DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0068>

SÍNDROME DE FATIGA POR COMPASIÓN EN EL PERSONAL OPERATIVO DEL ECU 911 DEL CANTÓN PORTOVIEJO

COMPASSIONATE FATIGUE SYNDROME IN ECU 911 OPERATIONAL PERSONNEL OF THE CANTON PORTOVIEJO

Cedeño-Meza Jorge Guillermo ^{1*}; Polit-Cadena Iván Roberto ²; Sala-Vélez Bárbara Dayana ³

^{1, 2, 3} Universidad Técnica de Manabí, UTM. Portoviejo – Ecuador.

***Correo:** jorge.cedeno@utm.edu.ec

Resumen

Los operadores que tienen como labor fundamental socorrer o ayudar a los demás en momentos desagradables, están expuestos a sufrir algunas consecuencias que estarían muy relacionadas con las emociones y los recursos personales que tenga para poder sobrellevar las situaciones estresantes. Si bien es cierto, el trabajar en el servicio de emergencias te predispone a sufrir algún tipo de malestar psicológico, considerando que relacionarte directamente con las emergencias conlleva a desarrollar sentimientos de empatía y compasión que juegan un papel importante ya que al no ser regulados podría desencadenar en una disminución de respuesta, bienestar emocional y psicológico en los operadores, pudiendo así desarrollar el Síndrome de Fatiga por Compasión. Esta investigación mediante una extensa y profunda revisión bibliográfica pretende caracterizar el Síndrome de Fatiga por Compasión, además de medir los niveles de este a los operadores del ECU 911 mediante la aplicación del Test ProQOL identificando los síntomas asociados explorando las repercusiones psicológicas que genera el síndrome en las áreas laboral, familiar y social. Los resultados obtenidos describen que los operadores que laboran receptando las emergencias en el ECU 911 presentan un alto nivel con el 52% de fatiga por compasión.

Palabras claves: Síndrome, fatiga, compasión, empatía, operadores, estrés, problemas, salud.

Abstract

Operators whose main task is to help or assist others in unpleasant moments are exposed to some consequences that would be closely related to the emotions and personal resources that you have to cope with stressful situations. Although it is true, working in the emergency service predisposes you to suffer some kind of psychological discomfort, considering that relating directly to emergencies leads to develop feelings of empathy and compassion that play an important role since not being regulated could trigger a decrease in response, emotional and psychological well-being in the operators, thus being able to develop Compassion Fatigue Syndrome. This research through an extensive and deep bibliographic review aims to characterize the Compassion Fatigue Syndrome, in addition to measuring the levels of this to the operators of the ECU 911 through the application of ProQOL test identifying the associated symptoms exploring the psychological impact that generates the syndrome in the areas of work, family and social. The results obtained describe that the operators that work receiving the emergencies in the ECU 911 present a high level with 52.1% of compassion fatigue.

Keywords: compassion, fatigue, syndrome, empathy, operators, stress, problem, health.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 17 de septiembre de 2020.

Fecha de aceptación: 12 de noviembre de 2020.

Fecha de publicación: 16 de noviembre de 2020.

1. Introducción

Nuestros trabajos y la vida en general están llenos de factores estresores que podrían generar malestar psicológico, los recursos personales que tiene cada persona para poder afrontar sus problemas juega un papel importante para determinar si los niveles de estrés serán controlados o se generarán problemáticas a nivel psicológico más graves, ocasionando complicaciones en la salud, que afectan el bienestar físico y psicológico de los trabajadores, así mismo se generan dificultades para poder desempeñar sus labores cotidianas de manera efectiva.

La Organización Mundial de la Salud (2013) define la salud “como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. (p. 1)

La efectividad de un servicio de emergencia no depende exclusivamente del tipo de organización, del presupuesto, de la cantidad de socorristas o de la intensidad del suceso; un factor determinante de la calidad del servicio asistencia es el estado emocional del personal que ofrece la

asistencia. Aunque existen varios estudios sobre la fatiga por compasión, pocos reseñan las aplicaciones o consecuencias de este fenómeno en el socorrista y el auxiliado (Gorozábel, Sánchez y Peña, 2018).

Mosquera y Rivera (2015), afirman que desde hace algunos años la situación de Ecuador era alarmante en temas de seguridad, accidentes, homicidios, violencia intrafamiliar y emergencias que no eran atendidas de manera inmediata y efectiva. Si bien es cierto estos problemas no han desaparecido, al contrario, se puede establecer que debido a la pandemia de Covid-19 en la actualidad se han incrementado. El Gobierno Nacional del Ecuador con la finalidad de garantizar la seguridad ciudadana con el enfoque integral y atender las demandas de la ciudadanía, bajo la autoridad del Ministerio Coordinador de la Seguridad crea “El sistema Integrado de Seguridad ECU 911” con el decreto ejecutivo N° 988 expedido el 29 de Diciembre del 2011, esto se lo lleva a cabo durante el Periodo de la Revolución Ciudadana que comenzó desde el año 2007 hasta el 2017

liderado por el entonces Presidente de la República Rafael Correa Delgado.

En el Ecuador muy pocos organismos Gubernamentales e instituciones han prestado atención a la problemática del Síndrome de Fatiga por Compasión, sin embargo, uno de los pioneros en empezar a generar un manual de prevención, detección e intervención en caso de que sus trabajadores lo requieran ha sido la Institución del ECU 911.

Campos, Cuartero, Riera & Cardona (2016), consideran que desde las investigaciones de Figley acerca de la fatiga por compasión se la define como cualquier otra forma de fatiga, la cual disminuye nuestra capacidad o nuestro deseo de ayudar y soportar el sufrimiento de los demás. Es evidente que si un profesional cuyo trabajo está centrado en ayudar a las personas que se encuentran sufriendo tanto física, psíquica o emocionalmente podría disminuir su capacidad para empatizar y generar un vínculo con la persona que solicita ayuda. La fatiga por compasión se define como las conductas y reacciones emocionales naturales que se generan al conocer un evento traumático experimentado

por una persona que puede ser significativa, es decir, un trauma indirecto de instauración rápida y repentina como consecuencia de ayudar a aquellos que experimentan el trauma de manera directa y primaria.

La actitud empática y la pena que experimentamos por otro que está sufriendo, acompañada por el fuerte sentimiento de aliviar el dolor y resolverle sus problemas refiriéndose a la compasión, pone de relieve también nuestra capacidad de ser lastimados por ese tipo de trabajo. La fatiga por compasión, o desgaste por empatía, es el conjunto de emociones y conductas naturales resultantes de interactuar con una persona que vive un evento doloroso y traumático (Bermejo, 2016).

Myezyentseva & Gil (2014), aseguran que el estrés traumático secundario o indirecto es similar a la fatiga por compasión porque comparte el factor de riesgo que es el contacto directo con los pacientes o personas que presenta algún tipo de sufrimiento. Aun así, en el estrés traumático secundario, la causa se debe a la exposición prolongada de los eventos traumáticos y las historias de otros, mientras que la

fatiga por compasión es causada por el prolongado, intenso y continuo cuidado o atención de las personas que están atravesando una situación traumática y necesitan ayuda emergente y la exposición al estrés. Ambos siguen un proceso progresivo y acumulativo que, si no se alivia, conduce a la patología más grave.

La re-experimentación del trauma también es una de las características principales del efecto de fatiga por compasión, esto quiere decir que las personas empiezan a sentir que están viviendo el trauma desde el momento en el que alguien está solicitando ayuda por lo que los operadores tienen como misión salvaguardar la vida de las personas que requieren ayuda urgente, generando desgaste emocional.

Los operadores adquieren el compromiso y obligación, en donde la empatía juega un papel importante para poder socorrer desde sus posibilidades a quienes lo requieren. El concepto de empatía, como muchos otros, ha significado cosas diferentes para los diferentes autores. El problema central del debate conceptual ha girado sobre en qué medida la empatía incluye un componente afectivo además de uno

cognitivo. Algunos autores han definido la empatía como la habilidad cognitiva para conocer y comprender los pensamientos, las perspectivas y los sentimientos de otro individuo (Onofrio, 2014).

Mosquera & Rivera (2015) afirman que dentro del ámbito psicológico, hay algunas definiciones sobre la fatiga por compasión, el cual es un término que se relaciona con el estrés que puede ser provocado dentro del ambiente laboral, social y familiar, sus consecuencias llegan a ser muy perjudiciales para la salud emocional y física de las personas, en especial aquellos que dedican la mayor parte de su tiempo al cuidado de otros, donde existen factores de riesgo que son perjudiciales para la salud en su vertiente psíquica y social).

Es importante que los operadores estén capacitados para poder brindar la ayuda correspondiente, expresando siempre esta cualidad de comprender el sufrimiento del otro. Puede ser muy interesante también analizar que existen personas que desarrollan bajos niveles de empatía o presentan ausencia de la misma, desligándose de los problemas de los demás, lo

cual afectaría la realización de un trabajo óptimo que está directamente asociado a la ayuda y sostenimiento de otros. Otras personas pueden presentar niveles sanos de empatía lo cual resultaría efectivo ya que se asociaría con la capacidad de resiliencia que tienen los operadores y la buena regulación de sus emociones, por otro lado, también se encuentran los seres humanos que desarrollan esta cualidad de manera extrema, involucrándose con las personas que necesitan ayuda más de lo que deberían, generando un apego excesivo por ciertos casos involucrados con el sufrimiento de los demás.

Castillo (2014), en su investigación clasifica los síntomas de Fatiga por Compasión en:

Síntomas intrusivos; Deseo obsesivo y compulsivo de ayudar, asuntos relacionados con pacientes invaden el tiempo personal, gran cercanía física y emocional con los pacientes, las imágenes o relatos del evento del paciente, disparan memorias, pensamientos y sentimientos de falta de idoneidad como profesional asistencial.

Síntomas Evitativos: Respuesta silenciadora, pérdida del sentimiento de gratificación producido por actividades que cotidianamente le complacía, aislamiento social y disfunción relacional, automedicación/adicción, depresión, desilusión, sensación de impotencia, cinismo, cuestionamiento de las creencias fundamentales y pérdida de la esperanza de poder ayudar, pérdida de la energía, desesperación y desesperanza y evitación de salidas extralaborales con compañeros.

Síntomas de Hiperactivación: Aumento de la ansiedad, impulsividad/ reactividad, dificultad para conciliar el sueño, dificultad para concentrarse, cambio en los hábitos alimenticios y modificaciones del peso, aumento de la percepción de exigencias o amenazas, aumento de la frustración.

El síndrome de Fatiga por compasión o desgaste por fatiga se presenta a la población como una problemática relativamente nueva sobre todo porque antes solo era utilizado y relacionado con el área de

salud o de asistencia médica. Las personas que trabajan como operadores atendiendo las llamadas de emergencias de la ciudadanía se involucran de manera directa con el dolor y sufrimiento de las personas que están solicitando ayuda lo cual los expone a tener un desgaste emocional afectando su salud mental.

Dentro de las limitaciones que se tienen nos encontramos con muy poca información bibliográfica ya que es un tema bastante nuevo, sobre todo aplicado en el ámbito organizacional o empresarial. Las instituciones u organizaciones que trabajan constantemente por buscar y generar el bienestar de las personas afectadas por cualquier situación que les genere malestar físico, económico o psicológico claramente corren un riesgo muy grande al exponer a los trabajadores que tienen como deber principal ayudar al otro. Esto además de otros factores podría generar Síndrome de Fatiga por Compasión, una condición que afecta la vida laboral, familiar, social y psicológica por lo que es de suma importancia poder estudiar las características del Síndrome en el personal operativo

del ECU 911 del Cantón Portoviejo, quienes, al tener contacto con el sufrimiento y dolor de las personas, están expuestos a presentar síntomas relacionado con el Síndrome. Con esta investigación se pretende identificar si existen operadores con niveles altos de Fatiga por Compasión, evaluando a cada uno de los operadores mediante la aplicación de un cuestionario.

2. Objetivos:

Caracterizar el Síndrome de Fatiga por compasión e identificar los síntomas del Síndrome a través de la muestra asignada, así como, evaluar los niveles de fatiga por compasión en los operadores que laboran en el ECU 911 del Cantón Portoviejo

3. Metodología

Método:

La investigación se realizó con un diseño no experimental, de naturaleza cuantitativa, descriptiva, mediante la cual se midieron los niveles de fatiga por compasión en los Operadores que laboran en el ECU 911, se utilizó también el método

bibliográfico para la caracterización teórica del Síndrome.

Participantes

La muestra estuvo conformada por 48 Operadores responsables del área operativa del ECU 911 quienes ocupan el cargo de evaluadores de Operaciones Zonal, los mismos que son responsables de recepcionar las llamadas de emergencias en horarios rotativos vespertino y nocturno.

Instrumentos

Para la recopilación de datos se utilizó la Escala de Calidad de Vida Profesional con validez científica:

- Escala de Calidad de Vida Profesional, ProQOL

Descripción General

Su nombre original: Professional Quality of life scale, desarrollado por el autor Hudnall Stamm, cuya procedencia es de Idaho State University, Estados Unidos. La adaptación y traducción fue realizada por: María Eugenia Morante Benadero, Bernardo Moreno Jiménez, Alfredo Rodríguez Muñoz. El tiempo de administración es de 20-30 minutos

aproximadamente. Este cuestionario es aplicado en personal que laboren ayudando a otras personas, el cuestionario evalúa los efectos positivos y negativos de trabajar con personas que han experimentado eventos extremadamente estresantes. Además, permite medir los niveles de fatiga por compasión, burnout y el estrés traumático secundario. mediante 30 preguntas que se relacionan con su estado emocional, empatía y la percepción que ellos tienen acerca de su trabajo actual. Las puntuaciones se agrupan en alta, media y baja, las puntuaciones son estimaciones de su satisfacción y fatiga por compasión. El ProQOL no es un examen médico y no debe ser usado para el diagnóstico.

Interpretación del puntaje:

El test es administrado por la misma persona, ella debe responder las preguntas en base a los sentimientos y pensamientos que ha tenido durante los últimos 30 días, marcando cada frase con los siguientes valores:

0= Nunca, 1= Raramente, 2= Algunas veces, 3= Con alguna

frecuencia, 4= Casi siempre, 5= Siempre

En las preguntas 1, 4, 15, 17 y 29 se debe revertir la puntuación. Por ejemplo, si la persona se califica con 1, se debe revertir a 5.

Tabla 1. Interpretación del puntaje.

Si se calificó con	Se debe cambiar por
1	5
2	4
3	3
4	2
5	1

Elaborado por: Autores (2020)

Con respecto a la calificación se debe considerar la puntuación de acuerdo con cada ítem que corresponda la problemática:

Para evaluar los niveles de Fatiga por Compasión se toman en cuenta los ítems: 3, 6, 12, 16, 18, 20, 22, 24, 27 y 30.

Tabla 2. Interpretación de la calificación.

La suma de mis preguntas sobre la Compasión Satisfacción	Mi nivel de Compasión Satisfacción
22 o menos	Bajo

Entre 23 y 41	Moderado
42 o más	Alto

Elaborado por: Autores (2020)

Para evaluar los niveles de Burnout se toman en cuenta los ítems: 1, 4, 8, 10, 15, 17, 19, 21, 26 y 29.

Tabla 3. Interpretación de los niveles de Burnout.

La suma de mis preguntas sobre el Burnout	Mi nivel de Burnout
22 o menos	Bajo
Entre 23 y 41	Moderado
42 o más	Alto

Elaborado por: Autores (2020)

Para evaluar los niveles de Estrés Traumático Secundario se toman en cuenta los ítems: 2, 5, 7, 9, 11, 13, 14, 23, 25 y 28.

Tabla 4. Evaluación de niveles de estrés traumático secundario.

La suma de mis preguntas sobre el Estrés Traumático Secundario	Mi nivel de Estrés Traumático Secundario
22 o menos	Bajo
Entre 23 y 41	Moderado
42 o más	Alto

Procedimiento

Se aplicó el instrumento de forma individual y presencial, en las instalaciones del ECU 911 ubicado en el Cantón Portoviejo a excepción de ciertos operadores que por motivo de accesibilidad y movilidad se les aplicó el cuestionario de manera virtual. Primero se realizó una explicación y socialización del tema que estuvo dirigido a los operadores, el día de la aplicación se procedió a explicar de manera personalizada como ellos debían administrarse el cuestionario de Calidad de Vida Profesional, el procedimiento tomo

un tiempo establecido de tres días, se los aplicó en el horario matutino.

4. Análisis de datos

Se utilizó el programa informático EXCEL mediante el cual se ingresaron los datos correspondientes, llevando a cabo análisis de carácter descriptivo y de frecuencia de la variable estudiada, así como su respectivo análisis.

4. Resultados obtenidos

Se presentan a continuación cada uno de los resultados obtenidos de la investigación.

Tabla 5. Análisis de Fatiga por Compasión Satisfacción.

PUNTUACIÓN	PUNTAJE EN VALOR PERCENTIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
22 o menos	Bajo	3	6,3%
Entre 23 y 41	Moderado	20	41,7%
42 o más	Alto	25	52,1%
	TOTAL	48	100,00%

Elaborado por: Autores (2020)

Figura 1. Nivel de Fatiga por Compasión en los Operadores del ECU 911

Elaborado por: Autores (2020)

En la tabla 1 se puede observar el nivel de fatiga por compasión que tienen los operadores del ECU 911 arrojando que existe un nivel alto con un 52,1% mientras que el 41,7% presenta un nivel moderado y solo el 6,3% presenta un nivel bajo de fatiga por compasión, esto podría estar relacionado con la carga laboral, jornadas extenuantes, siendo algunos en la nocturnos, también es importante considerar el estado emocional, los recursos personales

que tenga y estrategias de contención emocional que esté aplicando para poder liberar un poco los niveles de estrés y la carga emocional, también es importante considerar la situación de Covid-19 que estamos viviendo actualmente, la cual ha traído consigo un sin número de problemas sanitarios, económicos, sociales, emocionales, psicológicos afectando la vida a nivel biopsicosocial de los operadores.

Tabla 6. Análisis de Burnout

PUNTUACIÓN	PUNTAJE EN VALOR PERCENTIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
22 o menos	Bajo	14	29,2%
Entre 23 y 41	Moderado	34	70,8%
42 o más	Alto	0	0.0%
	TOTAL	48	100,00%

Elaborado por: Autores (2020)

Figura 2. Nivel de Burnout en los Operadores del ECU 911

NIVEL DE BURNOUT

Elaborado por: Autores (2020)

En la tabla 2 se puede apreciar que el 70% de los operadores presentan un nivel moderado de Burnout, esto se puede atribuir a la carga laboral y horarios de trabajo, además de la convivencia en el trabajo, relaciones

interpersonales y recursos personales, institucionales que tenga para poder aliviar o mitigar los niveles de estrés en los operadores contando también con que el 20,2% presentan niveles bajos de Burnout.

Tabla 7. Análisis de Estrés Secundario

PUNTUACIÓN	PUNTAJE EN VALOR PERCENTIL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
22 o menos	Bajo	39	81,3%
Entre 23 y 41	Moderado	9	18,8%
42 o más	Alto	0	0.0%
	TOTAL	48	100,00%

Elaborado por: Autores (2020)

Figura 3. Nivel de Estrés Traumático Secundario

NIVEL DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

Elaborado por: Autores (2020)

Los resultados arrojan que el 18,8% de los operadores presentan un nivel moderado de Estrés Traumático Secundario y el 81,3% niveles bajos, no se evidencian niveles altos, esto es muy positivo sin embargo es

importante trabajar con los operados que están presentando síntomas asociados al Estrés Traumático Secundario.

Conclusiones

Mediante la investigación se logró caracterizar el Síndrome de Fatiga por Compasión, el cual consiste en la re-experimentación indirecta de eventos traumáticos a los cuales una persona está expuesta por su trabajo ligado a la atención de otros en situaciones de emergencia, como es el caso de los operadores que laboran el ECU 911 del Cantón Portoviejo. Estos podrían desarrollar desgaste emocional intenso y prolongado que se manifiesta en síntomas específicos que configuran este síndrome.

Los resultados obtenidos describen que casi el 90% de los operadores que laboran en el ECU 911 del Cantón Portoviejo presentan niveles altos y moderados de Síndrome de Fatiga por Compasión. Lo cual quiere decir que gran parte de los participantes manifiestan experimentar síntomas asociados a este síndrome. Además, se pudo identificar que el 70% de los operadores presentan un nivel alto de Bournout. Esto ocurre por la alta comorbilidad entre ambos síndromes ya que comparten algunos síntomas. La revisión bibliográfica de este trabajo pudo

determinar la especificidad del síndrome de Fatiga por Compasión ya que este está relacionado a la implicación en el trabajo con otras personas mientras que, el Burnout refiere al desgaste emocional en cualquier tipo de trabajo incluso aquellos que no impliquen un relacionamiento con otras personas, lo cual es importante resaltar al momento de elaborar un diagnóstico diferencial.

El cuestionario de Calidad de Vida Profesional también permitió evaluar los niveles de Estrés Traumático Secundario que está relacionado con el Síndrome de Fatiga por Compasión ya que al igual que el Burnout presenta comorbilidad con este. La característica diferencial del síndrome por compasión es la empatía ya que esta es crucial en la atención a personas con alguna emergencia, no siendo esencial su presencia en el estrés traumático secundario. Es relevante que los niveles de este último sean bajos en la muestra estudiada, esto podría deberse a que los malestares de agotamiento emocional y de estrés estarían más relacionados al contexto laboral y no a traumas de diverso origen.

La empatía desempeña un rol importante en los trabajos que están relacionados a la ayuda de los demás ya que permite que los operadores perciban las necesidades de las personas que solicitan, por el contrario, el carecer de empatía sería un obstáculo que impediría que puedan realizar su trabajo de manera efectiva.

El personal de ayuda en cualquier ámbito necesita desarrollar niveles adecuados y sanos de empatía, esto se puede lograr a través de la implementación de estrategias para la educación emocional y empática, y estrategias para el desahogo de la carga emocional a la que están expuestos normalmente, mejorando los espacios de convivencia en la Institución para así reducir los niveles de estrés y otros síntomas relacionados con el Síndrome de Fatiga por Compasión. También sería oportuno que dentro de la institución desarrollen procesos de evaluación y selección del personal, ya que no todos tienen la fuerza o recursos psicológicos para desempeñar este tipo de trabajo que involucra el contacto directo con el sufrimiento de los demás en situaciones de emergencia.

Bibliografía

- Bermejo, J. (2016). Y a ti, ¿quién te cuida? Revista Chilena de Endocrinología y Diabetes, 9(3). Recuperado de http://revistasoched.cl/3_2016/6.html
- Campos, J., Cuartero, M., Riera, J. y Cardona, J. (2016). Cuidado profesional y mecanismos paliativos del desgaste por empatía. II Congreso internacional de Trabajo Social, Universidad de La Rioja, España. ISBN 978-84-608-7364-8. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Campos_Vidal/publication/304352738_Cuidado_profesional_y_mecanismos_paliativos_del_Desgaste_por_Empatia/links/576ce7e708ae193ef3a9b230.pdf
- Castillo, M. y Valarezo, M. (2014). Niveles de fatiga por compasión en practicantes de psicología clínica, desde un enfoque integrativo. Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (Tesis fin de grado). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6790>
- Gorozabel, C., Sánchez, Y. y Peña, G. (2018). Fatiga por compasión en los profesionales del servicio de emergencias. Revista científica dominio de las

- ciencias, 6(4), 483-498. ISSN: 2477-8818. Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/761/pdf>
- Hudnall, B. (2010). The Concise ProQOL Manual: The concise manual for the Professional Quality of Life Scale, 2nd Edition. ResearchGate. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/340033923_The_Concise_ProQOL_Manual_The_concise_manual_for_the_Professional_Quality_of_Life_Scale_2nd_Edition
- Mosquera, V. y Rivera, L. (2015). Manual de Intervención para combatir la fatiga por Compasión. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8515/manual%20de%20intervencion.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Mosquera, V., Rivera, L. y Barahona, P. (2015). Efectos de la fatiga por compasión encontrados en los operadores de llamadas de emergencia. Facultad de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (Tesis fin de grado). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/8515>
- Myezyentseva, O. y Gil, F. (2014). Fatiga por compasión en los profesionales de enfermería. Revisión Sistemática. Trabajo final de grado, TecnoCampus Mataró- Maresme, España. Recuperado de https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/25371/Myezyentseva_Olha_2014.pdf?sequence=3
- Onofrio, M., Depaoli, M. (2014). Síndrome de desgaste por empatía. Tesis de grado, Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Mar del Plata, Argentina. (Tesis fin de grado). Recuperado de <http://rpsico.mdp.edu.ar/handle/123456789/127>
- Organización Mundial de la Salud (2013). Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción. Recuperado de https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44317/9789243599311_spa.pdf;jsessionid=27542535CDC8D815E24A71DDF2F2423A?sequence=1