

## CAPÍTULO 1

### GESTIÓN DEL CUIDADO

# Experiencia de personas mayores hospitalizadas respecto a los cuidados otorgados por enfermería en un hospital de la Región del Maule en tiempos de COVID-19

*Profesora guía:*

*Dra. Margarita Poblete Troncoso*

*Autores:*

*Carolina Romero Reyes*

*Nicole Grandón De La Fuente*

*M<sup>a</sup> Sol Guirín Fuenzalida*

*Bárbara López Pérez*

*Adrielye Andrades Barrera*

## Introducción

Enfermería es una disciplina que tiene por rol fundamental la gestión del cuidado a lo largo de todo el ciclo vital. Una de las etapas más largas del ser humano, es la adultez mayor Rozitchner (2019). En Chile, según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2018), existen dos millones tres mil doscientos cincuenta y seis (11,4% de los habitantes del país), mientras que el Gobierno de Chile (2020) señala que para el 2050 las personas mayores representarán el 31,6% de la población del país.

La pandemia COVID-19 afectó la manera de vivir en diversas áreas, una de estas fue en los centros de salud. Allí se optó por restringir el acompañamiento de familiares como medida de seguridad a los pacientes y al personal sanitario, generando un cambio en la cotidianidad de la vida intrahospitalaria.

Basado en esta información y siguiendo los lineamientos de una investigación con diseño cualitativo fenomenológico se considera importante analizar las experiencias de estos pacientes que fueron hospitalizados en una unidad médico-quirúrgica de un Hospital de la Región del Maule sobre los cuidados de enfermería que fueron entregados durante la pandemia causada por el COVID-19. Resulta fundamental comprender la experiencia de las personas mayores hospitalizadas en tiempos de COVID 19, ya que, ante este fenómeno, los cuidados de enfermería deben englobar todas las áreas del ser humano, ya sea física, emocional, social.

Los cambios sociales asociados a la pandemia fueron cada vez más complejos y se condicionaron de manera directa con la calidad de vida de personas, familias y la propia comunidad, por lo que «se requirió de una visión holística de los cuidados enfermeros integrando la prevención, la información y la educación a la población» (Dandicourt, 2018).

Dentro de la estrategia nacional de salud del Gobierno de Chile (2021) para el cumplimiento de los objetivos sanitarios nacionales de la década 2021 - 2030 se encontró el siguiente enunciado «asegurar la calidad de la atención en salud», en donde la presente investigación aportó al eje estratégico siete, titulado «gestión, calidad e innovación» del cual derivan los ejes de «seguridad y calidad de la atención». Estos describen un enfoque de tres aspectos: la persona como ciudadano y usuario sujeto de derechos, desde los establecimientos como organización y desde el personal sanitario como agentes de cambio.

Por último, dentro de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), según las Naciones Unidas (2018), para la década 2030 aportó al ítem de salud y bienestar, el cual atribuye a garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades, en relación a la meta número tres punto ocho, que corresponde a lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros, el acceso a servicios de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos para todos.

Este estudio se centró en la mirada de Margaret Jean Harman Watson, debido a que la base de su teoría es la relación de cuidado humanizado que, según Guerrero, Meneses y De la Cruz (2016), se refiere a un compromiso de tipo moral, esto quiere decir, que se debe proteger la integridad humana, lo que, a su vez, también toma en cuenta la experiencia, percepción y conexión del profesional de enfermería con el paciente. La referente indicó que es de suma relevancia la interrelación que debe existir entre la enfermera y el paciente puesto que esto influirá directamente en cómo estos perciben los cuidados otorgados por el profesional de enfermería y del centro de salud en el que se encuentre. Por último, mencionó que cualidades como la empatía, la calidez no posesiva y la comunicación eficaz son relevantes para la entrega de un cuidado integral que considera todos los aspectos de la persona. Se considera aliciente y de gran importancia llevar a cabo esta investigación para esta disciplina, ya que, si bien existen estudios publicados en relación a la experiencia de personas mayores hospitalizadas respecto a los cuidados otorgados por enfermería, no se encuentra evidencia sobre la realidad actual del país, ni de la región del Maule, en tiempos de COVID-19.

En cuanto a su relevancia, el profesional de enfermería es el único encargado de la gestión del cuidado, esto se encuentra estipulado en el artículo 113 del código sanitario que dice «Los servicios profesionales de la enfermera comprenden la gestión del cuidado en lo relativo a promoción, mantención y restauración de la salud, la prevención de enfermedades o lesiones, y la ejecución de acciones derivadas del diagnóstico y tratamiento médico y el deber de velar por la mejor administración de los recursos de asistencia para el paciente» (Ministerio de salud pública, 2020).

Cabe destacar que la investigación en enfermería es imprescindible para formar un profesional competente dentro de la realidad en el sistema de salud actual, por lo cual, el presente estudio pretende aportar y contribuir a los cuidados de enfermería en personas mayores tanto para la formación teórica-práctica y en especial a la investigación.

Dentro de los estudios más relevantes encontrados en cuanto a esta temática, son los siguientes: Solís (2018), con su estudio *Percepción de los adultos mayores frente a los cuidados de enfermería*

en el área de medicina interna en el establecimiento de salud «a». realizado en de la ciudad de Esmeraldas en Ecuador. De la misma forma, se encuentran los autores Blanco, Tortajada, Rodríguez, Puente, Méndez & Fernández (2021), con su estudio «Patient perception of nursing care in the context of the COVID-19 crisis», realizado en el Hospital de la Universidad de León (España). El estudio peruano *Percepción de pacientes hospitalizados por COVID-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas* (Niquen, 2021).

Todos concluyen que los adultos mayores tienen una percepción favorable sobre los cuidados de enfermería, ya que existió un trato humanizado donde se integraban aspectos como respeto, amabilidad, empatía, escucha activa y buena disponibilidad por parte de este profesional. Además, les brindaban palabras de apoyo cuando las necesitaban.

En el estudio realizado por Melita, Jara y Moreno (2021) en Chile y Chujandama (2019), la dimensión que abarca la comunicación fue la más débilmente percibida, en donde se observan aspectos tales como el mirar a los ojos cuando le hablan, dedicar tiempo para responder preguntas, explicar previamente los procedimientos, responder con claridad las preguntas, entre otras.

Es por esto que se planteó la pregunta de investigación ¿Cómo es la experiencia de las personas mayores hospitalizadas respecto a los cuidados otorgados por enfermería en un Hospital de la Región del Maule en tiempos de COVID-19?

Para dar sustento teórico a la investigación se hace referencia a la teoría trabajada por Jean Watson, su base fue la relación de cuidado transpersonal, que se refiere a relacionarse de manera especial con la persona, considerándola completamente Raile y Marriner (2018).

Metaparadigma según Watson:

- a. Persona: se considera como un ser en el mundo, unidad de mente, cuerpo y espíritu que se ven influidas por el concepto de sí mismo, siendo uno y libre de tomar decisiones.
- b. Salud: relacionado con la unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma (espíritu). Asociada con grado de coherencia entre el yo que se percibe y el que se experimenta.
- c. Entorno: Espacio de curación. El papel de la enfermera en el entorno se relaciona en «como atender los entornos de apoyo protector y/o correctivo mental, físico, social y espiritual.
- d. Enfermería: centrada en relación de cuidado transpersonal. La define como ciencia humana y arte que estudia la experiencia salud-enfermedad mediante una relación profesional, personal, científica, estética y ética.

El objetivo general de este estudio fue analizar la experiencia de personas mayores que han estado hospitalizadas, respecto a los cuidados de enfermería otorgados en una unidad médico-quirúrgica de un hospital de la Región del Maule durante la pandemia COVID-19.

## Metodología

Este estudio fue realizado bajo paradigma cualitativo, diseño que presenta aproximación fenomenológica hermenéutica basada en el filósofo Max Van Vanner. En cuanto al método de selección de la muestra se utilizó el muestreo en bola de nieve permitiendo la selección de 7 sujetos de estudio de personas mayores que recibieron cuidados otorgados por enfermería en un hospital de la Región del Maule durante la pandemia COVID-19. La recolección de datos fue por técnica entrevista en profundidad vía llamada telefónica de WhatsApp, con 35 minutos como máximo. Las respuestas de los entrevistados fueron registradas por grabadora de voz y transcritas en Microsoft Word..

Criterios de inclusión establecidos:

- Personas mayores sobre los 65 años de edad que han estado hospitalizadas durante la pandemia.
- Personas mayores que han estado hospitalizadas en una unidad de médico quirúrgica de un hospital de la región del Maule durante la pandemia COVID-19.
- Personas mayores que han estado hospitalizadas en la unidad de médico quirúrgica en un tiempo mayor o igual a 1 semana.
- Paciente que al momento de realizar la entrevista no se encuentre con compromiso de conciencia y/o patología de salud mental diagnosticada.
- Persona mayor que cuente con acceso a internet y/o vía de comunicación para la ejecución de la entrevista.

Criterios de exclusión:

- Personas mayores que han estado hospitalizadas en otras unidades de atención.
- Personas mayores que han estado hospitalizadas en un tiempo menor a 1 semana.
- Persona mayor sin acceso a internet y/o vía de comunicación para la ejecución de la entrevista.

## Aspectos éticos

Los aspectos éticos de la investigación se guiaron en torno a los ocho requisitos éticos del autor Ezekiel Emmanuel (1999), los cuales fueron:

1. Valor social: experiencia de personas mayores que contribuyan en mejoras de salud o beneficios en la población usuaria.

2. Validez Científica: Relevante para la profesión en las áreas social y clínica. Marco teórico de la investigación basado en fuentes documentales y de información. Realizada por estudiantes de pregrado de enfermería.
3. Selección equitativa de los sujetos: los participantes fueron seleccionados para el desarrollo de la investigación a través de muestras en cadena o por redes (bola de nieve), en donde se pudo identificar a pacientes claves y se agregaron a la muestra, teniendo la posibilidad de participar si así lo quería.
4. Proporción favorable del riesgo beneficio: principios éticos de no maleficencia y beneficencia sin presencia de riesgo para los participantes. los resultados proporcionaron información relevante contribuyendo con conocimiento
5. Condiciones de diálogo auténtico: se les brindó a los entrevistados respeto y derecho a la expresión de su percepción de la pregunta en cuestión.
6. Evaluación independiente: No existió manipulación, ni distorsión de los datos en la aplicación del instrumento, como en el análisis e interpretación. evaluación por el comité de ética de la Universidad Católica del Maule.
7. Respeto a los sujetos inscritos: la privacidad de los datos de los participantes fue respetados absolutamente, las entrevistas tuvieron un código. La grabación del registro de audio será almacenada por 5 años y posterior a ese tiempo serán eliminados.
8. Consentimiento informado: El consentimiento informado contuvo información de los objetivos de la investigación y el cómo se utilizó la información.

## Resultados y Análisis

**Tabla N° 1. Características de los participantes**

	<b>Participante</b>	<b>Edad</b>	<b>Sexo</b>	<b>Ocupación</b>
07 Personas Mayores (PM) que estuvieron hospitalizados en los servicios de Medicina y Cirugía de un hospital de la RM.	PM1	70 años	Mujer	Comerciante- Jubilada
	PM2	78 años	Mujer	Profesora- Jubilada
	PM3	67 años	Hombre	Jubilada
	PM4	91 años	Hombre	Viticultor- Jubilado
	PM5	68 años	Hombre	Administrador- Jubilado
	PM6	70 años	Hombre	Profesora- Jubilada
	PM7	83 años	Hombre	Comerciante- Jubilado

*Fuente: Elaboración propia, 2022*

Esta tabla expone el perfil de los participantes, predominó el sexo masculino, personas mayores cuyas edades fluctuaron entre los 67 y 91 años, con ocupación jubilada.

**Tabla N° 2. Temas y subtemas**

N°	TEMAS	SUBTEMAS
1	El cuidar a una persona mayor.	Falta de ayuda y paciencia con la persona mayor. La importancia de los medicamentos. Aspectos valorados por la persona mayor.
2	Interrelación enfermera/o-paciente en la esfera comunicativa.	Adecuada información. Conversaban conmigo.
3	Hospitalización en pandemia COVID-19.	Respeto de los deseos de las personas mayores. Apoyo y contención emocional a la persona mayor.

*Fuente: Elaboración propia, 2022*

De los relatos del primer tema se desprenden tres grandes subtemas: «Falta de ayuda y paciencia con la persona mayor, La importancia de los medicamentos» y «Aspectos valorados por la persona mayor». De los relatos del segundo tema se desprenden dos grandes subtemas: «Adecuada información y «Conversaban conmigo». Por último, del tercer tema se desprenden dos grandes subtemas: «Respeto de los deseos de las personas mayores» y «Apoyo y contención emocional a la persona mayor».

A modo de análisis general se obtiene que en esta investigación resalta aspectos claves basados en experiencias compartidas por pacientes. Destaca la eficacia de profesionales de enfermería en sus deberes, mostrando acciones responsables en intervenciones. Estos enfermeros son fundamentales durante hospitalización, brindando apoyo más allá de tareas clínicas, con trato empático y paciente. La paciencia es evidente al adaptar cuidados a necesidades individuales, junto a bondad y simpatía. La investigación enfatiza cómo enfermeros no solo tienen un rol técnico, sino también brindan apoyo emocional en vulnerabilidad hospitalaria. Su combinación de competencia clínica y cualidades humanas crea entorno cálido y completo para pacientes, superando expectativas.

## Discusión

En relación con los hallazgos de esta investigación, es posible señalar que los cuidados de enfermería tuvieron mayormente un impacto positivo en el proceso de hospitalización durante la pandemia de COVID-19 en las personas mayores.

Siguiendo con esto, en el primer tema «el cuidar a una persona mayor» se desglosó el subtema llamado «la falta de ayuda y paciencia con la persona mayor por parte del profesional de

enfermería». A pesar de ser una minoría dentro de este subtema, existen estudios como el de Jorge et al., (2021) que relacionan esta percepción del cuidado con la pandemia, donde al encontrarse en un contexto de un virus desconocido, generó estrés, ansiedad, impotencia, miedo, angustia y otras emociones negativas en los profesionales de enfermería, lo cual interfirió en los cuidados otorgados a los pacientes durante este periodo, concordando así con el presente estudio, ya que algunos de los pacientes entrevistados percibieron de la misma forma estos aspectos al momento de ser cuidados. Difieren de lo anterior, Blanco et al., (2021), quienes aluden a que, pese al impacto negativo que posee el COVID-19 en el sistema de salud, los pacientes percibieron la atención de enfermería humanizada como muy satisfactoria. Así también lo afirman la autora Niquen (2021) y Monje, Miranda, Oyarzún, Seguel y Flores (2018). En relación a este subtema Jean Watson (2018), describe que es importante que el enfermero(a) desarrolle la cualidad de empatía, puesto que empatizar significa percibir en profundidad el significado especial y único que cada enfermo(a) tiene, y de esta forma, otorgar un cuidado integral a cada paciente.

El siguiente subtema es «la importancia de los medicamentos» en el que el estudio de Melita, Jara y Moreno (2021), concuerda con la presente investigación, ya que se halló que los pacientes expresaban que le administraban los medicamentos a tiempo. En relación a ello, Watson (2018) lo plantea en uno de sus factores caritas, como «cuidados humanos esenciales».

El último subtema «Aspectos valorados por la persona mayor» evidenció que las personas mayores consideraron que para su recuperación fue importante el tener un ambiente grato durante la hospitalización en el período de COVID-19. Esto también concuerda con los autores Cunalema y Gurumendi (2020) en su investigación, ya que los participantes percibieron que las enfermeras fueron amables, empáticas, responsables y, a pesar del temor de contagiarse, opinaron sentir gratitud y agradecimiento por el trato brindado. Por el contrario, en el mismo estudio se reveló la carencia de confianza que tienen los pacientes sobre las competencias profesionales de enfermería durante su atención, lo cual está estrechamente relacionado a la falta de contacto con este profesional por la pandemia COVID-19. Por esto es fundamental no olvidar que los valores de enfermería ayudan a crear interacciones positivas entre el enfermero y el paciente. Así también, Jean Watson (2018), describe que es importante que el enfermero(a) desarrolle la empatía y que este profesional tenga la habilidad de «ponerse en su lugar», para comprender en profundidad su situación y así poder entregar un cuidado personalizado a cada usuario.

El segundo tema «Interrelación enfermera/o-paciente en la esfera comunicativa» fue percibido de una forma favorable dentro de la presente investigación. Destaca como primer subtema la «adecuada información entregada», ya que los usuarios resaltan que se les informó sobre los procedimientos a realizar y les explicaba el proceso de enfermedad por el cual estaban cursando. Esto se sustenta con el estudio de Chujandama (2019) el cual afirma que la explicación del tratamiento de la enfermedad del paciente, las orientaciones que brinda la enfermera(o) frente a las dudas, que la información entregada clara y entendibles, se consideran importantes al momento de conocer la percepción de los cuidados.

En el segundo subtema «conversaran con ellos», los participantes mencionaron que, al estar en un contexto de pandemia, las visitas de los familiares y/o amigos se restringieron, pero que a pesar de aquello se sintieron en zona de confort y acompañados por la/el enfermera/o. Lo anterior se

destacó en el estudio de los autores Blanco, Tortajada, Rodríguez, Puente, Méndez & Fernández (2021), donde explican que los enfermeros(as) al mantener una escucha activa y diálogo con quien es cuidado, les permitió experimentar a los pacientes, sensaciones de bienestar y confianza, durante su hospitalización pese al impacto negativo que posee el COVID-19. Por el contrario, en el estudio de Moscoso (2017) los pacientes percibieron desfavorablemente las dimensiones de la apertura a la comunicación enfermero(a)-paciente, donde abordaban aspectos como el mirar a los ojos cuando les hablaban, explicar los procedimientos previamente, y dedicar tiempo a responder sus preguntas, siendo la disposición para la atención en este caso percibida como regular.

En el último tema titulado «Hospitalización en pandemia COVID-19», se desglosó el subtema «respeto de los deseos de las personas mayores», donde los participantes expresaron que el(la) enfermero(a) era condescendientes, siendo muy importante para ellos, ya que pensaban en que iban a fallecer, y a esto se suma el contexto intrahospitalario de la pandemia. Venturosamente, en el estudio de los autores Blanco, Tortajada, Rodríguez, Puente, Méndez & Fernández (2021) los participantes también mencionan que siempre que solicitaban al enfermero, existía una disposición de parte de este para atenderle, pese al impacto negativo que posee el COVID-19 en el sistema de salud y su personal.

Por último, en el segundo subtema de este se encuentra el «apoyo y contención emocional», donde los participantes refirieron que al encontrarse con restricción de visitas el profesional de enfermería y el equipo de salud fueron su principal apoyo emocional durante este proceso. Se hace referencia de lo anterior en el estudio de la investigadora Solís (2018) en donde las personas mayores percibieron que la mayoría de las veces sintieron el apoyo psicológico brindado por enfermería durante la hospitalización, enfatizando en que esto les ayuda en su recuperación, porque perciben que aún tienen mucho por vivir.

A la vez, la teórica Watson (2018) menciona que la enfermera debe estar auténticamente presente y permitir un sistema de creencias, y apoyar el mundo subjetivo de aquel de quien se debe cuidar. Siguiendo con este aspecto Watson (2018) hace hincapié en la importancia que tiene en el apoyo, y entrelaza el tema que se mencionó anteriormente, la comunicación eficaz con el paciente, ya que, a través de expresión de sentimientos positivos y negativos, y la aceptación de éstos, ayudan a el proceso de recuperación.

## Conclusión

La investigación concluye que los pacientes valoran positivamente el desempeño de los profesionales de enfermería. Estos en su gran mayoría trabajaron cumpliendo sus deberes y funciones, siendo consecuente, responsable de sus actuaciones, brindaron apoyo durante la hospitalización a través de un trato fundamentado en la bondad, paciencia, atención, empatía, amabilidad, respeto y cercanía siendo este último el factor más destacado a la hora de cuidar a las personas mayores. Hay una frase muy inspiradora la cual es oportuno recordar que dice «Las enfermeras tienen esa manera única e insaciable de cuidar de otros, lo que es una gran fortaleza y a la vez una debilidad» Jean Watson.

## Referencias bibliográficas

- Blanco, Tortajada, Rodríguez, Puente, Méndez & Fernández. (2021). Patient perception of nursing care in the context of the COVID-19 crisis. *Enfermería Global*, 62(s/n), 44-59. Recovered from: [https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v20n64/en\\_1695-6141-eg-20-64-26.pdf](https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v20n64/en_1695-6141-eg-20-64-26.pdf)
- Castillo E., & Vásquez M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34(3), 164-167. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>
- Chujandama, L. (2019). *Percepción del adulto mayor sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Medicina del Hospital II -2 Tarapoto, marzo - agosto 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional De San Martín, Tarapoto, Peru. Recuperado de: <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3385/ENFERMERIA%20-%20Lisve%20Chujandama%20Sangama.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cunalema, A., y Gurumendi K. (2020). *Percepción de los pacientes respecto a la atención del personal de enfermería durante la crisis por Covid 19*. (Tesis pde pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/54032/1/1629-TESIS-CUNALEMA-GURUMENDI-LIC.%20YOUDESLEY%20AVILA.pdf>
- Dandicourt, C. (2018). El cuidado de enfermería con enfoque en la comunidad. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 34(1), 55-62. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252018000100007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252018000100007)
- Ezekiel, E. (1999). Pautas éticas para la Investigación en Sujetos Humanos. División de Salud y Desarrollo Humano. OPS-OMS. Recuperado de: <http://actabioethica.cl/docs/pautas.pdf>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Revista de psicología educativa*, 7(1), 201-229. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- Gobierno de Chile. (2020). «Gobierno presenta radiografía del Adulto Mayor: para el 2050 las personas mayores representarán el 31,6% de la población del país». Recuperado de: <https://www.gob.cl/noticias/evolucion-de-los-adultos-mayores-para-el-2050-las-personas-mayores-representaran-el-316-de-la-poblacion-del-pais/>
- Gobierno de Chile. (2021). Orientaciones para la planificación y programación en red 2022. Recuperado de: <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2021/09/Orientaciones-para-la-planificaci%C3%B3n-y-programaci%C3%B3n-de-la-red-2022.pdf>
- Guerrero, R., Meneses, M., & De La Cruz, M. (2016). Humanized care of nursing according to the theory of Jean Watson, medical service of the hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. *Revista Enfermería Herediana*, 9(2), 133-142. Recovered from: <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
- Hernández, R. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones pedagógicas*, 23 (s/n), 187-210. Recuperado de: [http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis\\_5.pdf](http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis_5.pdf)

- Hernández, R. (2018). Elección del diseño o abordaje de la investigación en la ruta cualitativa. (6ta Ed.), Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (215 - 549). México: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2018). «Síntesis de resultados CENSO 2017». <https://www.censo2017.cl/descargas/home/sintesis-de-resultados-censo2017.pdf>
- Jorge, P., Carvalho, M., Guarda, J., Almeida, T., & Ferreira M. (2021). Emotional labor of nurses in the front line against the COVID-19 pandemic. *Revista Brasileira De Enfermagem*, 74(1), 1-9. <https://www.scielo.br/j/reben/a/gGvSvWDPB8Hb7rqhJFLmqHn/?lang=en>
- Melita, A., Jara, P. y Moreno, M. (2021). Perception of hospitalized patients in medical surgical units on humanized nursing care. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1): 89-105. Recovered from: [http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v10n1/en\\_2393-6606-ech-10-01-89.pdf](http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v10n1/en_2393-6606-ech-10-01-89.pdf)
- Ministerio de Salud Pública. (2020). Código Sanitario decreto (725). Recuperado de: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=5595>
- Monje, P., Miranda, P., Oyarzún, J., Seguel, F., y Flores, E. (2018). Percepción de cuidado humanizado de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados. *Ciencia y Enfermería*, 24 (5), 1-8 Recuperado de: <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v24/0717-9553-cienf-24-5.pdf>
- Moscoso, R. (2017). *Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera del servicio de medicina del Hospital Nacional Arzobispo Loaiza*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3762/Moscoso\\_ERN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3762/Moscoso_ERN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Naciones Unidas. (2018). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe. (LC/G.2681-P/Rev.3), Santiago. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40155/24/S1801141_es.pdf)
- Niquen, M. (2021). *Percepción de pacientes hospitalizados por COVID-19 sobre el cuidado de enfermería durante su estadía en Hospital Provincial Cascas, 2020* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72900/Niquen\\_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72900/Niquen_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. Recuperado de: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=1926&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15756:who-characterizes-covid-19-as-a-pandemic&Itemid=1926&lang=es)
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). Enfermería. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
- Pérez, J., y Merino M. (2021). Definición de experiencia. Recuperado de: <https://definicion.de/experiencia>

- RAE. (2020). Pandemia. Diccionario de la lengua española. Recuperado de <https://dle.rae.es/pandemia>
- Raile, M. y Marriner, A. (2018). *Modelos y teorías en enfermería*. 9na ed. España: Elsevier.
- Rozitchner, E. (2019). «La vejez, una de las etapas más largas del ciclo vital». <https://www.perfil.com/noticias/opinion/opinion-enrique-rozitchner-la-vejez-una-de-las-etapas-más-largas-del-ciclo-vital.phtml>
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2017). Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores. Recuperado de: <http://www.senama.gob.cl/storage/docs/Ratificacion-Conv-Interamericana-Prot-Derechos-Pers-Mayores.pdf>
- Solís G. (2018). *Percepción de los adultos mayores frente a los cuidados de enfermería en el área de medicina interna en el establecimiento de salud «A» ciudad de Esmeraldas*. (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Esmeraldas. Recuperado de: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1588/1/SOLIS%20OLIVE%20GLORIA%20ISABEL.pdf>

## ENTREVISTA

***¿Cuál fue la motivación para desarrollar su problema de investigación en el área que tributa su estudio?***

En un inicio se nos hizo una invitación, para participar con esta investigación en colaboración con una unidad de investigación de la UCM.

Personalmente, se requería saber, cuál era la percepción del cuidado de enfermería en un paciente hospitalizado, ya que mis dos abuelitas estuvieron en esas condiciones y experimentaron vivencias diferentes.

Por último, la población chilena posee gran número de adultos mayores, y esta investigación resulta pionera en el área y contenido.

***Podría relatar: ¿Cuál es el aporte de su investigación a la disciplina de enfermería y/o a los cuidados de enfermería?***

El grupo de investigadoras, reconocen que los adultos mayores comentan que no había un acercamiento a la dimensión espiritual y entre los discursos de los entrevistados se releva la importancia de este elemento.

Según su experiencia vivida se encontraron que la mayoría del personal de enfermería realizaba un trabajo eficaz en sus funciones, consecuente y responsable de sus actuaciones, es así, que los enfermeros fueron apoyo, amigo y cercano; con un buen trato, paciencia, empatía, bondad y amabilidad.

***¿Qué le aconsejaría a alguien que comienza el proceso de investigar?***

La disciplina, la motivación se acaba, el cansancio aparece.

Mantener una metodología rigurosa y planificar el trabajo.