



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i5.1582>

Ciencias de la salud  
Artículo de investigación

*Estado emocional del personal de salud del “Centro de atención Especializado  
Familymed” durante la pandemia del Covid- 19*

*Emotional state of the health staff of the “Familymed Specialized Care Center”  
during the Covid-19 pandemic*

*Estado emocional do pessoal de saúde do “Familymed Specialized Care Center”  
durante a pandemia de Covid-19*

José Iván Villavicencio-Soledispa <sup>I</sup>  
[jvillavicencio@stanford.edu.ec](mailto:jvillavicencio@stanford.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-2343-6678>

Gabriela Esthefanía Castro- Vallejo <sup>II</sup>  
[gecastrovallejo@stanford.edu.ec](mailto:gecastrovallejo@stanford.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-1185-2861>

Steeven Israel Cevallos-Ramos <sup>III</sup>  
[sicevallosramos@stanford.edu.ec](mailto:sicevallosramos@stanford.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-7865-8641>

Eduardo Montenegro-Layedra <sup>IV</sup>  
[edmontenegrolayedra@stanford.edu.ec](mailto:edmontenegrolayedra@stanford.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-0629-1828>

**Correspondencia:** [jvillavicencio@stanford.edu.ec](mailto:jvillavicencio@stanford.edu.ec)

\***Recibido:** 17 de octubre de 2020 \***Aceptado:** 12 de noviembre de 2020 \* **Publicado:** 07 de diciembre de 2020

- I. Médico General. Máster en Higiene Ocupacional, Docente Instituto Superior Tecnológico Stanford, Riobamba, Ecuador.
- II. Estudiante de Segundo Semestre de Emergencias Médicas del Instituto Superior Tecnológico Stanford, Riobamba, Ecuador.
- III. Estudiante de Segundo Semestre de Emergencias Médicas del Instituto Superior Tecnológico Stanford, Riobamba, Ecuador.
- IV. Estudiante de Segundo Semestre de Emergencias Médicas del Instituto Superior Tecnológico Stanford, Riobamba, Ecuador.

Estado emocional del personal de salud del  
“Centro de atención Especializado Familymed” durante la pandemia del Covid- 19

---

## Resumen

El objetivo de este trabajo es explorar los sentimientos y expectativas que genera el covid-19 en el personal de salud del centro de atención especializado Familymed; para su desarrollo se aplicó el Test Trait Meta Mood el mismo que evalúa el meta conocimiento de los estados emocionales mediante 24 ítems donde el personal puede ser consciente de sus propias emociones y así como la capacidad de regularlas y el Test de Maslach que mide su nivel de estrés, como ese involucra emocionalmente con su trabajo y su realización personal, esto se efectuó a través de una encuesta aplicada a 10 personas en donde los resultados mostraron que el personal conoce sus emociones y sabe cómo trabajar en ellas además que no existe un nivel de estrés laboral en su desempeño.

**Palabras Clave:** Síndrome de Burnout; depresión; inteligencia emocional; pandemia.

## Abstract

The objective of this work is to explore the feelings and expectations generated by the covid- 19 in the health staff of the family-based care center, for its development was applied the Test Trait Meta Mood the same that evaluates the meta-knowledge of emotional states by 24 items where the staff can be aware of their own emotions and as well as the ability to regulate them and the Maslach Test that measures their stress level , as that emotionally engages with their work and personal fulfillment this was done through a survey applied to 10 people where the results showed that the staff knows their emotions and knows how to work in them besides that there is no level of work stress in their performance.

**Key Words:** Burnout Syndrome; depression; emotional intelligence, pandemic.

## Resumo

O objetivo deste trabalho é explorar os sentimentos e expectativas gerados por covid-19 nos profissionais de saúde do centro de atenção especializada Familymed; Para o seu desenvolvimento, foi aplicado o Trait Meta Mood Test, que avalia o metaconhecimento dos estados emocionais por meio de 24 itens onde o pessoal pode ter consciência de suas próprias emoções e também a capacidade de regulá-las e o Teste de Maslach que mede seu nível estresse, por envolver emocionalmente com seu trabalho e realização pessoal, isso foi feito por meio de uma pesquisa

Estado emocional del personal de salud del  
“Centro de atención Especializado Familymed” durante la pandemia del Covid- 19

---

aplicada a 10 pessoas onde os resultados mostraram que a equipe conhece suas emoções e sabe como trabalhá-las, e que não existe nível de estresse no trabalho em seu desempenho.

**Palavras-chave:** Síndrome de Burnout; depressão; inteligência emocional; pandemia.

### **Introducción**

EL covid-19 es un virus que apareció por primera vez en la ciudad de Wuhan que pertenece a la República Popular de China, esta enfermedad corresponde al género betacoronavirus el mismo que puede causar afectaciones respiratorias leves y agudas como también otros síntomas entre estos: la fiebre, tos no productiva, apnea, disnea, anosmia, hiposmia, cefaleas, artralgias y mialgias. (Pierre & Harris, 2020)

Si bien es cierto que se han tomado varias medidas para frenar la rápida propagación en todo el mundo, sin embargo en ciertas regiones de América del sur han tenido un alto impacto siendo así que en el Ecuador durante el mes de marzo y abril conllevaron a cientos de muertes cada día debido a la implementación tardía de medidas de seguridad como el distanciamiento social, el uso de mascarilla y el lavado frecuente de manos y también la limitada capacidad de los servicios de salud. (Paz, Mascialino, Gómez, & Ortiz, 2020) (Rodríguez & Verbanaz, 2020)

Los médicos al realizar su labor deben tomar decisiones al momento de recibir un paciente diagnosticado con covid-19 para brindarle el mejor servicio que le sea posible ya que en algunos escenarios no se cuenta con los recursos necesarios para la atención correspondiente.

Generalmente al personal médico le compete informar a los familiares el progreso del paciente y en el peor de los casos cuando el mismo se encuentra exitus. (Urzúa, Vera, & Caqueo, 2020)

El personal médico al enfrentarse a la toma de decisiones frente a situaciones complejas relacionadas con la pandemia se encuentra vulnerables, y tienden a prestar en algunas ocasiones ansiedad, irritabilidad, frustración, miedo, falta de control consigo mismo y con los demás; incluso un sentimiento de culpa siendo esta la emoción más frecuente puesto que llegan a pensar que se podía hacer más de lo debido para salvar a dichos pacientes.

Estas emociones alteran el ritmo de su vida sintiendo un vacío y generando un distanciamiento emocional con los que le rodean poniendo en riesgo sus relaciones interpersonales y su salud mental. (MSP, 2020)

Estado emocional del personal de salud del  
“Centro de atención Especializado Familymed” durante la pandemia del Covid- 19

---

## Metodología

La metodología aplicada recurrió a la búsqueda de artículos en español e inglés, noticias y libros para afianzar los conocimientos técnicos. Empezamos con un estudio explicativo, descriptivo y cualitativo a través del cual buscamos obtener resultados que nos permitan conocer el estado emocional por los que atraviesa el personal médico durante la emergencia sanitaria del SARS COV-2.

Los datos se recogieron en el centro médico de especialidades FamilyMed ubicado en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, los mismos que corresponden al mes de julio del año 2020.

La muestra es no probabilística puesto que no se utilizó ninguna fórmula estadística quedando la muestra conformada por diez profesionales de la salud que laboran en el centro de atención de especialidades FamilyMed.

Se utilizaron dos cuestionarios, el primero Trait Meta Mood Scala que permite obtener un índice que valora el conocimiento que cada persona posee acerca de sus propios estados emocionales, brindando una estimación personal sobre los aspectos reflexivos de la experiencia emocional El Test de Maslach que medirá las emociones y su relación con el trabajo en tres dimensiones: el agotamiento emocional, la baja realización personal y la autoestima. (Fernandez, 2018) (Melendez, 2015)

## Resultados

Los resultados del TMMS-24 presentan algunas dimensiones la cual respondió a la muestra determinada de acuerdo al diario vivir acerca de sus emociones y del cómo no se han controlado estas ante situaciones adversas (covid-19), es así como se presenta cada una de la emociones de la inteligencia emocional: en la subescala de atención emocional se visualizó que el personal de salud es capaz de sentir y expresar sus sentimientos de forma adecuada, en la subescala de Claridad emocional se evidenció que tiene la facultad para comprender y conocer sus emociones y a la vez distinguirlas entre ellas y en la subescala de reparación emocional tienen la capacidad de regular aquellas emociones positivas y negativas. (Salovey, Goleman & Oberst, 2018)

Con el test de Maslach se obtuvieron los siguientes resultados: en la subescala de agotamiento emocional las personas presentan un bajo nivel de agotamiento y a su vez un bajo nivel de Burnout, en la subescala de despersonalización se pudo observar que se presenta un nivel medio bajo es decir

Estado emocional del personal de salud del  
 “Centro de atención Especializado Familymed” durante la pandemia del Covid- 19

sus sentimientos y emociones no interfieren con la vida cotidiana y en la subescala de realización personal presentan un alto índice de satisfacción y logro. (Monte, 2016) (Sanhueza & Espinoza, 2015) (Monte, Sanhueza & Espinoza, 2016)

**Tabla 1:** Dimensiones TMMS-24

Dimensión	Ítems
<b>Atención a los sentimientos</b>	1,2,3,4,5,6,7 & 8
<b>Claridad emocional</b>	9,10,11,12,13,14,15 & 16
<b>Reparación de las emociones</b>	17,18,19,20,21,22,23 & 24

Fuente: Autores,2020

**Tabla 2:** Valoración Subescalas TMMS\_24

Subescala	Valoración	Observación
<b>Atención</b>	$\geq 27$	Alto
	22 a 26	Promedio
	$\leq 21$	Bajo
<b>Claridad emocional</b>	$\geq 30$	Alto
	23 a 29	Promedio
	$\leq 22$	Bajo
<b>Reparación</b>	$\geq 32$	Alto

Estado emocional del personal de salud del  
“Centro de atención Especializado Familymed” durante la pandemia del Covid- 19

	25 a 31	Promedio
	<=24	Bajo

## Discusión

En base a los test planteados anteriormente se puede notar que el principal riesgo emocional al que se encuentra sometido el personal sanitario es el trastorno de estrés agudo y el cambio de estados de ánimo, por lo tanto el personal médico de la clínica especializada Familymed presentó resultados favorables en relación a sus emociones y su proceder laboral, sin embargo el personal en un momento determinado deberá solicitar ayuda en caso de encontrarse afligido, con culpabilidad intensa, dificultad para experimentar emociones positivas o flashbacks sobre aquellos escenarios estrepitosos, los mismos que pueden generar una reacción emocional que impide llevar a cabo su vida con normalidad. (Brooks, 2020) (Ohannessian, 2020)

Es importante manifestar el personal de salud no presenta síndrome de Burnout siendo este un estado de agotamiento físico emocional y mental que tiene consecuencias en la autoestima y está caracterizado principalmente en que las personas pierden el interés en sus tareas, el sentido de responsabilidad teniendo como desenlace profundas depresiones, privación del sueño, exposición prolongada a factores laborales estresantes, mala calidad de la atención médica, escasa satisfacción de los pacientes y peor cuando este problema se deriva de una emergencia sanitaria. (Arias, 2016) (Miranda, 2019) (Ferreira, 2020) (Maslach, 2016) (Solís, 2017) (Doulougeri, 2016) (Ibáñez, 2015)

El personal médico está constantemente expuesto al miedo de contagiarse ya que trata con todo individuo, teniendo una alta probabilidad de contraer el virus si no cuenta con todos los recursos de protección necesarios elevando el nivel de angustia y de estrés, y en algunos casos afectando a sus relaciones interpersonales. Pero al contar con un sistema de apoyo emocional evitan caer en depresión; en el centro de atención médica en donde se realizó las encuestas se evidenció que el personal de salud se encuentra estable emocionalmente a pesar de la época de pandemia que el mundo está atravesando y que para ellos es primordial ayudar profesionalmente a sus pacientes tratándoles de la mejor manera posible para precautelar su salud. Por tanto, el personal de salud debe mantener un equilibrio tanto físico como emocional con la finalidad de evitar que las

Estado emocional del personal de salud del  
“Centro de atención Especializado Familymed” durante la pandemia del Covid- 19

---

comociones debiliten su sistema inmunológico sobre todo por el agotamiento que se produce al momento de realizar su labor. (Millán & Méndez, 2020) (Oliver & Rivera, 2019, págs. 77-93) (Rod, 2017) (Jhonson, Jhonson, & Cuesta, 2020) (WHO, 2020) (Ahmad, 2015) (ONU, 2020)

## Conclusiones

El personal de salud está constantemente luchando contra el COV-19 y sus consecuencias, si bien es cierto el personal de la clínica Familymed posee resultados favorables en cuanto al manejo de sus emociones sin embargo no están exentos de escenas que provoquen estrés y depresión en un momento determinado ya que cada vez se agotan los recursos materiales y técnicos ante el enfrentamiento con un virus tan letal.

Mediante la aplicación del Trait Meta Mood-24 se confirmó la confiabilidad de su tridimensionalidad de la manera más óptima aplicada al personal de salud de la Clínica Familymed midiendo la inteligencia emocional de los mismos. Se logró constatar que el nivel de percepción emocional como factor de la Inteligencia Emocional del personal se encuentra en un nivel promedio donde el individuo es capaz de sentir y expresar los sentimientos en una forma adecuada. En cuanto a la percepción de las emociones el personal de salud conoce sin problema alguno sus estados emocionales puesto que esta dimensión se encuentra en un nivel propicio. (Palmer, 2010)

La aplicación del test de Maslach permitió determinar que el personal de salud presenta un bajo nivel de agotamiento a pesar de su trabajo realizado durante la pandemia mostrando un bajo nivel de estrés y una alta satisfacción personal al realizar el trabajo que les gusta y escogieron para su vida. (Gilla , Giménez, & Moran , 2019)

## Referencias

1. Ahmad, S. (2015). Política cultural de las emociones en México. MXmed.
2. Arias , W. (2016). Síndrome de Burnout en personal profesional de la Salud. Scielo, 14(2).
3. Brooks, S. (2020). The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. The Lancet, 21(9).
4. Doulougeri , K. (2016). ¿Cómo los estudiantes de medicina regulan sus emociones? (BMC, Ed.) Educ M.

Estado emocional del personal de salud del  
“Centro de atención Especializado Familymed” durante la pandemia del Covid- 19

---

5. Fernandez, I. (2018). Cultura, Comunicación social y comunicación de las emociones. Prentice Hall.
6. Ferreira, R. (Mayo de 2020). Burnout en el personal sanitario. *Intramed*, 64(10).
7. Gilla , A., Giménez, S., & Moran , V. (Diciembre de 2019). Adaptación y validación del Inventario de Burnout de Maslach en profesionales argentinos de la salud mental. *Scielo*, 25(2).
8. Ibáñez, N. (2015). Las emociones en el aula. *Scielo*, 31-45.
9. Jhonson, Jhonson, M., & Cuesta, L. (Mes de 2020). Emociones, preocupaciones y reflexiones sobre la pandemia de COVID-19 en Argentina. *Scielo*, 25(1).
10. Maslach, C. (2016). Comprender la experiencia del agotamiento: investigaciones recientes y sus implicaciones para la psiquiatría. *Scielo*, 15(11).
11. Melendez, D. (2015). Guía para el análisis de datos. Mc Graw Hill.
12. Millán, M., & Méndez, S. (6 de Agosto de 2020). SEMFYC. Obtenido de <https://www.semfyc.es/wpcontent/uploads/2020/04/Inteligenciaeemocional-1.pdf>.
13. Miranda, S. (2019). Síndrome del "Burnout" en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar. *Scielo*(35).
14. Monte, P. (2016). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Scielo*, 44(1).
15. Oberst, U. (2016). Modelos teóricos en inteligencia emocional y su medida. Mc Graw Hill .
16. Ohannessian, R. (2020). Global Telemedicine Implementation and Integration Within Health Systems to Fight the COVID-19 Pandemic: A Call to Action. *Health Surveil*, 2(6).
17. Oliver, E., & Rivera, P. (2019). Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6795052>
18. ONU. (6 de Agosto de 2020). Organización de las Naciones Unidas. Obtenido de <https://lac.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2020/03/covid-como-incorporar-a-las-mujeres-y-la-igualdad-de-genero-en-la-gestión-de-respuesta>.
19. Palmer, B. (2010). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia. *Latino-Am. Enfermagem*, 154(8).

Estado emocional del personal de salud del  
“Centro de atención Especializado Familymed” durante la pandemia del Covid- 19

---

20. Paz, C., Mascialino, G., Gómez, L., & Ortiz, E. (2020). Ansiedad y depresión en pacientes con COVID-19 confirmado y sospechado en Ecuador. Ecuador. doi: 10.1111 / pcn.13106
21. Pierre, R., & Harris, P. (2020). COVID-19 en América Latina: Retos y oportunidades (Vol. 91). Scielo.
22. Rod, M. (2017). Humor, risa y salud física: aspectos metodológicos y resultados de la investigación. *Psychological Bulletin*. doi: <https://doi.org/10.1037/0033-2909.127.4.504>
23. Rodríguez, A., & Verbanaz, S. (Marzo de 2020). Preparación y control de la enfermedad por coronavirus 2019 (COVID-19) en América Latina. *Scielo*, 37(1).
24. Salovey, P., & Goleman, D. (2018). Atención, claridad y reparación emocional: exploración de la inteligencia emocional utilizando la escala de meta-estado de ánimo de rasgos. Pennebaker.
25. Salud, M. d. (2020). Medidas de protección básicas contra el nuevo coronavirus. Obtenido de <http://186.42.188.158:8000/index.php/noticias/59-medidas-de-proteccion-basicas-contr-el-nuevo-coronavirus>
26. Sánchez, J., Villalobos, L., & Rodríguez, A. (2020). Coronavirus disease 2019 (COVID-19) in Latin America: Role of primary care in preparedness and response. Elsevier.
27. Sanhueza, O., & Espinoza, M. (2015). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. *Scielo*, 23(1).
28. Solís, R. (2017). Agotamiento profesional: prevalencia y factores asociados en médicos y enfermeras. *Scielo*.
29. Urzúa, A., Vera, P., & Caqueo, A. (12 de Abril de 2020). La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. *Scielo*, 38(1), 103-118.
30. WHO. (2020). World Health Organization. Obtenido de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/331490>.

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).