

# Herramientas de apoyo a la regulación emocional y la competencia social para enfermeras en área COVID

Peregrina de la Fuente, Ana

2022-05-09

---

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/5361>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

# Herramientas de apoyo a la regulación emocional y la competencia social para enfermeras en área COVID

Ana Peregrina de la Fuente, Ana Tere Nieves González, Alessa del Pozo del Río

Universidad Iberoamericana de Puebla

## Resumen

El presente trabajo consistió en la implementación de herramientas de apoyo para la regulación emocional y competencia social para enfermeras en el área COVID. En un primer momento, se exploró el tipo de emociones experimentadas y las competencias emocionales afectadas por la pandemia, en 3 enfermeras que han estado trabajando dentro del área COVID en un hospital de Teziutlán, Puebla. Esto se hizo mediante un cuestionario aplicado por medio de una videollamada. A través de una serie de entrevistas con ellas, se conocieron las necesidades y problemáticas que ocurren en su vida cotidiana, para identificar qué genera ansiedad, estrés y otros sentimientos. Teniendo en cuenta estos hallazgos, se diseñó una herramienta de apoyo para ellas: una página web donde se incorporaron diversos materiales enfocados en la regulación emocional y la competencia social, competencias en las que se había observado mayor necesidad de trabajo. Con el material de la página se enfatizó la posibilidad de hacerse conscientes de lo que sucede con su cuerpo y con sus emociones, así como la expresión compartida.

**Palabras clave:** Covid-19, pandemia, enfermeras, emociones, herramientas de apoyo.

## Planteamiento del problema

Debido a la pandemia por Covid-19 surgieron emociones como ansiedad, estrés y frustración en las enfermeras, y se identificó la falta de manejo emocional en el ámbito asociada a la situación inesperada y creciente. Cayetano y Rosado (2021) refieren que la enfermería está en riesgo constante ante el virus y tras una recolección de datos se encontró que el personal presenta miedo, ansiedad, depresión, angustia y frustración. Estas emociones negativas dentro del sector salud, han sido consecuencia, entre otros factores, de horarios laborales con equipo (cubrebocas, mascarillas y protección), que llega a provocar cansancio, pero es necesario debido al riesgo inminente de contagio. Por esta razón, las enfermeras se tuvieron que aislar, dejando de convivir con sus familiares o seres queridos.

## Objetivos:

General: Implementar herramientas de apoyo para la regulación emocional y

competencia social para las enfermeras en área COVID.

## Específicos:

- Identificar necesidades a nivel emocional, en función de las cinco competencias emocionales básicas.
- Crear videos cortos, de técnicas de apoyo, con contenido para la relajación, respiración y expresión de emociones enfocados en la liberación de sentimientos negativos causados por el estrés laboral.
- Fomentar el diálogo entre las enfermeras para la expresión de pensamientos y sentimientos generados por situaciones estresantes.
- Facilitar la expresión por medio de un diario personal para reflexionar y tener momentos de introspección después de la jornada laboral.

**Justificación:** El contenido diseñado busca ayudar a las enfermeras para que sean

capaces de reconocer y regular sus emociones mediante distintas herramientas, métodos y actividades, presentados en una página web. En dicho sitio, las enfermeras podrán encontrar sugeridas distintas estrategias para lograr sentirse más tranquilas y comprendidas, ya que, por un lado, se promueven el diálogo entre ellas y por otro, a través de un diario, pueden externar sus experiencias, sentimientos y pensamientos para dar un manejo individual. A su vez, tienen al alcance herramientas como técnicas de relajación y respiración que permiten el contacto y manejo a voluntad de sus propias emociones, pudiendo repercutir positivamente en el desempeño laboral y personal.

### **Marco teórico**

El trabajo se basó en el modelo de las competencias emocionales de Bisquerra y Pérez (2007), el cual identifica cinco niveles que son: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social y por último, competencias para la vida y el bienestar.

### **Competencia social**

Es la capacidad para mantener buenas y sanas relaciones con otras personas. Esto indica que se debe dominar las habilidades sociales, tener la capacidad para obtener una comunicación efectiva, respeto, asertividad, entre otros (Bisquerra y Pérez, 2007).

### **Regulación emocional**

Es la capacidad de manejar las emociones de la forma más apropiada e indicada. Se encarga de brindar buenas herramientas y estrategias de afrontamiento. Al igual, es la capacidad para autogenerarse emociones positivas.

Thompson (1994) define regulación emocional como el "proceso de iniciar, mantener, modular o cambiar la ocurrencia, intensidad o duración de los estados

afectivos internos y los procesos fisiológicos, a menudo con el objetivo de alcanzar una meta" (p.106). Permite al ser humano manejar todos los estados emocionales, para que pueda llegar a ser alguien funcional y logre involucrarse en cualquier tipo de entorno.

### **Método**

Se realizó un estudio de tipo exploratorio.

*Participantes:* 3 enfermeras del área COVID del Hospital General de la ciudad de Teziutlán, Puebla, entre los veinte y treinta años de edad.

#### *Instrumentos:*

a) Se diseñó un cuestionario de 18 preguntas (ver anexo 1), basado en el modelo de competencias emocionales de Bisquerra y Pérez (2007), para evaluar la conciencia emocional, la regulación emocional, autonomía emocional, competencias sociales y competencias para la vida y el bienestar.

b) También se utilizó un cuestionario de evaluación respecto al contenido (ver anexo 2), donde las enfermeras compartieron su opinión sobre el material de apoyo visual que se les brindó a través de la página web.

*Procedimiento:* en un primer momento, se aplicó un cuestionario, para conocer las emociones y competencias emocionales de las enfermeras, se realizó a manera de entrevista mediante una videollamada la cual fue grabada con autorización de las participantes, con una duración de aproximadamente 25 minutos por persona. Se transcribieron las respuestas con el fin de analizar los resultados. Posteriormente, se realizó otra entrevista con una de las enfermeras para comparar la información del inicio de la pandemia y cómo se vivía a unos meses de la medición inicial, obteniendo información de ayuda para la creación y diseño del material de apoyo.

Con los datos obtenidos del primer cuestionario y la segunda entrevista se logró identificar de qué manera la página web podría ayudar a las enfermeras en su regulación emocional y social, las dos

competencias emocionales que evidenciaron mayor necesidad de trabajo.

### **Resultados**

Durante la primera fase (diagnóstica), se encontró que las competencias más afectadas en las enfermeras a partir de la contingencia sanitaria eran la regulación emocional y la competencia social, lo que se amplió con la segunda entrevista y se pudiera diseñar herramientas y material de apoyo para ellas. El material visual desarrollado consistió en videos cortos de aproximadamente tres minutos sobre técnicas de relajación, técnicas de respiración y expresión de emociones. Dentro de esta página web se ubicaron también otros apartados para facilitar la expresión en un diario personal y fomentar el diálogo entre las enfermeras.

La evaluación de las enfermeras a partir del uso de este material durante dos semanas, evidenció que, en una escala de 1 a 10 de satisfacción, se ubicó su utilidad entre un 8 y 10, refiriendo que el material visual de apoyo les ayudó a la regulación de sus emociones.

Por otro lado, las enfermeras mencionaron que las técnicas de más impacto para ellas fueron la de relajación y expresión de emociones, permitiéndoles experimentar tranquilidad, alegría y entendimiento.

Se observó que las enfermeras ya conocían las técnicas mostradas en los videos y por ello les fue más satisfactorio verlos y ponerlos en práctica. En cuanto al formato, comentaron que la duración de los videos se ajustó bastante bien a sus tiempos ya que son breves y por su profesión tienen un horario limitado.

Al solicitar a las enfermeras que compartieran qué otros temas les interesaría que se trabajaran, mencionaron que les gustaría que se abordara algo sobre el duelo y la ansiedad.

### **Discusión**

Se pudo observar que las enfermeras en el inicio de la pandemia experimentaron varios cambios en su vida, encabezados por

el aislamiento. El separarse de sus seres queridos y cercanos, el ver a pacientes graves y presenciar muchas muertes desencadenó síntomas emocionales y de salud física, pues se tenía un estrés constante, con pocas oportunidades de recuperación.

Algunos cambios que notaron cuando inició la pandemia fueron el aislamiento total con su familia o seres queridos debido a que era el punto más fuerte de la pandemia y era fácil contagiarse, también vivían ansiedad al no saber qué era lo que podía pasar o no conocer mucho sobre el virus, al tratarse de una enfermedad nueva. Al comenzar la pandemia usaban un equipo de protección que llegaba a lastimar y cansar, por lo que terminaban agotadas al concluir su jornada, que duraba más de 8 horas, pues no había mucho personal ya que algunos compañeros renunciaron por el temor a contagiarse.

Una vez que se han ido adaptando a la situación y las medidas sanitarias fueron notando un mejor manejo del estrés, ya que se conocía más sobre el virus y existía más información respecto al manejo de la enfermedad; así mismo las enfermeras comenzaron a tener acercamientos con sus seres queridos a partir de la vacunación, aunado a que la probabilidad de morir a causa de la enfermedad iba disminuyendo. Todo esto ayudó a que fueran más receptivas al material brindado, además de tener ciertos conocimientos previos de las técnicas, por lo que el impacto de la página fue positivo.

La página web facilitó que sintieran un apoyo emocional, que pudieran expresar lo que les pasaba y sobre todo, apoyadas de material accesible, que pudieran consultar con facilidad y rapidez el contenido, sabiendo que este fue diseñado especialmente para ellas.

### **Conclusiones y recomendaciones**

A través de las entrevistas se logró identificar los retos a los cuales se enfrentaban las enfermeras y, sobre todo, cuáles eran sus necesidades para poder

atenderlas con la página web y los diversos materiales de apoyo. Los resultados que se han obtenido sin duda influyen en investigaciones futuras ya que como menciona Landa (2021), estas técnicas de relajación, respiración y el material de apoyo que se brinda son una gran ayuda para que el sector salud y, en este caso, las enfermeras puedan manejar sus emociones de la mejor manera, que por la pandemia se vieron afectadas, al mismo tiempo observen mejoras en su vida cotidiana, al lograr una mayor eficacia en el manejo emociones y afrontar con ello retos sociales propios de su profesión.

La finalidad de realizar la página web es que pueda ser utilizada por el personal de enfermería en lo subsecuente y por un tiempo más prolongado y observar los beneficios que se pueden obtener a largo plazo, buscando que las enfermeras sigan mejorando la interacción entre ellas y sus seres queridos, que fue restringida por tanto tiempo.

### Referencias

- Bisquerra, R., y Pérez, N. (2007). *Las competencias emocionales*. Educación XXI, 10, 61-82.
- Donoso, LM., Demerouti, E., Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B y Carmona Cobo, I. (2015). Positive benefits of caring on nurses' motivation and well-being: A diary study about the role of emotional regulation abilities at work. *International Journal of Nursing Studies*, 25(4), 804-816. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2015.01.002>.
- Bisquerra, R. (s/f). <http://www.rafaelbisquerra.com/es/>
- Cayetano, C. y Rosado, P. (2021). *COVID-19 en el personal de enfermería y sus repercusiones psicológicas posteriores a la enfermedad*. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Médicas Carrera de enfermería. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/re> [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/re\\_dug/53817/1/1690-TESIS-CAYETANO-ROSADO-LIC.MARTHA%20MOROCHO.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/re_dug/53817/1/1690-TESIS-CAYETANO-ROSADO-LIC.MARTHA%20MOROCHO.pdf)
- Espinosa, C., Espitia, K. y Romero, C. (s/f). Regulación emocional: Una propuesta para la calidad de vida. *Universidad El Bosque*.
- Hernández, E. (2021). La escritura del diario personal como medio de autoconocimiento y desarrollo personal. Instituto de psicología y educación.
- Landa, E. (2021). UNAMirada desde la Psicología “El trabajo del psicólogo en el ámbito hospitalario: Perspectivas basadas en la evidencia. UNAM Psicología UDEMAT. <https://www.youtube.com/watch?v=18sbGTqfk2E>
- Rodríguez, T. (2020). *Protocolo de actuación psicológica ante la COVID-19 en centros asistenciales*. Cienfuegos. Cuba. Recuperado el 25 de enero de 2022 de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000300368&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000300368&script=sci_arttext&tlng=pt)
- Sánchez-Villena, A. R., & de La Fuente-Figuerola, V. (2020). COVID-19: cuarentena, aislamiento, distanciamiento social y confinamiento, ¿son lo mismo?. *Anales De Pediatría*, 93 (1), p. 73. Elsevier.
- SA. (2021) Gobierno de México. *COVID-19*. <https://coronavirus.gob.mx/covid-19/>
- Zárate, R., Ostinguín, R., Castro, A., Valencia, F., Rodríguez, R. y Juárez, S. (2020). *Enfermería y COVID-19: la voz de sus protagonistas*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 25 de enero de 2022 de: [https://www.aladefe.org/noticias/Enfermeria\\_y\\_Covid.pd](https://www.aladefe.org/noticias/Enfermeria_y_Covid.pd)

## **Anexo 1**

### *Cuestionario sobre emociones y competencias emocionales:*

- 1.- Consideras que has podido identificar las emociones que has presentado constantemente durante la pandemia?
- 2.- Dentro de las emociones que has podido identificar, ¿cuáles son las que han estado presentes?
- 3.- Has podido reconocer en tus demás compañeros de trabajo alguna de estas emociones?
- 4.- ¿Usualmente tomas en cuenta las emociones de otras personas?
- 5.- ¿Cómo manejas o regulas tus emociones estando en diferentes espacios?
- 6.- Cuando llegas a sentir una emoción que no es agradable para ti, ¿qué haces al respecto?
- 7.- Si te encuentras con un paciente que está en una situación difícil ¿consideras que eres capaz de poder manejar y cambiar esas emociones negativas por positivas?
- 8.- Debido a la pandemia, ¿recibiste algún apoyo con relación a lo psico-emocional por parte de tu trabajo?
- 9.- ¿Has notado que esas emociones han influido en tu vida positiva o negativamente?
- 10.- Cuando tienes que tomar una decisión, ¿Cuáles son los aspectos que consideras necesarios para tomar dicha decisión?
- 11.- Si te encuentras en una situación complicada y no sabes qué hacer, ¿buscas apoyo en otra persona?
- 12.- ¿Podrías estimar que algunas de estas emociones te han beneficiado o perjudicado en cuanto a tu motivación?
- 13.- Debido a esto, ¿has puesto en práctica la automotivación?
- 14.- ¿Te sientes satisfecho contigo mismo?, es decir, ¿consideras que el trabajo que has realizado te hace sentir bien contigo mismo?
15. ¿Puedes reconocer en ti que eres una persona responsable de sus acciones y emociones?
- 16.- ¿Cómo te sientes al intervenir socialmente con otros?
- 17.- ¿Consideras que debido a la pandemia tus habilidades sociales se mantuvieron, se afectaron o mejoraron?
- 18.- Dentro de tu trabajo, ¿cómo es la interacción con tus compañeros?

## Anexo2

### *Cuestionario de evaluación del material:*

Indicación: Por favor responde, en función de tu experiencia usando la página web.

En una escala del 1-10 ¿cuánto te sirvió este material visual de apoyo?

- 1-3
- 4-7
- 8-10

¿Cuál fue la técnica que más te ayudó?

- Técnica de respiración
- Técnica de relajación
- Técnica de expresión de emociones

¿Sentiste algún cambio después de realizar estas actividades?

- Sí
- No
- Tal vez

¿Qué emociones detectaste al realizar estas técnicas?

¿Conocías los temas que se abordaron en los videos?

¿Consideras que el tiempo de los videos es el adecuado para ti?

Deja aquí un comentario o tu opinión respecto a los videos

¿Qué temas te gustaría ver en la página web que te podrían ayudar a la regulación de tus emociones?

Página web:

<https://anitapdelaf.wixsite.com/my-site-1>