar física y emocionalmente a las posibles situaciones de alta demanda psicológica.

En este mismo orden de antecedentes, en Argentina Chávez F. (2014), elabora una investigación llamada “Emociones y estrategias de afrontamiento en policías de Buenos Aires”, como proyecto de tesis para el nivel de Licenciatura en la Universidad de Buenos Aires. El objetivo principal fue indagar la relación existente entre las emociones primarias y secundarias con respecto a las estrategias de afrontamiento a nivel cognitivo, a partir de una muestra de 300 policías con una edad promedio de 34 años, con una cantidad equitativa de hombres y mujeres.

Los resultados de esta investigación demuestran una correlación significativa entre las estrategias de afrontamiento y las diversas emociones primarias y negativas. Los resultados muestran que, a mayor afectividad positiva de las últimas semanas, mayor resolución de problemas y reestructuración cognitiva.

Finalmente se concluye que la resolución de problemas fue la estrategia más utilizada por los policías de Buenos Aires que participaron en la muestra de la investigación.

Primeramente, Michelle, L, y Heather, P. (2013), en su investigación “PTSD and depressive symptoms in 911 telecommunicators: The role of peritraumatic distress and world

assumptions in predicting risk”; muestra que los operadores del 9-1-1 tienden a reportar síntomas tan severos que podrían calificar para un diagnóstico de trastorno de estrés post traumático.

Esto representa del 3% al 5% de la muestra. Las investigadoras efectúan encuestas a 171 operadores del 9-1-1 en 24 estados de los Estados Unidos. Demuestra que el estrés postraumático es un malestar que pueden padecer las personas que sufren directamente el suceso traumático, los familiares o amigos, los testigos, aquellos que se enteran del suceso y todos los profesionales de salud y de rescate que intervienen en situaciones de emergencia o desastre. La experiencia traumática rebasa las expectativas de la persona, dejando síntomas a nivel cognitivo, conductual, afectivo y fisiológico, interfiriendo posteriormente en su vida familiar, social y laboral.

#### **1.1.1.2 Antecedentes nacionales**

La relevancia de investigar al personal nacional en lo que respecta las situaciones de emergencia es de gran interés para los profesionales en salud mental, ya que los hechos que demuestran los recursos informativos (prensa digital, periódicos, redes sociales) nos enseñanza que la sociedad costarricense está expuesta a situaciones conflictivas y que van a necesitar la ayuda de personal capacitado para afrontar y resolver con eficacia la situación.

Primeramente, el estudio realizado por Solano, P. (2015), en su investigación del “estudio de los niveles de motivación de los operadores del Sistema de Emergencias 9-1-1, para mejorar

el desempeño y la calidad del servicio; ubicados en San Francisco de Goicoechea”. (Tesis de licenciatura). ofrece información de la problemática que vienen arrastrando los operadores de esta central telefónica, ya que el objetivo principal de este estudio es el nivel de motivación que presenta cada operador, sabiendo esto resulta difícil no relacionarlo con el estrés psicológico que pueden presentar ante llamadas perturbadoras.

Los resultados que el autor expone es que los operadores del Sistema 9-1-1 no tienen en su entorno laboral elementos motivacionales que le permitan mejorar su desempeño, rendimiento y calidad, durante la atención y tramitación de las llamadas de emergencia. Tomando en cuenta este resultado se podría plantear que a nivel emocional y ambiente laboral no tiene las mejores herramientas cognitivas y sumando el nivel de estrés psicológico al que están sujetos podrían propiciar crisis psicológicas de muy alto impacto.

Por su parte Rojas (2014) en su tesis de investigación titulada “Participación en actividades físicas durante el tiempo libre y su relación con el estrés traumático secundario en bomberos de Costa Rica” realizó un estudio con una muestra de 56 bomberos de la gran área metropolitana, comenta el hecho de que los bomberos a la hora de observar un siniestro y saber que hay vidas humanas en juego personalizan los hechos llevándolos a un plano personal. Siendo así el operador del 9-1-1 está expuesto a tal sensación de padecer cierta reacción emocional o sentimental que enfrenta en su trabajo.

Concluye que se deben crear más estrategias físicas y cognitivas para el afrontamiento del estrés laboral. La investigación anterior podría relacionarse con el presente trabajo de investigación ya que los operadores del 9-1-1 desarrollan una serie de funciones similares, ya que al igual que los bomberos también están expuestos a vivir de primera instancia la preocupación que les trasmite la persona que está del otro lado del auricular.

Bajo esta línea investigativa se encuentra Monge (2005), quien diseñó y validó un módulo de primeros auxilios psicológicos para capacitar a la Cruz Roja Costarricense en brindar atención psicológica primaria a personas en crisis. La autora recalcó la ausencia de herramientas en la capacitación en primeros auxilios psicológicos a esta población, la falta de conocimiento al tema, y a la vez, destacó una gran apertura de los colaboradores.

Chacón y Rojas (1997) estudiaron las reacciones emocionales de grupos de socorro de la Unidad Metropolitana de Servicios de Emergencia y Rescate y la Unidad de Rescate de Bomberos de Costa Rica. Los autores identificaron que la manifestación de sentimientos fue visto por los socorristas como signo de debilidad y que debería censurarse por ellos mismos y por otros. En otras palabras, es deshumanizarse para efectuar su trabajo, siendo esta una estrategia de afrontamiento ante la demanda de su trabajo.

Como conclusión los autores constataron la falta de espacios para un entrenamiento en el manejo de emociones de forma sana.

A nivel nacional, Vargas (1995) en su investigación denominada “Estrategias de afrontamiento: un programa de entrenamiento para paramédicos de la Cruz Roja “explora el estrés que experimenta el personal de la Cruz Roja Costarricense en caso de desastres naturales y no naturales, en el encuentra que la principal causa de estrés es el cansancio, físico y mental, producto de la larga jornada de trabajo ininterrumpida.

La investigación se basa en el diagnóstico sobre las estrategias de afrontamiento utilizadas por un grupo de once técnicos en emergencias médicas de la Cruz Roja Costarricense. Se realizó un análisis integrativo por medio entrevistas y observaciones durante y posterior a las emergencias tomando como categorías de estudio las situaciones de emergencia y las estrategias de afrontamiento. Los datos se codificaron y categorizaron mediante el programa de análisis cualitativo Atlas Ti, desde el enfoque teórico de la crisis, los hallazgos del diagnóstico mostraron afectadas todas las áreas conductuales, afectivas, somáticas, interpersonales y cognoscitivas, así como el área espiritual.

Concluye que cada una de las áreas incluidas por el CASIC fueron afectadas en la mayoría de la población en cuestión, a nivel conductual, se dieron comportamientos frecuentemente centrados en la labor médica, en el área afectiva se manifestó la costumbre frente al dolor del otro y la represión emocional, en lo somático se evidenció el sobrepeso causado por las alteraciones en la alimentación y la poca actividad física, así como arritmias cardíacas, hipertensión y dolencias musculares y de espalda.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

La siguiente investigación se elabora bajo una muestra de 12 personas que son operadores de la plataforma del 9-1-1(servicio de emergencias) tomando en cuenta que son seis mujeres y seis hombres de la edad de los 18 años a los 50 años, se realiza en las oficinas centrales del 9-1-1 en Calle Blancos de Goicoechea, de la provincia de San José, Costa Rica.

### **1.1.3 Justificación**

Para iniciar es importante aportar un dato relevante del servicio del 9-1-1, y es que las personas piensan que ellos son una entidad autónoma que se rige por sí sola, pero se debe saber que este modelo laboral está sujeto a más instituciones, este sirve de relevancia ya que conociendo este dato se da a conocer que el operador que atiende la llamada de emergencia está sujeto a un equipo multidisciplinario que buscan ayudar al usuario, sabiendo esto se entiende que no se le puede ofender al operador del 9-1-1, ya que el usuario tiene la creencia de que la persona que les atiende es la misma que va ir al ayudarlo, todo este pensamiento genera factores negativos para una buena resolución del problema que se atiende por medio de la llamada telefónica.

Teniendo en cuenta esta información se explica que el operador del 9-1-1 es un componente vital de primera respuesta ante la demanda de llamadas de los usuarios de esta

entidad, hay que recordar que los operadores son personas expuestas a sufrir una crisis psicológica post llamada.

Actualmente existen estudios que revelan que los operadores del 9-1-1 podrían sufrir de estrés laboral a raíz de la mecánica en que consiste su trabajo, ya que a pesar de la responsabilidad que tiene cada uno de los operadores al recibir llamadas, puede ser determinante entre la vida o la muerte del usuario que llama, a partir de ahí los operadores también se dejan un poco de lo que escuchan al otro lado del teléfono.

A causa de un desgaste emocional el operador que recibe llamadas de emergencia podría presentar un cuadro de deshumanización, siendo esta una posible herramienta o estrategia de afrontar las situaciones de estrés al que está sometido.

Entonces a raíz de la información expuesta se trata de conocer la realidad de los operadores ante situaciones de emergencia que generen respuestas poco productivas en este personal, ya que la funcionalidad de este equipo es primordial para atender la demanda de las llamadas que recibe la institución del 9-1-1. Factores cognitivos y fisiológicos influyen en el buen manejo intrínsecos que elabora el personal de este trabajo por la exposición a factores individuales y sociales de las situaciones de emergencias que atienden.

Desde el enfoque de la salud mental (2016) se afirma:

La salud mental es un componente integral y esencial, es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades; la persona es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir a su comunidad (P.1)

Tomando en cuenta este concepto que habla la Organización Mundial de la Salud (O.M.S.), una persona que tenga una buena gama de herramientas cognitivas va a tener mejores opciones para enfrentar el estrés que le pueda llevar su trabajo, así será más funcional en su trabajo y en su casa a modo de filosofía. Ahora bien imagine la exposición de situaciones de emergencia al cual está sujeto el operador, con horarios de 48 horas laborales por semana, en donde un aproximado de llamadas son de 200 por turno de 8 horas trabajadas, como cree que este personal finaliza una jornada laboral, escuchando violencia doméstica, suicidios, accidentes laborales o de tránsito, bromas que el usuario hace a esta entidad, el resultado podría ser fatídico para los operadores, y los pocos estudios que existen a nivel nacional demuestran que existe un alto nivel de desgaste emocional y cognitivo de estos.

#### **1.1.4 Caracterización del Sistema de Emergencias 9-1-1**

Según el documento Sistema de Emergencias del 9-1-1 Ley 7566 (2010), tiene sus inicios en 1988, pero su creación como Sistema único de alarmas para la atención de llamadas de emergencia se dio en el año de 1995. Actualmente está bajo los parámetros del Instituto

Costarricense de Electricidad (ICE), es un centro funcional más del ICE, pero cuenta con cierta autonomía administrativa que le permite el manejo de su personal en lo que se refiere a trámites de capital humano, además de manejo del presupuesto, salarios, insumos, compras institucionales, equipos de alta tecnología y necesidades propias del sistema, entre otros elementos.

En un inicio sólo se atendían llamadas del Gran Área Metropolitana, pero el Sistema de Emergencias 9-1-1, en la actualidad tiene cobertura a nivel nacional; según Ley de creación 7566 en su artículo primero, señala: “con cobertura en todo el territorio nacional y adscrito al Instituto Costarricense de Electricidad. Su objetivo será participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencias para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos”. Es a nivel nacional e inclusive a nivel internacional (cerca de las fronteras), con capacidad de atención para llamadas generadas desde teléfonos residenciales, teléfonos públicos, de telefonía móvil de cualquier operadora que brinde el servicio, de telefonía sin chip y de telefonía satelital.

El Sistema de Emergencias 9-1-1 está conformado por once organizaciones: el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), la Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE), la Benemérita Cruz Roja Costarricense (CRC), el Benemérito Cuerpo de Bomberos (INS), el Ministerio de Seguridad Pública (MSP), el Centro Nacional de Control de Intoxicaciones (CNI), el Organismo de Investigación Judicial (OIJ), la Policía de Tránsito, el

Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), el Patronato Nacional de la Infancia (PANI) y el Instituto de Masculinidad (WEM)

#### **1.1.4.1 Ubicación geográfica**

El trabajo final se lleva a cabo en las instalaciones físicas del Sistema de Emergencias 9-1-1, actualmente ubicados en la provincia de San José; en el cantón de Goicoechea, distrito San Francisco; de la esquina del Centro Comercial El Pueblo 50 norte y 75 noroeste, en las antiguas oficinas del Bufete Facio Cañas.

#### **1.1.4.2 Reseña histórica**

El documento Sistema de Emergencias del 9-1-1 Ley 7566 (2010), refiere que el Sistema de Emergencias 9-1-1 tiene sus orígenes en 1988, cuando el Ingeniero Jorge Manuel Dengo Obregón (vicepresidente de la República), enfrenta la emergencia nacional causada por el Huracán Juana. Ante esta situación el Sr. Dengo realiza una visita a los Estados Unidos y trae consigo la idea de unificar los sistemas de emergencia.

En 1990, la Comisión Nacional de Emergencias (CNE) de Costa Rica, convocó a una reunión, a las diferentes instituciones de respuesta para reactivar la idea del Ing. Dengo, con el objetivo de mejorar los tiempos de respuesta durante una emergencia y la administración de los recursos disponibles para cada una de las Instituciones involucradas.

El 21 de enero de 1994 se inaugura la Central Única de Alarmas, pero es el 30 de abril de ese mismo año que se empieza a utilizar el número telefónico 9-1-1, en las instalaciones de la Comisión Nacional de Emergencias, frente al Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños en Pavas, por el entonces presidente de la República Licenciado Rafael Ángel Calderón Fournier.

En marzo de 1995, a raíz de la crisis financiera de la Central Única de Emergencias, los funcionarios del sistema buscan ayuda del presidente de la República Ing. José María Figueres Olsen; y es así como el diputado Lic. Rolando González, con el conocimiento y apoyo del Ministerio de la Presidencia redacta un proyecto de ley para el financiamiento del 9-1-1 y además solicita que el Sistema de Emergencias 9-1-1 sea administrado por el Instituto Costarricense de Electricidad. En la actualidad es considerado como un órgano adscrito al área de Telecomunicaciones del ICE; con personería jurídica para regular asuntos financieros y administrativos en forma independiente.

El 18 de diciembre de 1995 se aprueba la Ley No. 7566, “Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1”, la cual está adscrita al Instituto Costarricense de Electricidad, cuyo objetivo será: “Participar, oportuna y eficientemente, en la atención de situaciones de emergencia para la vida, libertad, integridad y seguridad de los ciudadanos o casos de peligro para sus bienes”. Hay que señalar que esta ley, ha sufrido con el paso del tiempo tres modificaciones, para complementar y mejorar los aspectos ya existentes. Ley 7566, creación del Sistema Emergencias 9-1-1

Esta ley ha sido modificada por tres reformas, que benefician a la organización, en aspectos como lo relacionado con las multas administrativas antes las llamadas falsas, obscenas, morbosas, insultantes que ingresan a la línea 9-1-1.

Con el paso del tiempo, desaparecen algunas instituciones del Estado y otras se transforman y cambian su nombre y su pertenencia, como el caso de la Guardia Rural y la Guardia Civil. Para enero del 2001 se incorpora en la plataforma tecnológica del Sistema de Emergencias 9-1-1, el despacho del Instituto Nacional de las Mujeres y en mayo de ese mismo año se incorpora el Patronato Nacional de la Infancia como rectores de la materia.

A mediados de diciembre del año 2002, se incorpora el Instituto de la Masculinidad como parte de una alianza estratégica que tiene el INAMU para atender, orientar, y dar contención a todas las consultas relacionadas con la violencia intrafamiliar y delitos sexuales en los hombres mayores de 18 años. De esta forma se completan las once instituciones que en la actualidad conforman el Sistema de Emergencias 9-1-1.

#### **1.1.4.3 Filosofía empresarial**

Los objetivos y los principios con los que fueron creados el Sistema de Emergencia 9-1-1, hoy en día se siguen considerando como el eje principal, de un modelo de servicio con índices de cobertura nacional; colocando a Costa Rica en primer lugar, a nivel latinoamericano, por el

servicio que brinda. Sus políticas, objetivos, misión y visión fueron incluidas dentro de su ley de creación.

#### **1.1.4.4 Misión y visión de la organización**

Su misión es brindar atención oportuna a las emergencias de los habitantes del territorio nacional, con tecnología de punta y personal comprometido con el servicio que se brinda. (9-1-1. 1997)

Su visión es de integrar los servicios de emergencias del país para brindar respuesta oportuna, eficiente y de calidad. (9-1-1. 1997)

#### **1.1.4.5 Políticas internas**

- Asegurar a todas las personas, el acceso al 9-1-1.
- Asegurar la calidad durante todo el proceso de la atención de llamadas.
- Utilizar tecnologías de información, que garanticen la continuidad del servicio.
- Carácter de confidencialidad en todas las llamadas que ingresan al 9-1-1.
- Trabajo en equipo y en forma integral.

#### **1.1.4.6 Estructura organizacional**

A nivel interno el Sistema de Emergencias 9-1-1 cuenta con una organización, donde se establecen los puestos jerárquicos y sus respectivas funciones, para el personal operativo (supervisores y operadores) y el personal administrativo.

Con respecto al personal operativo; se encuentran los supervisores, que son un grupo de diez funcionarios (dos mujeres y ocho hombres), todos profesionales de la salud (Asistentes, Técnicos o Diplomados en Emergencias Médicas y Licenciados en Enfermería); quienes realizan las funciones de supervisión directa para todo el grupo de operadores.

Los operadores son un grupo de 110 personas, con preparación en Primeros Auxilios (algunos de ellos son Asistentes o Técnicos en Emergencias Médicas), formación para la atención al cliente, capacitación en aspectos básicos para la atención de casos relacionados con bomberos y policía, además algunos de ellos son operadores bilingües y tienen capacitación en primeros auxilios psicológicos, entre otros adiestramientos.

El personal se distribuye en diferentes horarios, siempre bajo los parámetros legales, para cubrir las 24 horas del día. En todos los turnos de trabajo, se ubica una determinada cantidad de operadores; con la finalidad de reforzar las horas donde hay una mayor afluencia de llamadas.

Los operadores están ubicados en una sala exclusiva para ellos (sala de operadores), la cual cuenta con 24 puestos o estaciones, pero también existen seis estaciones fuera de la sala de operadores, que funcionan como teletrabajo. Cada uno de estos puestos están acondicionados para la atención de llamadas: equipos completos de cómputo y telefonía, sillas ergonómicas, implementos para la salud ocupacional y además cada operador cuenta con una diadema o auricular telefónico de uso personal.

Cada funcionario recibe la llamada en forma automática, debe recopilar la información establecida según los protocolos y procedimientos del Sistema; como dirección exacta, nombre y teléfono del usuario, así como los datos completos de la emergencia. Toda esta información es transferida en línea y en forma inmediata a la institución o instituciones en cualquier punto del país. Por ello es importante contar con la cantidad de personal idóneo para poder atender todas las llamadas que ingresan, disminuyendo tiempos de espera, llamadas abandonadas y brindar el soporte telefónico mientras llega la ayuda al lugar.

## **1.2 REDACCIÓN DEL PROBLEMA CENTRAL: PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.**

Una situación realmente compleja es cuando usted recibe una noticia por teléfono que no sabe cómo asimilar la situación, ¿se encuentra usted preparado psicológicamente para recibir una noticia que le pueda movilizar emocionalmente? A raíz de esta situación se plantea la pregunta central de esta tesis, ya que lamentablemente no se tiene una educación psicológica para afrontar

llamadas de riesgo que no se saben manejar, esto lo vive el personal del sistema de emergencias del 9-1-1 todos los días.

A partir de este supuesto se plantea la siguiente pregunta: ´

¿Qué estrategias de afrontamiento implementan los operadores del sistema nacional de emergencias 9-1-1 luego de atender llamadas que atenten su estabilidad cognitiva- emocional?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar las estrategias del afrontamiento que implementan los operadores del sistema nacional de emergencias 9-1-1 luego de atender llamadas que atenten su estabilidad cognitiva-emocional.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar las estrategias de afrontamiento centradas en el problema que implementan los operadores del sistema nacional de emergencias 9-1-1 una vez que atienden la llamada del usuario.

- Reconocer las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción que ejecutan los operadores del sistema nacional de emergencias 9-1-1 una vez que atienden la llamada del usuario.
- Especificar el proceso de evaluación cognitiva que presentan los operadores del sistema nacional de emergencias 9-1-1 una vez que atienden la llamada del usuario.
- Describir las consecuencias emocionales que experimentan los operadores del sistema nacional de emergencias 9-1-1 luego de atender la llamada del usuario.

## **1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1.4.1 Alcances de la investigación**

Se identificó situaciones que propician un desequilibrio emocional y cognitivo en los operadores del 9-1-1, a la hora de atender una llamada, como por ejemplo cuando los niños son los usuarios que necesitan ayuda para una emergencia y el tema de suicidio, este último se entiende que los operadores necesitan de información para afrontar a una persona con tentativa de quitarse la vida y segundo para herramientas para detectar una persona o compañero en riesgo.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

## **2.1 CONTEXTO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **2.1.1 Modelos y teorías**

El presente trabajo analiza la construcción cognitiva de los operadores del 9-1-1 ante situaciones de emergencia, es importante explicar al lector que las evaluaciones que hace este tipo de personal tienen una demanda emocional muy elevada, ya que a la hora de atender llamadas telefónicas están expuestos a factores intrínsecos y extrínsecos, entonces de tal manera se explica una serie de conceptos que se han definido a lo largo de investigaciones anteriores.

Es importante decir que desde el siglo XX la vida cotidiana del ser humano ha variado con respecto a la manera de enfrentar posibles situaciones de estrés, en la actualidad se vive en un mundo más globalizado y de mayor demanda en servicios psicológicos, por ende las personas están más sujetas a satisfacer sus necesidades más rápidamente, ahora bien tomando en cuenta la exigencia de estas situaciones se sabe que las respuestas emocionales deben ser ejecutadas lo más rápido posible, así que el personal que está expuesto a factores de riesgo psicológicos proponen nuevas maneras de afrontar dichas situaciones.

Lo dicho hasta aquí supone que los operadores del sistema de emergencias del 9-1-1 están dotados de estrategias de afrontamiento ante llamadas que atenten su estado cognitivo

emocional, para entender mejor este fenómeno y en cómo se podría explicar su aparición es importante recalcar todo un contexto en que se da.

## **2.2 SITUACIÓN DE EMERGENCIA.**

En primera instancia es importante definir qué es una situación y cómo se relaciona con una emergencia. Una situación es un evento que afronta una persona, puede ser positiva o negativa, todo depende de cómo perciba el contexto, por otra parte, para la Nueva Océano (2007) un estado de emergencia es una “situación oficialmente declarada de grave peligro por conflictos sociales, catástrofes naturales u otras razones. (p.570)” Entonces es una situación el cual la persona está expuesta a un alto nivel de demanda física para la supervivencia sea individual o grupal.

Hasta aquí las perspectivas están dirigidas a la persona en emergencia que está en peligro de muerte, no se toma en cuenta que una crisis para una persona es de modo subjetivo, aquí es donde ya aparecen factores como estrés y emociones, y que depende de cómo sea percibido así será el nivel de afectación.

Arrieta en 1999 define como emergencia “aquellos hechos imprevistos que alteren la rutina diaria de las personas y sus redes de apoyo” (p.18). Con esto se pretende comunicar que las personas que afrontan un evento en situación de emergencia están expuestas a una crisis, de la cual muy probable necesiten ayuda de terceros, de tal manera esta secuencia de emociones

activa el factor del estrés, en este momento es donde aparece el operador de emergencias del 9-1-1, el cual realiza una labor de orientar a la persona en su emergencia.

## **2.3 EMOCIONES Y ESTRÉS.**

### **2.3.1 Emociones.**

Para iniciar con el concepto de emoción es necesario diferenciarlo con el estrés, ya que los dos son respuestas cognitivas y fisiológicas ante una situación, pero como dice Cólica (2017) la emoción es “todas aquellas sensaciones y sentimientos que posee el ser humano al relacionarse con sus semejantes y con el medio en general” (p.95), así que la emoción se ve influenciada por sentimientos y valoraciones cognitivas que generan las personas para responder sus situaciones vivenciales.

Para entender las emociones hay que saber identificarlas, ya que dependiendo de la emoción así podría iniciar un cuadro de estrés, para ser más específico dependiendo de la magnitud de las emociones así dará marcha al sistema de estrés, por ejemplo, Cólica (2017) explica que existen seis tipos de emociones básicas y otras seis de mayor complejidad, entonces de manera análoga se puede decir que depende de cómo la persona maneje sus emociones así va a ser la intensidad del estrés.

Cólica (2017) establece las emociones como “ el miedo, la ira, el enojo, el asco o aversión, sorpresa, alegría y la tristeza como emociones básicas y las más complejas son la culpa, la envidia, los celos y la frustración”(p.115), considerando que las emociones son respuestas que súbitas ( que aparecen en un momento determinado) se debe tomar en cuenta que la persona tiene la capacidad de detener ese pensamiento, como por ejemplo en el caso del miedo, que una persona empiece a manifestar esta emoción y no sea capaz de manejarlo, el nivel del estrés será demasiado alto para ese individuo.

### **2.3.2 Estrés.**

El término estrés, empieza a surgir en el siglo XIV, cuando se empieza a utilizar como expresión de dureza, tensión, adversidad o aflicción, teniendo en cuenta este primer postulado se diferencia como un contexto adverso genera una respuesta al organismo, esta respuesta se conocerá en los tiempos más modernos como estrés.

Desde otros campos se puede recurrir a la definición que nos llega desde la física, en cuanto a la palabra estrés (stress) hace referencia a la fatiga de los materiales, es decir, a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro. Desde aquí se logra observar que el estrés dependiendo como lo perciba somatiza el cuerpo que invade.

Investigadores que hacen referencias al estrés, como por ejemplo Selye y Cannon (1963) concibieron que el estrés “es una reacción del organismo acosado por las demandas del entorno y

agentes nocivos” (p. 3), teniendo en cuenta que las personas expresan el estrés de varias maneras y que se correlacionan con factores internos y externos es importante como el propio organismo demuestra síntomas cuando ya la persona no tiene la capacidad cognitiva de manejarlo.

En 1963 Hans Selye utilizó el término de estrés en un sentido técnico muy especial, definiéndolo como un conjunto coordinado ante cualquier forma de estímulo nocivo, incluidas las amenazas psicológicas, a lo que se refiere Selye (1935) es en como los estímulos que percibe una persona podrían dar inicio al estrés, ya que si lo percibe como amenaza será el activador principal de este fenómeno.

El origen histórico del concepto de estrés parte de las investigaciones que realizó Hans Selye en el año 1936 y que dieron lugar al llamado síndrome general de adaptación.

Ante una situación de amenaza para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse. Selye (1936) define este fenómeno como “el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor” (p.4) Se puede definir, como la respuesta física y específica del organismo ante cualquier demanda o agresión, ante agresores que pueden ser tanto físicos como psicológicos.

También Selye (1936) planteó una respuesta al estrés de tres etapas: 1. Fase inicial (alarma) cuando se detecta la presencia del estresor. Segunda fase (adaptación o resistencia): cuando se moviliza el sistema de respuesta volviendo al equilibrio (proceso activo mediante el cual el cuerpo responde a los eventos cotidianos para mantener la homeostasis. Tercera fase (agotamiento): si el estresor se prolonga en el tiempo, se entra en esta última fase, donde surgen las alteraciones relacionadas con el estrés crónico

Es importante recalcar este modelo de tres fases ya que identificando los filtros que logra atravesar el estrés, se podría realizar orientaciones reales para un buen manejo de este, ya que se sabe que ante cualquier situación está presente la aparición de este fenómeno.

Por otra parte, en un estudio realizado por Lazarus y Folkman (1994) proponen que “entre las evaluaciones estresantes se incluyen aquellas que significan daño, amenaza o desafío” (p.29), desde este punto se hace notar que dependiendo de la evaluación que haga la persona así va a ser la dinámica de su manejo ante el estrés, más aún ya con estos dos autores se implementan nuevos significados al estrés, ya que hay dos nuevas variantes para enfrentar situaciones en emergencia.

Lazarus y Folkman (1986) tal como lo citan en su investigación se pronuncian de que el estrés biológico de defensa ofrece un mecanismo intrínseco que genera la persona a la hora de afrontar un proceso psicológico, a este fenómeno le denomina “afrontamiento”, ahora bien, este

concepto se emparenta a la búsqueda de esta investigación, ya que las estrategias de afrontamiento de los operadores se podría identificar el manejo de emociones y situaciones.

Continuando esta línea de estrés biológico, Selye también escribió tal como lo cita en Hinkle, 1973 concluye que:

He utilizado la palabra estrés en biología, para indicar aquel estado que se produce en un ser viviente, como resultado de la interacción del organismo con estímulos o circunstancias nocivas, es un estado dinámico del organismo, no un estímulo, no un ataque, carga o símbolo.... (p. 3).

Ahora bien, si se da por un hecho lo que dice Selye (1935), que es solo una respuesta totalmente orgánica también se puede contemplar la parte emocional de la persona, en donde generando emociones positivas existe la posibilidad del estrés, entonces ya se ve la relación que existe entre en concepto de estrés y emoción, además es importante diferenciar varios tipos de estrés.

Una definición más reciente de estrés ha sido planteada por McEwen (2000) el cual lo postula “como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” (p.77). En otras palabras, se observa como la aparición del estrés activa una respuesta fisiológica (dolores musculares, dolor de cabeza, fatiga) y conductual (mal humor, baja tolerancia).

Según Chrousos y Gold (1992) define estrés como “un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis. La respuesta adaptativa puede ser específica, o generalizada y no específica. Así, una perturbación en la homeostasis resulta en una cascada de respuestas fisiológicas y comportamentales a fin de restaurar el balance homeostático ideal” (p.44). Partiendo de este supuesto se identifica la presencia de dos factores, ya que debe ser una relación de cuerpo y ambiente para la aparición del estrés.

### **2.3.2.1 Tipos de estrés.**

#### **Estrés agudo.**

Este tipo de estrés es causa de las exigencias que se imponen las mismas personas, pero como dice Sánchez y López (2010) “el estrés agudo es positivo, es una reacción constructiva, espontánea y adaptativa, es un programa heredado genéticamente para la sobrevivencia”. (p.62), dicho esto el estrés agudo es la herramienta que se activa en situaciones reales que la persona evalúa como estresante, esta acción la persona la percibe como un no dañino.

#### **Estrés agudo episódico.**

Sánchez y López (2010) mencionan que son personas que “sufren de una angustia permanente a causa de que no pueden controlar todas las situaciones que le son exigidas, también son personas que se muestran irritadas y beligerantes” (p.63). Otro síntoma de las personas que sufren estrés agudo episódico es que siempre están preocupados por el porvenir.

**Estrés crónico.**

Es el estrés donde las reacciones perduran más allá de los estímulos, existe un condicionamiento de la respuesta estresante, pero para entender mejor este tipo de estrés Sánchez y López (2010) dicen que “el organismo siempre se comporta como si hubiera siempre una situación de alarma..., las reacciones permanecen, aun cuando no exista el estímulo” (p.63). Siendo así la persona aun cuando no tenga el estímulo que le genere estrés siempre se ubicará en modo de alerta, ya que la respuesta ante una emergencia siempre va a estar primero que la situación.

Según las investigaciones de Sánchez (2010) el estrés crónico aparece en prisiones, guerras o en situaciones de pobreza extrema, situaciones en lo que se debe estar continuamente en alerta. Esta clase de estrés también puede venir de un trauma vivido en la niñez. Al causar una gran desesperanza, puede modificar las creencias y la escala de valores del individuo que lo padece.

Cuando es inevitable la aparición del estrés y ya es constante como se explicó anteriormente existen dos categorías que aparecen, las estrategias de afrontamiento y el desgaste emocional, el orden de la aparición está definido por la subjetividad de la persona.

## **2.4 DESGASTE EMOCIONAL.**

Cuando aparece un agotamiento mental, el estrés es un factor importante para fabricar esta respuesta en sujetos, esto es debido a la exposición diaria de situaciones que requieren la utilización de estrategias de afrontamiento.

Para entender bien el desgaste anímico que se presenta en el personal expuesto a niveles altos de estrés, es importante primero hablar del síndrome "Burnout " o "Síndrome del trabajador quemado" este es un tipo de estrés laboral conocido como crónico. Es un trastorno emocional de aparición reciente, que está vinculado con el ámbito laboral, el estrés causado por el trabajo y el estilo de vida del empleado.

Todavía cabe señalar que esta afección, fue descrita por primera vez en 1969 y al principio se denominó "staff burnout", para referirse al extraño comportamiento que presentaban algunos oficiales de policía de aquella época. Posteriormente, en la década de los 70, se acuñó el término que conocemos hoy en día. Maslach y Jackson (1996) lo definen como “síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajen con personas”, (p.76).

Se rescata este concepto para entender mejor que es el desgaste emocional y anímico a grandes rasgos de investigación, desde la definición se observa como el agotamiento emocional es una de las razones por la cual el sujeto está enrumbado hacia una falencia emocional

importante con respecto a su trabajo el personal de emergencias, que es el objetivo de esta investigación.

Para entrar en contexto Pines y Aronson (1998) definen el agotamiento emocional como “un estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por la involucración crónica en el trabajo de situaciones emocionalmente demandante” (p.77), dicho esto ya se empieza a mencionar que el agotamiento tiende a parecer cuando el estrés genera procesos de somatización, el cual involucra la conducta de los sujetos. Cabe señalar que el personal de esta investigación es de emergencias y podría estar más expuesto a este tipo de desgaste emocional.

#### **2.4.1 Desgaste y compromiso.**

Mas adelante se analiza como el compromiso que tiene el sujeto que está expuesto al estrés es un factor clave para la evaluación cognitiva que realiza, pero para el desgaste emocional el compromiso es una causa muy elevada para que la persona que está expuesta a altos niveles de estrés desarrolle este agotamiento mental.

Por ejemplo Freudenberg (2010) explica que “ poseer características como idealismo optimismo y cierta ingenuidad, tienden a desarrollar este tipo de agotamiento ya que se entregan al trabajo con mucho compromiso personal y depositan parte de su autoestima” (p. 77), ciertamente hay que explicar que esta perspectiva introduce a nuevas categorías a tomar en

cuenta, ya que si existe mucho compromiso por parte del sujeto, este depositará parte emocional en la situación, y raíz de esto la persona será más vulnerable.

#### **2.4.2 Tipos de desgaste.**

El nivel de desgaste se presenta en dos tipos, según Cólica (2009) el primero se identifica cuando “hay una progresiva pérdida de energías con marcada desproporción entre el trabajo realizado y el cansancio que experimenta, hay más irritabilidad en el trabajo como en el hogar” (p.62), así que tomando en cuenta este primer tipo se observa la relación que se inicia en el trabajo y después en el núcleo familiar, ya que sus recursos emocionales se ven desgastados por las situaciones a las cuales están sujetos.

El segundo tipo de desgaste emocional según Cólica (2009) se presenta como “sensaciones de impotencia e indefensión..., comienzan a aislarse de amigos y familiares, prefieren estar solos y no hablar con nadie, pierden la capacidad de disfrutar y acentúan su humor irritable” (p.65). A partir de aquí se observa que la persona ya se ve afectada en su parte social, ya que no tiene las herramientas para elaborar técnicas en relación de habilidades sociales y hay una falta de técnicas conductuales que incrementan el deterioro emocional.

A raíz de esta exposición de consecuencias el personal que debe atender usuarios, el desgaste debe ser trabajado desde el afrontamiento hacia la situación emocional y conductual que

podrían padecer, así que el próximo encabezado está dirigido hacia la manera de enfrentar las situaciones.

## **2.5 AFRONTAMIENTO.**

En la vida cotidiana las personas están expuestas a enfrentar toma de decisiones para bien o para mal. ¿Pero cómo saber cuál es la mejor decisión para tal situación? Primero se debe afrontar el contexto el cual la persona perciba como invasor, este afrontamiento va de la mano con la evaluación cognitiva que se hablará más adelante.

Para reforzar el comentario anterior, ya el filósofo griego Epicteto en el Enquiridión en el año 153, habla y afirma” el hombre no se ve distorsionado por los acontecimientos sino por la visión que tiene de ellos..., los hombres se ven perturbados, no por las cosas sino por las opiniones de las cosas” (p.3); dando a entender que la situación es irrelevante como tal, sino que la forma de afrontar se basa en la experimentación previa o significados que asocie a tales manifestaciones.

Al hablar sobre el afrontamiento, Lazarus y Folkman (1984) lo definen como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas que son evaluadas como desbordantes” (p, 116). Cuando la persona le hace frente a una situación que perciba como alarmante ya elabora una serie de evaluaciones que dan origen en utilizar las estrategias de afrontamiento.

Ya afrontando la situación estresante como ya es percibida por el sujeto, la persona para elaborar una decisión de cómo hacerle frente al evento, primero tiene que evaluar el contexto de manera cognitiva, en donde gracias a este método afronta este estado y las emociones que genere tal caso.

### **2.5.1 Evaluación cognitiva.**

Se tiene en cuenta que no necesariamente el hecho de afrontar una situación estresante va a ser bien resuelta por el sujeto, sino que a la hora de enfrentar tal situación hay que evaluar el contexto para ver en cómo afecta a la persona y en cómo puede actuar ante este fenómeno.

Según Lazarus & Folkman (1984) las características de este fenómeno se dan porque “la evaluación cognitiva se apoya en la interpretación de un acontecimiento, es decir es fenomenológico” (p.38), lo primero que debe hacer el sujeto es que como la percepción del evento va a condicionar su respuesta, siendo así se podría generar una pregunta a tal modelo de manera en ¿cómo perjudica o beneficia la situación?, ¿ahora o en el futuro? y ¿de qué forma? Según esta teoría, el pensamiento debe ocurrir antes que la experiencia de la emoción.

Pero para complementar esta evaluación que hace la persona, se deben tomar dos factores que intervienen a la hora de afrontar tal evento, como son las creencias y compromisos, sabiendo que la parte cultural y educativo las condicionan, Lazarus (1981) aclara que “existen dos factores que determina la evaluación: los compromisos y las creencias, ya que este modo el individuo

entiende la situación poniendo en marcha reacciones emocionales y estrategias de afrontamiento”. (p.44). Sabiendo cómo influyen estos dos conceptos en la evaluación cognitiva que se genera a partir de un evento estresante, se puede decir que el nivel de creencias y compromiso que tenga el sujeto así será el manejo de las estrategias de afrontamiento.

Se podría considerar que en esta información es importante realizar una valoración acerca de cómo un sujeto está condicionado a una respuesta emocional, ya que las creencias y compromiso de sus ideales, son la llave de generar posibles estrategias de afrontamiento, y este condicionamiento es basado por sus cogniciones elaboradas de su yo.

En su investigación, Lazarus, Coyne y Folkman (1986) explican el concepto de compromiso como “un sistema que contiene elementos cognitivos en cuanto a que se refiere a alternativas, valores y/o objetivos, no queremos olvidar sus aplicaciones motivacionales, su intensidad, su persistencia su tinte afectivo y su dirección” (p.82.), ya sabiendo que a la hora de afrontar una situación estresante, se realiza una evaluación cognitiva del caso, ya se observa como el factor del compromiso que por medio de valores que tiene inculcados la persona en su psique, ya influyen a la hora de tomar una decisión, por eso como dijo Epicteto que el problema no es la situación sino la distorsión que le atribuye.

En esta explicación otorgada por los autores se podría considerar que la evaluación cognitiva es como un filtro donde la persona decidirá qué tan importante o no relevante sea en su organismo y funcionalidad.

### **2.5.1.1 Evaluación primaria**

Lazarus y Folkman (1994) pronuncian que existen tres clases de evaluación primaria, irrelevante, benigna-positiva y estresante. Cuando el encuentro con el entorno no conlleva aplicaciones para el individuo se encuentra en la categoría irrelevantes, las evaluaciones benignas positivas se logran con el bienestar o emociones placenteras, y por último entre las evaluaciones estresantes se incluyen aquellas que significan daño, amenaza o desafío

Es importante resaltar que los componentes cognitivos del cual hablan los autores citados movilizan hacia la realización de estrategias de afrontamiento. Esto qué quiere decir, falta desarrollar mayor criterio, no entiendo es que queda como en el aire

### **2.5.1.2 Evaluación secundaria**

En esta parte del análisis se inicia en el sujeto las estrategias de afrontamiento ya sean centradas en el problema o en la emoción, entonces Lazarus y Folkman (1984) ejemplifican que la evaluación secundaria es “cuando estamos en peligro, ya sea bajo amenaza o bajo desafío, es preciso actuar sobre la situación, en este caso predomina una forma de evaluación dirigida a determinar qué puede hacerse” (p.21.). Entonces la aparición de la evaluación secundaria se podría caracterizar a la hora de confrontar un evento estresante y las posibilidades de una resolución positiva dependerá de lo que el sujeto elabore, de lo que pueda hacerse o de lo que esté en juego.

En otras palabras, cuando el sujeto llega a esta instancia es cuando el estrés ya se percibió como amenazante para la persona, cuando sucede este fenómeno se abre el abanico de opciones para enfrentar tales emociones, estas opciones se denominan estrategias de afrontamiento.

### **2.5.2 Estrategias de afrontamiento**

Se ha podido observar que el tema del estrés pasó de ser un fenómeno a una circunstancia psicológica, ya que diversos autores han participado en la construcción de un nuevo conocimiento. Lazarus y Folkman (1984) también enunciaron su propuesta desde la psicología cognitiva, en donde los sucesos mediacionales (procesos mentales que subyacen en la persona) y las formas donde el sujeto afronta a las situaciones que perciben como estresantes.

Es importante determinar en este momento de la investigación que las estrategias de afrontamiento no se mezclan con los estilos de afrontamiento. Diversas investigaciones se han dirigido a establecer diferencias entre estos dos conceptos que son muy similares. Como cita Rodríguez y Méndez (2010) los estilos de afrontamiento para Fernández Abascal (1998) se refieren a:

Las predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estilos de afrontamiento, mientras que las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y que pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las situaciones en específico. (p.445)

Por otra parte, Pelechano (2000) considera que ambos conceptos son complementarios, siendo los estilos de afrontamiento formas estables de afrontar el estrés, y las estrategias de afrontamiento serían acciones y comportamientos más específicos de la situación.

Ahora bien, ya hecho este encuadre y no confundir términos de estilo y estrategia Lazarus y Folkman (1986) definen afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluados como excedentes o desbordantes de los recursos de los individuos.” (pág. 164), a partir de este punto ya aparecen más claves a la hora de afrontar situaciones, tales como las cognitivas y conductuales como lo citan los autores. Esto da a entender que hay estrategias de cognición que van dirigidas a las emociones y estrategias conductuales que serán dirigidas al problema.

#### **2.5.2.1 Estrategia centrada en el problema**

Orientado a su modificación, a su cambio hacia otra que no suponga amenaza para el sujeto. La superación de estas situaciones da lugar a un aumento de la capacidad de ajuste del sujeto, a una autoevaluación en el sentido de eficacia. El proceso implica un refuerzo del papel del sujeto en su entorno, tanto social como personalmente, facilitando una disposición anclada en la valoración de autoeficacia ante futuros retos.

En primera instancia, Lazarus y Folkman (1984) en su investigación cita a Khan (1966) que este tipo de estrategias son” las que hacen referencia al entorno y las que se dirigen al sujeto, estas estrategias son dirigidas a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, los recursos, los procedimientos, etc...” (p.125), lo dicho hasta aquí supone que la persona tiene la capacidad de categorizar el problema de manera que los posibles sensaciones de vulnerabilidad sean factores externos que la persona pueda manejar.

En su investigación de la estrategia centrada en el problema, Lazarus y Folkman (1984) consideran que “son las que están dirigidas a la definición del problema, a la búsqueda de soluciones alternativas..., implica un objetivo, un proceso analítico dirigido principalmente al entorno.” (p.124); dado que a partir de aquí ya está más definido operacionalmente el problema, se logra identificar la elaboración de técnicas dirigidas al problema, como por ejemplo la resolución de problemas de Zurilla (1971).

#### **2.5.2.2 Estrategia centrada en la emoción.**

En este caso el sujeto no modifica la situación, por considerar que no es posible en ese momento o en ningún momento. Es en definitiva un intento de manejo no-funcional ante las demandas que la realidad hace al sujeto.

Es fundamental evaluar hasta qué punto las estrategias dirigidas a la emoción son formas que permiten el desarrollo por parte del sujeto de mecanismos eficaces de manejo de las

demandas de su medio .Puede también ser un mecanismo sano de adaptación funcional, cuando desde una valoración racional y ajustada, acepta y asume que hay situaciones y conflictos que no son resolubles y reversibles (por ejemplo, una situación de duelo, o una vivencia traumática previa) o tan solo cabe una solución parcial del problema.

Para entender mejor, Lazarus y Folkman (1984) dicen “el individuo descubre que la realidad de lo que está ocurriendo y lo que puede hacer al respecto, ya que no hay control sobre la mayoría de los aspectos importantes” (p, 121). En tal caso, en el afrontamiento se realiza una reevaluación de la situación, se valora el nivel de amenaza que significa, si realmente afecta a compromisos tan relevantes para nuestro necesario e imprescindible bienestar, hasta qué punto es posible soportar y convivir con la situación, y, por último, la valoración de otros compromisos de orden superior a los comprometidos en ese momento.

Este tipo de afrontamiento parte de la aceptación de la realidad, de la limitación de nuestros recursos para modificarla, y en la valoración de la virtud como capacidad de tolerar y soportar, aspecto ya señalado por los autores de la escuela estoica.

Constituye en muchos casos el objeto de la terapia, no la modificación de la situación en sí, sino el paso de un afrontamiento dirigido a la emoción disfuncional a otro funcional. Esto es especialmente claro en terapias más centradas en el proceso de evaluación cognitiva: la Reestructuración Cognitiva de Beck y la Terapia Racional Emotiva de Ellis, por no hablar de intervenciones realizadas desde otros paradigmas.

La sociedad está llena de problemas que cada uno necesita resolver, D Zurilla (1993) propone el entrenamiento en solución de problemas para que el sujeto analice y evalúe los posibles enfoques que maneja para enfrentar el problema, siendo así a la hora de entrenar al operador del 9-1-1 con esta estrategia muy posiblemente mejore su perspectiva acerca de la emergencia.

Fernández y Abascal en 1997 descubren que las estrategias de afrontamiento se manejan en tres dimensiones como el método de afrontamiento y su variable (activo, pasivo, evitativo) focalización del afrontamiento (dirigido al problema o dirigido a la emoción) y por último la actividad movilizada hacia el afrontamiento (estilo cognitivo y estilo conductual), ya a partir de este punto se logra observar que las investigaciones buscan enfocar en categorizar las estrategias de afrontamiento.

Principalmente es importante decir que en 1984 Lazarus y Folkman describen que las estrategias centradas en la emoción tienen más posibilidades de aparecer cuando ha habido una evaluación de que no se puede remediar nada para modificar las condiciones desafiantes o amenazantes de una situación de crisis, esto hace referencia en las herramientas y evaluación que elabore la persona en base a sus creencias y compromisos.

Lazarus y Folkman (1984) hacen el siguiente comentario “ciertas formas cognitivas de afrontamiento dirigido a la emoción modifica la forma de vivir la situación, sin cambiarla objetivamente. Estas estrategias equivalen a una reevaluación cognitiva”. (p. 123), cuando la

situación estresante genera una respuesta fisiológica o psicológica, la persona en su evaluación modifica su análisis y reevalúa el contexto estresante.

Retomando y contextualizando esta tónica del sistema de estrategias de afrontamiento se observa que el objetivo de esta técnica es la evaluar ya una situación que ha movilizó a la persona en un contexto psicológico, entonces en ese momento que el individuo sabe que el problema ya no tiene solución afronta de manera directa o indirecta la emoción evocada por lo que enfrenta.

## **2.6 TIPOS DE TÉCNICAS DE AFRONTAMIENTO**

Cuando se empieza hablar de técnicas, hay que explicar para donde debe ser dirigida cada técnica, por ejemplo Orlandini (1996) dice “ los mecanismo de enfrentamiento deben ser dirigidos en tres direcciones, la primera es actuar sobre el conflicto para modificarlo favorablemente, después cambiar el modo de interpretarlo y manejar los sentimientos desagradables que se ocasionen” (p.248), así que tomando en referencia esta explicación se logra observar que las técnicas deben ser apropiadas para cada fase del modelo de estrés.

También es importante mencionar que existen estudios destinados a descubrir cuáles son las estrategias de afrontamiento: Rippere (1977), Coyne y cols., (1981), WOC (Escala de Modos de Afrontamiento, de Folkman y Lazarus, 1985), Moos (1988), COPE (Inventario de Respuestas de Afrontamiento, de Carver, Scheier y Weintraub, 1989), CSI (Inventario de Estrategias de

Afrontamiento, de Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal, 1989, Rodríguez y García, 2006), Frydenberg y Lewis (1996), CID (Inventario de Afrontamiento de Depresión, de Vázquez y Ring, 1996). Existen varias técnicas de afrontamiento para hacerle frente a las variables de situaciones que una persona enfrente, así que todas estas escalas buscan descubrir las estrategias y subdividir las para el mejor entendimiento de estas.

A continuación, se citan ciertos modelos de técnicas para afrontar situaciones centradas en el problema y en la emoción, estas son mencionadas en el manual de técnicas de intervención cognitiva-conductuales de Ruiz I. y Villalobos A. (2010), las estandarizan en dos categorías.

a. Técnicas cognitivas.

- Discusión y debate de creencias: TREC: explorar los sistemas de creencias que posee la persona que acude al servicio profesional y una vez conocidos estos sistemas, abocarse a la refutación de los contenidos irracionales que generen y sostengan una perturbación emocional en el individuo.
- Auto instrucciones: Es una técnica mediante la cual el sujeto se da a sí mismo un conjunto de órdenes o instrucciones para la regulación autónoma de la propia conducta. El objetivo de este entrenamiento es enseñar a del niño y al adolescente una forma de actuación rápida y eficaz para lograr el éxito en una tarea o en una conducta.
- Distracción cognitiva e imaginación: como objetivo es conseguir una relajación física y mental, suprimiendo progresivamente las tensiones de los

principales grupos musculares, por medio de indicaciones que dirigen la mente a distintas partes del cuerpo.

- Auto registros: desde anotar en un diario sin límite, hasta el registro o clasificación puntual de pensamientos, sentimientos, manifestaciones físicas y comportamientos específicos. Con esta técnica aprenderemos a detectar, a evaluar, a discriminar, a valorar, a anticipar y a modificar nuestras respuestas cognitivas.
- Aceptación y Anticipación: Anticipar problemas o situaciones conflictivas posibles, considerando las reacciones emocionales y sus posibles soluciones alternativas.
- Reevaluación positiva: Modificar el significado de la situación estresante, especialmente atendiendo a los posibles aspectos positivos que tenga, que expresa optimismo, y una tendencia a ver el lado positivo de las cosas.

b. Técnicas conductuales.

- Ensayo conductual: Consiste en practicar masivamente las conductas que son objeto de intervención para valorarlas y en consecuencia reforzarlas o no inmediatamente, se puede realizar de forma real o encubierta.
- Inversión del rol racional: insta al sujeto a observar su visión de las cosas desde un punto externo.
- Entrenamiento en solución de problemas: trata de producir consecuencias positivas y refuerzo positivo, así como evitar las consecuencias negativas. La

técnica parte del hecho de que las personas somos solucionadores de problemas y que hay diferencias individuales en esta habilidad.

- Técnicas humorísticas.: El sentido del humor permite afrontar conflictos o situaciones angustiantes, de forma humorística, acentuando los aspectos cómicos o irónicos, también se anima a los pacientes a descentrarse de su visión extremadamente dramática de los hechos.

A modo de conclusión el afrontamiento o “coping” como se conoce en inglés, hace frente al estrés como referencia al esfuerzo cognitivo y conductual, para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas de forma desbordante para la persona, así que se rescatan estas técnicas mencionadas (existe más variedad) para la identificación de estas mismas y su uso metódico en la elaboración de la funcionalidad de los sujetos que están expuestos a altos niveles de estrés.

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.**

### **3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.**

Se aborda el tema de los operadores del 9-1-1 bajo un modelo de enfoque cualitativo, esta elección se justifica con base al planteamiento del problema y los objetivos específicos, debido a la necesidad de explorar el fenómeno de su contexto natural y obtener un entendimiento subjetivo a partir de la información recolectada, a través de una entrevista con preguntas abiertas y validada para esta investigación, con el propósito de tener información, para interpretar profesionalmente el estado emocional y cognitivo de cada operador, para así comprobar la extensión de las teorías que tiene la psicología con respecto a los fenómenos sociales que enfrentan los individuos de esta investigación.

Según Sampieri en el 2010 la estrategia de utilizar un modelo cualitativo es de gran trascendencia en la época moderna, explorar esta área va a ser un beneficio para los operadores del 9-1-1; además la posibilidad de formular un posible problema da mayor claridad en identificar las estrategias de afrontamiento, ya bien lo dice Brannen en el 2008 que este modelo otorga nuevas destrezas o competencias en materia de investigación.

Por consiguiente, se tomará la perspectiva de cada operador ante las llamadas que más puedan movilizarlos psicológicamente, también hay que tomar en cuenta que hay operadores que afrontan de manera diferente a una situación en común con respecto a otros, partiendo de este supuesto se interpretara la técnica de afrontamiento ante una posible crisis psicológica.

En segunda instancia a raíz de que el enfoque cualitativo se basa en hechos después de la interpretación, es necesario tener en cuenta que los datos ofrecidos por los operadores, que van más allá de lo verbal, ya que el lenguaje corporal será tomado en cuenta, en relación con lo anterior, la información se va a recolectar de manera individual, ya que esta técnica es más enriquecedora a la hora de poner atención entre las respuestas dadas por los sujetos a investigar.

En tercera instancia se toman los datos sociodemográficos, para tabular e interpretarlos.

Por consiguiente, conocer la realidad de los operadores para comprender las estrategias de afrontamiento ante el nivel de estrés al que están sujetos es el objetivo general de esta investigación, además que logren realizar una catarsis en relación con sus situaciones vividas por medio del teléfono y a la hora de trans laborar su realidad con respecto a los demás participantes será de mucha información subjetivo.

Para finalizar, es importante dar un significado al discurso del operador, ya que el objetivo principal de esta investigación es identificar estrategias de afrontamiento ante llamadas que atenten su estado cognitivo, ya que encasillarlo en un cuadro estadístico para interpretarlo numéricamente no es la prioridad de este estudio, de este modo se podrá intervenir con la vulnerabilidad del sujeto y así poder empoderar o fortalecer sus estrategias de afrontamiento.

### **3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN.**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación es un conjunto de procesos, que permiten realizar observaciones, evaluaciones, análisis y con ello buscar mejoras y establecer estrategias, en este caso para la organización.

Hernández y García (2000) clasifican los tipos de investigación según su objetivo descriptiva o analítica, según la secuencia temporal transversal o longitudinal, también según los factores de estudio observacional o experimental y según la cronología de los hechos prospectiva o retrospectiva.

Para este proyecto, el tipo de investigación que se utilizó es el de tipo descriptivo ya que el objeto de este método es dar a conocer situaciones , costumbres o actitudes cognitivas a través de la descripción exacta de un fenómeno, entrelazando esta hipótesis se observa como el operador del 9-1-1 es afectado emocionalmente después de haber finalizado una llamada telefónica, causando una posible movilización psicológica, una variable a tomar en cuenta también es la reacción del operador en el momento de atender a una persona mediante la plataforma de servicios de emergencias

Dicho de otra manera, este proyecto está basado en cómo reacciona el operador del 9-1-1 ante una llamada que atente contra su estado emocional y cómo utiliza herramientas de afrontamiento cognitivas ante las emociones o sentimientos que le generen en el momento de la

atención de estas y cómo estas herramientas que son elaboradas empíricamente sean funcionales para seguir laborando.

### **3.3 OBJETO DE ESTUDIO.**

El objeto de estudio es la población de los operadores del sistema de emergencias del 9-1-1, ya que estos son la primera brigada que responde a las situaciones de conflicto que utilizan los usuarios de esta plataforma, esta institución que es parte del I.C.E., está ubicada en Calle Blancos de Costa Rica.

#### **3.3.1 Población**

La población de estudio son 110 operadores del Sistema de Emergencias 9-1-1, son personas que se encargan de recibir y tramitar la atención de llamadas de emergencia, durante las 24 horas del día, estas mismas son las encargadas de redirigir la emergencia a las distintas entidades que conforman la primera respuesta, estas son Cruz Roja Costarricense, Cuerpo de Bomberos (INS), Guardia Rural, Guardia Civil, Ministerio de Seguridad Pública, Hospitales y Centro Nacional de Control de Intoxicaciones, Organismo de Investigación Judicial, Policía de Tránsito, Asociación para el Sordo (Inicialmente fue considerada en el ámbito de consulta)

### 3.3.2 Muestra.

La muestra de este proyecto de investigación es de 12 personas, seis hombres y seis mujeres de la población de los operadores de Sistema de Emergencias 9-1-1 sede en Costa Rica. Pero en referencia de lo que habla Sampieri (2010) dice “que la muestra no probabilística está relacionadas a una investigación de modo cualitativa y cuantitativa.” (p.176), a esto se suma Tamayo y Tamayo (1997) el cual habla del muestreo intencionado o de sesgado, en donde el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativo para su investigación, ya que debe haber un conocimiento previo de la población al cual se elabora la búsqueda de patrones o causalidades.

### 3.3.3 Criterios de inclusión y exclusión.

*Tabla 1. Criterios de inclusión y exclusión*

<b>Criterios de inclusión</b>	<b>Criterios de exclusión</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser operador del servicio del 9-1-1</li> <li>• Tener de 5 a 30 años de ser operador</li> <li>• Ser mujeres y hombres</li> <li>• Edad de los 18 a los 50 años.</li> <li>• Empatía hacia las personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser operador y supervisor.</li> <li>• Sin evidencia concreta de síntomas asociados a problemas en el estado de ánimo (presencia de diagnóstico de depresión)</li> <li>• Haber trabajado como paramédico o policía</li> </ul>

Fuente: Creación propia

### **3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LOS DATOS DE LA INFORMACIÓN.**

Entrevista semiestructurada donde se explora las estrategias de afrontamiento empíricas adquiridas con el tiempo de los operadores, esta entrevista se aplica individualmente, para que la información obtenida sea de más enriquecimiento, también se hará una parte observacional donde se elabora la interpretación del lenguaje no verbal de los operadores en su contexto laboral catártico.

Los instrumentos para la recolección de información que se utilizan en la investigación consisten en una entrevista semiestructurada. Un cuestionario es un instrumento de investigación que se basa en una serie de preguntas escritas para ser resuelto sin la intervención del investigador con el propósito de obtener información de los consultados. Las funciones básicas del cuestionario son: “obtener por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que suministren los datos necesarios para cumplir con los objetivos de la investigación” (Gómez, 2015, p.67). Para el caso de esta investigación se utiliza un cuestionario denominado ficha sociodemográfica a partir del cual se obtienen las características sociodemográficas de la muestra.

Por otra parte, Ruiz y Rojas (2013) citado en Chanto, López., y Villalobos. (2017). proponen que la entrevista consiste en “una comunicación directa de la persona que realiza la investigación diagnóstica con la persona o personas entrevistadas quienes responden a preguntas previamente elaboradas en función de los objetivos de la investigación diagnóstica” (p. 127), A

fin de recabar información se diseña una guía de entrevista semiestructurada que consiste en 17 preguntas que abordan los objetivos de la investigación. Dicha guía de entrevista atraviesa por un proceso de validación por expertos en Psicología.

Para finalizar la entrevista y el cuestionario que se aplica a los sujetos de la muestra, explora cuatro áreas de investigación, tales como son la evaluación cognitiva, estrategias centradas en el problema, estrategias centradas en la emoción y desgaste emocional.

### **3.5 DISEÑO DE LA INVESTIGACION.**

Es de modelo transversal, ya que por las expectativas de la entrevista será de gran información para recaudar datos, se pretende que el operador exponga ampliamente sus emociones y sentimientos encontrados por medio de la catarsis de la entrevista.

### 3.6 DESCRIPCIÓN DE LAS CATEGORÍAS DE ANÁLISIS

Tabla 2. Operacionalización de las categorías

Objetivo específico	Categoría de análisis	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Instrumento
•Identificar las estrategias de afrontamiento centradas en el problema que implementan los operadores del sistema nacional de emergencias 9-1-1 una vez que atienden la llamada del usuario.	Estrategias de afrontamiento centradas en el problema	El afrontamiento centrado en el problema tiene como función la resolución de problemas, lo cual implica el manejo de las demandas internas o ambientales que supone una amenaza y descompensan la relación entre la persona y su entorno.	Preguntas abiertas	No presenta	Entrevista semi-Estructurada que explora las 4 categorías de análisis
•Reconocer las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción que ejecutan los operadores del sistema nacional de emergencias 9-1-1 una vez que atienden la llamada del usuario.	Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción	El afrontamiento centrado en la emoción tiene como función la regulación emocional que incluye los esfuerzos por modificar el malestar y manejar los estados emocionales evocados por el acontecimiento estresante.			
•Especificar el proceso de evaluación cognitiva que presentan los operadores del sistema nacional de emergencias 9-1-1 una vez que atienden la llamada del usuario.	Evaluación cognitiva	La evaluación cognitiva se presenta cuando una persona toma en cuenta dos factores principales que influyen mayormente en su respuesta al estrés. Estos dos factores abarcan, la tendencia amenazadora del estrés en el individuo, y la evaluación de los recursos necesarios para minimizar, tolerar o eliminar los factores de estrés y el estrés que ellos producen.			
•Describir las consecuencias emocionales que experimentan los operadores del sistema nacional de emergencias 9-1-1 luego de atender la llamada del usuario.	Desgaste emocional	Es un síndrome de cansancio emocional, despersonalización, y una menor realización personal que se da en aquellos individuos que trabajan en contacto con clientes y usuarios			

Fuente:

Elaboración

propia

(2018)

### 3.7 PLAN PILOTO

El plan piloto consiste en la aplicación de una entrevista a varios profesionales en psicología con una serie de preguntas y las categorías de análisis con el fin de evaluar diversos aspectos importantes de redacción, comprensión y otros. A continuación, se presenta el análisis del pilotaje del instrumento de la investigación.

Imagen 1. Kappa de Cohen, Resultados del Juez 1

CROSSTABS  
CROSSTABS  
/TABLES=JUEZ1 BY ORIGINAL  
/FORMAT=AVALUE TABLES PIVOT  
/STATISTICS=KAPPA  
/CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL.

Resumen.

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
JUEZ1 * ORIGINAL	17	100,0%	0	0,0%	17	100,0%

JUEZ1 \* ORIGINAL [recuento, fila %, columna %, total %].

JUEZ1	ORIGINAL					Total
	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	EVALUACIÓN COGNITIVA	DESGASTE EMOCIONAL		
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	2,00 50,00% 50,00% 11,76%	,00 ,00% ,00% ,00%	2,00 50,00% 50,00% 11,76%	,00 ,00% ,00% ,00%	2,00 50,00% 50,00% 11,76%	4,00 100,00% 23,53% 23,53%
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	1,00 16,67% 25,00% 5,88%	4,00 66,67% 80,00% 23,53%	,00 ,00% ,00% ,00%	1,00 16,67% 25,00% 5,88%	1,00 25,00% 25,00% 5,88%	6,00 100,00% 35,29% 35,29%
EVALUACIÓN COGNITIVA	1,00 33,33% 25,00% 5,88%	1,00 33,33% 20,00% 5,88%	1,00 33,33% 25,00% 5,88%	,00 ,00% ,00% ,00%	1,00 25,00% 25,00% 5,88%	3,00 100,00% 17,65% 17,65%
DESGASTE EMOCIONAL	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	1,00 25,00% 25,00% 5,88%	1,00 25,00% 25,00% 5,88%	3,00 75,00% 75,00% 17,65%	4,00 100,00% 23,53% 23,53%
Total	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	5,00 29,41% 100,00% 29,41%	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	17,00 100,00% 100,00% 100,00%

Medidas simétricas.

Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.
Medida de Acuerdo	Kappa	,45	,16	3,18	
N de casos válidos		17			

Fuente: Programa PSPP

El cuadro anterior representa las respuestas del juez 1, para finalidad de esta investigación el resultado obtenido fue de 0.45, este dato condiciona la fiabilidad de este instrumento, ya que condiciona al segundo juez, porque para obtener validez de la

herramienta debe ser mayor de 0, 50 por encima de la media., ya que contestó correctamente 8 de las 17 preguntas.

Imagen 2. Kappa de Cohen, Resultados del Juez 2

CROSSTABS  
CROSSTABS  
/TABLES= JUEZ2 BY ORIGINAL  
/FORMAT=AVALUE TABLES PIVOT  
/STATISTICS=KAPPA  
/CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL.

Resumen.

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
JUEZ2 * ORIGINAL	17	100,0%	0	0,0%	17	100,0%

JUEZ2 \* ORIGINAL (recuento, fila %, columna %, total %).

JUEZ2	ORIGINAL					Total
	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	EVALUACIÓN COGNITIVA	DESGASTE EMOCIONAL		
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	2,00 50,00% 50,00% 11,76%	,00 ,00% ,00% ,00%	2,00 50,00% 50,00% 11,76%	,00 ,00% ,00% ,00%	4,00 100,00% 23,53% 23,53%	4,00 100,00% 23,53% 23,53%
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	1,00 16,67% 25,00% 5,88%	4,00 66,67% 80,00% 23,53%	,00 ,00% ,00% ,00%	1,00 16,67% 25,00% 5,88%	6,00 100,00% 35,29% 35,29%	6,00 100,00% 35,29% 35,29%
EVALUACIÓN COGNITIVA	1,00 33,33% 25,00% 5,88%	1,00 33,33% 20,00% 5,88%	1,00 33,33% 25,00% 5,88%	,00 ,00% ,00% ,00%	3,00 100,00% 17,65% 17,65%	3,00 100,00% 17,65% 17,65%
DESGASTE EMOCIONAL	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	1,00 25,00% 25,00% 5,88%	3,00 75,00% 75,00% 17,65%	4,00 100,00% 23,53% 23,53%	4,00 100,00% 23,53% 23,53%
Total	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	5,00 29,41% 100,00% 29,41%	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	17,00 100,00% 100,00% 100,00%	17,00 100,00% 100,00% 100,00%

Medidas simétricas.

Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.
Medida de Acuerdo	Kappa	,45	,16	3,18	
N de casos válidos		17			

CROSSTABS

Fuente: Programa PSPP

En relación con las respuestas obtenidas con el juez 2, se determina que está por debajo de la media, ya que determina un 0.45, de fiabilidad, siendo mínimo un 0.50 para poder lograr un mejor nivel de aceptación.

Imagen 3. Kappa de Cohen, Resultados del Juez 1 y 2.

Resumen.						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
JUEZ1 * JUEZ2	17	100,0%	0	0,0%	17	100,0%

JUEZ1 \* JUEZ2 [recuento, fila %, columna %, total %].

JUEZ1	JUEZ2					Total
	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	EVALUACIÓN COGNITIVA	DESGASTE EMOCIONAL		
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	1,00 33,33% 20,00% 5,88%	1,00 33,33% 20,00% 5,88%	1,00 33,33% 20,00% 5,88%	1,00 33,33% 20,00% 5,88%	,00 ,00% ,00% ,00%	3,00 100,00% 17,65% 17,65%
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	,00 ,00% ,00% ,00%	3,00 100,00% 60,00% 17,65%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	3,00 100,00% 17,65% 17,65%
EVALUACIÓN COGNITIVA	4,00 57,14% 80,00% 23,53%	1,00 14,29% 20,00% 5,88%	2,00 28,57% 66,67% 11,76%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	7,00 100,00% 41,18% 41,18%
DESGASTE EMOCIONAL	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	4,00 100,00% 100,00% 23,53%	4,00 100,00% 23,53% 23,53%
Total	5,00 29,41% 100,00% 29,41%	5,00 29,41% 100,00% 29,41%	3,00 17,65% 100,00% 17,65%	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	17,00 100,00% 100,00% 100,00%	

Medidas simétricas.

Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.
Medida de Acuerdo	Kappa	,46	,16	3,59	
N de casos válidos		17			

Fuente: Programa PSPP

La imagen 3 determina que la herramienta no está bien estructurada con respecto a conceptos y preguntas, ya que el cruce entre los dos jueces da un promedio de 0.46, definitivamente se realizan cambios para lograr un nivel satisfactorio de validez.

Imagen 4. Kappa de Cohen, Resultados del Juez 1

CROSSTABS  
CROSSTABS  
/TABLES= JUEZ1 BY ORIGINAL  
/FORMAT=AVALUE TABLES PIVOT  
/STATISTICS=KAPPA  
/CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL.

Resumen.

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
JUEZ1 * ORIGINAL	17	100,0%	0	0,0%	17	100,0%

JUEZ1 \* ORIGINAL [recuento, fila %, columna %, total %].

JUEZ1	ORIGINAL				Total
	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	EVALUACIÓN COGNITIVA	DESGASTE EMOCIONAL	
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	3,00 60,00% 75,00% 17,65%	,00 ,00% ,00% ,00%	2,00 40,00% 50,00% 11,76%	,00 ,00% ,00% ,00%	5,00 100,00% 29,41% 29,41%
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	,00 ,00% ,00% ,00%	5,00 100,00% 100,00% 29,41%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	5,00 100,00% 29,41% 29,41%
EVALUACIÓN COGNITIVA	1,00 33,33% 25,00% 5,88%	,00 ,00% ,00% ,00%	2,00 66,67% 50,00% 11,76%	,00 ,00% ,00% ,00%	3,00 100,00% 17,65% 17,65%
DESGASTE EMOCIONAL	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	4,00 100,00% 100,00% 23,53%	4,00 100,00% 23,53% 23,53%
Total	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	5,00 29,41% 100,00% 29,41%	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	17,00 100,00% 100,00% 100,00%

Medidas simétricas.

Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.
Medida de Acuerdo	Kappa	,76	,12	5,46	
N de casos válidos		17			

Fuente: Programa PSPP

Imagen 5. Kappa de Cohen, Resultados del Juez 2

CROSSTABS  
CROSSTABS  
/TABLES= JUEZ2 BY ORIGINAL  
/FORMAT=AVALUE TABLES PIVOT  
/STATISTICS=KAPPA  
/CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL.

Resumen.

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
JUEZ2 * ORIGINAL	17	100,0%	0	0,0%	17	100,0%

JUEZ2 \* ORIGINAL [recuento, fila %, columna %, total %].

JUEZ2	ORIGINAL				Total
	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	EVALUACIÓN COGNITIVA	DESGASTE EMOCIONAL	
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	4,00 100,00% 100,00% 23,53%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	4,00 100,00% 23,53% 23,53%
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	,00 ,00% ,00% ,00%	5,00 100,00% 100,00% 29,41%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	5,00 100,00% 29,41% 29,41%
EVALUACIÓN COGNITIVA	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	1,00 50,00% 25,00% 5,88%	1,00 50,00% 25,00% 5,88%	2,00 100,00% 11,76% 11,76%
DESGASTE EMOCIONAL	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	3,00 50,00% 75,00% 17,65%	3,00 50,00% 75,00% 17,65%	6,00 100,00% 35,29% 35,29%
Total	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	5,00 29,41% 100,00% 29,41%	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	17,00 100,00% 100,00% 100,00%

Medidas simétricas.

Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.
Medida de Acuerdo	Kappa	,69	,13	4,97	
N de casos válidos		17			

Fuente: Programa PSPP

Imagen 6. Kappa de Cohen, Resultados del Juez 1 y 2

CROSSTABS  
CROSSTABS  
/TABLES= JUEZ1 BY JUEZ2  
/FORMAT=AVALUE TABLES PIVOT  
/STATISTICS=KAPPA  
/CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL.

Resumen.

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
JUEZ1 * JUEZ2	17	100,0%	0	0,0%	17	100,0%

JUEZ1 \* JUEZ2 (recuento, fila %, columna %, total %).

JUEZ1	JUEZ2				Total
	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	EVALUACIÓN COGNITIVA	DESGASTE EMOCIONAL	
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN EL PROBLEMA	3,00 60,00% 75,00% 17,65%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	2,00 40,00% 33,33% 11,76%	5,00 100,00% 29,41% 5,00
ESTRATEGIAS CENTRADAS EN LA EMOCIÓN	,00 ,00% ,00% ,00%	5,00 100,00% 100,00% 29,41%	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	5,00 100,00% 29,41% 5,00
EVALUACIÓN COGNITIVA	1,00 33,33% 25,00% 5,88%	,00 ,00% ,00% ,00%	1,00 33,33% 50,00% 5,88%	1,00 33,33% 16,67% 5,88%	3,00 100,00% 17,65% 5,88%
DESGASTE EMOCIONAL	,00 ,00% ,00% ,00%	,00 ,00% ,00% ,00%	1,00 25,00% 50,00% 5,88%	3,00 75,00% 50,00% 17,65%	4,00 100,00% 23,53% 17,65%
Total	4,00 23,53% 100,00% 23,53%	5,00 29,41% 100,00% 29,41%	2,00 11,76% 100,00% 11,76%	6,00 35,29% 100,00% 35,29%	17,00 100,00% 100,00% 100,00%

Medidas simétricas.

Categoría	Estadístico	Valor	Err. Est. Asint.	T Aproxim.	Sign. Aproxim.
Medida de Acuerdo N de casos válidos	Kappa	,60 17	,14	4,29	

Fuente: Programa PSPP

Como se aprecia en los resultados anteriores, el análisis de Kapp para el juez 1 revela una medida de acuerdo de 0.76, mientras que la media de acuerdo para el juez 2 revela un valor de 0.69, para una media de acuerdo entre ambos jueces de 0.60, por ende, los resultados obtenidos en el análisis de Kappa de Cohen dictaminan la aprobación del instrumento al ser la medida de acuerdo con 0.50.

### 3.8 PROCEDIMIENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

De cara a la recolección de datos se desarrollan dos instrumentos, el primero de ellos consiste en una ficha sociodemográfica que pretende la recolección de los datos

personales de los sujetos de la muestra, además la entrevista semiestructurada está compuesta por 17 preguntas divididas en las cuatro categorías de análisis (evaluación cognitiva, estrategias centradas en el problema y en la emoción, desgaste emocional).

### **3.9 ORGANIZACIÓN DE LOS DATOS.**

La organización de datos es por categorización debido a que se establecen elementos sociodemográficos como la edad, sexo, nivel académico, si estudia actualmente y cantidad de llamadas que recibe por turno laborado, junto con las categorías asociadas a la guía de entrevista función de las cuatro categorías de análisis (evaluación cognitiva, estrategias centradas en el problema y en la emoción, desgaste emocional), relacionando las respuestas de los sujetos de la muestra con la teoría psicológica.

## **CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.**

#### **4.1. DESCRIPCIÓN DE DATOS**

A continuación, se muestra la descripción individual de cada uno de los sujetos entrevistados, la información se adquiere a través de la aplicación del cuestionario llamado ficha sociodemográfica, representada en la tabla 3.

La guía de entrevista se realiza con base en las categorías de análisis, como lo son la evaluación cognitiva, estrategias centradas en el problema, estrategias centradas en la emoción y desgaste emocional que podrían presentar los operadores del sistema de emergencias del 9-1-1.

Los 12 sujetos a los que se realizó la entrevista quedó distribuida de la siguiente manera, seis hombres y seis mujeres, donde la población de ellos mayormente es del G.A.M., las edades oscilan entre los 26 años hasta los 50 años, también que el rango de experiencia de los operadores va de los seis años hasta los 19 años de experiencia.

Se procede a realizar la interpretación de los resultados obtenidos de las entrevistas suministradas a los sujetos de la muestra, en torno al tema “estrategias de afrontamiento de los operadores del 9-1-1 ante crisis psicológicas”. Dicho tema ha sido investigado mucho a nivel internacional, contrario a nivel nacional en donde se encontraron pocos estudios.

A manera general de presentar los datos sociodemográficos que se mide en esta investigación se explica que de los 12 entrevistados la edad promedio de estos es de 33

años siendo el mayor de edad con 50 años y el menor de 26 años ambas de sexo femenino, segundo dato es que la muestra se elabora con 12 personas, de ellos 6 mujeres y 6 hombres el total de la muestra.

Un tercer dato que se mide es la profesión u oficio que tiene estos 12 entrevistados, donde la variedad de las profesiones, por ejemplo, se observan carreras universitarias muy variadas como periodismo, odontología, comercio internacional, enseñanza, derecho, contaduría, administración de empresas, un técnico en farmacia, y un terapeuta ocupacional.

Llama la atención que solo 2 de los 12 entrevistados que son hombres, tienen de oficio de ser operador del 9-1-1, cuarto punto a analizar es el lugar de residencia de los entrevistados en donde se marca una gran diferencia que 11 de las 12 personas viven en la San José, y solo 1 vive en la provincia de Cartago.

En lo que respecta el nivel académico de los entrevistados los datos nos dice que de la muestra nueve sujetos tienen estudios superiores universitarios, para comprender mejor cinco son de sexo femenino y cuatro de sexo masculino, los demás 3 sujetos quedan repartidos en que uno es técnico y los otros 2 son bachilleres.

En sexta instancia se pregunta la experiencia laboral en el sistema nacional de emergencia 9-1-1, donde la media de experiencia es representada de 10 años, siendo un hombre de 40 años con 19 años de experiencia, y dos mujeres con el menor tiempo de

experiencia con 6 años, este dato no condiciona el estilo y afrontamiento que tienen a la hora de enfrentar una situación de emergencia con carga emocional, luego en relación con otra variable de la entrevista sociodemográfica se muestran que la mitad de los entrevistados siguen estudiando y como dato interesante son operadores que tienen estudios universitarios superiores, siendo las mujeres más representadas con 4 de los 6 que estudian actualmente.

Para finalizar y no menos importante el número de llamadas que recibe cada operador es un dato importante para tomar en cuenta, esta información está condicionada por el turno al cual está sujeto el operador, porque por ejemplo un operador puede recibir de 120 a 150 llamadas por turno a como otro compañero puede recibir 190 a 400 llamadas.

A continuación, se describirá de manera breve los datos sociodemográficos de cada sujeto, ya omitiendo los nombres para seguridad de los entrevistados.

### **Sujeto 1.**

Masculino de 32 años, bachiller en educación media, no estudia y en este momento ejerce como operador del sistema de emergencias del 9-1-1, tiene una experiencia laboral de 13 años en donde por turno recibe un estimado de 200 llamadas de usuarios.

**Sujeto 2.**

Femenina de 27 años, tiene estudios universitarios en periodismo, actualmente estudia inglés, tiene 9 años de experiencia como operadora par el 9-1-1, reside en el área de Coronado, tiene una hija, tiene como promedio de llamadas recibidas por turno unas 120.

**Sujeto 3.**

Masculino de 27 años, reside en el aérea de Curridabat, es profesional en odontología, en la actualidad no estudia, tiene 9años de experiencia como operador del 9-1-1, tiene un promedio de llamadas recibidas de 140 por turno.

**Sujeto 4.**

Masculino de 47 años, reside en el área Hatillo, es profesional en el área de comercio internacional, en la actualidad no estudia, como operador del 9-1-1 tiene una experiencia de 15 años y tiene un estimado de llamadas recibidas de 170 por turno.

**Sujeto 5.**

Femenino de 37 años, reside en área de Guadalupe de San José, es profesional en enseñanza especial, actualmente estudia, tiene como experiencia laboral de 6 años como operadora del 9-1-1, tiene un aproximado de llamadas recibidas de 180 por turno.

**Sujeto 6.**

Masculino de 31 años, reside en el área de Coronado, el nivel académico es de bachiller en educación media, en la actualidad no estudia, tiene 7 años y medio como operador del 9-1-1, recibe por turno un promedio de 190 a 400 llamadas.

**Sujeto 7.**

Masculino de 28 años, reside en el área de Tibás, el nivel académico del sujeto es orientado en la psicología y derecho, en la actualidad está terminando la carrera en Derecho, tiene 6 años y medio como ser operador del 9-1-1, y recibe un promedio de 100 a 150 llamadas diarias por turno.

**Sujeto 8.**

Femenina de 26 años, reside en el área de Desamparados, tiene un bachiller universitario en contaduría pública, en la actualidad estudia, tiene 7 años de ser operadora en el 9-1-1, tiene una media 150 llamadas recibidas por turno.

**Sujeto 9.**

Femenina de 32 años, reside en la provincia de Cartago, a los 18 años entra al servicio de 9-1-1, cuenta con 14 años de experiencia, su nivel académico es en Administración de Empresas, en la actualidad no estudia y tiene un promedio de 150 llamadas recibidas por turno.

**Sujeto 10.**

Masculino de 40 años, cuenta con una experiencia laboral de 19 años, este es el sujeto con mayor experiencia de los entrevistados, es bachiller universitario, residen en San Juan de la Unión, actualmente estudia y recibe un promedio de 150 llamadas por turno.

**Sujeto 11.**

Femenina de 50 años, siendo esta el operador más longevo de la entrevista, el sujeto reside en el área de Guadalupe, San José, tiene un técnico en Farmacia, actualmente estudia Lesco, tiene 10 años como operadora y tiene un promedio de 150 llamadas por turno.

**Sujeto 12.**

Masculino 28 años, tiene un licenciado en terapeuta ocupacional, en la actualidad no estudia, tiene 6 años de experiencia laboral como operador del 9-1-1, tiene un promedio de 150 llamadas recibidas por turno.

Tabla 3 Datos sociodemográficos.

Sujeto	Edad	Sexo M/F	Profesión u oficio	Lugar de residencia	Nivel académico	Experiencia como operador.	Estudia actualmente	Promedio de Llamadas recibidas
1	32	M	Operador	Tibás	Bachiller	13 años	No	200
2	27	F	Periodista	Coronado	Universitario	9 años	Si	120
3	27	M	Odontólogo	Curridabat	Universitario	9 años	No	140
4	47	M	Comercio I.	Hatillo	Universitario	15 años	No	170
5	37	F	Enseñanza	Guadalupe	Universitario	6 años	Si	180
6	31	M	Operador	Coronado	Bachiller	7 años y 6 meses	No	190-400
7	28	M	Derecho	Tibás	Universitario	6 años y 6 meses	Si	100-150
8	26	F	Contaduría	Desamparados	Universitario	7 años	Si	150-250
9	32	F	Administración	Cartago	Universitario	14 años	No	150
10	40	M	Operador	San Juan	Universitario	19 años	Si	165
11	50	F	Farmacia	Guadalupe	Técnico	10 años	Si	170
12	28	F	Terapeuta O.	Coronado	Universitario	6 años	No	120-150
Fuente;					Elaboración			propi

**CAPÍTULO V: DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE  
RESULTADOS.**

Para contextualizar al lector se dividen las respuestas en los cuatro conceptos básicos que busca esta investigación, como los son la evaluación cognitiva, estrategias centradas en el problema, estrategias centradas en la emoción y desgaste emocional.

### **Categoría 1 Evaluación cognitiva.**

Se encuentra que los sujetos a estudio evalúan una intervención acertada en seguir el protocolo, donde 5 de los 12 entrevistados se pronuncian en seguir este paso, y donde 3 de los 5 sujetos son mujeres, siendo esta respuesta como el patrón más repetido que se ve en las respuestas omitidas por los entrevistados, otros factores son dar directrices correctas, consignas acertadas, dar recomendaciones, sentir que ayudó al usuario, cumplir con los objetivos que piden en el trabajo.

Otras respuestas, como maniobras correctas, consignas acertadas, cuando el usuario es agradecido con el operador, cuando la ayuda es inmediata, cuando la información es recabada exitosamente, ser empático, pero por otro lado solo con el hecho de no ofendan al operador es una intervención acertada.

Por otro lado, el operador más experimentado habla de generar un “Feedback” propio y realizarse un autoanálisis de la llamada que atendió, ser autocrítico y aceptar correcciones de los supervisores o compañeros.

En lo que respecta estímulos estresantes se visualiza un patrón de respuestas como el tono de voz, insultos, mala señal telefónica, que lo estén monitoreando los de control de calidad, la arrogancia y ofensas de los usuarios, también la mala información de parte de la persona que utiliza el 9-1-1, cabe señalar que las llamadas realizadas por niños es uno de los factores que más movilizan a los operadores.

Llama la atención que el masculino de 28 años habla de un trasfondo jurídico, ya que si se equivoca en algo del protocolo puede desencadenarle consecuencias negativas en su parte laboral.

El trasfondo de la llamada, en cuestión del escenario que se escucha detrás de la llamada, es otro factor que definitivamente influye mucho según los operadores.

Por otro lado, cuando sienten estímulos favorables los 12 operadores tienden a señalar criterios en común, por ejemplo, cuando hay colaboración y tranquilidad por parte del usuario es cuando se sienten mejor a la hora de atender una llamada. Otro factor es cuando perciben que el usuario es una persona educada y amable, ya que por medio del tono de voz reconocen al usuario tranquilo.

Otros factores interesantes de destacar son la información clara, un saludo, la actitud de la persona a la hora de establecer comunicación, escucha de voz tranquila, educación, amabilidad de la persona y el sonido tranquilo del fondo de la llamada.

Por último, cuando el operador enfrenta el estrés como una amenaza, desafío o daño de los 12 sujetos, 10 lo perciben como desafío (4 mujeres y 6 hombres), en segunda instancia 4 de los 12 sujetos lo percibían como daño, siendo esta opción donde solo mujeres aparecen, mientras que 1 sujeto de los 12 entrevistados percibe el estrés como amenaza.

Solo 1 mujer de 27 años se pronuncia que ha percibido el estrés como daño, amenaza y desafío, 3 de los 12 sujetos perciben el estrés como desafío, pasando luego a una percepción de daño, siendo estos 3 con edades mayor de 30 años. Finalmente, un sujeto valora el estrés como amenaza y daño.

## **Categoría 2 Estrategia centrada en el problema.**

Para empezar algunos de los factores que inciden para que el operador brinde una solución adecuada al problema indican son dejarse llevar por el juego mental del usuario, perder las “casillas”, que la persona no colabore, no atender la emergencia como tal, involucrase con la emoción de la persona, problemas personales, poca y pérdida de paciencia.

Por otra parte, los operadores aducen factores internos tales como tener un problema con un supervisor, no tener un soporte psicológico por parte del 9-1-1, cuando el usuario insulta y el operador no tiene las estrategias para controlar la situación emocional.

El operador con más experiencia habla de estar disperso, no tener una escucha adecuada, que el usuario le cambie la situación ya despachada la ayuda, estrés de la llamada pasada, no tener interés en ayudar, no comprometerse con la labor que se realiza, tener conocimientos inadecuados.

Cuando el operador se refiere al manejo previo de información para mejorar su intervención los 12 entrevistados concuerdan que el manejo de información previa es de gran ayuda a la hora de abordar situaciones que atendió por teléfono, también acotan que sería de gran ayuda saber del tema de suicidio, de temas psicológicos como los primeros auxilios en Psicología, encontrar la calma como operador, tener conocimiento de temas de legales, temas de inquilinato y el manejo de situaciones con un desenlace traumático para el usuario y operador.

El sujeto 10 habla de que el conocimiento es poder, ya que se dará una respuesta más veraz y concisa en torno a la emergencia que atiende.

Cuando se refieren a estrategias efectivas para abordar efectivamente los problemas de los usuarios, las estrategias que mayoritariamente utilizan son la regulación del tono de voz,

hacerle en caer en razón que el operador está ahí para ayudarlo y orientarlo, ser empático, seguir los protocolos, tranquilizar al usuario, primeramente, conseguir información, ser amable ante toda circunstancia, nunca alzar la voz y hablar en tono tranquilo.

El sujeto 10 que es el más experimentado dice que debe ser paciente, escucha atenta, ser puntual en lo que se requiere, utilizar palabras claves, manejo del estrés, conocimientos de primeros auxilios psicológicos e información de negociaciones. El sujeto 6 utiliza una estrategia muy singular, ya que si el usuario no colabora él se queda callado para que entre en razón.

Cuando se refiere a los pasos a seguir los operadores para que el usuario siga las consignas, 9 de los 12 entrevistados dicen que es seguir el protocolo. Una femenina de 27 años utiliza la estrategia de llamar a la persona por su nombre; mientras que los otros entrevistados hablan de nuevo del tono de voz, ser empáticos para que lograr obtener la información, no frustrarlos con consignas muy elaboradas, ser directos, hablar normal. Si la situación se complica, se debe elevar el tono de voz y hacer entender al usuario que sin información es difícil ayudarlo.

El sujeto 10 propone ser directivo y mostrar seguridad al hablar, esto lo da la experiencia y conocimiento de las situaciones de emergencia, usar frases y palabras claves, utilizar herramientas psico activas, negociar con el usuario, mantenerse ecuánime, ser racional y no involucrarse con la situación. Por otro lado, el sujeto 4 habla de que se debe hablar duro para

que la persona le ponga atención, a la vez dice que no hay alago establecido porque cada llamada es diferente.

### **Categoría 3 Estrategias centradas en la emoción.**

En lo que respecta la parte espiritual 7 de los 12 entrevistados dicen que son creyentes en la parte espiritual, donde también 3 de los operadores no mezclan para nada la parte espiritual con el trabajo, un operador le encomienda las cosas a Dios cuando salen mal , el sujeto N 12 evita mezclar este tipo de postura.

Se percibe una tendencia a considerar la espiritualidad como una estrategia válida para el manejo de la tensión laboral. El sujeto 4 masculino de 47 años, dice “que si uno analizará por el lado religioso las situaciones de emergencia Dios no existiría, Dios está fuera de la ecuación”

De los 7 que dijeron que es una herramienta válida para afrontar una situación estresante, 4 son de sexo femenino con una media de 43 años.

Por otro lado cuando los operadores exploran sus experiencias con llamadas de difícil manejo, las estrategias que utilizan más para un buen manejo de emociones son desconectarse totalmente del trabajo ya finalizado la jornada, no ver noticias, salir a distraerme con amistades, ir a la playa cuando se pueda, alejarse totalmente de lo que son emergencias, relajarse ante la llamada que se atiende, no mezclar los problemas personales ya que lo que sucede en el trabajo

se queda en el trabajo, tener empatía pero sin sentir las emociones del usuario, tener experiencia en emergencias para saber a lo que se afronta, utilizar la música para relajarse entre llamada, utilizar frases correctivas, tener un espacio para hacer catarsis.

La entrevistado número 8 habla de que afecte o no te afecte siempre se debe seguir con la llamada, ya después salir un momento y hacer el descargue emocional, la respiración es primordial para un buen manejo de la situación.

Otras estrategias utilizadas son mantenerse calmado, conocerse muy bien como persona, preguntarle a los nuevos si están listos cuando se sientan con el auricular, pedir ayuda a supervisión si la situación es muy exigente, que vivan sus problemas y no los de los usuarios.

Cuando se explora el área de las auto instrucciones por parte de los operadores a la hora de analizar los datos de esta pregunta, se revela que 7 de los operadores utilizan auto instrucciones para mejorar o hacer mejor las cosas, 5 de estos 7 operadores son mujeres, llama la atención que el sujeto número 2 (de 27 años) y el sujeto número 9 (de 32 años) utilizan las auto instrucciones cuando atienden casos que tienen que ver con niños.

En lo que respecta inhibir las emociones 11 de los 12 operadores dijeron que están totalmente de acuerdo con la opción, ya que cuando atienden las llamadas de emergencias, llama la atención que los sujetos 3 y 4 dicen que no se debe inhibir las emociones en las

llamadas, ya que se debe siempre mostrar empatía. Finalmente, un sujeto comunica ambivalencia en su respuesta, debido a que para él se debe y no se debe inhibir la emoción.

Cuando se pregunta por el llanto como una herramienta o técnica de desahogo emocional de los 12 entrevistados solo 3 aceptaron que salir a llorar por lo menos un momento. Llorar sirve a la hora de descargar lo que sienten; por otro lado, los que contestaron que no veían viable llorar para sentirse mejor no saben si es por insensibilidad emocional o porque tienen un bajo nivel de empatía con lo que viven en su trabajo.

El sujeto 10, de mayor experiencia, habla que llorar no resuelve nada, debe buscar alternativas viables para resolver su estado emocional.

#### **Categoría 4 Desgaste anímico.**

En esta categoría se observa que 11 de los operadores reconocen que sí han manifestado algún nivel de desgaste anímico con respecto a los usuarios del 9-1-1, y solo un operador de sexo femenino dice que no ha experimentado tal sensación.

El sujeto 1 empieza hablar del síndrome del “quemado”, una mujer de 27 años expresa que el tiempo de trabajar en el 9-1-1 debería ser de 5 años, un masculino de 27 años de edad comunica que los horarios laborales influyen en el desgaste anímico. Otras respuestas tienen

que ver con los días altos de tránsito de llamadas, haciendo referencia a días festivos (Navidad, Semana Santa,) en donde se presenta mayor demanda de llamadas de emergencias.

Por otro lado, dos mujeres entrevistadas expresan que ellas tienen la mayor disposición de ayudar a las personas y que les gusta mucho el trabajo, ya que les permite cumplir metas y objetivos personales.

Cuando los usuarios se perciben como objeto de trabajo dadas las respuestas obtenidas en este apartado llama la atención que 2 de los 12 operadores expresan que los usuarios que utilizan la plataforma del 9-1-1, son percibidos como objetos de trabajo, siendo 2 masculinos con una media 10 años de experiencia, además cabe subrayar que son de los dos que más abordan cantidad de llamadas por turno.

Por otro lado 10 de los 12 entrevistados hablan de que los usuarios del servicio 9-1-1 son personas en estado de emergencia que necesitan ayuda y no tienen la capacidad cognitiva en ese momento para poder actuar, así que no son objetos de trabajos.

Cuando el desgaste es demasiado e influye en el sueño o hábitos de comida 6 operadores se pronuncian que sí han experimentado pérdida de hábitos del sueño o apetito contra 6 operadores que expresan que no han manifestado este tipo de problema. Al profundizar las

características del personal con respecto a estas respuestas, de los 6 operadores que han sufrido de estos dos hábitos, 4 son hombres y tienen una edad igual o superior a los 28 años.

Para finalizar la sumatoria de estas áreas exploradas 9 de los 12 operadores han percibido un menor nivel de realización personal cuando finaliza una llamada, mayoritariamente hombres, ya que de los 6 operadores hombres 5 dijeron haber sentido esta sensación. Podría considerarse que las mujeres no se consideran tan afectadas a nivel personal después de haber atendido una llamada cargada emocionalmente.

## 5.1 DISCUSIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

### **Evaluación cognitiva.**

Como primer punto, se interpreta la categoría de **la evaluación cognitiva**, en donde se exploran áreas como factores para una resolución cognitiva, estímulos estresantes y favorables en cuanto a la llamada y por último el nivel de cómo percibe una situación estresante.

Llama la atención que 5 de los 12 entrevistados se pronuncian en seguir con los protocolos, en donde 3 de los 5 sujetos son mujeres, así que la primera evaluación que hacen para que su intervención sea acertada es seguir el protocolo, ya que esta pregunta como objetivo tiene la búsqueda de como el operador en su evaluación cognitiva de la situación que atendió por teléfono opera de manera eficaz su guía a un usuario.

Otro lado 4 de los 12 operadores manifiestan que dar recomendaciones o directrices asertivas son el punto de referencia que toman para haber logrado sacar bien la llamada y que el usuario obtenga la ayuda necesaria del momento; por otro lado 1 de los 12 operadores contesta que mientras que el usuario no le ofenda este sentirá que su intervención de la llamada fue acertada o exitosa, en este mismo orden y dirección se rescata que 3 de los 12 operadores perciben una satisfacción personal cuando el usuario les agradece por su intervención de la

urgencia que afrontan, este aspecto llama la atención ya que esos 3 operadores son de sexo femenino.

Conviene subrayar que Lazarus y Folkman (1984) externan “que el papel de la valoración cognitiva es un factor importante en la aparición de estrés” (p.29) ya que si el operador evalúa de forma positiva su accionar ante la situación estresante tendrá un mejor manejo emocional.

De la entrevista se desprende algunas frases cortas para contextualizar al lector, por ejemplo, al respecto el sujeto N 2 respondió “... *Cumplir con los protocolos al pie de la letra*”, en cuanto el sujeto N 11 también responde “. *Cumplir con el protocolo, no me puede salir de eso, a veces uno se sale, pero hay que seguir siempre el protocolo.*”. Entonces tomando de referencia estos dos ejemplos y con lo que argumenta Lazarus y Folkman (1984) donde la introducción de dos términos como lo son los compromisos y las creencias constituyen dos factores influyentes en la evaluación cognitiva del sujeto.

De manera puntual, se hace referencia a la hora de que el operador habla en su discurso que uno de los factores a tomar en cuenta es seguir el protocolo, con esto dicho se notar el concepto de compromiso que Lazarus y Folkman (1984) describen como “la idea implícita con algo o con alguien”, reflejándose que el operador sigue las consignas recibidas en su entrenamiento, esto demuestra que tiene un compromiso con lo aprendido en su trabajo y el vínculo que genera con el usuario.

Una respuesta que llama la atención es la que da el sujeto N 4 con respecto a la hora de manejar las emociones, por ejemplo, él dice “*...,que reciba la ayuda..., como le conté el caso de Cinchona yo recibí la primer llamada de una adulta mayor y la señora solo gritaba, nos volcamos y todo el mundo está muerto, y yo necesitando la información de donde estaban todos los muertos, entonces empecé a pedir información y salió que iban por Vara Blanca y así poco a poco se logra ubicarlos.*”. En este apartado Lazarus y Folkman (1984) expresan que “el compromiso es un factor individual que influye en la evaluación, suponemos implícitamente la idea de un compromiso con algo o con alguien, entonces se trata de una relación específica entre el individuo y entorno” (p. 45).

Por consiguiente, se representa como el compromiso que tiene el operador con su trabajo y el usuario es representado por medio de este ejemplo, se expresa cómo el operador busca con su pericia y su experiencia conseguir la información que se necesita para que logre llegar la ayuda.

Klinger (1975) afirma que “los compromisos hacen que el organismo persiga una meta a pesar de los muchos cambios que puedan darse en las motivaciones y en las señales emitidas por el entorno, y también a pesar de los repetidos obstáculos” (p.2). Ya lo explica bien Klinger (1975) en este argumento acerca de los compromisos, entre los entrevistados se observan motivaciones intrínsecas o extrínsecas, en donde si se logra satisfacer las expectativas en el trabajo, las dos partes recibirán un premio de recompensa por así decirlo, el cual se ve ejemplificado cuando el operador sigue las consignas para conseguir su objetivo y por ende recibir su salario.

Siendo así se observa como el concepto de compromiso que hay en el operador del 9-1-1 influye con la evaluación cognitiva de la llamada que atendió, en otras palabras, entre más compromiso al ayudar a una persona mayor será el manejo emocional que tenga el de la situación. También el sujeto N 1 comenta “...*si fue un caso donde se dieron maniobras, por ej. hace poco una persona que dio a luz en la casa y el niño no estaba llorando yo le dije qué hacer y ya cuando escuché el llanto del niño ya me dije salió bien, o un sangrado porque las personas se asustan por ver el montón de sangre, o escuchar que la persona estaba inconsciente y si uno da consignas a seguir y usted escucha que la persona volvió en sí es muy gratificante y se siente bien*”; esta es la representación de compromiso la cual hablan los autores.

Pero como dice Lazarus y Folkman (1984) es que “cuanto mayor sea la intensidad del compromiso, mayor será la vulnerabilidad del individuo al estrés psicológico en lo que respecta a tal compromiso”. (p.47), esto se representa en el sujeto N5 ya que dice “...*Cuando me dicen “mi princesa que dios me la bendiga” “muchas gracias”, a veces los usuarios nos llaman para felicitarnos, por ejemplo, quiere agradecer porque los bomberos llegaron, entonces para mí es un muy buen factor que me feliciten por la atención brindada...*”, a contradicción del sujeto N6 que dice “... *para mi es que el usuario quede contento y no te ofenda...*” en este tipo de respuestas se observa cómo se ve la polaridad de los operadores, ya que el operador que se siente agradecido está vulnerable a la hora de generar más vínculo con los usuarios, por otro lado el sujeto número 6 expresa que solamente no le ofendan siente que realizó una buena culminación de la llamada.

En otras palabras, se podría decir que este compromiso que tiene el operador con la llamada o usuario también tiene un encuentro de emociones, ya que expone al operador hacer más vulnerable a la emoción o posible crisis que afronte en el momento de la llamada, en contraste con el sujeto N 6 que valora es que no lo ofendan.

Para finalizar se refleja la reevaluación cognitiva que aparece en el discurso del sujeto N 10, ya que él dice lo siguiente “...*Cuando finalizo la llamada y me da tiempo me hago un Feedback propio, también si puedo leo el incidente un rato después,...*” con este extracto de la entrevista de manera puntual se hace referencia a Lazarus y Folkman (1984) con respecto a la reestructuración cognitiva, donde “el concepto de la reevaluación cognitiva hace referencia a un cambio introducido en la evaluación inicial con base en la nueva información recibida del entorno, la cual puede eliminar la tensión del individuo o bien aumentarla”(p.32).

Lo que sería lo mismo para el operador permitirse que se produzcan correcciones sobre valoraciones previas (realimentación) tras ser valorados los recursos de afrontamiento, o una demanda que puede por ejemplo reevaluarse, con mucho menor grado de amenaza emocional a la hora de atender una siguiente llamada.

Se encuentra que los escándalos y gritos en el trasfondo de la llamada son los aspectos más relevantes que toma en cuenta el operador para sentirse estresado, ya que esto da pie que no se logre la información correcta, y altere de manera emocional al operador que recibe la llamada.

Este factor se ejemplifica con lo que dice el sujeto N6 “... *los escándalos, eso es estresante porque usted no entiende, ya que la bulla del fondo del ambiente no ayuda a la realización de la llamada...*”, una de las definiciones más recientes de estrés ha sido planteada por Bruce McEwen (2000), quien se refiere a que “el estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual” (p.137). siendo así dependiendo de cómo el operador perciba el estrés así será su respuesta a tal situación, pero esta percepción está sujeta a la evaluación cognitiva que haga de esta.

En particular llama la atención la respuesta que da el sujeto N6 masculino en donde dice “... *hay un trasfondo jurídico por si uno se equivoca en algo, puede para en un acto legal contra uno...*”, como lo explica Bandura (1977) esta distinción se da por tal razón “... los individuos pueden creer que una determinada acción producirá determinados resultados, pero si tiene dudas sobre su capacidad para ponerla en práctica, ese conocimiento no influye en su conducta”. (p.193).

El operador percibe un nivel de estrés elevado al no tener conocimiento total de una situación o de cómo manejarla, debido a las acciones legales en su contra; de manera semejante aparece otra respuesta de los operadores ya que en 4 de ellos (mayormente mujeres) el estrés se puede agudizar cuando el usuario brinda una información inadecuada.

Por ejemplo los sujetos 2, 3 y 4 están de acuerdo en que la mala información proporcionada por el usuario es un factor que les genera estrés, pero hay dos factores que condicionan la llamada, uno es porque las personas adultas no dan información y la otra es

porque los usuario son niños, estos son ejemplos del discurso de cada operador, “...cuando llaman de San Antonio, y aquí en Costa Rica hay muchos lugares que se llaman iguales, entonces uno debe seguir preguntando por información más exacta, entonces ahí es donde la persona te dice “ diay si obvio” esa cosas son de personas arrogantes...”, “...el chiquito con costo sabe cómo se llama, porque a veces son muy pequeños, entonces el chiquito está viviendo eso y tras de eso nos da una dirección y uno trata de ayudarles entonces a penas uno sabe que la llamada es verdadera para mi si es estresante...”.

El malestar se origina solamente cuando las demandas impuestas por la situación son percibidas o valoradas como excedentes a las habilidades para afrontarla (Folkman, Lazarus, Gruen & De Longis, 1986), todavía cabe señalar que el estrés que generan este tipo de llamadas altera al operador de manera que puede afectarle su funcionalidad en el trabajo.

Cuando se habla de estímulos favorables, llama la atención que los 12 operadores tienden a señalar muchos criterios en común, por ejemplo, cuando hay colaboración y tranquilidad por parte del usuario es cuando se sienten mejor a la hora de atender una llamada. Otro factor es cuando perciben que el usuario es una persona educada y amable, ya que por medio del tono de voz reconocen al usuario tranquilo.

Teniendo en cuenta que la pregunta va dirigida a la percepción de los estímulos favorables que presenta una llamada, aunque irónicamente sea de emergencia se distingue uno de los aspectos de la evaluación primaria que se explican Lazarus y Folkman (1980) en cuanto a que “las evaluaciones benigno-positivas tienen lugar si las consecuencias del encuentro se

valoran como positivas, es decir si preservan el bienestar para ayudar a conseguir la ayuda necesaria” (p.29), en otras palabras a como perciba la situación con factores que él no sienta como malignos así será la mejor resolución al usuario.

En palabras de los entrevistados sería explicado de la siguiente manera, tomando en cuenta lo que dice el sujeto N 2 “...*Cuando la gente es colaboradora, yo soy de criterio que como a mí me tratan así será mi trato, personas tranquilas, fluyen más rápidos y mejor es la ayuda...*”, siguiendo este punto el sujeto N 5 dice” ... *desde que la persona entra saludando ya sabes que la persona es educada y te va a colaborar...*”, de igual modo el sujeto N 9 dice”... *Cuando la gente colabora, que cuando la gente sabe que está en crisis y siempre colabora...*”.

En síntesis, respecto a este punto cuando el operador escucha o valora al usuario de primera entrada y logra identificar estos aspectos mencionados es posible que la llamada no les afecte de manera emocional, ya que la emoción que les genera es de tranquilidad, aunque paradójicamente la llamada sea de emergencia, pero todo se debe a los elementos de la evaluación primaria que realice el operador.

Otro ejemplo de la valoración que genera el operador es cuando escucha la situación por la cual están llamando, por ejemplo, el sujeto N 12 dice “...*Por lo general son las llamadas de colisiones sin heridos..., entonces ya cuando uno escucha el motivo ya uno sabe que es una llamada fácil ...*”, aquí también se valora el fondo de la llamada, ya que también el mismo sujeto dice “...*si la llamada de fondo se escucha tranquila ya uno se da cuenta que el usuario*

*va a colaborar...*”, aquí se representan dos categorías de la respuesta, ya que la primera es la situación y la segunda va de la mano con el primer factor que se comentó.

Es preciso mostrar la respuesta del sujeto N 10, ya que él dice “...*por último, cuando logro exponer mis conocimientos al usuario y se logra que él realice las consignas ese momento es épico para mí...*”, en relación con la pregunta es válido aclarar que si el operador percibe que si logra ayudar a la persona a salir de su emergencia él logra una satisfacción personal, lo que llama la atención es la manera de que él percibe la llamada, ya que según Lazarus y Folkman (1980), hacen una referencia a que a la hora de que una persona realiza una evaluación cognitiva se pregunta ciertos valorativos básicos a saber, como por ejemplo que si le perjudica o le beneficia ahora o no en el futuro.

Entonces tomando este supuesto de los autores se ve reflejado que en este operador la situación o experiencia que recoge de ella lo valora como beneficioso para él, ya que la misma respuesta se observan palabras claves como, “*exponer mi conocimiento*”, “*que realicen las consignas que di*”, y decir “*el momento es épico para mí*”.

Cuando la situación que enfrenta el operador la evalúa como una amenaza, un desafío o un daño, de acuerdo con las respuestas de los 12 entrevistados, subrayan que las tres opciones de la pregunta aparecen en la mayoría de los entrevistados, de manera de que el factor de estrés visto desde una perspectiva en general fue que de los 12 sujetos 10 lo ven como desafío siendo 4 femeninas y 6 masculinos, en segunda instancia 4 de los 12 sujetos lo percibían como daño,

siendo esta variable donde solo mujeres aparecen, en tercera instancia 1 sujeto de los 12 entrevistados el estrés lo percibe como amenaza.

De manera semejante hay dos interrogantes de la pregunta que se fusionan en respuestas por los entrevistados, por ejemplo 3 de los 12 sujetos perciben el estrés primeramente como desafío y después pasa a daño, siendo estos 3 con edades mayor de 30 años, por otro lado, un sujeto presenta que ha percibido el estrés de las tres maneras correspondientes, y por último un sujeto solo lo ha percibido como amenaza y daño.

A fin de comprender porque se da este fenómeno, Lazarus y Folkman (1980) proponen que hay tres clases de evaluación cognitiva en el ser humano donde dicen” entre las evaluaciones estresantes se incluyen aquellas que significan daño/perdida, amenaza o desafío” (p.29), entonces a la hora de que el personal enfrente el estrés de la llamada, mucho va a depender la respuesta a este en cómo lo ejecute cognitivamente.

Lazarus y Folkman (1980) dicen también que:

Consiste en clasificar si el factor de estrés o la situación constituyen una amenaza, un desafío o un daño/pérdida. Cuando ves el factor de estrés como una amenaza, lo ves como algo que te causará un daño futuro, como el fracaso en los exámenes o ser despedido del trabajo. Cuando lo ves como un desafío, desarrollas una respuesta al estrés positiva porque esperas que el factor de estrés te conduzca a una mejor calificación en clase o a un mejor trabajo.” (p.29).

A la hora de enfrentar una situación de estrés, la valoración de esta estará sujeta a la respuesta emitida, la percepción de esta va a condicionar una respuesta, así que teniendo la información y herramientas adecuadas para elaborar respuestas positivas así será la percepción del estrés.

### **Estrategias centradas en el problema.**

En este siguiente apartado se empieza a analizar las respuestas a la categoría, estrategias centradas en el problema, donde se exploran factores en soluciones inadecuadas al problema, manejo de nuevas informaciones, estrategias en solucionar problemas y pasos a seguir enfrente a un problema.

Hay que tomar en cuenta que cuando se habla estrategias centradas en el problema, ya el operador ha realizado una evaluación cognitiva de la situación, y conviene subrayar que para llegar a la estrategia de afrontamiento el operador ya hizo una evaluación secundaria en donde el estrés ya ha generado una respuesta en el sujeto.

Cuando existen soluciones inadecuadas a un problemas es necesario recalcar que las respuestas a la pregunta fueron muy variadas, ya que los factores que interfieren a la hora de resolver un problema a un usuario, de manera inadecuada pueden ser causas como mala información o información falsa, otra es perder las “casillas”, no tomarlo como una urgencias, no estar acostumbrando a las emergencias en el caso del personal más nuevo, poca colaboración

del usuario, no tener una escucha adecuada, cuando el usuario está muy alterado, el estrés de la llamada pasada, no comprometerse con la labor que uno hace.

Un aspecto que llama la atención es que 5 de los entrevistados hablan de que los problemas personales influyen en una solución inadecuada al problema por parte del operador, ya que este es un factor que entorpece inconscientemente a la orientación positiva de la llamada, como por ejemplo el sujeto N 6 dice “... *yo siempre he pensado que no es justo que si yo me peleo en la calle o en mi casa con alguien vengo aquí a agarrarme con el operador, pasa mucho con las más viejos que se creen que tiene el derecho de gritar a los usuarios o compañeros porque tiene más experiencia...* “, como también dice el sujeto N 12 “... *puede ser que un compañero trate mal a un usuario y ya uno todo lo positivo que traía ya se le puede venir abajo, todo esto cambia al operador emocionalmente...*”

Lazarus y Folkman (1980) postula que “el hecho de que las personas confíen en su poder de dominio sobre el entorno o, por el contrario, teman resultar dañados en un mundo concebido como peligroso y hostil, determinan que las evaluaciones del contexto sean de amenaza o desafío” (p.53). Lo dicho hasta aquí supone decir que los operadores que pierdan el control en una llamada de emergencia sea por un factor externo o interno podría generar en el operador una proyección de frustración al usuario, ya que el tipo de estrés que manejan es agotador en algunos casos y si no logran mantener la calma como profesional podría generar inseguridad para el usuario como para sí mismo en la elaboración de su trabajo.

Llama la atención que en relación con lo que dice Lazarus y Folkman de cómo percibe el estrés este tipo de personas, los sujetos que hablan de problemas personales son los entrevistados 2, 4, 6 y 12, y revisando las respuestas anteriores de la categoría de la evaluación cognitiva estos mismos sujetos perciben el estrés como desafío y amenaza, así que el estrés ha logrado entrar en la persona hasta el punto que el operador perciba este fenómeno cognitivamente y somáticamente, se siente “quemado” con respecto a la situación que experimenta.

Por otro lado, Khan y sus colaboradores (1964) hacen referencia en que “las estrategias dirigidas al problema son para modificar las presiones ambientales, los obstáculos, y los procedimientos “(p.125). Considerando este supuesto se hace referencia a la respuesta del sujeto N 1 dice *“perder las casillas con los insultos, con solo el hecho de no dar la dirección correcta, si la persona no colabora y uno cae en el juego eso sería ya un problema”*. Aquí se ven reflejados los obstáculos en la llamada que el operador debe enfrentar con el usuario, ya que si no logra que colabore no podrá seguir los procedimientos que le pide el sistema nacional de emergencias 9-1-1.

Poniendo de ejemplo el sujeto 10 el cual dice que “ no comprometerse con la labor que uno hace” influye para que el operador realice una solución inadecuada al usuario, tomando en cuenta este factor es necesario recalcar que el compromiso que tiene el operador con su trabajo y usuario determina la estrategia que utilice por ende tomar una postura de alejamiento laboral

con la tarea que realiza podría llevar a la no satisfacción del usuario, tomado en cuenta que en la llamada interviene el operador y el usuario.

Cuando existe un previo manejo de información acerca de temas de difícil afrontamiento emocional toda la muestra concuerda que es primordial en la formación profesional del operador, un tema que es recurrente en los entrevistados es el tema del suicidio (por parte del usuario y por parte de los compañeros)

Por ejemplo, el sujeto N 1 dice “...Prefiero que haya información..., ...por ejemplo una persona dice que se quiere suicidar es porque aún está esperando que alguien le diga no, su vida vale la pena, y que yo por error o por ignorancia haga un comentario que detone una respuesta negativa, imagínate como me voy a sentir...”, como por ejemplo Janis y Mann (1977) dicen “ la técnica para la resolución de problemas incluye habilidad para conseguir información, analizar las situaciones , examinar alternativas y elegir un plan de acción apropiado”. (p.133), entonces siendo así se ve reflejado como el operador a la hora de realizar una evaluación de la situación es importante que tenga el material sea en físico (documentos) o que por medio de talleres tenga las herramientas para abordar este tipo de problemas.

Por otro lado, el sujeto N 9 dice “...La verdad si es importante..., mínima como va usted a tratar de calmar a una persona que se quiere tirar de un puente, como que palabras claves usar para que él se calme...”. Esto hace referencia que el manejo previo de información es vital para abordar a una persona que se encuentre en crisis.

Por otro lado, Folkins (1970) como lo cita Lazarus y Folkman en (1986) dice que la anticipación de eventos genera estrés a las personas, y que estrategias de afrontamiento como un distanciamiento psicológico y la búsqueda de información puede revelar datos importantes para generar alternativas de afrontamiento.

Resalta el hecho de que el sujeto 11 habla de un “plus” por ser madre, ella dice” ... *además nosotras tenemos un plus por ser mamá tenemos ese sexto sentido donde uno se la puede jugar, pero en si es importante tener ese conocimiento previo de cómo abordar una llamada para entender al usuario y para después ayudarme a mí mismo...*”, tal y como dice Meichenbaum (1977) que “las técnicas para la resolución de problemas derivan de otros recursos, como experiencias previas, almacenamiento de información, habilidades cognitivo conductuales y capacidad de autocontrol” (p.436). Queda reflejado del plus que habla el operador, ya que es una herramienta para afrontar un problema el cual puede desbordar al usuario como al mismo operador.

Los operadores varían las estrategias para lograr solucionar un problema al usuario, primeramente se observa que 5 de los operadores regulan el tono de voz para tranquilizar al usuario y así proyectar tranquilidad, también 5 de los operadores evalúan la empatía como estrategia, por otro lado 3 hablan de no pelearse con el usuario a pesar de la situación que enfrentan, otro tipo de estrategias que muestran los operadores en menor medida es tener una escucha atenta, ser pacientes, tranquilizarlo por medio de palabras claves, que el usuario sienta

que se le está ayudando rápidamente y por último un operador habla de la programación neurolingüística.

Hay estudios en donde una persona que está interactuando y proyecta una calma y seguridad a la hora de hablar, la otra persona va a tener un efecto de espejo en cómo comportarse, sería como un modelaje, esto hace referencia Bandura (1987) “la mayor parte de la conducta humana se aprende por observación mediante modelado” (p. 68). Tomando en cuenta el modelo teórico del aprendizaje vicario se supone que a consecuencia de que los operadores trabajan en grupos se podría decir, que el modelado de los compañeros a la hora de regular la voz influye para que ellos utilicen esta estrategia con los usuarios.

Por ejemplo, el sujeto N 1 dice “...regular mucho mi tono de voz, si una persona se altera y te oye tranquilo vas generar un tipo de respuesta espejo, tratar de hacerle caer en razón...”, Se explora a continuación la respuesta del sujeto N 9 el cual dice “...si me ha servido hablar en un tono tranquilo, yo les dejo gritar un poco porque están en emergencia y no le pide por favor la información, eso les da seguridad,..”. Tomando de referencia lo expresado por el sujeto 1 y 9 se motiva al operador que regulando el tono de voz influye en el mejor manejo de una persona que esté en una crisis y no logre expresar lo que necesite en el momento, así que esta estrategia según las respuestas ha sido de gran ayuda para mejorar la situación.

Considerando que los entrevistados relatan que la empatía es otra estrategia efectiva a la hora de solucionar un problema al usuario, se referencia a Kohler (1929) desde su enfoque cognitivo ya que él piensa que la empatía consiste en la comprensión de los sentimientos de los otros.

Unos años después Mead (1934) continúa con la idea de Kohler (1929), añadiendo que el tomar las perspectivas del otro es una manera de comprender sus sentimientos. Siendo así llama la atención que 5 de los operadores que dijeron que la empatía es una estrategia que utilizan para ser más efectiva la llamada son mujeres, ya que los hombres se enfocan en otros aspectos.

Para ejemplificar el sujeto N 5 dice “...*La empatía, mil por mil, aunque yo no esté de acuerdo la empatía es la que me ha servido, por ejemplo, me llamó una señora diciéndome que la perra es asmática y tiene una crisis, por dentro yo pensé que esta situación no es de emergencia, pero para el usuario si lo es, yo le dije” señora la entiendo y que terrible y dígame en cómo le podemos ayudar nosotros...*”, cosa parecida sucede con el sujeto N 11 que también dice “...*La escucha empática, y súper tolerante, yo siempre mi papá me acostumbró a ponerme en los zapatos de la otra persona, pero sin sufrir lo que sufre la otra persona, porque antes si sufría, pero el tiempo aprendí a desligar ese punto, uno genera un callo emocional...*”. Se representa en las respuestas que varios operadores sintiendo empatía hacia el usuario que está en una emergencia, ha servido principalmente para lograr darle una solución al problema que están enfrentando.

La estrategia que utilizan los operadores que las personas sigan las consignas para elaborar una buena llamada, es que 4 operadores se quedan con la idea de llevar al usuario y mantenerlo en el protocolo, es importante decir que el modelo de la estrategia centrada en el problema es la de orientar a la persona en seguir pasos para enfrentar de mejor manera el problema, ya que se centra en el énfasis de seguir los protocolos de los que hablan los operadores.

Con respecto, 4 operadores expresan la necesidad de regular el tono de voz, mientras que un noveno operador afirma la necesidad de elevar el tono de voz (hablar duro). Por otra parte, el décimo entrevistado dice no levantar la voz (ser directivo, profesional y contextualizar a la persona que uno sabe lo que está haciendo, dando pie a mostrar seguridad a la hora de hablar, ser empático). Otra técnica que utiliza un operador de sexo femenino es llamar al usuario por su nombre.

### **Estrategias centradas en la emoción.**

En este siguiente apartado se empieza a analizar las respuestas a **la categoría estrategias centradas en la emoción**, donde se exploran factores espirituales, cambios emocionales, manejo de emociones, experiencia, auto instrucciones e inhibición de emociones.

Al respecto, los operadores relacionan lo espiritual con lo religioso, por ejemplo 7 de los 12 entrevistados dicen que son creyentes en la parte espiritual, donde también 3 de los

operadores no mezclan para nada la parte espiritual con el trabajo, un operador le encomienda las cosas a Dios cuando salen mal las cosas, el sujeto N 12 evita mezclar este tipo de postura.

De los 7 que dijeron que es una herramienta válida para afrontar una situación estresante, 4 son de sexo femenino con una media de 43 años. Para ejemplificar lo anterior, el sujeto N 11 dice “...Yo creo en Dios, soy católica, cuando entra una llamada de niños que es la que más me afecta ahí yo digo “Dios mío ojalá que a mí eso nunca me pase”, y ojalá que puedan soportar lo que están viviendo, más que todo la parte de las violaciones que son las que más afectan...”. Algo semejante ocurre con el sujeto 7 que es masculino y dice “... a mí lo único que me afecta son los casos de los chiquitos, cuando por ejemplo a veces entran llamadas de padres que quieren hablar con el PANI, por tortura o por violación, hay padres que son drogadictos entonces a los niños les pegan, los bañan con agua fría en las noches solo por el hecho de estar drogados, y a raíz de eso uno dice” pobre chiquito, que Dios tenga piedad de él y que lo logren rescatar de donde esté...”.

En contraste de la respuesta positiva que dio la mayoría de los operadores el sujeto N 4 dice algo muy interesante “realmente si uno analizará por el lado religioso las situaciones de emergencia uno dice “Dios no existe”, entonces las cuestiones religiosas para mí no, no creo en eso, tengo que ser honesto porque en ocasiones cuando los usuarios te salen con cuestiones religiosas me exasperan más bien, tengo más bien que controlarme,..., Dios no entra en la ecuación...”. Así que tomando de referencia las dos polaridades de la respuesta se aclara que en

estos ejemplos se representa la parte racional del sujeto 4 versus la parte emocional de los 7 sujetos que eligieron que si es válido la postura espiritual.

Tomando en cuenta la teoría de Lazarus y Folkman (1984), donde explican que “las creencias influyen en la evaluación cognitiva del sujeto, ya que son configuraciones cognitivas conformadas individualmente o competidas culturalmente” (p.51) y además acotan que las creencias existenciales son “la fe en Dios o en otro orden natural del universo, son creencias generales que ayudan a la gente a conservar la esperanza y buscar significado a la vida, a pesar de sus experiencias dolorosas” (P.63). Con esto se quiere decir que por más de cualquier postura que la persona utilice a la hora de afrontar una emergencia es válida ya que lo que se busca es una persona con inteligencia emocional que logre ser funcional a la hora de actuar, indiferentemente sea creyente o tome una postura universal-espiritual de la cosmovisión de su ser.

Tomando en cuenta el modelo cognitivo-conductual las respuestas ofrecidas por los operadores varían, por ejemplo en no ser muy empático, 2 de los 12 respondieron que se desconectan de las noticias cuando llegan a su casa, 4 operadores siendo 2 hombres y dos mujeres no mezclan los problemas personales, 3 de los operadores hombres dicen estar tranquilos en la llamada, utilizar el tiempo fuera para bajar la intensidad del estrés, alejarse totalmente del tema de emergencias, utilizar ejercicios de respiración, 2 de los 12 operadores salen a distraerse con su grupo de apoyo, puede ser familiar o social, 5 de los operadores usan la relajación como estrategia, otro es las auto instrucciones como de auto verbalizarse frases,

solicitar ayuda al supervisor cuando no logra enrumbar bien la llamada, deshumanizarse un poco de la situación, ser metódico, tener autoconocimiento.

Con respecto al concepto de afrontamiento Lazarus y Folkman (1980) lo definen” como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas internas o externas que son evaluadas como excedentes de los recursos del individuo” (p.116), tomando en cuenta la referencia se asume que los operadores del 9-1-1, utilizan estrategias de diferentes estilo y modelo.

Por ejemplo, el sujeto N 1 masculino dice “...*ver las escenas como tal, ya que uno no estuvo en la escena, pero la vivió, entonces como para liberar estrés me alejo no ver noticias para nada, no tengo aplicaciones de noticias...*”. Aquí se considera la estrategia de distanciamiento o disociación, la disociación a menudo es presentada como un continuo, en los casos leves, puede ser considerada como un mecanismo de adaptación o un mecanismo de defensa con el que se intenta minimizar o tolerar el estrés.

Sobresale la utilización de la técnica de detención de pensamientos en el sujeto N 4, ya que él dice “...*tengo la costumbre porque soy aficionado a la música entonces entre llamada y llamada tarareo una canción, eso me mantiene a mi estabilizado...*” ya que la técnica en si tiene como objetivo reducir la frecuencia y la duración de los pensamientos negativos y las preocupaciones.

Además, se logra observar que 4 de los operadores utilizan la técnica de la relajación y respiración, ya que esta estrategia va dirigida al sistema autónomo, a como lo explica Carrillo y Olivares (2010) con respecto a este tema, dicen “son procedimientos cuyo objetivo principal es enseñar a la persona a controlar su propio nivel de activación a través de la modificación directa de las condiciones fisiológicas sin ayuda de recursos externos” (p.27).entonces entendiendo como funciona el cuerpo cuando hay una buena oxigenación en el cerebro podemos decir que el operador que se encuentre bajo presión y no logre actuar de la manera esperada, utilizando esta técnica de relajación proyectara seguridad y confianza al usuario y así mismo.

Por ejemplo el sujeto N 3 dice “...yo debo estar tranquilo porque yo debo ayudarlo...”, no solo este operador opina esto ya que el sujeto 6 dice “..., para mí es fundamental que el operador se conozca muy bien y que esté relajado, que no confunda sus propias situaciones personales con la situación de la persona que llama...”, entonces se observa e identifica que varios operadores utilizan técnicas a la hora de enfrentar situaciones con alto nivel de estrés, además se ve la relación de la actividad fisiológica con la activación del estrés.

Cuando surge la estrategia centrada en la emoción, es que el operador realizó diferentes filtros de la situación, en esencia elabora una evaluación cognitiva del problema o situación que afronta, pasa por la evaluación primaria, detecta factores estresantes y lo dirige a la evaluación secundaria, después el operador sabe que no puede hacer nada para modificar las condiciones amenazantes o desafiantes de la llamada.

Las respuestas de la entrevista revelan que 7 de los operadores utilizan auto-instrucciones para mejorar o hacer mejor las cosas, 5 de estos 7 operadores son femeninas, llama la atención que el sujeto número 2 de 27 años y el sujeto número 9 de 32 años utilizan las auto instrucciones cuando atienden casos que tienen que ver con niños. Un ejemplo de lo que dicen es lo siguiente, primero el sujeto N 2 expresa que *“... yo por lo general me digo que hice la parte que me tocaba y lo hice bien...”*, dicho lo anterior el sujeto 2 dice *“...Puede que las utilice cuando llaman niños, porque te causan sensibilidad ya que yo tengo una niña, que pasaría si fuera mi hija...”*. Otro ejemplo de este margen es la del sujeto N 9 el cual dice *“...sí de hecho, es como feo escuchar, más cuando si son llamadas de niños de 10 años que dicen que se van a suicidar o ahorcar y más que uno lo relaciona porque yo tengo hijos de esa edad”*.

Hay que mencionar que el entrenamiento en auto instrucciones se desarrolla por las aportaciones de Vygotsky (1973), ya que como lo mencionan Olivares y Méndez (2010) en que las auto instrucciones se definen como *“una técnica cognitivo conductual que permite la modificación o sustitución por otras más adaptativas de las auto verbalizaciones internas en donde el antes, durante y después será los puntos claves de esta técnica”* (p.461).

Es importante aclarar que este tipo de técnica va dirigida a la emoción, ya que a la hora de que el operador la esté utilizando consciente o inconscientemente ya el estrés es percibido por el operador como una amenaza, daño o desafío, siendo así el automanejo de su propia conducta como una herramienta eficaz a la hora de afrontar dicha situación, como por ejemplo los dos sujetos que utilizan esta técnica cuando atienden niños en situación de emergencia.

Inhibir emociones podría ser una solución para afrontar eventos sumamente cargados emocionalmente, así que cuando se explora esta área 11 de los 12 operadores están totalmente de acuerdo con la opción de inhibir sus emociones cuando atienden las llamadas de emergencias, llama la atención que el sujeto 4 y 3 dicen que no se debe inhibir las emociones en las llamadas, ya que uno debe siempre mostrar empatía, llama la atención que 1 sujeto de los 12 entrevistados dice que sí y que no al mismo tiempo.

Por ejemplo, el sujeto 2 que es de sexo femenino dice *“...porque no hay tiempo de llamada en llamada, entonces con que tiempo vas a pensar en una persona tres llamadas atrás...”*, para ejemplo también el sujeto N 5 dice *“...Por supuesto al mil por mil, porque si usted se pone a gritar igual que el usuario se jodió la llamada, se” jodió” uno...”*.

Se prosigue el análisis con la siguiente afirmación del sujeto N 7 que es masculino dice *“...Sí, en realidad uno debe hacerlo para no caer en el juego de pelear con el usuario, hay que robotizarse, ponerse una armadura y hacer el trabajo, ya que el usuario por lo general nos trata mal y ante todo somos seres humanos, a veces es muy difícil...”*.

En contraste con el sujeto N 4 que es una mujer de 47 años con 15 años de experiencia que dice *“...No, uno debe mostrar cierta empatía, porque si no lo sienten a uno como que a uno no le importa lo que está sucediendo...”*, entonces este sujeto demuestra tener la capacidad de regular su estado emocional a la hora de enfrentar una llamada de emergencia.

Uno de los modelos actuales más reconocidos en el campo de la regulación emocional es el que proponen John y Gross (2007) denominado modelo de proceso de regulación de la emoción donde según este modelo se pueden distinguir cinco clases de estrategias de regulación emocional. Específicamente, dos han sido las más estudiadas (Gross & John, 2003) que es la reevaluación cognitiva que también Lazarus y Folkman hablan de esta, y la supresión de la expresión emocional. (p.281)

Se trata de una estrategia focalizada en el antecedente, lo que significa que interviene antes de que las respuestas hayan sido completamente generadas, es una forma de manipular la respuesta que implica la inhibición del comportamiento expresivo de la emoción en curso.

En consecuencia a estas respuestas que dieron los 12 operadores al respecto de inhibe sus emociones resulta que la técnica en si a ellos les ayuda pero con respecto a la teoría que postula John y Gross (2007) suprimir o inhibir las respuesta emocionales no son factibles a la hora de enfrentar la realidad, se entiende que es un trabajo donde se da ayuda a un usuario que está en emergencia, pero se podría identificar que como técnica no es válida para la psique de la persona que la utiliza, ya que tarde o temprano esta se va a proyectar de una u otra manera.

Con respecto a las réplicas de los operadores en relación con utilizar el llanto como una manera de descarga emocional cuando han hecho frente a una situación llama la atención en la investigación que de los 12 entrevistados solo 3 aceptaron que salir a llorar por lo menos un momento, les sirve a la hora de descargar lo que siente en ese instante, a continuación se

muestran dos ejemplos, vemos lo que dice el sujeto N 1 que es un masculino de 32 años “...Sería una opción muy válida, un escape, yo nunca he terminado llorando, pero por ejemplo en el caso de Cinchona, creo que el llanto es un escape ante una situación frustrante, lo alivia a uno, el versículo más pequeño dice “y el lloró cuando Jesús estaba por ser capturado, entonces si el rey de reyes lloró quién soy yo para no hacerlo...”. En este ejemplo se identifica como la creencia existencial de la que habla Lazarus y Folkman (1984) anteriormente en otra categoría, tiene una duplicidad con utilizar el llanto como una estrategia centrada en la emoción.

Se debe agregar la respuesta del sujeto N 5 el cual es una fémina de 37 años “...Mil por mil, porque en los momentos que he tenido una crisis emocional por una llamada me he tenido que levantar y tengo que ir a llorar, para lo del NATE, a mí la supervisora me tuvo que sacar porque yo estaba llorando con la usuaria, porque me afectó demasiado, mi jefa tomó la llamada y me fui al baño. lloré y lloré en el baño y me ayudó muchísimo ya que después volví a entrar como si nada...”.

Desde el punto de vista psicológico, se presentan emociones juntas y acumuladas, que no hay palabras que puedan explicar el mundo interior complejo, y es ahí donde entra el llanto, la forma de expresar con lo que se siente intrínsecamente, expresa lo que no logra pronunciar la voz, cuando la persona está realmente estresada bloquea el llanto porque esta función se inhibe por el cerebro pues más bien es un momento que el mismo estrés te hace estar híper vigilante, pero una vez que el peligro se va, y se aprende a relajar el cuerpo, con técnicas de relajación ya

citadas, posiblemente el enojo o la frustración pasa, en ese momento el llanto es una herramienta que el cuerpo utiliza para descargar emocionalmente.

Por otro lado, el sujeto 10 de 40 años con una experiencia de 19 años como operador tiene otra perspectiva de la respuesta emitida por los dos casos anteriores, tal como dice “...*No, para mí no, llorar no me soluciona lo que debe hacerse, mi estrategia es escribir, leer o buscar alternativas viables, además medir el asunto y resolverlo afrontando las consecuencias de lo que pase, consultar al supervisor y al mismo despacho para poder hacer bien las cosas lo mejor posible...*”. Esto demuestra que este sujeto trabaja con su cognición para tener una noción más racional, trabaja desde sus creencias no existencialistas.

### **Degaste emocional.**

En este siguiente apartado se empieza a analizar las respuestas a **la categoría de desgaste emocional**, donde se exploran factores como el nivel del desgaste anímico, en relación con la perspectiva que ha generado el operador con el usuario, además la pérdida de hábitos del sueño y apetito a causa del trabajo, asimismo se evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal del operador, se valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo, también el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Primeramente, se plantea que el estado anímico de una persona es un estado psicológico en el cual el individuo manifiesta las vivencias afectivas y emocionales que está viviendo, este

estado se diferencia de una situación emocional debido a que su duración es prolongada y se distingue de las emociones ya que es menos intenso.

Tomando en cuenta el contexto explicado, se observa que 11 de los operadores reconocen que si han manifestado algún nivel de desgaste anímico con respecto a los usuarios del 9-1-1, y solo un operador de sexo femenino dice que no ha experimentado tal sensación.

Por ejemplo el sujeto N 1 dice *“...Si, la verdad si, hace un tiempo sentí que tenía el síndrome de burn out, me sentía quemado, a veces me decía, cómo es posible que para esto llamen aquí o que una persona me llame y me diga, es que llegué a la clínica y había mucha gente, entonces me devolví...”*, al cual el sujeto N 5 también acota lo siguiente *“...Si, muchas veces, en estas épocas de diciembre, y volver a oír lo mismo de siempre, es muy desgastante llamada tras llamada, hasta el punto de que las personas llaman porque le cortaron el cable...”*, en estos casos se observa que en los dos discursos hay un factor que altera la percepción del operador, ya que expresan que las situaciones por las que llaman los usuarios en estos casos no se perciben como urgencias reales.

Además, se observa en los sujetos N 10 y N 11 que se ponen de acuerdo con una situación que genera desgaste, ya que dicen que hay usuarios repetitivos, por ejemplo *“...Si, muchas veces, no crea aquí hay clientes fijos, ya cuando uno ve los números telefónicos, y eso me molesta porque hay que hacer el protocolo siempre, y no es una ni ocho ni doce...”*, entonces como explica Pines y Aronson (1998) que definen el agotamiento emocional como “un

estado de agotamiento mental, físico y emocional producido por la involucración crónica en el trabajo de situaciones emocionalmente demandante” (p.77). Analizando las respuestas ofrecidas se observa que el operador ante ciertas llamadas (niños jugando, personas que llaman porque les cortan el cable) expresan cierto nivel de desgaste, ya que los operadores entienden que no todas las llamadas de emergencia son iguales para todos, pero para estos trabajadores deberían dar educación al ciudadano para que entiendan que hay situaciones por la cual no se debe llamar al 9-1-1.

Respuestas obtenidas en este apartado llama la atención que 2 de los 12 operadores expresan que los usuarios que utilizan la plataforma del 9-1-1, son percibidos como objetos de trabajo, siendo 2 masculinos con una media 10 años de experiencia, además cabe subrayar que son de los dos que más sacan llamadas por turno.

Por ejemplo, el sujeto N 1 dice *“...tengo que hacerlo porque si entro a valorar la situación que si un chiquito recién nacido no esté respirando, en la primer llamada que recibo me voy a quedar y no voy a hacer funcional...”*, cosa parecida también dice el sujeto N 6, el cual dice lo siguiente *“...Si, yo lo trato de ver así, porque si uno lo veo de la parte humana uno entra en la parte de muy sensibilidad, y no digo que este mal, pero hay que ponerse un límite, para mí son números y datos, porque es la única forma de manejarlos sin uno tener un problema emocional. Estadísticamente son números...”*. En discusión se logra observar que estos dos operadores desensibilizan su estado emocional para ser más funcionales en su trabajo y no dejarse afectar por las circunstancias que afrontan en cada emergencia.

Por otro lado los 10 operadores que restan se pronuncian que no son objetos de trabajo, son personas que necesitan ayuda, basta como piensa el sujeto N 7 que dice “...*No, yo trato de ponerme en la posición del usuario, hay gente muy tonta que llama aquí, pero en realidad si la persona llama es porque necesita ayuda...*”, además el sujeto N 10 acota lo siguiente “...*No, son seres humanos con necesidades son personas altamente estresadas, que si llaman al 9-1-1 es porque han sobrepasado su capacidad de auto respuesta y requieren soluciones al problema o situación que afronta en el momento de la llamada, para mí nunca van a hacer un objeto de trabajo, así como no excluimos y no existen dos llamadas iguales, no hay dos personas y situaciones iguales...*”. En esta pregunta se busca si la deshumanización del operador ayuda a un buen manejo de emociones, ya que la deshumanización es la pérdida de los valores éticos y de la sensibilidad. Una persona se deshumaniza, por ejemplo, cuando se vuelve indiferente al dolor del otro, entonces se observa que la mayoría de los operadores no quitan la parte humana de la llamada, aunque su condición de empleado dictamina que es un trabajo y se debe ver así.

En lo que respecta la pérdida de ciertas costumbres, 6 operadores pronuncian que si han resentido hábitos de sueño o apetito contra 6 operadores que expresan que no han manifestado nunca este tipo de hábitos. Se explora un poco más las características del personal con respecto a estas respuestas y se observa que de los 6 operadores que dijeron que si han sufrido de estos dos hábitos, llama la atención que 4 son hombres y rondan de los 28 años hacia arriba.

Por ejemplo el sujeto N 1 dice “...*Sí, influye tanto el horario como la situación, a veces llega uno cansado mentalmente, y ya uno no quiere nada con nadie, desea como encerrarse, a*

*veces llega gente a la casa y rapidito se despeja uno, porque ya uno va cargado , aunque uno no quiere mezclar la emociones siempre mi subconsciente , Salí de una jornada que estuvo muy dura que entre más cansado más me cuesta dormir, me ha pasado dos o tres veces que he tenido pesadillas con casos como si fuera que esté viviendo al emergencia, además los hábitos de comida por el horario...”.*

Un dato interesante es que los 2 operadores más experimentados, han sufrido de pérdidas de ambas categorías, en el caso del sujeto N 10 dice “...Sí, al inicio de mi labor en el sistema hace unos años atrás, pero como todo uno aprende a conllevar todo ese tipo de situación, porque aunque suene feo los problemas los tiene los usuarios yo no...” igual el sujeto N 11 acota “...101%, por las llamadas, yo que tengo hijos les digo por favor no pasen por ahí porque pasó algo, o no vayan ahí, etc., entonces ya uno se vuelve un poco paranoide, estoy estresada porque falta mucho personal y estamos muy cargados...”.

Desde estos datos ya se intuye que ya existen patrones de un desgaste a nivel somático por parte de los operadores del 9-1-1, ya que a nivel exploratorio se observa como la participación en este ámbito laboral logra afectar a tales sujetos, ya lo dice Maslow en 1943 que una de las necesidades humanas para lograr la autorrealización es la de asegurar las necesidades básicas, y tomando en cuenta que los operadores ven interrumpidas sus hábitos de sueño y apetito se puede decir que desde aquí ya hay un factor determinante para la elaboración de este desgaste, entonces se toma en cuenta que si la estructura psíquica y fisiológica no están en una homeostasis, podría la presencia del estrés activarse mucho más rápido en estos operadores, ya

que no estarían preparados para asumir el estrés como un desafío, ya pasará a un nivel más de daño.

Cuando el operador ha experimenta un bajo nivel de realización personal, se encuentra que 9 de los 12 operadores si han sentido un menor nivel de realización personal cuando finaliza una llamada, siendo más hombres los que sienten este nivel, ya que de los 6 operadores hombres 5 dijeron haber sentido esta sensación.

Por ejemplo el sujeto N 1 dice *“...Sí, porque uno que esta acá, uno desea ayudar, pero el trabajo en si amerita mucho estrés, y uno escucha de todo, hasta lo más extraño que uno puede escuchar aquí usted lo escucha, y hay situaciones que uno desearía estar al otro lado del teléfono, porque tal vez uno sabe dar una maniobra de salvamento y no podés, entonces sentís esa impotencia...”*, además el sujeto N 3 dice *“...Con el huracán Otto, yo lo único que podía decirles que se suban al techo porque eso es lo más seguro que uno podía decirles, es ahí donde uno se queda, hice todo lo que pude haber hecho, pero por más que uno quiera y ayudarlos sería mentirle porque yo estoy al lado de un teléfono...”*.

La baja realización personal según Maslash (1979) es relacionada con una autoevaluación negativa a las insatisfacciones, el desánimo con el trabajo moral, irritabilidad y sentimiento de que esto no vale ya la pena.

De igual modo el sujeto N 9 dice “...definitivamente, es que ahí no hay chance de decir lo hice mal, uno siempre tiene que decir “hice todo lo posible” porque está la vida de una persona, uno si tiene que estar seguro de todo lo que hace...”. Por ende, se encuentra que dependiendo de la persona y su tiempo laborado así podría ser el desgates anímico de este, en la entrevista un operador habla que el tiempo para estar qui es máximo 3 años, para no empezar a quemarse.

En contraste con el N 12 el cual dice “...Yo soy de las personas que cuando reciben llamadas muy duras trato de hacer más de lo que debo, por ejemplo, si el despacho no me contesta, y yo busco como ayudar a la persona para no dejarlo así (movilizado), busco alternativas para ayudar más de lo que puedo, y por eso termino contenta de mi trabajo y por ende me siento realizada...”. Una baja realización es demostrada cuando la persona se siente agotada y hay un desbalance entre lo que damos y lo que recibimos. Desde aquí podríamos explicar que el compromiso que tiene el operador con su trabajo y con las personas que atiende podría ser un indicador para tomar en cuenta ya que para se caracterizan porque entregan todo lo que pueden de sí mismos, y esto podría ser un arma de dos filos, ya que el compromiso total podría llevar a una descompensación si no se logra la satisfacción buscada.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 6.1 CONCLUSIONES

Una vez desarrollada la discusión e interpretación de resultados de la presente investigación, se llega a una serie de conclusiones que se analizan a partir de los objetivos específicos.

Con respecto al primer objetivo específico se determina que los operadores realizan gran variedad de estrategias focalizadas en el problema, ya que utilizan técnicas (resolución de problemas, fijarse en lo positivo, diversión relajante, distracción física) para afrontar una situación en específico, y esta utilización de elementos les ayuda a brindar una mejor respuesta de atención, lo que permite mejorar su desempeño durante la atención y tramitación de las llamadas de emergencia.

En torno al segundo objetivo se identifica que la causa de emoción a ciertas llamadas muy elevadas se observa que los operadores están preparados para cualquier tipo de llamada, a raíz de este tipo de llamadas ejecutan estrategias cognitivas y conductuales (apoyo social, inhibición emocional, reinterpretación positiva, aceptación y vuelta a la religión).

En la tercera conclusión se logra observar que la evaluación cognitiva que hace el operador ante una situación de emergencia interviene apreciaciones que conforman el desarrollo de esta habilidad, tales como las evaluaciones (primarias y secundarias), al mismo tiempo se

observa el nivel en que las creencias y compromisos (factores que intervienen en la formación y percepción del entrevistado) influyen en la vulnerabilidad de los sujetos.

Para finalizar, la cuarta conclusión que sigue como objetivo en describir las consecuencias emocionales que experimentan los operadores, se logra observar que la mayoría de los operadores entrevistados manifiestan un desgaste emocional transformado en estrés agudo.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

Con base en el estudio realizado en el Sistema de Emergencias 9-1-1, se llega a recomendar algunas medidas para que esta organización pueda lograr una mayor eficacia y eficiencia en las labores que realiza:

El Departamento de Psicología, en conjunto con el departamento de Recursos Humanos, deben crear programas para que los operadores tengan espacios para comentar todos aquellos casos que, en alguna medida, le puedan causar afectación en su salud mental; tomando en cuenta que los operadores durante algunas llamadas pueden verse afectados anímicamente (casos de las personas que llaman porque se quieren suicidar)

Para fortalecer la parte profesional del operador se debe crear un protocolo para los operadores con énfasis en estrategias cognitivas y conductuales, enfocado al afrontamiento de problemas emocionales.

A nivel académico:

Desarrollar investigaciones de enfoque cuantitativo, donde se pueda evaluar el estrés crónico “burnout” y estrés agudo (en el momento) de los operadores del sistema nacional de emergencias del 9-1-1.

Desarrollar investigaciones para la elaboración de protocolos de emergencias para los operadores cuando el usuario del servicio es un niño.

Proponer a la Escuela de Psicología, investigaciones en donde se implementen estrategias de afrontamiento ante el estrés crónico, centrado en el auto cuidado del operador y cuidado del otro (compañero de trabajo).

## **BIBLIOGRAFÍA**

Aguilera, D. y Messick, A. (1978). *Intervención en Crisis. Teoría y Práctica*. Buenos Aires: Paidós.

Alarcón C, y Proaño, J. (2014) *Técnicas de afrontamiento en situaciones de emergencia de los miembros de la compañía de bomberos N°1, Riobamba*. (tesina de grado previo a la obtención del título de psicólogo clínico). Ecuador: Universidad de Chimborazo.

Ardila, R. (1913) *Los orígenes del conductismo, Watson y el manifiesto conductista*. *Revista latinoamericana de psicología*. 45, 2, 2013, pp. 315-319 Fundación Universitaria Konrad Lorenz Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80528401013>

Arias, F y Juárez, A. (2012). *Agotamiento profesional y estrés. Hallazgos desde México y otros países latinoamericanos*. México D.F: Ed Porrúa.

Caólica, P. (2012). *Estrés*. Córdoba: Brujas.

Caplan, G. (2003) *Principios de psiquiatría preventiva*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.

Carlín, M. (2014). *El síndrome del burn out, comprensión del pasado, análisis del presente y perspectivas del futuro*. Sevilla: Wanceulen.

Caro, I. (2007). *Manual teórico de psicoterapia cognitiva*. Bilbao: Descleé De Brouwer.

Charro, B. y Carrasco, M. (2013). *Crisis, vulnerabilidad y superación*. España: Universidad Pontificia de Comillas.

- Chávez F. (2014). *Emociones y estrategias de afrontamiento en policías de Buenos Aires*. (tesis de licenciatura). Argentina: Universidad Abierta Interamericana.
- Cólica, P. (2009). *El síndrome de estrés en los call center*. Córdoba: Brujas.
- Cólica, P. (2017). *Neurociencia y psicología del estrés laboral*. Córdoba: Brujas.
- El Sahili, L. (2013). *Burn out, consecuencias y soluciones*. México D.F: Manual Moderno.
- García, M. (2007). *Estrategias de evaluación e intervención en psicología*. México D.F.: Porrúa.
- Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*. 39, pp. 281–291.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Perú: Editora el Comercio S.A.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez
- Lazarus, R.S. (1999). *Estrés y emoción: manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Descleé De Brouwer.
- Michelle L. (2015). “Psychological Inflexibility and Psychopathology in 9-1-1 Telecommunicators”. *Journal of traumatic stress*, 28 (3). recuperado de <https://onlinelibrary.wiley.com/action/doSearch?field1=AllField&text1=Psychological+Inflexibility+and+Psychopathology+in+9-1-1+Telecommunicators&Ppub=&target=default&content=articlesChapters&startPage>
- Michelle, L, y Heather, P. (2013). PTSD and depressive symptoms in 911 telecommunicators: The role of peritraumatic distress and world assumptions in predicting risk.

*Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 5, 135-141.

Recuperate de <http://psycnet.apa.org/buy/2012-00028-001>

Morales J. (2016). *Síndrome del Burn out y sus factores de riesgo en el personal operativo del ECU 911 del cantón Ambato, octubre 2015, marzo 2016*. Tesis de Licenciatura. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes.

Morales, G. y Carol, J. (2003). Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. *Revista de Psicología de la Universidad de Chile*. 11, 9 - 25.

Mosquera, V. y Rivera, L. (2015) *plan de intervención desde la teoría cognitiva, para disminuir los efectos encontrados en los trabajadores del ECU-911 que tengan más de 7 meses en la institución*. Tesis de Licenciatura. Quito: Universidad católica de Ecuador.

Pérez, M. y Hernández, E. (2017). *Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis*. Madrid: CEP.

Pérez, M. y Rodríguez, N. (2011). *Estrategias de afrontamiento: un programa de entrenamiento para paramédicos de la Cruz Roja*. *Revista costarricense de psicología*. 30. 45-46. 17-33. Recuperado de [file:///C:/Users/Laboratorio/Downloads/art%C3%ADculo\\_redalyc\\_476748709004.pdf](file:///C:/Users/Laboratorio/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_476748709004.pdf) Roca, 1986.

Rocamora, A. (2006). *Creer en crisis, como recuperar el equilibrio perdido*. Bilbao: Descleé

De Brouwer.

- Rojas, J. (2014). *Participación en actividades físicas durante el tiempo libre y su relación con el estrés traumático en bomberos*. Tesis de Magister. Costa Rica: Universidad Nacional.
- Ruiz, A. y Guerrero, E. (2017). Afectaciones psicológicas en personal de primera respuesta: ¿trastorno por estrés postraumático o estrés traumático secundario? *Revista Puertorriqueña de Psicología*. 28 (2), 252. Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=278664aa-d1eb-4bde-9fa9-44cd4ab6cfe9%40sessionmgr4006>
- Ruiz, M., Díaz, M. y Villalobos, A. (2012). *Manual de técnicas de intervención cognitivo, conductuales*. Bilbao: Urdu Liz.
- Solano, P. (2015). *Estudio de los niveles de motivación de los operadores del Sistema de Emergencias 9-1-1, para mejorar el desempeño y la calidad del servicio; ubicados en San Francisco de Goicoechea*. (Tesis de licenciatura). Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa S.A.
- Trujillo, M. (2002). *Psicología para después de una crisis*. Madrid: Ediciones Santillana.
- Walter R, (2006). *Terapia cognitiva: fundamentos teóricos y conceptualización del caso clínico*. Bogotá Colombia: Editorial Norma.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. DECLARACIÓN JURADA

### DECLARACIÓN JURADA

Yo Mario Daniel Solano Camacho, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 110730899 egresado de la carrera de Psicología de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de licenciado en Psicología, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: "*Estrategias de afrontamiento de los operadores del servicio nacional de emergencias del 9-1-1 ante llamadas que atenten su estabilidad cognitivo emocional en Calle Blancos de Costa Rica, en el segundo semestre del 2018*", es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los veinticinco días del mes de febrero del año dos mil diecinueve.

Mario Daniel Solano Camacho

Firma del estudiante

Cédula 110730899

## Anexo 2. CARTA DE APROBACION DEL TUTOR

### CARTA DEL TUTOR

Aranjuez, 22 de febrero del 2019.

**Licda. Gisela Coronado**  
**Dirctora de Registro, Sede regional Aranjuez**  
**Universidad Hispanoamericana**

Estimada señora:

La estudiante Mario Daniel Solano Camacho , cédula de identidad número 110730899, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "estrategias de afrontamiento de los operadores del servicio nacional de emergencias del 9-1-1 ante llamadas que atenten su estabilidad cognitivo enocional en Calle Blancos de Costa Rica, en el segundo semestre del 2018 ", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología

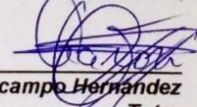
En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	15
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	15
	TOTAL		90%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



**Aarón Ocampo Hernández**  
**Tutor**

**Cédula identidad 205130909**

**Carné Colegio Profesional de Psicólogos de Costa Rica 1555.**

## Anexo 3. CARTA DE LECTOR.

### CARTA DEL LECTOR

San José, 24 de Abril de 2019

MSc Aaron Ocampo Hernández  
Dirección de Carrera de Psicología  
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante **MARIO DANIEL SOLANO CAMACHO**, cédula de identidad número 110730899, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DE LOS OPERADORES DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 ANTE LLAMADAS QUE ATENTEN SU ESTABILIDAD COGNITIVO EMOCIONAL, CALLE BLANCOS DE COSTA RICA, II SEMESTRE 2018"**, el cual ha elaborado para optar por el grado de Licenciatura en Psicología.

He realizado la lectura correspondiente y le confirmo que se realizaron las correcciones solicitadas en la primera lectura del documento. Por lo tanto, esta investigación cuenta con mi **APROBACION** para la defensa.

Atentamente,



Licda. Melania Meneses Alvarado

Cédula identidad N 303530918

Carné Colegio Profesional N 2363

## Anexo 4. Carta de filólogo.

## CARTA DE REVISIÓN FILOLÓGICA

San José, 29 de abril del 2019

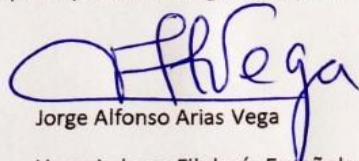
Señores  
Universidad Hispanoamericana  
Escuela de Psicología

Estimados señores:

Por medio de la presente yo, **Jorge Alfonso Arias Vega, mayor, casado una vez**, incorporado al **Colegio de Licenciados y Profesores en Ciencias, Artes, Letras y Filosofía**, carné **100-18**, vecino de **Guadalupe**, portador de la cédula de identidad **2-300-831**, hago constar

- 1- Que he revisado el Proyecto de Graduación para optar por el grado de **Licenciado en Psicología, titulado: "Estrategias de afrontamiento de los operadores del sistema de emergencias 9-1-1 ante las llamadas que atenten en su estabilidad cognitiva emocional, Calle Blancos de Costa Rica, II Semestre 2018"**
- 2- Que el trabajo final de graduación es sustentado por el estudiante: **Solano Camacho Mario Daniel**
- 3- Que se han hecho las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical y otras del campo filológico.

En espera de que mi participación satisfaga los requerimientos de la Universidad, se suscribe atentamente



Jorge Alfonso Arias Vega

Licenciado en Filología Española

Carné 100-18

## Anexo 5. CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



14 de Agosto de 2018  
911-CH-2018-1401

Licenciada  
Gisela Coronado Gutiérrez  
Encargada de Registro  
Recinto Aranjuez  
Universidad Hispanoamericana

Asunto: Tesis de graduación Sr. Mario Daniel Solano Camacho.

Estimada señora:

De acuerdo con su solicitud de colaboración para que el estudiante de Licenciatura de la Carrera de Psicología, **Mario Daniel Solano Camacho**, cédula 1-1073-0899 realice su Tesis de graduación denominada "*Estrategias de afrontamiento de los operadores del 9-1-1, ante crisis psicológica post llamadas telefónicas*" en esta Institución, se informa que estamos anuentes para que el señor Solano realice su Tesis.

El estudiante deberá presentar un cronograma de trabajo, en caso de aplicar algún cuestionario se solicita enviarlo con antelación para la respectiva revisión.

Cabe destacar que el estudiante estará realizando su trabajo de Tesis en el Proceso de Operaciones, y estará a cargo del proceso de Capital Humano.

Atentamente,  
Proceso Capital Humano

  
Auxiliadora Torres Fonseca  
Coordinadora

ATF/mar



Sra. Carolina Jiménez Rodríguez, Proceso Soporte a la Gestión Operativa  
Archivo de gestión

## Anexo 6. Consentimiento informado



### **Psicología**

**Teléfonos (506) 2256-8197, 2211-30-00**

### **Fórmula de Consentimiento Informado**

**ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DE LOS OPERADORES DEL  
SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1 ANTE LLAMADAS QUE ATENTEN  
SU ESTABILIDAD COGNITIVO EMOCIONAL, CALLE BLANCOS DE  
COSTA RICA, II SEMESTRE 2018**

## **Nombre del investigador principal**

**Mario Daniel Solano Camacho**

### **Propósito de la investigación:**

El estudio es realizado por un estudiante de la Universidad Hispanoamericana sede Aranjuez, (Mario Daniel Solano Camacho), cuya investigación corresponde a un trabajo final de graduación que le permitirá obtener el título de Licenciatura en Psicología.

El propósito del estudiante es que este proyecto académico contribuya a dejar un tributo a esta profesión, en donde se abarca el tema “*Estrategias de afrontamiento de los operadores del 9-1-1 ante crisis psicológicas post llamadas telefónicas.*”

### **¿Qué se hará?**

El estudiante aplicará un instrumento que pretende la recopilación de información en torno al uso de las posibles estrategias de afrontamiento de los operadores del 9-1-1 ante crisis psicológicas post llamadas telefónicas.

### **A. Riesgos:**

Esta investigación puede presentar diferentes riesgos por lo siguiente:

- La información brindada puede ser leída por terceras personas adicionales al investigador.
- Dado que hace referencia sobre un ejercicio profesional, este aporte puede trascender a propuestas sobre lo investigado según los resultados.

### **B. Beneficios:**

El resultado de su participación le permitirá conocer el tipo de estrategias de afrontamiento de los operadores del 9-1-1 ante crisis psicológicas post llamadas telefónicas

**C.** Antes de comprometer su participación en este estudio, usted debe haber dialogado con el investigador Mario Daniel Solano Camacho cédula 11073-0899 y haber aclarado cualquier inquietud respecto a la investigación u otra área. Si quisiera más información puede consultar al investigador al número 8344-4653, de lunes a viernes, de 8:00 am a 7:00 pm. Además, puede consultar sobre derechos del participante al señor Aarón Ocampo Hernández (tutor) al número 8311-62-13. Cualquier consulta adicional puede hacerla al departamento de investigación de la Universidad Hispanoamericana a los teléfonos 2256-8197, 2211-30-00.

**D.** Recibirá una copia de este consentimiento para su uso personal.

**E.** Su participación es voluntaria, puede rehusarse a dicha colaboración antes de la aplicación del instrumento, asumiendo que esta decisión no afecte la calidad del estudio.

**F.** Su participación en este estudio es confidencial, los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en una reunión científica, pero de manera que no afecte nunca sus intereses personales.

**G.** No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

### **Consentimiento**

He leído (o se me ha leído) toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas de forma adecuada. Por lo tanto (marque con una X):

Acepto participar como sujeto de investigación en este estudio.

( ) No acepto participar como sujeto de investigación en este estudio.

---

Nombre, cédula, firma del participante

---

Nombre, cédula, firma del investigador.

**Nota: La información brindada mediante la aplicación de los instrumentos será analizada bajo consulta bibliográfica, para efectos de la calidad del estudio.**

Este consentimiento informado fue elaborado por la investigadora, a partir del documento Compendio de Instrumentos de Medición IIP-2014, tomado de la Universidad de Costa Rica.

## Anexo 7. Entrevista

Herramienta para operadores.

A continuación, se presentan varias preguntas relacionadas con el conocimiento que usted posee sobre el contenido de su trabajo y sus necesidades de capacitación para ejercerlo con eficiencia.

Las siguientes preguntas están enfocadas con un propósito meramente investigativo.

1. Después de atender una llamada telefónica, ¿de qué manera la postura espiritual le ayudaría a sobrellevar un posible cambio emocional?
2. Para el adecuado manejo de las emociones en el personal más novato, ¿qué estrategias podría aportar usted como más experimentado, partiendo de sus experiencias vividas?
3. Como operador ¿ha logrado percibir en algún momento un menor nivel de realización personal cuando finaliza una llamada telefónica? Refiérase a ello
4. Después de atender una llamada telefónica, ¿cuáles factores toma en cuenta usted para que su evaluación de la intervención sea acertada?
5. Al llegar a su hogar ¿Ha sufrido usted de pérdida de hábitos de sueño / apetito a causa de su trabajo?
6. Al atender una llamada telefónica, ¿cuáles factores podrían influir en un operador para que este brinde una solución inadecuada al problema?
7. Después de atender una llamada telefónica, ¿de qué manera las auto instrucciones contribuyen a su manejo emocional?
8. Al llegar a su trabajo ¿Calificaría usted a las personas que llaman al 9-1-1 como objetos de trabajo?
9. ¿Qué hay en una llamada telefónica que usted evalúa como estímulos estresantes? Describa
10. A la hora de atender una llamada telefónica, ¿inhibir sus emociones podría ser una solución para afrontar el evento? Justifique
11. ¿Cuál es su opinión en torno a manejar previamente información (conocimiento teórico o aplicado) sobre un problema que atendió por teléfono?

12. ¿Qué hay en una llamada telefónica que usted evalúa como estímulos favorables? Describa
13. A la hora de atender una llamada telefónica, ¿Cuál estrategia le ha resultado ser más efectiva para solucionar un problema a un usuario?
14. Después de una llamada telefónica ¿qué tan importante cree usted que el llanto sea una herramienta de descarga emocional ante lo que siente? Justifique
15. Al atender una llamada telefónica, ¿qué pasos sigue usted para que el usuario se apegue a las consignas ofrecidas por el operador?
16. En el momento que recibe una llamada de emergencias, ¿ha manifestado usted algún nivel de desgaste anímico en relación con las personas que utilizan el 9-1-1? Justifique
17. Por lo general, ¿asumo el factor de estrés o la situación que enfrento como una amenaza, un desafío o un daño? refiérase a ello

## Anexo 7. Transcripción de entrevistas.

*Tabla 4 intervención acertada. Transcripción de respuestas de la pregunta N.º 1*

<b>Pregunta</b>	<b>Sujeto</b>	<b>Respuesta textual</b>
Después de atender una llamada telefónica, ¿cuáles factores toma en cuenta usted para que su evaluación de la intervención sea acertada?	1	“...Muchas veces, si fue un caso donde se dieron maniobras, por ej. hace poco un apersona que dio a luz en la casa y el niño no estaba llorando yo le dije que hacer y ya cuando escuche el llanto del niño ya me dije salió bien, o un sangrado porque las personas se asustan por ver el montón de sangre, o escuchar que la persona estaba inconsciente y si uno da consignas a seguir y usted escucha que la persona volvió en si es muy gratificante y se siente bien, o cuando termina la llamada y el usuario le agradece la ayuda, por ejemplo hace unos minutos atendí a una mujer que llamo porque el niño tenía un sangrado , entonces le ayude y a lo último la muchacha me dijo” dios los bendiga muchacho, muchísimas gracias”” que muchacho más amable, feliz navidad” igual cuando no caigo en el juego mental de la persona, si es una persona que llama con los tacos de frente y no te ayuda con la información y aun así uno saca la llamada aunque le menten la madre pero si llega la ayuda y sale bien esos es gratificante, esos son los parámetros que yo evaluó...”
	2	“...Cumplir con los protocolos al pie de la letra, si tengo algo más que agregar, pues bien, si es el caso médico y dar recomendaciones es genial, muchas cosas que se presentan, me baso en los protocolos para que mi evaluación de la intervención de la llamada, no hay que complicarse tanto la existencia porque para eso están los protocolos...”
	3	“...Solventar en el momento inmediato la situación o emergencia que tenga la persona, y posteriormente ver si de verdad lo que se hizo era la ayuda que necesitaba el usuario, a veces me salto el protocolo, para otorgar ayuda a la

persona...”

- 4 “...Que el usuario reciba la ayuda, obtener la información, que se le pudo colaborar al usuario, que en situaciones de casos médicos que donde uno puede incluso dar una colaboración extra dando indicaciones o dando sugerencias mientras llega la unidad, dando un tipo de soporte, esas son las cosillas que uno valora como diciendo acertadas, como le conté el caso de cinchona yo recibí la primer llamada de una adulta mayor y la señora solo gritaba, nos volcamos y todo el mundo está muerto, y yo necesitando la información de donde estaban todos los muertos, entonces empecé a pedir información y salió que iban por barra blanca y así poco a poco se logra ubicarlos...”
- 5 “...Cuando me dicen “mi princesa que dios me la bendiga” “muchas gracias”, a veces los usuarios nos llaman para felicitarnos, por ejemplo, quiere agradecer porque los bomberos llegaron, entonces para mí es un muy buen factor que me feliciten por la atención brindada...”
- 6 “...A mí me interesa más cumplir con lo que le piden uno acá, porque uno aquí se da cuenta que cuando uno entra la perspectiva es diferente ya cuando uno tiene más experiencia, es cumplir y darle una buena calidad al usuario, lo que pasa aquí es que la calidad que uno quiere darle al usuario a lo que le piden aquí no van de la mano, para mí es que el usuario quede contento y no te ofenda, y después cumplir con las normas de acá, cumplir con el protocolo y las preguntas que se deben hacer, aunque al usuario no le gusten...”
- 7 “...En realidad hay que ponerse en los zapatos de la personas, hay que ser empático, yo quiero que me traten bien entonces eso es lo que se trata de hacer, entonces si yo soy satisfecho y me pongo a pensar que a mí me hubiera gustado que me trataran así, entonces si pienso que lo hice bien estaré tranquilo, porque a veces hay situaciones externas uno mismo ha caído en el error de no dar esa

- atención al 100% entonces eso si hay que saberlo detectar y cambiarlo porque uno debe dar un buen servicio...”
- 8 “...siempre trato de hacer bien las cosas, como dice el protocolo, en algunas llamadas que me llamaron la atención abro el incidente para saber que paso, para saber si tuvo un fin satisfactorio...”
- 9 “...primero las capacitaciones que nos dan acá, para poder clasificar las llamadas, para cuando son las recomendaciones como por ejemplo casos de paros, quemaduras, sangrados, ósea toda esa información que a nosotros nos dan, eso es lo que usted lo hace sentir preparado para decir lo correcto y que este bien...”
- 10 “...Cuando finalizo la llamada y me da tiempo me hago un Feedback propio, también si puedo leo el incidente un rato después, me gusta analizar la llamada y mi actitud sobre la situación y el usuario, también soy muy autocrítico y acepto las correcciones que me realizan porque yo sé que es para que uno mejore, porque en este trabajo uno nunca sabe qué tipo de llamada va a recibir...”
- 11 “...Cumplir con el protocolo, no me puede salir de eso, a veces uno se sale, pero hay que seguir siempre el protocolo...”
- 12 “...En cómo se despide del usuario cuando finaliza la llamada, digamos si la persona me da una muestra de aprecio como por ejemplo” gracias mi amor que dios me la bendiga” entonces “ahí uno se dice lo hice bien”, el tono de la llamada cuando son expresivos...”

Fuente: Elaboración propia

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
<p>¿Qué hay en una llamada telefónica que usted evalúa como estímulos estresantes? Describa</p>	1	<p>“...Solo escuchar el tono de voz de una persona ya uno sabe por dónde va la llamada, uno aprende a leer al usuario y yo se los digo a los muchachos en capacitación, usted aprenda a escuchar al usuario, entonces ya uno sabe que este tipo de usuario no te va a colaborar , te va estar madreando, que va a complicar la situación, además que la señal se muy mala, eso entorpece muchísimo la comunicación, ya que no contamos con la tecnología necesaria, el tico cree que es como ver “RESCUE 91-1” y no es así, los insultos, además de que te estén monitoreando tanto, que si cometes un error puede valer la vida de una persona y eso es estresante, yo siempre estoy consciente de ayudar a una persona, y soy humano y si digito mal algo y ocurre algo negativo me cae todo el peso del órgano director, entonces ya hay procesos y contratar un abogado. Que los de calidad los tienes encima, aparte de los supervisores y además cuanto duras en una llamada, el flujo de llamadas muchas veces uno está atendiendo una llamada y se corta la comunicación entonces no te da tiempo de devolver la llamada porque ya estas atendiendo otra, entonces tenes una llamada incompleta y tenes una nueva encima, también influyen los supervisores que a veces son unos más humanizados y otros más cuadrados con los protocolos y eso genera estrés...”</p>
	2	<p>“...Gente necia, gente arrogante, gente que cree que todo lo sabe, que no colaboran, más fácil que la persona colabora, yo he experimentado que el usuario tiende a ofender, a mí me causa enojo, yo si les digo “que usted esté en crisis no tiene el derecho de insultarme”, yo trabajo muy rápido y me gusta tener la información necesaria, entonces me concentro en la persona. Por ejemplo, cuando llaman de San Antonio, y aquí en Costa Rica hay muchos lugares que se llaman iguales, entonces uno debe seguir preguntando</p>

por información más exacta, entonces ahí es donde la persona te dice “dijay si obvio” esas cosas son de personas arrogantes, o cuando me dicen “mándeme una ambulancia para ayer”, el sarcasmo es otro aspecto...”

3 “...En realidad la más complicado y son las que yo siento más estrés es cuando llaman chiquitos, que se escucha que los papas están discutiendo al fondo y e chiquito con costo sabe cómo se llama, porque a veces son muy pequeños entonces el chiquito está viviendo eso y tras de eso nos da una dirección y uno trata de ayudarles entonces a penas uno sabe que la llamada es verdadera para mi si es estresante porque uno dice “ si el chiquito no sabe la dirección que va pasar” el papa va terminar matando a la pobre señora, o si escucha al chiquito llamando al 911, imagínese, es muy estresante...”

4 “...En mi caso, las llamadas que detonan un cierto nivel de estrés o talvez no es estrés nunca me he sentado a analizarlo, es las llamadas con niños principalmente cuando son los niños los que llaman a pedir ayuda, porque ahí se da una situación y me ha pasado, a como mucho niño llama jugando y han generado un nivel de mentira que generan un informe y a lo último están jugando, a como hay llamadas con niños que si son emergencias, chiquitos llorando que te dicen “ mándeme ayuda porque mi papa le está pegando a mi mama” yo atendí un caso mi primer caso fue un niño que llamo aquí era un chiquito de 5 años y me dice” es que mi mama esta dormida y no se despierta”” no me abre los ojos” , entonces cuando es con niños si es estresante...”

5 “...Que tenga mala señal telefónica, porque me estresa ya que si es una verdadera de emergencias, no poder escuchar la persona, ya que uno se puede decir” y si se corta esta llamada y no tengo como devolver la llamada”, o números que ingresan sin chip, otro factor es la mala información, también la falta de colaboración de parte del usuario como por

ejemplo en el caso de despachar a la policía ellos me van a preguntar siete preguntas pero los usuarios a veces se enojan por tanta pregunta, y lo entiendo pero ese el protocolo que debo seguir, hay otro factor pero es laboral, y es que a nosotros nos califica calidad por nuestro trabajo y eso también influye, otra cosa que me estresa es cuando llaman personas malcriadas ya que lo tratan súper mal a uno que les está tratando de ayudar, porque a lo personal si me dicen “hijo de ...” me lo está diciendo a mí, y creo que a nadie en el mundo le cae gustar que los traten mal...”

6 “...Lo que veo yo y por lo general es el tono de voz de la persona, o la forma en que se expresa, aquí llaman usuarios alterados, pero a mí lo que me molesta es el usuario malcriado, ya que a veces me dicen “vean mándeme la hijueputa ambulancia porque mis impuestos pagan su salario”, eso para mí no viene al caso, si usted está en una emergencia está bien se le entiende, otro factor son los escándalos, eso es estresante porque usted no entiende, ya que la bulla del fondo del ambiente no ayuda a la realización de la llamada, también se está trabajando con los compañeros que hablan muy duro, ya que tengo tres o cuatro compañeros que hablan muy duro, es incómodo toda esa situación, por ejemplo un accidente donde se escuchan como veinte personas hablando...”

7 “...Cualquier cosas con niños, me da tristeza, y cuando son paros cardiacos, cuando tenemos que dar instrucciones de RCP la gente está totalmente histérica y me estreso un poco, entonces son llamadas muy difíciles, si fuese que la persona va a seguir las instrucciones y lo van a escuchar a uno pero nunca va ser así, porque este tipo de llamadas primero hay que tranquilizar a la persona o ponerla un poco serena, y a veces a uno mismo escuchar a esa persona en shock y que te está maldiciendo, hasta cierto punto uno se pone nervioso,. Aunque uno no los está viendo esos gritos a cualquiera lo aturden,

entonces llega un momento, aunque tenga 25 años siempre le van a generar cierto nerviosismo, la gente cuesta mucho tranquilizarla entonces uno se pone nervioso porque también hay un trasfondo jurídico por si uno se equivoca en algo, para mí el peor escenario de todos es cuando un chiquito está en paro y los padres son los que llaman, también hay muy poco personal...”

8 “...A mi estresa montones, que la gente no me escuche y que no me ponga atención, se sabe que si está llamando aquí, talvez la persona deja el teléfono y se va a pelear aunque sepa que está llamando al 9-1-1, y uno realizando preguntas, yo entiendo que la situación es un poco critica que la persona este incapacitada, pero hay otros que lo hacen por puro gusto, a veces ni dan las direcciones, nombres, etc., entonces tengo que revertir la llamada, esto lo hago por el fondo que escucho , yo puedo revertir cualquier llamada exceptuando violencia intrafamiliar, ya que uno puede poner en peligro a la persona porque muy probable este el agresor ahí, también puede la persona hablar bajito...”

9 “...cuando insultan o cuando gritan mucho que uno quiere ayudar rápido, pero las personas no prestan atención y solo gritan y gritan, o cuando se pelaron entre ellos y no te dicen nada, entonces se hace más tediosa la llamada porque te cuesta sacra la información, hay algunos casos que si usted les habla con firmeza los usuarios ayudan...”

10 “...Nosotros utilizamos el Head-set, ese aparato cuando esta full es super estresante, también el volumen o tono de la persona que llama, por ejemplo gritos de la persona u otros que están en la situación, también en la forma que le hablan el usuario a uno, más de una vez entran con los tacos de frente y nos dicen “mande ya o mande rápido” y eso es a raíz de que las personas no saben cómo es que funciona el 9-1-1, este mismo desconocimiento de los

usuarios hacen que uno se estere, por ejemplo cómo es posible que llaman y nos digan” pido una ambulancia para mañana porque tengo una cita” y por ultimo cuando la persona realmente ocupa ayuda y corta la llamada, la llamada se revierte y no se logra uno comunicar con la persona...”

11 “...El tono de voz, la situación, pero debo entender que es la situación de la persona, yo debo ayudarle, tener como la empatía como me han dicho” se me está quemando la casa y no se me la dirección” en ese momento debo entender a la persona ya que está en shock y eso pasas, y del estrés la persona no sabe dar información...”

12 “...En violencias intrafamiliares se da el caso del ruido que hay en el fondo, como peleas, gritos, en mi caso me afecta cuando el hombre empieza a gritar a la mujer, entonces yo me digo” este patán , que se cree” ya ahí escucho a la usuaria llorando y la escucho pidiendo ayuda y el otro todavía insultando, la parte del ruido del fondo es lo que más me afecta emocionalmente, al principio si me afecta porque cuando unió escuchaba los gritos uno trataba de hacerlo lo más rápido porque uno escucha todo lo que está pasando en la casa si fuera el caso, porque uno se acelera también de la situación, entonces los gritos, ruidos extraños son los que más afectan. Ruidos muy extraños gritos e insultos...”

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 6 estímulos favorables Transcripción de respuestas de la pregunta N°3*

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
¿Qué hay en una	1	“...El tono de voz, un saludo por ejemplo buenas tardes vea....., tengo un

llamada telefónica que  
usted evalúa como  
estímulos favorables?  
Describa

pequeño problemita, te da la información clara y concisa, directa, sabe dónde está, yo atiendo llamadas en inglés y es una sabrosera, porque ellos saben dar direcciones, saben dónde están, dan direcciones muy claras y es un alivio, uno como operador eso es lo que necesita, aquí a muchos no les gusta atender ese tipo de llamadas, pero es por miedo al idioma, a mí en lo personal a mí me gusta porque como te dije ellos saben dónde están y dan información muy exacta...”

2 “...Cuando la gente es colaboradora, yo soy de criterio que como a mí me tratan así será mi trato, personas tranquilas, fluyen más rápidos y mejor es la ayuda...”

3 “...Cuando la persona habla muy amablemente, cuando una persona está en crisis te llama casi llorando, gritando casi que la ambulancia o la ayuda haga una aparición espontanea, pero hay veces que la persona que tiene la emergencia llama y habla tranquilamente, vieras que hay personas que están hablando y si hay otras personas que les están hablando atrás se ponen alteradas y otras en la misma situación son muy tranquilas...”

4 “...Saber que uno pudo colaborar con la persona, recientemente hace poco atendí una llamada con paro cardiorrespiratorio y uno empieza a dar las indicaciones y el muchacho logro sacar a esa persona de ese estado, y uno escucha cuando dicen “ya está respirando”, “ya abrió los ojos” y en eso llegaron los compañeros de la cruz roja, eso es satisfacción personal mil por mil...”

5 “...Un saludo, buenos días, buenas, buenas noches, desde que la persona entra saludando ya sabes que la persona es educada y te va a colaborar, aunque usted los escuche agitados y alterados uno nota la educación de esa persona, y uno lo va a poder manejar emocionalmente...”

- 6 “...La actitud de la persona, siempre uno desde el momento de que recibe la llamada y escucha la voz, ya uno sabe cómo va entrar, por ejemplo “ buenas mi nombre es tal ..., usted por favor me podría enviar una ambulancia...”, entonces uno siente que la llamada va salir bonita, o como dicen perfecta, porque el usuario tiene la actitud para solicitar la ayuda, la forma en como empiece la llamada e incluso usted toma una mejor actitud para atender la llamada, ya de viaje uno siente que la llamada usted va hacer un buen trabajo y va lograr el objetivo del usuario, hay algo irónico en el asunto ya que por lo general el usuario que llama malcriado no pide ayuda para sí mismo, es para un familiar, porque cuando es la persona que ocupa la ayuda es más tranquila pareciera que suplicara, por ejemplo la persona que llama que dice que se quiere hacer daño lo que buscan es hablar, y aunque usted no lo crea entran con actitud muy positiva y eso es un tema de contención donde necesitamos más refuerzos por parte del 9-1-1...”
- 7 “...Yo me robotizo, (chisquillido de los dedos), hay muchas situaciones, a veces hay días que los usuarios son muy educados...”
- 8 “...La persona que es desde un inicio te da la información, cuando es colaboradora, el tono de voz y la amabilidad de la persona...”
- 9 “...Cuando la gente colabora, que cuando la gente sabe que está en crisis y siempre colabora, y a veces la gente entra arrancada y usted le dice “vea señor yo le voy a ayudar “pero necesito que me de la información y ahí talvez a medio regañados te dan la información y a lo último la persona te dice” no vea yo sé que estoy alterado pero muchas gracias por la ayuda” y ahí termina...”
- 10 “...Primero que el usuario tenga conocimiento previo de cómo se maneja el 9-1-1, yo entiendo que esa es una situación estresante lo que afronta la persona,

pero también debe poner de su parte, para mi es importantísimo que tenga los datos a la mano, por último, cuando logro exponer mis conocimientos al usuario y se logra que el realice las consignas ese momento es épico para mí...”

11 “...Aquí nadie llama tranquilo, si es una colisión sin heridos está molesto porque me le hicieron daños al carro, como cuando uno ayuda un compañero nuevo, porque uno le dice “esta llamada esta fácil” la Tenes que hacer bien, porque el usuario está tranquilo, ecuánime pero molesto...”

12 “...Por lo general son las llamadas de colisiones sin heridos, ya que el usuario llama muy tranquilo, uno hace preguntas y le responden de buena manera, también las llamadas de urgencias médicas básicas, como dolor de estómago entonces ya cuando uno escucha el motivo ya uno sabe que es una llamada fácil, si la llamada de fondo se escucha tranquila ya uno se da cuenta que el usuario va a colaborar, o las llamadas de las personas que demuestran su nivel de estudio y educación, esto se nota mucho cuando uno recibe la llamada y pregunta de qué provincia está llamando el usuario y este te responde “ estoy en Costa Rica”, pero el nivel de estudio es primordial, por ejemplo cuando son indígenas los que llaman ya uno sabe que va ser difícil primero por el tono y segundo por el nivel de educación que tiene ellos...”

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 7 Amenaza, Desafío o Daño Transcripción de respuestas de la pregunta N°4*

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
Por lo general, ¿asumo el factor de estrés o la	1	“...Amenaza nunca, aunque soy consciente de los problemas legales que contraen una mala respuesta, más bien lo veo como un desafío, porque

situación que enfrento como una amenaza, un desafío o un daño? refiérase a ello.

debo tener mucho cuidado y que estoy haciendo bien las cosas y me desafío a mi mismo a no cometer errores, y como daño lo siento por ejemplo con las llamadas en inglés, ya que el mismo supervisor me llama la atención por algo que no era mi llamada...”

2 “...Un poco de las tres. ...”

3 “...Como un desafío, porque si es algo que me va a afectar primeramente quiero ver que me está afectando, y tengo que ver cómo resolverlo, ósea si me quedo solo en lo que me afecta nunca voy a salir de ahí, y si no busco una solución me quedaría estancado en esa emoción...”

4 “...Lo tomo como un desafío, como algo que debo superar, esto me lo da los años de experiencia...”

5 “...Antes lo veía como un desafío, yo me decía mañana será un nuevo día, voy realizar estas estrategias o técnicas, respiro más veces, yo tengo un block de notas entonces pongo en grande el nombre de mi hija porque esa es mi motivación para estar acá, pero un tiempo para acá me ha dañado mucho pero en salud, no tanto emocional, pero es por la cantidad de las llamadas que entra al servicio, aquí todos los dais son muy movidos y es agotador, hace como 5 meses para acá porque me dio una crisis de ansiedad, y cuando me vieron en el hospital con la camisa me dijeron “con razón trae la presiona tan alta”. Un dato muy interesante porque todos los turnos tienen sus llamadas lo que he visto es que en las mañanas son llamadas más técnicas, como por ejemplo “colisione el carro, mi abuelita se descompeso” mientras que en la tarde bien más violencia “mira mi esposo me está pegando”, cuando se va acercando tarde -noche “que hay balaceras, que hay muertos” y en las noches hay más volumen de violencia...”

- 6 “...Yo creo que ninguna de las tres, pero si hay que escoger una será como desafío, porque amenaza no porque yo siempre he pensado “no pasa nada” esa actitud a mí ha servido durante estos 7 años a no sentirme mal, por ejemplo, si la ambulancia tardó 40 minutos en llegar yo no puedo hacer nada, aunque suene feo, y talvez he tenido estrés, pero no con las llamadas, más que todo ha sido en el ambiente laboral...”
- 7 “...Como un desafío porque siempre van a estar ahí...”
- 8 “...Amenaza no, creo que puede ser un desafío, porque es algo con que tengo que lidiar todos los días, y creo que lo he logrado, de verdad uno viene siempre con la mejor decisión de trabajar y dar lo mejor de uno, aunque hay veces que existen personas que lo sacan de las casillas a uno, es importante decir que hay usuarios o compañeros que no tienen la culpa de lo que haya pasado con una llamada anterior, yo espero que la persona haya sido satisfecha con la atención que le di...”
- 9 “...bueno en realidad es un arma como de doble filo, porque si me paso el año pasado con un compañero acá, y si estuve en una situación estresante que, si me hizo caer en errores, y si me afecto en la parte de llamadas porque ya era un acoso que se me salía de las manos y tuve que elevarlo a los jefes, lo vi como una amenaza y un daño...”
- 10 “...Totalmente como desafío, me ha tocado aprender cada día más a leer más, a conocer masa poder ayudar, poner más conocimientos ante el sentimiento de los demás, puedo decir que me auto clasifico como un buen operador y persona...”
- 11 “...Yo creo que el desafío ya lo pasé, es un daño para mí, yo estoy enferma, me enfermo y me estreso y cuándo llego a mi casa ya perciben que estoy enferma, estoy estresada y no es por el hecho de las llamadas, ya

que el ambiente laboral es tenso y las llamadas no ayudan mucho...”

- 12 “...Para mí fue un desafío al principio, yo era muy dulce y suavecita con los usuarios, pero cuando empecé a recibir tantas llamadas de violencia intrafamiliar o llamadas cargadas emocionalmente, el desafío era que debía afrontar ese tipo de llamadas entonces ya uno lo vuelve hacer parte de la vida, pero mi temperamento ha cambiado muchísimo desde que entre aquí, yo antes peleaba mucho con mi mamá, pero escuchando todos los días llamadas de violencia empecé a decirme “ para que voy a perder el tiempo peleando” entonces yo lo agarre como desafío, ya uno está cansado de escuchar gritos, ahora soy súper tranquila...”

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 8 solución inadecuada Transcripción de respuestas de la pregunta N°1*

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
Al atender una llamada telefónica, ¿cuáles factores podrían influir en un operador para que éste brinde una solución inadecuada al problema?	1	“...Dejarse llevar por el juego mental del usuario, perder las casillas con los insultos, con solo el hecho de no dar la dirección correcta, si la persona no corrobora y uno cae en el juego eso sería ya un problema, atender siempre la emergencia como tal, por ejemplo si una persona te llama porque le duele la uña del pie y hay que atenderlo como tal, por ejemplo la primera llamada que recibí solo fue la del niño que se decapitó en el bus de la escuela, la cabeza cayó en el caño, era escuchar una señora y a muchos niños pegando gritos, ya que el cuerpo estaba dentro de la microbús y la cabeza afuera, hay que estar preparado para todo, ya que hay que atender amigos, familiares, no involucrase con la emoción de la persona para ofrecer una solución adecuada al problema. Yo entre aquí a los 19 años y me gustaba la fiesta, pero cuando entré

aquí y vi tantas cosas llego el punto de que no quería salir de mi casa, hasta que un día me dije “no estoy viviendo”, desde ahí me dije lo que pasa en el trabajo se queda en el trabajo...”

2 “...Problemas personales, o puede ser que cuando uno empieza aquí y no está acostumbrado a las emergencias, puede que le cause problemas emocionales...”

3 “...Vieras que es complicado trabajar con personas, como puede que llame un usuario que te de toda la información a cómo puede que oro usuario te llame y te recuerde a la madre de uno, es un poco difícil en realidad, como puede que te grite puede que no te grite y yo tengo muy poca paciencia, entonces he sabido controlarme porque hay que hacerlo , pero si es un poco complicado porque es muy fácil perder la paciencia, como poniéndose al mismo nivel uno pierde el control de la llamada...”

4 “...Situaciones personales, estrés, la poca colaboración del usuario...”

5 “...Cuando el usuario te miente, por ejemplo, las mujeres nos dicen” vea aquí hay un hombre tratándome mal y no sé quién es” y al final es la pareja entonces a raíz de esa mala información uno puede mandar la información a otro despachador que no tenga nada que ver. Entonces es la información errónea que influye mucho, pero la estaño es que el usuario se enoja...”

6 “...Uff un montón de cosas, aquí he visto cosas que afectan y se entienden y hay cosas que no, hasta tal punto que estoy de acuerdo con mi jefe, por ejemplo yo siempre he pensado que no es justo que si yo me pele en la calle o en mi casa con alguien vengo aquí a agarrarme con el operador, pasa mucho con las más viejos que se creen que tiene el derecho de gritar a los usuarios o compañeros porque tiene más

experiencia, cosa que no pasa con los nuevos, entonces yo siento que la parte social y problemas en la casa pueden influir, y también por el mimo usuario, en el sentido que si este te habla mal uno como operador se pone en la defensiva y empieza esa lucha de poderes, entonces va salir mal el resultado de la llamada, todo depende como llega uno ese día...”

- 7 “...Es que hay muchas cosas, factores internos seria si uno tiene un problema con un supervisor y saber que ese mismo lo está monitoreando para ver en qué falla uno, hay superiores que se ciñen con varios, por ejemplo a mí me paso como dos veces, pero con el tiempo uno aprende a llevar la situación, otro factor seria la edad ya que el empirismo es necesario para aprender de las situaciones, otro factor es que aquí no hay apoyo psicológico, un compañero se fue hace poco y él estaba totalmente quemado(burn out) él me decía( mae ya no quiero estar aquí...”
- 8 “...Siento que pasa por el trato del usuario hacia uno (operador), yo puedo estar en toda disposición de atender la llamada, pero a mí un usuario me entra con los tacos de frente ya uno se indispone, ya uno le puede hablar de diferente manera, uno entiende la situación que pasa la persona pero eso no le da derecho a la persona que me insulten de la manera que lo hacen, y la verdad es la persona que me está gritando. Sería más que todo el trato del usuario y yo entiendo que la persona esté pasando tal situación...”
- 9 “...es cuando el usuario insulta, cuando está muy alterado, en ese momento hay operadores que se les dificulta como controlar eso y talvez se molestan aunque no es la mayoría, porque son minoría en realidad, de hecho hay muchos reclamos de los operadores a la jefatura de como hacer con los usuarios que insultan o tratan mal al operador, pero vuelvo a lo mismo es que es un hilo muy delgado, las personas no están en sus 5

sentidos la gente está fuera de si, entonces es muy complicado la gente te grita te insulta, lo malo es que la gente desconoce como sirve el sistema, hasta ahorita cuando se hizo cambio de administración se ha hecho más información sobre el sistema, y un reclamo es que el 911 hace muchas preguntas, y la gente no sabe que se necesita la información para que lo atiendan y el costarricense no sabe dar direcciones y esta información es primordial...”

- 10 “...Primero es estar disperso, como en sí mismo, , no tener una escucha adecuada, por ejemplo en el fondo de la llamada a esto me refiero a lo que uno percibe detrás de la persona que está haciendo la llamada como por ejemplo gritos, escandalo, etc., otro factor seria atender situaciones externas de la llamada, por ejemplo que llama alguien pidiendo una ambulancia de primera instancia y después le cambie la situación, esto puede confundir al operador, algo que pude influir a una mala solución es el estrés de la llamada pasada que tuvo el operador, no tener el interés en ayudar, o no comprometerse con la labor que uno hace y creo que por ultimo tener capacitaciones y conocimientos inadecuados...”
- 11 “...No escucharlo, una buena escucha, debemos estar siempre atento a las cosas que nos dicen, si entendió mal clasifíco mal el incidente y por ende se colapsa la situación, y por estar uno en otra cosa...”
- 12 “...Afecta mucho los compañeros que tengo a la par, por ejemplo algunos son muy ruidosos, porque no están en lo de ellos, a mí me afecta porque me cambia el humor y me desconcentra, me enoja que ellos estén en esa actitud que son como de niños y me distraigo y puede que este en una llamada y por ende no entienda al usuario, me afecta ya que puedo perder el hilo de la llamada, otro factor puede ser que un compañero trate mal a un usuario y ya uno todo la positiva que traía ya se le puede venir

abajo, todo esto cambia al operador emocionalmente...”

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9 manejo de información Transcripción de respuestas de la pregunta N°2

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
¿Cuál es su opinión en torno a manejar previamente información (conocimiento teórico o aplicado) sobre un problema que atendió por teléfono?	1	“...Prefiero que haya información, hace un tiempo aquí nos dieron un taller sobre los primeros auxilios psicológicos, sería muy importante tener información, por ejemplo una persona que duce que se quiere suicidar es porque aún está esperando que alguien le diga no, su vida vale la pena, y que yo por error o por ignorancia haga un comentario que detone una respuesta negativa, imagínate como me voy a sentir, siempre es bueno tener una explicación sobre varios temas, y también como lidiar con eso, yo inhibo mis emociones, pero el subcontinente siempre capta algo, pero según yo no me llevo nada y he tenido pesadillas, entonces sería bueno constantemente que nos den charlas sobre vario temas específicos, hace unos días una compañera nueva me toco una llamada de suicidio, yo tuve que ponerme ausente y el muchacho le corto, y ella se puso a llorar, y yo le dije que tranquila que ese tipo de persona si llama es por algo. Aquí hubo un compañero que se ahorco y nadie vio señales...”
	2	“...Es mejor tener conocimiento de las emergencias o eventos, a nosotros si nos dan ciertas capacitaciones, pero no de índole psicológico...”
	3	“...La verdad si es importante, por lo menos algo básico para poder atender una emergencia correspondiente, ósea porque no es lo mismo atender una llamada de colisión a que atender una llamada de una persona que se quiera lanzar de un puente, son cosas totalmente

diferentes y si uno no tuviera una preparación mínima como va usted a tratar de calmar a una persona que se quiere tirar de un puente, como que la palabras claves usar para que él se calme...”

4 “...Claro todo es experiencia, cuando uno está en el ámbito de emergencias uno tiene un conocimiento básico, en mi caso la situación de Otto yo sé que, una situación podría ser que te entra una llamada y te habla un chavalito a la as dos de la mañana y te dice “mira acababan de entrar tres muchachos con armas de fuego en el bar que estamos y uno escucha donde agarran a una persona la tiran al suelo y le están disparando y el chavalito me decía” que hago” y después se escuchaban las detonaciones, aquí llego una jefa que nos decía que este trabajo no generaba estrés, y estaba equivocada. Mira aquí hay compañeros que entran 15 días y se van por el estrés. Hay personas que llaman por que se me acabo el gas, o la ves que me llamo una señora diciendo que le están violando a la chiquita y a lo último ella se refería a la perrita que tenía...”

5 “...Por supuesto que sería tener información sobre eventos estresantes, yo sé que ninguna llamada es igual, pero sería bueno tener esas herramientas, por ejemplo, hemos tenido talleres de suicidio y sabemos que decirle y que no decirle, que ya le afecté al operador la parte emocional porque pueda que esté pasando una situación parecida ahí ya queda un poco corto, pero en si es muy importante manejar todo tipo de información...”

6 “...Uno debe manejar toda la información posible, ya que hay temas legales, y hay llamadas legales por ejemplo temas de inquilinato, aquí llaman para pedir la patrulla porque quieren sacar a inquilinos, entonces si eso se atiende aquí deberían instruirnos en todo tipo de

llamadas y situaciones, no es necesario que la aprendamos, pero sería bueno saber cómo funciona todo tipo de situaciones...”

7 “...Me parece bien, aquí nos han dado capacitaciones sobre psicología, aquí lo que se necesita es que las charlas o talleres psicológicas, aquí lo bueno es que nos den charlas productivas para que nos den herramientas y no divagar, el punto es saber cómo de una manera adecuada y optima abordar varias situaciones, para que no le lleguen afectar a uno cuando uno finaliza la llamada o cuando uno sale de aquí, yo dure 3 años para quemarme...”

8 “...Si es aplicable, aquí uno desarrolla muy bien el oído, aquí ya uno se da cuenta con los chiquitos cuando si es una emergencia y cuando no es una emergencia, por ejemplo, yo recibí una llamada de un niño que llamo por medio de un vecino para decirme que su papa está violentando a su mama, ahí se hace lo que se pueda...”

9 “...claro, es importantísimo manejar información básica de eventos traumáticos para saber abordar a los usuarios de tales situaciones, indispensable porque eso le da seguridad para decirles o no decirles, al inicio me acuerdo que para este tipo de llamadas nos dieron un taller, yo le dije a la encargada por que cualquier cosa que uno les dice a las personas que se quieren suicidar les molesta, y esto podría ser un detonante, yo lo que evito decirles en el caso de suicidio es que se quieren matar para que ellos no relacionen la muerte pero la inductora me dijo que debe afrontarlos y confrontarlos, usted se quiere quitar la vida, como para que ellos vean lo que están por realizar, pero yo al inicio dios guarde yo le diga eso porque me da algo , pero si ayudan esos talleres pero falta mucho, como todo es prepararse y es como ir al universidad, ahí te van a orientar y enseñar

cómo realizar las cosas...”

- 10 “..Excelente, el conocimiento es poder, entre más información conocimiento teórico o practico se tenga me ayudaría a manejar mejor la situación con los usuarios, porque por lo general la persona no sabe nada de cómo o que hacer en las diferentes situaciones por las que llaman, me da poder para dar mejor información, más veraz, rápida y concisa, creo también que la retroalimentación debería de ser un pilar fundamental para el cambio positivo, para poder hacer mejor el trabajo y sustentar una mejor postura emocional ante situaciones y llamadas estresantes ...”
- 11 “...Como dije anteriormente quisiera ser psicóloga, para atender todo tipo de llamadas que, si se necesita la base u conocimiento de ciertas situaciones, además nosotras tenemos un plus por ser mama tenemos ese sexto sentido donde uno se la puede jugar, pero en si es importante tener ese conocimiento previo de cómo abordar una llamada para entender al usuario y para después ayudarme a mí mismo...”
- 12 “..Claro eso es importante para abordar a las personas para asesorar al usuario, por ejemplo hay veces que llaman y preguntan qué deben hacer porque acaban de chocar el carro, entonces a raíz de eso las personas no comprenden que es lo que deben que hacer y uno debe ayudar o asistir a la persona porque en ese momento le puede generar ansiedad, de hecho aquí dan una capacitación de tres meses antes de entrar, pero aquí no dan capacitación de suicidio, por ejemplo en ese tipo de llamadas hay que evaluarlas de dos maneras, primero si la persona que llama me dice “ me siento solo en la casa, y me quiero suicidar” hay que ver que está en la casa y que quiere ayuda, pero si el

segundo caso me dice “ vea estoy en un puente y me voy a suicidar” ya es muy diferente, ya que la segunda persona está por cometer el acting out y el contexto donde esta es más peligroso, entonces teniendo conocimiento como sobre llevar ciertas llamadas seria genial...”

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 10 Estrategias efectivas Transcripción de respuestas de la pregunta N°3*

Pregunta	sujeto	Respuesta textual
A la hora de atender una llamada telefónica, ¿Cuál estrategia le ha resultado ser más efectiva para solucionar un problema a un usuario?	1	“...No subirme al ring con el usuario, regular mucho mi tono de voz, si una persona se altera y te oye tranquilo vas generar un tipo de respuesta espejo, tratar de hacerle caer en razón ya que yo estoy tratando de ayudarle y si no me ayuda usted mismo está atrasando la ayuda, al decirle eso de que usted mismo está atrasando la ayuda, caen en sí mismo y colaboran, dependiendo del usuario, hay personas que se pueden calmar y otras no, en este último prefiero decirle “ vea caballero mejor pásame otra persona” que me pueda la información ya que en su estado no me ayuda en nada, o de la misma chicha están bloqueados y no ayudan, entonces mi estrategia es regular la voz y si la persona no ayuda comuníqueme con otra persona que me pueda explicar mejo la situación, entre más información tenga el reporte más pelota le van a prestar más atención al problema...”
	2	“...Empatía, y apegarse a los protocolos, todas las llamadas son diferentes pero los protocolos son los mismos...”
	3	“...Entender o tener esa empatía, para saber lo que está ocurriendo,

porque igual uno debe tener un conocimiento de lo que está ocurriendo o reportando, con ese conocimiento ya uno le brinda el asesoramiento o ayuda inmediata hasta que llegue directamente la ayuda...”

4 “...Primero tranquilizar, primero conseguir la información, por medio de las preguntas, para mí las preguntas deberían generarlas el operador, un proceso básico a la hora de atender una llamada, cuál es su nombre, obtener la dirección, que sucede cual es la emergencia...”

5 “...La empatía, mil por mil, aunque yo no esté de acuerdo la empatía es la que me ha servido, por ejemplo, me llamo una señora diciéndome que la perra es asmática y tiene una crisis, por dentro yo pensé que esta situación no es de emergencia, pero para el usuario sí lo es, yo le dije” señora la entiendo y que terrible y dígame en cómo le podemos ayudar nosotros, entonces, aunque uno no esté de acuerdo la empatía es lo máximo...”

6 “...Dependiendo de la llamada, si es un usuario no coopera, la actitud mía es que yo me quedo callado, entonces cuando la persona siente que no le están siguiendo el juego la persona baja su actitud estresante, porque yo necesito la información, y realizar las preguntas pertinentes...”

7 “...Yo pienso en ser amable, yo si he tenido encontronazos con usuarios, mi estrategia es ser mable desde el principio, porque si fuera a lo contrario la llamada se estanca, se estaría perdiendo tiempo de la emergencia, ya al final el usuario se da cuenta que el mismo está estancando la llamada...”

8 “...Yo siento que la persona sienta que uno le está ayudando rápido, eso es lo único que la otra persona quiere, que le llegue la ayuda rápido y pronto, afecta mucho que la persona no sepa cómo funciona el 9-1-1 ,porque ellos creen que cuando uno realiza las preguntas piensan que van

- en camino, o piensan que cuando usted me hace ese montón de preguntas la persona se me va a morir, ellos no saben que es un sistema en línea, en costa rica hay falta de educación, cultura porque el usuario no sabe cómo se maneja el sistema...”
- 9 “...nunca alzar la voz, porque si usted entra en el juego de quien grita más fuerte ahí usted pierde, y ahí si me ha servido hablar en un tono tranquilo, yo les dejo gritar un poco porque están en emergencia y no le pide por favor la información, eso les da seguridad...”
- 10 “...Primero paciencia, es primordial eso, además de la escucha atenta, también ser puntuales en lo que se requiere, yo siempre evaluó la llamada, porque dependiendo de la llamada se pueden usar varios enfoques, estrategias en palabras claves, tonos de voz, manejo del estrés e incluso pensamientos neuro-lingüísticos, creo que también conocimientos sobre primeros auxilios psicológicos, y hasta tal vez información de negociaciones, eso será genial si lo implementa ya que no hay una sola emergencia...”
- 11 “...La escucha empática, y súper tolerante, yo siempre mi papa me acostumbro a ponerme en los zapatos de la otra persona, pero sin sufrir lo que sufre la otra persona, porque antes si sufría, pero el tiempo aprendí a desligar ese punto, un o genera un callo emocional...”
- 12 “...Ser empático...”

Fuente: Elaboración propia

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
Al atender una llamada telefónica, ¿qué pasos sigue usted para que el usuario se apegue a las consignas ofrecidas por el operador?	1	“...Trato de apegarme al protocolo lo más que pueda, por lo mismo porque hay mucho en juego, sin usted hace algo que no está en el protocolo y sale bien no hay problema, no hay esa palmadita del jefe de felicitación, pero si hay algo que haces y no está en el protocolo y sale mal, es que usted incumplió, eso no estaba en el protocolo, puso en riesgo y se atiene a una sanción, entonces trato de seguir las preguntas que están, nombre , teléfono situación y sino trato de escuchar al fondo, lo que me dice e ir comparando y a veces me brinco preguntas porque ya sé qué tipo de respuesta me va a dar, poniendo mucha atención al fondo por ejemplo recibo una llamada de un hombre que dice que la mujer le está gritando y hay chiquito al fondo llorando y la mujer dice” pero es que viene borracho y él fue primero en pegarnos”, son cosas así...”
	2	“...Yo utilizo una estrategia, y es llamar a la persona por su nombre, hacer algo distractor para que la persona se ubique, o también a veces hablo más alto...”
	3	“...Creo que eso ya va conforme con la experiencia que le de los años, uno siente que ha conforme uno le va a diciendo las cosas a las personas y uno ya sabe que la persona va ser capaz de seguir las consignas, o si las va ser bien., o si está capacitado emocionalmente para poder hacerlo, entonces ya uno sabe que decir o no decir, o como abordarlo para ver si puede aplicar las indicaciones que el operador está dando, y creo que el tono de voz y las preguntas que hace ya uno se da cuenta de cómo va responder la persona...”
	4	“...Pedir información, pegarse al protocolo, en una ocasión me entro una llamada que una señora estaba siendo agredida por el compañero y yo le decía señora deme la dirección, y la señora solo era gritar y gritar, y en

ese momento yo le dije señora cálese, sabiendo que esto debe hacerse, pero ahí la señora me puso atención. Uno debe de buscar las maneras porque no hay como una receta no hay algo establecido porque cada llamada es diferente...”

5 “...Primero que todo trato de ser empática, “ vea caballero o señora, le entiendo lo que está pasando en este momento pero ocupo que usted me ayude para poder ayudarle” eso siempre me funciona, tampoco sin abusarme porque la persona me puede decir “que me va a entender”, también utilizo cosas de donde estén, contextualizar al usuario que uno sabe lo que está haciendo, para que este vea que no debe asustarse o que crean que estén solos, no frutarlos, explorar un poco donde está la persona...”

6 “...En esos casos yo pido la dirección, y que es lo que ocupa, y de una vez redirigir la llamada a donde es debidamente...”

7 “...Que siga las consignas, por medio el tono de voz, tranquilizarlo para que me entienda...”

8 “...Yo trato de hablarle normal, tranquila, que la persona sienta que del otro de la línea hay alguien que de verdad le quiere ayudar, pero si ya se complica el asunto trato de hablarle más fuerte a la persona, a veces me funciona y otra no, pero cuando no lo logro y el usuario me corta me frustra porque no estoy logrando mi objetivo que es de llevar el reporte, y también me da cólera porque si llaman es porque necesitan de ayuda y esto le ha pasadas a varias compañeras...”

9 “...hacerles saber que sin la información ese va a dificultar que legue la ayuda, vea señor ocupo la información, vieras que al final la gente te ayuda. Pasa mucho en los casos de violencia intrafamiliar, pero a esos

casos uno no puede revertir la llamada porque puede ser que el agresor este ahí, me ha pasado levantar la voz para que la persona me ayude, más cuando son riñas o peleas, pero si me ha servido...”

10 “...Te los voy a mencionar, ser directivo, mostrar ser profesional en la llamada, mostrar seguridad al hablar, ofrecer herramientas psico activas, usar frases y palabras clave, negociar con el usuario, mantenerse ecuánime y en una sola línea de pensamiento, pensar en forma racional y por último no involucrarse con la situación...”

11 “...La empatía tiene que ir al lado de la emoción de la persona, sino esto no va a funcionar, siempre tener empatía...”

12 “...Cuando llaman muy alterados y empiezan hablar sin sentido y a mí ni siquiera me están poniendo atención o escuchando, yo les digo” señora me permite hablar un momento para poder lograr ayudar” dicho esto el usuario ya baja la aceleración y me pone atención, no levanto la voz, no me parece gritar al usuario, más bien entre más bajo le habla la persona te va a preguntar” que me dijo” ahí ya te va a poner la atención necesaria. También es bueno hacerle como un pequeño resumen a la persona...”

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 12 postura espiritual Transcripción de respuestas de la pregunta N°1*

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
----------	--------	-------------------

Después de atender una llamada telefónica, ¿de qué manera la postura espiritual le ayudaría a sobrellevar un posible cambio emocional?

1 “...Bueno, yo sí soy muy creyente, no todas las llamadas me golpean tanto, y las que sí me golpean se las encomiendo a dios, para que me de fortaleza, hay veces que los casos son muy delicados y ya cuando le dicen a uno que es lo que ocurre uno más bien se dice “dale descanso que no sufra mucho” refiriéndose a dios, pero lo que es religión uno de vez en cuando ora por lo menos en el momento uno dice “lo que sea mejor para él”, porque en el momento de la llamada uno debe estar muy atento de la llamada y a veces uno por tiempo no puede pedir a dios, ya que entre llamada y llamada no hay espacio para descansar o pensar, a lo último digo que “dios lo acompañe y siga..”

2 “...No soy religiosa, a mí sinceramente no me gusta mezclar mi parte espiritual o persona con lo que hago aquí, no quiere decir que sea insensible...”

3 “...Bueno yo soy católico en realidad, normalmente antes de empezar la guardia le concedo todo a dios y que él guíe todas las palabras que tenga que decir a las personas que uno recibe, uno nunca sabe cuál es la primera que valla a recibir o la última que valla a recibir, todas las llamadas son muy cambiantes, si esa parte me confió en dios...”

4 “...Vieras que yo no mezclo la religión, tengo muchos años de estar en cuestiones de emergencias, trabajé 12 años en emergencias del san juan, tengo 10 años de estar aquí y realmente si uno analizara por el lado religioso las situaciones de emergencia uno dice “dios no existe”, entonces las cuestiones religiosas para mí no, no creo en eso, tengo que ser honesto porque en ocasiones cuando los usuarios te salen con cuestiones religiosas me exasperan más bien, tengo más bien que controlarme, yo creo en dios, tengo un pacto con el hombre, nos hablamos de vez en cuando y ahí no más, si fueran por cuestiones

religiosas las cosas que he visto en la calle y en el hospital y que también atiende aquí dios no debería existir. Dios está fuera de la ecuación...”

5 “...Algunas veces no hay tiempo de cambiar el chip, simplemente hay que respirar y seguir con la siguiente llamada, cuando son llamadas muy comunes es muy fácil, termino y sigue la otra, a mi si me ayuda la parte religiosa me ayuda muchísimo, aunque suene feo nuestro trabajo es para ayudar aunque suene egoísta cuando llego a casa y veo a mi hija le doy a gracias a dios por haber terminado una jornada laboral, y yo si tengo la habilidad de desligarme o bloquear las cosas que ya viví en el trabajo...”

6 “...Yo no soy ni religioso ni espiritual, ósea ninguna de las dos...”

7 “...Antes uno si le afectaba, cuando tenía menos de 1 año, a mi lo único que me afecta son los casos de los chiquitos, cuando por ejemplo a veces entran llamadas de padres que quieren hablar con el PANI, por tortura o por violación, hay padres que son drogadictos entonces a los niños les pegan, los bañan con agua fría en las noches solo por el hecho de estar drogados, y a raíz de eso uno dice” pobre chiquito, que dios tenga piedad de él y que lo logren rescatar de donde este”, yo sí creo en dios y uno lo que quiere es que lo rescaten y que pare de sufrir, que se le acabe ese calvario...”

8 “...No, creo en eso...”

9 “...es como la base de todos los extremos cien. Porque lo mantiene a uno muy sereno, porque uno tiene que tener los pies sobre la tierra para hacer que no le afecte lo que la persona le está diciendo. Aunque en cierta forma uno poco le puedo decir que sea o no sé, que a veces

pensando en qué es lo que pasó, no en todas las llamadas, a mí me pasa con casos muy graves que uno como que le da mente, pero en el momento como decirte en la guardia, entonces, en casos así, yo digo Bueno, Dios, ya paso. Yo no puedo hacer más que eso y tengo que seguir adelante, Es que, si el que normalmente es un balance, uno tiene que ser muy sereno y muy centrado para no dejar que todo lo que esté escuchando le afecte...”

- 10 “...Sería una experiencia muy interesante, ya que la carga emocional llega a ser muy alta en ciertas llamadas, creo que me ayudaría a tener mejor inteligencia emocional y me ayudaría a mejorar mi parte laboral...”
- 11 “...Aquí me dicen que soy la mama de los pollitos por ser la mayor, si yo no estuviera aferrada a esto sería más débil, yo en mi puesto tengo la biblia, a veces uno se cuestiona cosas, si uno no tiene fe a veces uno dice que cruel lo que está pasando, porque pasas esto, pero teniendo fe y confianza uno va a manejar mejor la llamada y la emoción...”
- 12 “...Yo creo en dios, soy católica, cuando entra una llamada de niños que es la que más me afecta ahí yo digo “dios mío ojala que a mí eso nunca me pase”, y ojalá que puedan soportar lo que están viviendo, más que todo la parte de la violaciones que son las que más afectan , pero claro uno debe saber que son llamadas que no me están pasando a mí, pero si uno lo vuelca y se pregunta “ como yo lo afrontaría” o como reaccionaria uno, entonces ahí es cuando le agradezco adiós que eso no me pase...”

Fuente: Elaboración propia

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
<p>Para el adecuado manejo de las emociones en el personal más novato partiendo de sus experiencias vividas ¿qué estrategias podría aportar usted como operador más experimentado?</p>	1	<p>“...Lo más importante y algo que hable con una supervisora, ella me decía que no era muy empático con el usuario, que yo no vivía ese dolor, yo le dije que no lo iba hacer por mi salud mental, no me podía sentir mal por cada usuario que uno atiende o accidente que atendía porque si lo hacía en el momento me iba a pegar un tiro, que es lo que yo hago entonces a nivel personal me desconecto totalmente, no veo noticias ya que es muy duro ver y escuchar imágenes en televisión de un caso que uno atendió, como por ejemplo una persona que te estaba gritando por que una persona se le estaba muriendo o por la desesperación te grita, y ver las escenas como tal, ya que uno no estuvo en la escena pero la vivió, entonces como para liberar estrés me alejo no ver noticias para nada, no tengo aplicaciones de noticias y por lo general me gusta salir a distraerme, salir con una amistad, irme a la playa, mi estrategia es “callejear” es desconectarse totalmente, trato de ir una vez al mes, alejarme totalmente de lo que es emergencias, es algo normal que los nuevos se involucren mucho en los casos. Yo tengo un carácter muy fuerte, y no me gusta que me menten la madre, pero he aprendido a ponerme como “aceite “y que me resbale todo eso, una vez yo venía súper estresado, a veces salía bravo con un usuario que me había gritado, deseando toparme a un usuario, yo soy padrino de un operador aparte que eso genera estrés, ya que te evalúan igual como si uno está contestando la llamada, entonces a lo último es mejor relajarse y pensar que la cosa no es con uno .no mezclar tanto las</p>

emociones...”

- 2 “...No mezclar los problemas de las personas le afecten a uno, porque ya de entrada uno tiene sus propios problemas, y venir aquí y escuchar los problemas de los otros como por ejemplo que se muera una persona, aunque suene feo. La clave es no mezclar la vida personal con el trabajo. Lo que quedo aquí se queda aquí...”
- 3 “...Normalmente cuando entran nuevos yo les digo” ustedes son lo que tiene contener a la persona que tiene la emoción y la emergencia, ósea ayudar a la persona como ponerse en los pies de la persona pero sin sentir o que no te afecte lo que la persona lo que está sintiendo, porque una vez atendiendo una llamada un compañero me pregunto porque está tranquilo, y yo debo estar tranquilo porque yo debo ayudarlo, el señor pensaba que debía ponerme a llorar y a gritar, entonces volviendo a la pregunta yo les digo que ustedes son los que saben que hacer, el usuario no sabe ni porque llaman, usted sea sincero y sereno con buena empatía...”
- 4 “...Yo considero que para este trabajo la gente tiene que tener o haber tenido un contacto o experiencia en la atención de emergencias antes, incluso para muchos de nosotros cuando entramos acá veníamos como mucha experiencia de calle, hospital porque ahora es una llamada, es más complicado porque uno estando en el lugar se le puede ayudar a la persona de muchas maneras mientras que por teléfono no, por teléfono es tratar de que la persona se concentre y espere que llegue la ayuda, esa es nuestra función, considero que los nuevos deberían tener

esa característica, considero que deberían tener una experiencia en emergencia, en mi caso yo tengo la costumbre porque soy aficionado a la música entonces entre llamada y llamada tarareo una canción, eso me mantiene a mí estabilizado, a mí un compañero me pregunto como usted hace para mantener la calma, yo hablo muy fuerte y normalmente debo hablar muy bajo y eso me estresa, pero eso lo que hago tataratear una canción, pero en resumido primero es que tengan esa experiencias en emergencias y segundo que en los tiempos de entre llamada hacer algo que te relaje, como dije a mí me gusta la música y eso me sirve...”

5 “...Yo siempre les digo porque yo sé, yo le hablo a las mujeres que son mamás y son nuevas porque al menos a mí una de las cosas que más me afectó cuando llegue fui haber atendido llamadas de niños, porque uno es mamá entonces cuando uno los ve así nuevos” yo les digo una frase que a mí me dijeron” en su casa todo está bien” y yo dije que sí, “ entonces solo eso debe importarle “suene cruel o no, y para eso está uno aquí, hay que ser metódicos y deshumanizarse un poco. Yo les digo o los animo a la parte técnica, que todo esté bien, los datos sean los correctos, etc. primeramente entonces sería que yo trato de ayudarles en la parte técnica y después emocional...”

6 “...Contención psicológica, en lo personal a mí no me ha afectado el trabajo, a mí me puede entrar cualquier tipo de llamada que yo no me la voy a llevar a mi casa, yo entiendo que a muchas personas que si les afecta, por eso muchos se van de aquí, a veces atienden chiquitos o paros y no pudieron reponerse, y yo entiendo que a uno le duele pero en mi caso no lo

asimilo, yo piense que deben haber psicólogos experimentados atendiendo a los operadores las 24 horas, por ejemplo ayer una compañera se levantó llorando y desconozco el porqué, pero en vez de llevarla a la clínica es mejor darle contención psicológica, sería bueno tener un espacio, tener la posibilidad de que si la llamada fue difícil por una parte psicológica o una llamada en inglés que a veces son 15 minutos muy cansados más que todo porque no se maneja al 100% del inglés, yo opino que tener un espacio donde uno pueda bajar el ritmo y después volver a l trabajo, ya que de llamada en llamada no hay tiempo muerto ,entonces uno puede estar movilizado todavía, y en lo que respecta a los nuevos es más que todo la parte de capacitación talvez no advertirles si no enseñarles con conocimiento, porque no es lo mismo entrar un capacitación a sentarse aquí, enseñarles lo duro que es y saber que no es para todas las personas este tipo de trabajo...”

- 7 “...Uno tiene que cambiar el casete, a mí ya lo que escucho ya no me afecta a nivel emocional, porque por ejemplo al principio uno más inexperimentado uno se llevaba las cosas para la casa, por ejemplo uno da instrucciones de RCP, y talvez la persona muera, en el principio me lo llevaba, pero aprendí a conllevar eso, uno tiene que estar tranquilo y paz, nosotros somos solo un enlace y que nosotros solo damos la información, no somos los que vamos ir a llegar con la ayuda, no depende de nosotros no hay que tomarla tan apecho...”
- 8 “...En el momento de la llamada está complicado, porque no hay chance de detenerse, hay que seguir afecte o no le afecte, podría

salir unos 10 minutos, descargar afuera en el parqueo, como experiencia hay caso que me tensaba mucho , por ejemplo cuando las personas están en paro respiratorio, uno debe dar instrucciones y maniobras, uno se estresa porque talvez la persona no hace bien las maniobras o que la ambulancia no llega, a veces por más capacitaciones que den aquí no me siento muy calificada, y en los casos que involucran niños son muy duros, hay incidentes menores que uno se acostumbra a escucharlos, pero el tipo de violaciones a menores son muy aislados y son muy fuertes emocionalmente...”

9 “...es un poco difícil, porque yo digo que esa experiencia lo da el tiempo, uno da recomendaciones como esas. Cuando una persona que insulte le grita uno explica “no es contra usted”, es porque está en una situación de crisis Estamos La situación de emergencia, es más que eso.es dar tips explicarles Bueno, a mí me ha pasado eso, respire profundo, póngase un momento ausente, tómese un minuto que no lo van a regañar por tomarse un minuto. Respire Y siga...”

10 “...Mantener la calma, saber que la actitud de la persona u usuario que está llamando es por una situación de emergencia para ella, ya que dependiendo de las persona a y su percepción así va ser la urgencia, para mi es fundamental que el operador se conozca muy bien, que no confunda sus propias situaciones personales con la situación de la persona que llama, hacer el trabajo como se pide, también conocer la función del operador y en cómo trabajar con despacho de cada una de las entidades con cual trabajamos, llámese bomberos, policías o demás...”

- 11 “...En realidad cuando estoy como tutora antes de recibir una llamada siempre loes pregunto, están listos, a lo que venga, entonces si la respuesta es afirmativa este seguro o segura porque aquí no se reciben llamadas de hola como esta, lo que usted va recibir son llamadas de emergencia con personas en shock, tener la confianza en sí mismo, y estar metido en las preguntas que uno va a realizar, que debe seguir el protocolo y preguntar al usuario, y todo lo que le diga el usuario en ofensa o alteración por la situación que afronta, hay que entenderle aunque sea difícil hay que hacerlo, todos los días es algo diferente, tener calma y si no puede con la llamada pedir ayuda en supervisión...”
- 12 “...Que traten de tomar con calma la llamada, que no se tomen las llamadas personales, que viva sus problemas y no los del usuario, entonces que cada llamada que atienda de lo mejor, que envié el incidente y olvide eso que vivió, para que no le afecte internamente, porque si se va a la casa y ve las noticias y ve que uno atendió esa emergencia muy posiblemente uno revive la situación tensión, entonces tratar de ayudar y no enfocarse en el problema, yo en mi caso trato de leer para despistar un poco la mente, cambiar el chip para que no me afecte...”

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 14 Auto instrucción Transcripción de respuestas de la pregunta N°3*

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
Después de atender una	1	“...Actualmente yo no me dejo llevar, entonces cada llamada que entra es

llamada telefónica, ¿de qué manera las auto instrucciones contribuyen a su manejo emocional?

como borrón y cuenta nueva, no reviso el caso...”

- 2 “...Puede que las utilice cuando llaman niños, porque te causan sensibilidad ya que yo tengo una niña, que pasaría si fuera mi hija del caso la que esté pasando eso, entonces en ese aspecto utilizo las auto instrucciones, hay unos casos cuando hay llamadas de niños perdidos y eso me moviliza porque es una población muy en riesgo...”
- 3 “...Yo normalmente, siempre ando un libro, entonces una manera de olvidar de que estoy aquí u olvidar alguna llamada fea me pongo a leer...”
- 4 “...Al menos yo, no es que yo sea frío, ya con los años uno no tiene por qué afectarse con la emergencia, no influye las auto instrucciones en que hacer de la llamada...”
- 5 “...A veces me bloqueo para que el evento no me afecte, ser racional para ayudarme a mí mismo, porque si no lo hago bien como entonces lograre que la persona reciba la ayuda correcta...”
- 6 “...Cuesta mucho, porque hay mucho recargo de llamadas, yo por lo general me digo que hice la parte que me tocaba y lo hice bien, ya que los usuarios piensan que uno es el que despacha a la ambulancia o a la policía según sea la situación de emergencia, y si trato de ver y enfocarme en la asistencia médica de la persona , pocas veces he tenido que dar RCP o dar recomendaciones grandes, entonces ahí trato de analizarme para la siguiente llamada, pero en si no hay tiempo de generar auto instrucciones ya que como le dije, de llamada en llamada no hay ese

- espacio...”
- 7 “...Deberían enseñarnos, ya que no todos sabemos cómo utilizarlas bien...”
- 8 “...Si claro, me siento satisfecha hasta cierto punto, si hice a todo lo posible para solucionar me quedo tranquila, hay usuarios muy difíciles que cuesta mucho sacar la información, a veces hay que hablar un poco fuerte para ubicar a la persona y caiga en sí...”
- 9 “...sí de hecho, es como feo escuchar, más cuando si son llamadas de niños de 10 años que dicen que se van a suicidar o ahorcar y más que uno lo relaciona porque yo tengo hijos de esa edad, uno dice o cae en el error y revisa el incidente a ver si la policía llevo al lugar...”
- 10 “...Me hacen autoevaluarme y creerme que he hecho bien mi trabajo y lo he hecho de la mejor manera, al tener protocolos, estos son una solución de que hacer, pero la pericia del operador fundamental para llevar bien el incidente, algo que yo utilizo es de no involucrarme sentimentalmente con el caso...”
- 11 “...La autoconfianza, al principio cuesta, pero ya uno con el tiempo agarra confianza, por ejemplo, yo siempre me pongo a pensar porque algo no me funciona y averiguo como mejorarlo o arreglarlo, trato de mejorar todos los días...”
- 12 “...Si, yo soy muy estructurada, me puedo auto controlar más, pero aquí todas las llamadas son diferentes...”

Fuente: Elaboración propia

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
A la hora de atender una llamada telefónica, ¿inhibir sus emociones podría ser una solución para afrontar el evento? Justifique	1	“...Sin duda, no hay que mezclarse...”
	2	“...Puede ser, porque no hay tiempo de llamada en llamada, entonces con que tiempo vas a pensar en una persona tres llamadas atrás, al final sí, porque no siempre se generan emociones ante las llamadas de emergencia...”
	3	“...Si y no, porque si vale porque uno no es el que lo está viviendo, pero al mismo tiempo no porque si no uno no sabría ayudar a la persona ósea hay que tener un equilibrio, siempre lo he dicho puede que te afecte, pero no puedes que te afecte el 100%...”
	4	“...No, uno debe mostrar cierta empatía, porque si no lo sienten a uno como que a uno no le importa lo que está sucediendo, como te digo no es que uno se vuelva frio, al contrario uno siente montones, lo que pasa es que uno aprende a manejar las diferentes situaciones de estrés de diferente manera, un compañero me dice es que usted parece un interrogatorio, es que si yo me pongo a entrelazar lo que siento con el usuario los dos nos ponemos a llorar en el teléfono y no hay solución, hay un límite, es una raya que uno no puede cruzar...”
	5	“...Por supuesto al mil por mil, porque si usted se pone a gritar igual que el usuario se jodió la llamada, se” jodió” uno...”

- 6 “...Si, eso es lo que yo hago, igual uno no lo hace del todo, mentira que el mae más vale verguista puede decir que le importa un carajo lo que le pase la gente, a mí me duele que se muera alguien, pero yo lo que hago es decirme “ hice lo mejor que pude”, entonces yo me pongo en los zapatos del usuario, porque si yo hago algo malo ahí si me a doler, pero si yo hago bien mi trabajo yo no tengo la culpa de lo que pase, para mí la gente muere todos los días y esa es la realidad, aquí una persona muy sensible debe manejar muy bien ese aspecto...”
- 7 “...Si, en realidad uno debe hacerlo para no caer en el juego de pelear con el usuario, hay que robotizarse, ponerse una armadura y hacer el trabajo, ya que el usuario por lo general nos trata mal y ante todo somos seres humanos, a veces es muy difícil, por ejemplo un usuario llama porque el vecino le tiro basura al frente y pasan 5 minutos y lo están llamando a uno mentando la madre, ahí es donde uno dice que no puedo caer en el juego de los usuarios, en el 9-1-1 hay una política que el usuario se le justifica todo, entonces hay una contrariedad entre el usuario y las políticas de la empresa...”
- 8 “...Si, creo que si lo hecho, uno trata de no involucrarse o identificarse con cualquier situación que este atendiendo, va a sonar feo, pero en mi caso yo me hago muy frio, porque al fin de cuentas yo me trago todo eso la persona afectada voy a hacer yo, siempre va a haber casos que lo van a afectar, a veces el operador se deshumaniza...”
- 9 “...sí, porque si uno viene alterado de la casa y usted atiende con esa efusividad atiende al usuario y va a proyectar su enojo, uno tiene que mantenerse emocionalmente muy estable, aunque usted tenga un problema, hay que dejarlo afuera, pero yo tengo algo que trato de calmarme y

proyectarle eso al paciente...”

10 “...Si, el termino de ponerme en los zapatos del “otro” aquí no es posible, menos en este trabajo, si bien es cierto la empatía debe darse, el apego emocional no se debe dar con el usuario, lamentablemente es nocivo para el operador ya que no estaría listo para seguir atendiendo llamadas, luego de una llamada que me haga sentir mal emocionalmente...”

11 “...Si, como todo ser humano...”

12 “...Si hay que hacerlo de vez en cuando, por más que uno le afecte hay que hacerse más “frio” para que no le afecte y poder llevar la situación con éxito, porque si uno se deja afectar no lo logra y se descontrola la llamada, como por ejemplo no sigue el protocolo, no pregunta la dirección, me ha pasado que he escuchado a mis compañeros que ni la provincia preguntan, porque estaba tan emocionalmente cargada la llamada que me despiste, entonces si uno no se pone frio(que no me afecte) y no se enfoca no logra hacerlo pero en llamadas de urgencia, un punto importante es no deshumanizarse y tener un poco de empatía sobre la persona, pero si hay que ponerse rígido y frio para ayudar correctamente...”

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 16 Llanto Transcripción de respuestas de la pregunta N.º 5*

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
Después de una llamada telefónica ¿qué tan importante cree usted que el llanto sea una herramienta de descarga	1	“...Sería una opción muy válida, un escape, yo nunca he terminado llorando, pero por ejemplo en el caso de cinchona, creo que el llanto es un escape ante una situación frustrante, lo alivia a uno, el versículo más pequeño dice “y el lloro “cuando Jesús estaba por ser capturado,

emocional ante lo que siente?

entonces si el rey de reyes lloro quien soy yo para no hacerlo...”

Justifique

- 2 “...A mí no me ha pasado, no sé si yo seré muy insensible...”
- 3 “...Normalmente no lloro mucho, la verdad no sé, soy de llorar poco, de mi parte no...”
- 4 “...No, tengo un problema, en cuestión personal cuesta demasiado que lllore, entonces situaciones así del trabajo nunca me han generado el llanto, más bien a mí me enoja el llanto en ciertas situaciones. Aquí habla del compañero que le dio un paro y suicidio. Podría afectar la función ya que si todos se ponen a llorar esto sería un caos...”
- 5 “...Mil por mil, porque en los momentos que he tenido una crisis emocional por una llamada me he tenido que levantar y tengo que ir a llorar, para lo del NATE, a mí la supervisora me tuvo que sacar porque yo estaba llorando con la usuaria, porque me afecto demasiado, mi jefa tomo la llamada y me fui al baño. Llore y llore en el baño y me ayudó muchísimo ya que después volví a entrar como si nada...”
- 6 “...Para mí no, para mí es incensario, pero aquí si lo he visto...”
- 7 “...Tal vez algunos les sirve, pero para mí no...”
- 8 “...No, pero si es visto a compañeros que sí, pero a mí no...”
- 9 “...puede que haya personas que le sirva, pero a mí no, pero en mi caso yo hago un pequeño comentario con mi compañero, por ejemplo, mira que feo eso que acaba de pasar, pero hasta ahí, y yo que soy muy llorona...”
- 10 “...No, para mí no, llorar no me soluciona lo que debe hacerse, mi estrategia es escribir, leer o buscar alternativas viables, además medir

el asunto y resolverlo afrontando las consecuencias de lo que pase, consultar al supervisor y al mismo despacho para poder hacer bien las cosas lo mejor posible...”

11 “...Totalmente factible, si hay que llorar hay que llorar, si yo me siento que necesito llorar hay que hacerlo y si no lo hago me voy a sentir que voy a morir, me ha pasado y he pedido permiso para salir ya que he sentido impotencia, dolor, tristeza o de alegría también, cuándo llaman de que un chiquito se salvó...”

12 “...Yo no soy de llorar, para mí no me ayuda llorar, lo que si hago mucho y logro descargar es hablando, eso es lo que hago yo, por ejemplo, yo voy en el carro y voy hable, hable y hable, mi esposo trabaja aquí y él sabe que esa es mi manera de descargar todo lo que viví en el trabajo. Yo si te digo que puedo llorar, pero es por rabia, por las situaciones que dan chicha, si he tenido compañeras que si han llorado por ciertos incidentes. Pero yo no...”

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 17 Desgaste anímico Transcripción de respuestas de la pregunta N.º 1*

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
En el momento que recibe una llamada de emergencias, ¿ha manifestado usted algún nivel de desgaste anímico en relación con las personas que utilizan el 9-1-1?	1	“...Si, la verdad si, hace un tiempo sentí que tenía el síndrome de burn out, me sentía quemado, a veces me decía “ cómo es posible que para esto llamen aquí” o que una persona me llamo y me dijo” es que llegue a la clínica y había mucha gente, entonces me devolví” entonces me quede como cansado de este tipo de situaciones, no es

## Justifique

- posible que el tico utilice tal mal el servicio del 9-1-1, hay acultura en Costa Rica, hay situaciones que no compete con el sistema entonces uno las traslada a la entidad específica, entonces las personas lo tratan super mal...”
- 2 “...Si, en mi caso no es que a mí no me importe mi trabajo, pero es que es cansado, yo creo que uno debe trabajara aquí ´por unos 5 años no más, yo ya me excedí un poco, ciento que no es tanto con la gente, ya que la gente es peor de malcriada, creen que todo lo saben, eso hace que el trabajo sea más pesado, pero aunque sean diferentes van a llegar al mismo punto, que es la necesidad de ayuda, yo siento que llega un punto donde ya es cansado todo esto. Para mi este trabajo debe tener un límite...”
- 3 “...Ya con el tiempo uno la verdad se cansa un poco porque día tras día y estar escuchando problemas de personas, crisis de personas, emocionalmente uno llega a cansarse, si es un trabajo cansado, y el problema es que aquí no hay mucha motivación, ya uno debe buscarla por fuera, entonces de mi parte hago cosas para botar el estrés, pero yo no puedo trabajar horario de 8 horas aquí sentados, más de 6 horas sentados no podría entraría en crisis...”
- 4 “...En los días de alto tránsito, cuando termina la guardia, uno está cansado, uno siente la diferencia, le voy a dar un ejemplo ayer fue un día de locos, desde que entramos, ayer termine con casi 245 llamadas y a la ultima hora de la guardia uno ya está cansado, ya no es el mismo ánimo, ya uno esta reventado, uno se agota...”
- 5 “...Si, muchas veces, en estas épocas de diciembre, y volver a oír lo mismo de siempre, es muy desgastante llamada tras llamada, hasta

- el punto de que las personas llaman porque le cortaron el cable...”
- 6 “...No, y se lo he dicho a todo el mundo, yo lo que digo es la carga laboral, yo tengo la disposición y sé que puedo sacar todas las llamadas que me pongan, lo que no puedo yo a veces es el cansancio en la parte laboral...”
- 7 “...Si, es constante, aquí uno no tiene tiempo para desintoxicarse, un ejemplo entra una llamada difícil sea un paro, y cuando uno finaliza la llamada ya tengo la otra encima, y mentira que uno va atender de igual manera, y no hay tiempo de pensar, yo si le digo es mentira que uno no va atender a una persona igual después de recibir un paro, una violación porque ya uno queda cansado, por ejemplo una llamada perfectamente puede durar de 10 a 15 minutos que la gente grita todo el tiempo y le entra otra llamada imagínese el efecto nocivo de la llamada anterior...”
- 8 “...Si...”
- 9 “...no en realidad, amo lo que hago, a pesar de que son muchos años, pero yo viese que no, igual yo digo porque uno tiene metas, y este es mi trabajo, yo pago mi casa, pago las cosas de mis hijos, si siento que el factor de que me ayuden con los horarios y el cuidado de mis hijos entonces por esas cosas me siento motivada...”
- 10 “...Muchas veces las llamadas desgastan emocionalmente al operador, saturan en forma negativa al interlocutor hay un fuerte sentimiento de frustración cuando no se logra ayudar o satisfacer las necesidades al usuario, algo que me ha pasado a mi es que he generado un sentimiento de apatía por situaciones que normalmente emociona a otra persona...”

- 11 “...Si, muchas veces, no crea aquí hay clientes fijos, ya cuando uno ve los números telefónicos, y eso me molesta porque hay que hacer el protocolo siempre, y no es una ni ocho ni doce, por ejemplo, hay un señor que es alcohólico y saber que hay otras llamadas o usuarios que necesitan la ayuda de un operador es estresante y cansado emocionalmente...”
- 12 “...Eso pasa cuando son usuarios muy repetitivos, tal vez dure 10 minutos con la persona y cuando salgo cambio el chip...”

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 18 Usuario como objeto Transcripción de respuestas de la pregunta N. ° 2*

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
Al llegar a su trabajo ¿Calificaría usted a las personas que llaman al 9-1-1 como objetos de trabajo?	1	“...Si, actualmente sí, no se me olvida que son personas las vidas las que estoy atendiendo, pero tengo que hacerlo porque si entro a valorar la situación una vez si un chiquito recién nacido no esté respirando, en la primera llamada que recibo me voy a quedar y no voy a hacer funcional...”
	2	“...Son usuarios, no son objetos, yo los veo como personas que necesitan algo...”
	3	“...La verdad no, ósea yo sé que mi trabajo es atender y ayudarles, pero para mí no es tanto el trabajo sino es un servicio que le está ofreciendo a una persona, son usuarios...”
	4	“...No, todas las llamadas yo las catalogo como un usuario que necesita ayuda, hay una persona del otro lado del teléfono que necesita ayuda, la gente es muy incómoda a veces, yo siento muchas veces que no es tanto al hecho,

sino que es la gente en sí...”

5 “...No, yo no lo veo así...”

6 “...Si, yo lo trato de ver así, porque si uno lo veo de la parte humana uno entra en la parte de muy sensibilidad, y no digo que este mal, pero hay que ponerse un límite, porqué si usted se va a sentir mal porque la ambulancia no llego no va a poder seguir trabajando, para mí son números y datos, porque es la única forma de manejarlos sin uno tener un problema emocional. Estadísticamente son números...”

7 “...No, yo trato de ponerme en la posición del usuario, hay gente muy tonta que llama aquí, pero en realidad si la persona llama es porque necesita ayuda...”

8 “...no...”

9 “...no, se si esa es la palabra, es que uno lo ve con una necesidad o ayuda, esto no es como un centro de atención telefónica, donde se venden cosas, así que no lo veo como un objeto...”

10 “...No, son seres humanos con necesidades son persona altamente estresadas, que si llaman al 9-1-1 es porque han sobrepasado su capacidad de auto respuesta y requieren soluciones al problema o situación que afronta en el momento de la llamada, para mí nunca van a hacer un objeto de trabajo, así como no excluimos y no existen dos llamadas iguales, no hay dos persona y situaciones iguales...”

11 “...No, yo sé que es mi trabajo, pero es un ser humano es una vida lo que está en juego...”

12 “...No, yo lo veo como un usuario que ocupa algo de mí, pero no lo veo como un objeto...”

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 19 Perdida de sueño o apetito. Transcripción de respuestas de la pregunta N. ° 3*

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
Al llegar a su hogar ¿Ha sufrido usted de pérdida de hábitos de sueño / apetito a causa de su trabajo?	1	“...Si, influye tanto el horario como la situación, a veces llega uno cansado mentalmente, y ya uno no quiere nada con nadie, desea como encerrarse, a veces llega gente a la casa y rapidito se despeja uno, porque ya uno va cargado , aunque uno no quiere mezclar la emociones siempre mi subconsciente , Sali de una jornada que estuvo muy dura que entre más cansado más me cuesta dormir, me ha pasado dos o tres veces que he tenido pesadillas con casos como si fuera que este viviendo al emergencia, además los hábitos de comida por el horario, pero trato de mantener una rutina de comidas ya que he tenido gastritis...”
	2	“...Nunca...”
	3	“...Gracias a dios no, yo soy una de las personas que apenas cierro y me desconecto apago el chip, y se olvida de todo, desde que yo empecé aquí yo me dije, “no puedo que esto me afecte “en el momento que me afecte ya no voy a poder estar aquí, o sea si yo empiezo a soñar con llamadas de aquí, definitivamente renuncio, porque son cosas que pueden pasar en casa, en realidad mi primer llamada fue un niño que se estaba ahogando en una piscina y al final de la llamada una compañera se levantó y me dijo” usted tiene el corazón de hierro” y yo porque me dice eso” es que esta todo tranquilo y finaliza la llamada igual de tranquilo, pero porque yo me voy a afectar por una persona que fuera o no fuese familiar mío yo no estoy presente ni estoy viendo en realidad la escena, yo le ayudo a la persona a resolver el problema , yo no puedo dejar que me afecte ya que si me entra otra llamada y yo afectado como

voy ayudar a la otra persona...”

4 “...En dos ocasiones, el primer día que trabaje aquí cuando llegue a la casa llegue alterado, llegue de una experiencia o situación totalmente diferente, yo estaba acostumbrado a emergencias del san juan de dios, llegaban pacientes se les atendían y después se despachaban al hospital, en cambio aquí no, aquí uno se queda con la duda de que paso. Y después el día del huracán Otto, ese día ha sido la única vez en donde en 10 años de estar acá ha sido la única vez que le he dicho un supervisor “ mira necesito salir” “estoy a punto de reventar” , a veces lo difícil no es la situación, sino a veces como se ponen los usuarios, la gente uno trata de comprender, está en emergencia, está en shock, está teniendo una situación estresante o lo que sea, pero muchas veces la gente no entiende que uno está tratando de ayudarlos, más bien lo ven a uno como que uno trata de impedirles que le llegue la ayuda, ósea totalmente lo contrario, pero porque preguntan tanta cosa nos responden, sino brinda la información no le va poder llegar la ayuda, en la de Otto llegue a la casa y no podía dormir, yo cerraba los ojos y me imaginaba las llamadas, veía a los compañeríos de cruz roja que se estaban ahogando, a mí me tocó la llamada de cuando encontraron al bebe, al chiquito de 3 años que desapareció, lo encontraron en media calle en Upala, a mí me toco atender esa llamada ya que la que llamo era la mama del niño, la señora gritaba, después de esa llamada me puse ausente y solicite salir. Cuando salí me fumé un cigarro y a los 10 minutos entre de nuevo ya más equilibrado...”

5 “...No, nunca, yo me pregunto qué pasa a mí que yo me desconecto y ya no sé qué pasa, tal vez por cosas muy relevantes uno habla con los compañeros en los tiempos de receso, pero no me afecta en nada hasta el momento...”

6 “...No, hasta la fecha no, tal vez una vez, pero fue por la parte económica y

estaba un poco estresado por la plata, pero por las llamadas no...”

7 “...Si, pero es como cíclico, ahorita estamos en un periodo de extremo estrés porque se acaba de cambiar la telefonía, entonces eso hace que sea como un factor que dispare el estrés, entonces uno llega como a un momento que se acostumbra a cierta carga pero este cambio de telefonía es estresante, ya que este nuevo sistema no te da ni un segundo de llamada en llamada, ósea usted finaliza la llamada y ya la otra persona le está hablando, entonces eso es agotamiento y desmotivado, esto da pie a que las relaciones intrapersonales que tiene uno se vean afectadas, por ejemplo le pueden decir” mae usted esta como distraído” y por dentro uno se está diciendo” que día más mierda”, esto genera cierta negatividad hacia afuera...”

8 “...no...”

9 “...no, mi día es muy ajetreado, porque soy madre de dos hijos, porque mi día es cansado, me levanto a las 6 de la mañana, solo una vez me paso, pero fue por cuestión de roll, porque yo soy de Cartago y no tengo carro, entonces eso si me tenía tensa porque no puedo estar pagando Uber a la media noche que salgo. Al inicio si me paso por escuchar tantas cosas y uno está muy reciente, porque uno escucha todo lo que pasa aquí y uno nunca se imagina, ves por eso yo te decía en la primer pregunta de cuándo son las personas nuevas la experiencia es la que le dice a usted como irse comportando con las llamadas, porque si la persona no tiene relación alguna o conocimiento en emergencias son llamadas muy grotescas, por ejemplo una muchacha nueva me dijo “ vea maría la llamada que me ingreso,” tengo como 4 horas de estar viendo que están violando una chiquita” entonces ella se dice.. como una persona puede estar viendo que una chiquita este siendo violada por 4 horas. Que le pegan y la abusan y no hace nada...”

- 10 “...Si, al inicio de mi labor en el sistema hace unos años atrás, pero como todo uno aprende a conllevar todo ese tipo de situación, porque, aunque suene feo los problemas los tiene los usuarios yo no...”
- 11 “...101%, por las llamadas ya uno por el tiempo ya uno esta se olvida, igualmente cuando entras llamadas y llamadas, por ejemplo yo que tengo hijos les digo por favor no pasen por ahí porque paso algo, o no vallan ahí, etc., entonces ya uno se vuelve un poco paranoide, por ejemplo también si voy a un restaurant yo no llevo bolsa porque aquí asaltaron, he tratado manejar la psicosis con ayudad de mis hijos y mi esposo, también estoy estresada porque falta mucho personal y estamos muy cargados...”
- 12 “...al inicio si, cuando yo empecé en capacitaciones, o a veces me decía “ será que deje la telefonía abierta” o sino” y si entran llamadas”, entonces pasaba toda la noche pensando en eso, por eso no podía dormir bien, o algún incidente que uno queda dudosa de la zona o dirección, ya ahora no puedo mortificarme por cosas así,, pero al principio más que todo era como la parte laboral de haber hecho bien mi trabajo, me paso muy poco pero con unos casos...”

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 20 Baja realización personal* Transcripción de respuestas de la pregunta N.º 4

Pregunta	Sujeto	Respuesta textual
Cómo operador ¿ha logrado percibir en algún momento un menor nivel de realización personal cuando finaliza una llamada telefónica? Refiérase	1	“...Si, porque uno que esta acá, uno desea ayudar, pero el trabajo en si amerita mucho estrés, y uno escucha de todo, hasta lo más extraño que uno puede escuchar aquí usted lo escucha, y hay situaciones que uno desearía estar al otro lado del teléfono, porque talvez uno sabe dar una maniobra de salvamento y no podes, entonces sentís esa impotencia porque si uno estaría ahí haría al diferencia, porque no es lo mismo

a ello

decirle a una persona tal cosa... que uno realizarlo, muchas veces son casos muy sencillos de pronta la persona me dice que a mí me da miedo, a mí me ha pasado por ejemplo le he dicho a la persona” vea la persona está en paro, quiere dar RCP a la persona” y te dicen” es que a mí me da miedo”, es comprensible, pero uno que si sabe y no puedo porque no estoy ahí está lo complicado...”

2 “...No, yo siento que yo hago todo lo posible, pero si otra entidad no logra o cumplen la necesidad de la persona no es mi culpa...”

3 “...Con el huracán Otto, yo lo único que podía decirles que se suban al techo porque eso es lo más seguro que uno podía decirles, es ahí donde uno se queda, hice todo lo que pude haber hecho, pero por más que uno quiera y ayudarlos sería mentirle porque yo estoy al lado de un teléfono...”

4 “...No, a mí me gusta el trabajo, es un reto cada llamada es diferente, cada llamada te pone una situación complicada o no, entonces uno no sabe que es lo que va a pasar, he atendido llamadas, como la del accidente de cinchona la del autobús, yo atendí la primer llamada, a situaciones tan simples como una persona que va pasado al frente de la casa, entonces siempre es algo diferente, realmente me gusta el trabajo...”

5 “...En algunos casos sí...”

6 “...Si, me parece que aquí hay gente que fue cruz rojista, aquí dan un curso rápido de asistente de primeros auxilios, que es lo más básico y eso es todo lo que le enseñan, y hay a veces llamadas que uno recibe que uno quisiera hacer más, por ejemplo uno puedo dar RCP asistido por teléfono u otras cosas que talvez uno porque no la da todos los días no

me siento tan seguro, aquí dan una capacitación por mes, pero creo que es mejor reforzar como el RCP o maniobras para sentirme más capacitado y más seguro...”

7 “...En realidad, quitando las equivocaciones, por ejemplo, en un asalto omitir datos, pero si usted hace bien el protocolo...”

8 “...A veces si, tal vez se me ocurre cuando termina la llamada haber dicho algo más, hay ciertas llamadas que el protocolo no dice que hacer, pero igual yo hago lo mejor...”

9 “...definitivamente, es que ahí no hay chance de decir lo hice mal, uno siempre tiene que decir “hice todo lo posible” porque está la vida de una persona, uno si tiene que estar seguro de todo lo que hace, desde un punto que pone en un incidente a lo que sea puede retrasar la ayuda, por un numero o palabra se puede retrasar la ayuda. Siempre tiene que estar muy seguro de lo que hace, hay casos que la gente se equivoca con una zona, hasta incluso que le diga que es una persona de 30 años o que le digan que es un niño de 3 años y usted le agrega un 0, ya cambia todo, uno también tiene la opción de ponerse out-ready para revisar el informe que hizo...”

10 “...Si, cuando logro poner en práctica mis conocimientos y mi pericia, pero la persona con la cual interactué no logra entender o hacer la maniobras o directrices que le sugiero me frustra ya que uno no puede hacer nada al respecto ya que uno está al otro lado del teléfono...”

11 “...Si claro, quisiera ser psicología (risas), por ejemplo, cuando me llaman y me dicen” estoy en un puente y me voy a tirar, no sirvo para nada, mi familia no me quede, mis hijos me maltratan, soy un inútil, trato de meter a dios en la conversación, aunque no debo hacerlo,

quisiera tener más conocimiento primero para uno porque uno también se colapsa, y después como intervenir en una situación de esas porque a veces se logra...”

- 12 “...Yo soy de las personas que cuando reciben llamadas muy duras trato de hacer más de lo que debo, por ejemplo, si el despacho no me contesta, y yo busco como ayudar a la persona para no dejarlo así (movilizado), busco alternativas para ayudar más de lo que puedo, y por eso termino contenta de mi trabajo y por ende me siento realizada...”