

**CUADERNO DE ENFERMERÍA**

# EL ROL DE LA ENFERMERÍA EN LA DIFUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

EDITORAS:

**Katherinne Estrada Zapata**  
**Margarita Poblete Troncoso**  
**Sandra Ramos Guajardo**



**N° 2**

*EL ROL DE LA ENFERMERÍA EN LA DIFUSIÓN  
DE LA INVESTIGACIÓN*

---

**ISSN** 2735-7325 VERSIÓN EN LÍNEA

**FECHA** DICIEMBRE 2022 (Nº2)

**COMITÉ COMPILADOR** Katherinne Estrada Zapata  
Margarita Poblete Troncoso  
Sandra Ramos Guajardo

# ÍNDICE

## MÓDULO 1 SEMINARIO

<b>Educación en Enfermería</b>	<b>Pág</b>
<b>Capítulo 1</b>	
Experiencia en relación al estrés de estudiantes de Enfermería durante las prácticas clínicas. ....	6
Percepción de los estudiantes de la carrera de enfermería de una universidad de la región del Maule frente a la atención de salud a migrantes. ....	16
Vivencias de los estudiantes de enfermería frente a la entrega de cuidados a personas mayores. ....	24
<b>Gestión del Cuidado</b>	
<b>Capítulo 2</b>	
Clima organizacional y calidad de los servicios entregados en las instituciones de salud. ....	35
<b>Capítulo 3</b>	
<b>Salud pública</b>	
Experiencias de vida de los usuarios que asisten a un centro diurno de la persona mayor. ....	41

## MÓDULO 2 PROYECTO

<b>Capítulo 4</b>	
<b>Educación en Enfermería</b>	
Percepción de estudiantes universitarios acerca de su salud mental y calidad de vida en contexto de pandemia. ....	54
<b>Capítulo 5</b>	
<b>Salud pública</b>	
Experiencias vividas de los docentes de enseñanza media de un establecimiento público de la ciudad de Talca en relación al teletrabajo. ....	65

## Presentación

Nuevamente el Centro de investigación del Cuidado del Departamento de Enfermería se hace presente en la difusión de investigaciones de enfermería, de estudiantes y académicos. Estos estudios, que tributan a las líneas de investigación declaradas por el Departamento de Enfermería, son: Educación en Enfermería, Gestión del Cuidado y Salud Pública.

La investigación en enfermería siempre ha sido un reto, inspirado en generar conocimiento para la disciplina y mejorar la calidad de cuidados entregados a las personas, familias y comunidad. Sin embargo, lo más difícil de la investigación es la difusión de este conocimiento. Es por ello que surge la necesidad de generar estas instancias, con el fin de visibilizar y potenciar la investigación y publicación.

Las investigaciones que se presentan en este cuaderno son proyectos e investigaciones desarrolladas por estudiantes y académicos. Están enfocadas en las necesidades de salud observadas en la Región del Maule y tienen el propósito de aportar a la salud de la población desde una perspectiva social, integrando la disciplina de enfermería en todo su desarrollo.

Las investigaciones presentadas en la línea de Educación en Enfermería hacen referencia a las experiencias, vivencias y percepciones de los estudiantes en diferentes contextos de aprendizaje. Estas investigaciones se hacen responsables de problemáticas como la salud mental relacionada con calidad de vida, estrés en prácticas clínicas y problemas emergentes que tuvieron que enfrentar los estudiantes universitarios en tiempos de Covid-19. Por otra parte, abordan temáticas referidas a la entrega de cuidados por parte de los estudiantes de enfermería, a la población migrante y personas mayores. Estas aportaciones son consideradas, para la formación, como base de conocimientos, de utilidad para los docentes, establecimientos educativos y comunidad en general. También estos trabajos forman un sustrato para los centros de salud en la atención de las poblaciones estudiadas.

La investigación presentada en la línea Gestión del Cuidado intenta dar respuesta, a través de una revisión bibliográfica, a la influencia del clima organizacional en la calidad de atención a los usuarios. También se considera la importancia del ambiente laboral del personal de salud, en especial por el contexto pandémico por el cual atravesamos y el aumento de las enfermedades mentales en la población. De esta forma se generan conocimientos en el área, los cuales son un aporte para la creación de políticas y protocolos que permitan la protección de los ambientes de trabajo y, por consiguiente, una mejora en la calidad de la atención a los usuarios.

En cuanto a los trabajos presentados en la línea de Salud pública, estos hacen referencia y buscan exponer problemáticas en los ámbitos de salud laboral y cuidados en personas mayores. Una de los proyectos expuestos es el teletrabajo en docentes de enseñanza media en período de pandemia, en este estudio se intenta dar una mirada a cómo este fenómeno afecta a la población en estudio, con la finalidad de contribuir con la salud física y mental de los docentes, lo que permite dar una base de conocimiento que sirva en la futura implementación de estrategias en el área. Por otra parte, en esta línea también se abordan problemáticas en el área del cuidado a personas mayores, analizando la experiencia de vida de esta población en los centros diurnos de cuidado, lo que da a conocer la relevancia de velar por el bienestar, la preocupación por su funcionalidad y la atención integral en base a sus necesidades.

Para complementar el aporte de los cuadernos a la disciplina de enfermería, se realizaron entrevistas a los autores, enfocadas en la motivación y aporte de su problemática de estudio, además recomendaciones para futuros investigadores. Estas entrevistas se presentarán al final de cada trabajo en los diferentes módulos.



# Módulo 1

El presente módulo, contempla cinco investigaciones de tesis las cuales contribuyen en la generación del conocimiento científico y aplicado, abordando problemas de la profesión y disciplina en los distintos contextos de la salud.

A continuación, se presentará el **capítulo 1**, correspondiente a investigaciones del área de Educación en Enfermería: “Experiencia en relación al estrés de estudiantes de Enfermería durante las prácticas clínicas”, “Percepción de los estudiantes de la carrera de enfermería de una universidad de la región del Maule frente a la atención de salud a migrantes” y “Vivencias de los estudiantes de enfermería frente a la entrega de cuidados a personas mayores”.

Posteriormente, se presentará el **capítulo 2**, correspondiente a una investigación del área Gestión del Cuidado: “Clima organizacional y calidad de los servicios entregados en las instituciones de salud”.

Por último, se presentará el **capítulo 3**, correspondiente a una investigación del área de Salud Pública: “Experiencias de vida de los usuarios que asisten a un centro diurno de la persona mayor”.

# Educación en Enfermería

## Capítulo 1

### Experiencia en relación al estrés de estudiantes de enfermería durante las prácticas clínicas

Profesora guía:	Elena Monsalve Flores
Autoras:	Paulina Constanza Cajas Morán
	Dayanna Solem Montero Tapia
	Laura Belén Opazo Arellano
	Paulina Verónica Pérez Naranjo
	Marisol Natalia Urra Toledo

#### Introducción

En la carrera de Enfermería, los estudiantes poseen una malla curricular diseñada para entregar conocimientos teóricos que desarrollen un juicio crítico con bases científicas. También contempla periodos prácticos, en los cuales el estudiante debe aplicar y potenciar conocimientos entregados, desarrollando destrezas propias de la disciplina en un contexto laboral que se realiza en recintos extra e intrahospitalarios. Además, deben relacionarse continuamente con personal de salud, usuarios y docentes.

En este entorno, los estudiantes vivencian múltiples respuestas como ansiedad, al enfrentarse a una situación desconocida, además pueden aparecer dificultades en las relaciones con profesores, profesionales de los servicios hospitalarios y/o pacientes (Fernandes, Nunes, Di Ciero & Amp, Áfio, 2014), lo que podría repercutir en el rendimiento académico y en la calidad de sus cuidados.

En esta etapa los estudiantes podrían generar un estado de estrés asociado a las exigencias de la práctica, acumulación de tareas con otras asignaturas y disminución del tiempo libre, pudiendo afectar la salud psicológica y física. Para Lazarus y Folkman (1984) estrés es una relación particular entre el individuo y su entorno, evaluado como amenazante y que pone en peligro su bienestar citado en Cárdenas, Méndez y González, (2014). Si bien es necesario que exista un grado de estrés para que las personas realicen sus deberes, este podría resultar nocivo cuando aumenta y se prolonga en el tiempo, ocasionando daños en la salud. En este contexto, se han establecido 2 tipos de estrés, uno positivo y necesario, el eustrés, y otro nocivo que sobrepasa la capacidad de adaptación, el distrés (Grau, Martín y Portero, 1993).

El eustrés se puede definir como aquel que impulsa a las personas a enfrentar de manera objetiva las dificultades donde sus mecanismos de adaptación son suficientes para afrontar de manera satisfactoria las adversidades reaccionando de forma positiva. El distrés se manifiesta cuando existe una sobrecarga de trabajo no asimilable, las demandas del medio son excesivas, intensas y prolongadas, por lo que superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo,

lo que eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que produce una reducción de la productividad del individuo, la aparición de enfermedades y un envejecimiento acelerado (Grau, Martín y Portero, 1993).

Se han realizado varios estudios con respecto al estrés que padecen los estudiantes de Enfermería durante sus prácticas clínicas, los factores que influyen y desencadenan las experiencias estresantes, las consecuencias que tienen en la salud y las técnicas de afrontamiento que emplean para lograr sus objetivos académicos.

En el año 2016 Rathnayake *et al.* realizaron una investigación en la Universidad de Sri Lanka, donde se administró un cuestionario (autoaplicado a estudiantes) que medía los niveles de estrés, depresión y ansiedad. El resultado determinó que el estrés es muy prevalente y que los niveles presentes en ellos conllevan a importantes consecuencias para su salud mental, provocando un descenso importante en el rendimiento académico.

En otro estudio realizado en México, se aplicó el cuestionario KEZKAK a estudiantes de segundo semestre de enfermería para identificar situaciones estresantes en su primera práctica clínica. Se obtuvo que los principales estresores fueron: falta de competencia, impotencia e incertidumbre; además de estrés al contacto con el sufrimiento, relación con tutores y compañeros, implicación emocional y sobrecarga (López, Hernández, Mendoza, Villarreal y Gasca, 2016).

En la Universidad de Cardiff, en 2015, se realizó un estudio cualitativo sobre las experiencias de estrés estudiantes de enfermería de salud mental durante sus prácticas clínicas. Se señala que las demandas académicas son poco razonables, el control-apoyo es más bajo en las ubicaciones donde hay escasez de personal y las actitudes hacia los estudiantes, por parte de algunos miembros del personal, tuvieron un impacto en su experiencia, considerándolas como una fuente de estrés (Galvin, Suominen, Morgan, O`Connell & Smith, 2015).

Asimismo, en Ecuador se realizó una investigación sobre el estrés y sus consecuencias en la salud de los estudiantes de enfermería que realizan la pre-práctica profesional (Calderón, 2017). Resultando el estrés con una perspectiva negativa y afectando a la salud de los estudiantes. Al determinar los factores desencadenantes se develan los horarios de estudio, la combinación de las prácticas junto con otras exigencias académicas, la falta de conocimiento del entorno de la experiencia clínica, el temor de causar daño al paciente, la sobrecarga de actividades teóricas, la expectativa, la preocupación con respecto al mercado laboral y las relaciones con los docentes.

En Irán, Dinmohammadi, Jalali y Peyrovi (2016), realizaron un estudio cualitativo, sobre las experiencias de aprendizajes clínicos de estudiantes de enfermería, mediante entrevistas en profundidad. Se descubrió que aspectos desagradables del entorno clínico estuvieron presentes durante la práctica, pero se debilitaron en los últimos años de educación al adquirir conocimiento, nuevas actitudes y capacidades clínicas.

En 2018, Yang, en Corea, realizó un estudio transversal sobre la relación entre fatiga, estrés y habilidades comunicacionales entre estudiantes de enfermería que se encuentran en prácticas clínicas. A través de cuestionarios de autoinforme se encontró que aquellos que poseen mejores habilidades comunicacionales tienen menores niveles de estrés y fatiga.

Según lo anterior mencionado en esta investigación se analizó la experiencia de los estudiantes respecto a sus prácticas clínicas utilizando el modelo de enfermería de la teorista Imogene King (1981) expuesta por Marriner y Raile (2003). La autora plantea los sistemas de interacciones personales, interpersonales y sociales como un marco conceptual que representa sistemas interactivos y dinámicos como dominio en la Enfermería. Imogene King representa un sistema total donde participan la enfermera y el paciente. En este caso aplicado, el estrés en los estudiantes de Enfermería, mantiene alterado el entorno. El sistema interpersonal, debido a un posible de-

terio en el dúo paciente y enfermera en práctica, puede disminuir el desempeño del estudiante en las competencias propias de Enfermería. Esto debido al estrés como se sugerirá en el marco empírico. El sistema social también podría ser afectado, pues la conducta influyente de los docentes, amigos, compañeros y familiares profundizan o limitan el crecimiento y desarrollo del practicante en la sociedad (Marriner y Raile, 2003).

King plantea que debe existir una interacción entre el usuario y el profesional de Enfermería asegurando que la función de la práctica funcione a través de interacciones con individuos y grupos con el entorno (Marriner y Raile, 2003), por lo que las transacciones entregadas por los practicantes a los usuarios pueden limitar aquel desarrollo de consecución de objetivos, donde cada uno (practicante y usuario) percibe al otro, realiza un juicio y comunica, para crear así una acción que a su vez genere reacción, estableciendo objetivos, e instaurando las medidas para conseguir las metas y así llegar a un acuerdo conocido como la ya mencionada transacción (Achury y García, 2013). Por lo que un estudiante estresado, durante un tiempo prolongado, podría incapacitar un adecuado desarrollo del sistema interpersonal (usuario-enfermero), afectando la capacidad profesional, la calidad de los servicios entregados, el desempeño de las transacciones otorgadas y la satisfacción de necesidades del paciente.

De esta manera, la presente investigación analizó, por medio de la experiencia de quienes son los protagonistas del proceso enseñanza-aprendizaje, una parte trascendental del proceso de formación de enfermeros como son las prácticas clínicas. En este sentido el problema de este estudio fue ¿Cuál es la experiencia en relación con el estrés de los estudiantes de Enfermería de una Universidad chilena durante las prácticas clínicas?

## **Metodología**

El diseño utilizado fue de tipo cualitativo, con enfoque fenomenológico, interpretativo y narrativo, referido a un discurso particular, a una historia (Polkinghorne, 1995).

Se realizó un muestreo no probabilístico, por conveniencia, seleccionando estudiantes de III, V y VII semestre, con dos alumnos por cada nivel. Se utilizó como técnica de recolección de datos un diario reflexivo y posterior a ello se realizó una entrevista en profundidad a cada participante, la investigación con los siete principios bioéticos de Ezekiel Emanuel (Emanuel, Wendler, & Grady, 2000) y además aprobada por el comité de ética de la UCM.

## **Análisis y resultados de la investigación**

Los principales resultados de este estudio correspondieron a la develación de ocho categorías: estrés, manifestaciones clínicas, factores desencadenantes de estrés, ambiente de aprendizaje, estrategias de afrontamiento emociones, expectativas e interacciones. Esta última en el marco de la teorista King.

Se evidencia que los estudiantes poseen distintas formas de experimentar el estrés, algunos lo toman como una herramienta positiva, como se ve reflejado en la entrevista: “Por el tema de poder, el estrés te lleva a decir ya, entonces necesito prepararme más y poder estudiar más” (se habla a sí mismo) para disminuir ese mismo estrés”, este sentimiento es denominado eustrés, aquel que impulsa a enfrentar exitosamente las dificultades (Grau y Carbonell, 1993).

Sin embargo, la mayoría de los participantes lo manifestaron como distrés, quedando expresado: «(...) entré en un estado de desesperación y estrés al máximo por falta de tiempo (...)» (DRA,

L125-126). «(...) era como ya, pero ¿por qué? ¡paren! (risas) ¡paren el planeta que me quiero bajar del semestre!» (EA, L108-109). En los relatos se señalan variadas Manifestaciones que se presentan en momentos de estrés apareciendo las subcategorías: reacciones físicas, psicológicas y comportamentales que se condicen con lo señalado por González y Soria (2017). Dentro de reacciones físicas destaca lo referido por: «(...) me siento cansada físicamente, llevo más de 2 semanas levantándome a las 6 de la mañana». «(...) que se me cae mucho el pelo, mucho, mucho el pelo, durante, sobre todo, de por sí se me cae el pelo (...)» (EA, L201-203), en las reacciones psicológicas vivieron ansiedad, miedo y tensión lo que se correlaciona por lo descrito por Fernández *et al.* (2014), según se observa en: «(...) me sentía muy ansioso y nervioso (...)» (DRA, L 23). Finalmente reacciones en cambio de conducta tal como: «(...) dormí un poco, no comí nada (...)» EA, L198 y «(...) y de hecho me puse como más llorona, sentimental. (...)» (EF, L37-38).

Para conocer los factores que desencadenan el estrés, en este estudio, se extrajeron las siguientes subcategorías, las cuales coincidieron con los ítems del cuestionario KEZKAK de Zupiria utilizado por Tupiño y Vargas (2018):

- a. Falta de competencia: se revela que en mayor medida se debe a conocimientos insuficientes por falta de preparación y deficientes herramientas entregadas «(...) hace notar la deficiente preparación que la universidad nos da al respecto, 1 ramo X no da la capacidad al alumno de poder apoyar a una madre desesperada sin quebrarse uno en llanto». (DRD, L130-132). También se estresaban por falta de competencia debido a insuficiente experiencia. «(...) SNG, nótese que nunca había puesto una ni siquiera en adulto (...)» (DRD, L45).
- b. Relación con los tutores: formas de comunicación inadecuadas aumentaban los niveles de estrés «(...) por lo que mi nivel de estrés aumentó ya que sentía que no quedaría bien porque no teníamos el apoyo y guía de la profesora». (DRA, L6-8).
- c. Sobrecarga: presente en todos los sujetos, quienes relacionaban actividades que debían realizar de sus prácticas fuera de horario «(...) entré en un estado de desesperación y estrés al máximo por falta de tiempo (...)» (DRA, L125-126).

En la categoría ambiente de aprendizaje surge la subcategoría «Actitud de los docentes hacia los estudiantes» que actúa de forma opuesta a la «relación con el tutor», pues la primera favorece el ambiente de aprendizaje por una relación positiva entre practicante/ docente, lo que se correlaciona con Ritonga *et al.* (2015), quienes aseveran que es posible que los docentes formen creencias positivas, lo que fomenta una actitud favorable en su proceso de enseñanza- aprendizaje «(...) fue bueno que ella nos dijera, o sea, que ella se pusiera en el lugar de nosotras como alumnas, que obviamente nosotras no llevábamos ni siquiera una semana ahí de práctica y que ella entienda que para nosotros no es fácil hacer algo que ellas están acostumbradas, eso también nos dijo: chiquillas, yo llevo acá 10 años haciendo el control de salud infantil y obviamente yo voy a tener las destrezas, las habilidades para manejar al niño, a los padres, cómo hacer el examen físico y todo, y es entendible que ustedes no, porque es su primera práctica, pero aquí van a aprender» (EC, L220-226). Además, los estudiantes realizaron reflexiones en base a lo que les ocurría, estas quedaron dentro de la subcategoría de «Desarrollo Crítico Deconstructivo», donde analizaron ciertos acontecimientos que transcurren en el día a día y que resultan especialmente significativos, lo que se condice con Albertín (2007), apareciendo reflexiones en base a la actitud que poseen las profesoras supervisoras de prácticas: no felicitar o destacar lo positivo: «(...) siento que voy muy lento, no sé si estoy haciendo las cosas bien, faltan palabras de aliento por parte de las docentes (...)» (DRF, L38-39).

Referente a las estrategias de afrontamiento, emergieron las siguientes subcategorías:

- a. Fijarse en obtener lo positivo de la situación, usada por todos los participantes: «(...) siempre pienso en todas las situaciones de estrés en práctica clínica, sobre todo que tengo que salir para delante no más porque al final nunca más la voy a volver a ver (refiriéndose a la profesora) (...)» (EB, L40- 42). Lo que se correlaciona con Rafati et al. (2015), que señala que el pensamiento positivo, no cambia la situación estresante, sino cómo se interpreta dicha situación.
- b. Elaboración de un plan y ejecutar sus tareas: usando el tiempo efectivamente: «(...) cuando se entrevistaba a los papás había que hacer cierta cantidad de preguntas, entonces ¿qué hice? Me hice como un resumen: ya, en la anamnesis esto, esto, esto, y este es el orden...me hice como un resumen de qué se preguntaba en el control, cómo hacer el examen físico y con eso nos juntábamos con mi compañera en las mañanas (...) y nos colocamos a repasar» (EC, L233-241). Esto coincide con González et al., que indican que los estudiantes se plantean problemas con el objeto de superarlos.
- c. Concentrarse en resolver la situación que le preocupa. «(...) no sabía qué hacer porque si bien había leído y estudiado el instrumento el llevarlo a la práctica totalmente diferente pero bueno estaba ahí y había que hacerlo (...)» (DRA, L52-53). Al respecto, González et al. descubrieron que esta estrategia de afrontamiento indicaba que los estudiantes tienen la capacidad de modificar aquella situación que les preocupa.

Respecto a las emociones, en esta investigación fueron determinadas por el ambiente de la práctica, pudiendo ser negativas: «las profesoras dijeron que no se saben organizar no traen material. Situación que me causó mucha rabia y enojo (...)» (DRA, L70- 72). Con menor frecuencia, se relatan emociones positivas al lograr cumplir actividades: «(...) pero a la vez contento porque supe manejar al niño y llevar a cabo el control sin mayores inconvenientes (...)» (DRA, L43-44).

- d. En la categoría expectativas: la mayoría de los estudiantes presentaron una imagen del futuro desfavorable en base a comentarios que recogían de compañeros de años anteriores como declaró: «(...) Hoy es mi primer día de práctica de control de salud infantil en el Cefam X. Me siento muy nerviosa y a la vez asustada, ya que mis compañeros que pasaron el año pasado dijeron que la enfermera era muy pesada» (DRC, L1-3). Pocas veces los sujetos presentaron una imagen favorable ante el futuro (expectativa positiva). Esta surgió luego de haber tenido un mal día con la esperanza de mejorar al siguiente «(...) espero mañana sea un mejor día». (DRA, L44).

En relación a King, surge la categoría:

- e. Interacciones: donde los participantes experimentaron cambios de su relación personal con mayor auto exigencia para lograr un buen desempeño, según se indica: «(...) uno está solo, entonces uno se pasa todas las historias y uno empieza a ser su propio juez y al juzgarse uno a sí mismo pierde la confianza y al perder la confianza actúa mal o actúa más lento y va siendo un círculo vicioso» (ED, L110-113). En este sentido, el estudiante percibe que la falta de confianza podría afectar la calidad en la atención que le otorga al usuario, lo que

se condice según lo que señala Morales y Chávez (2019), que indican que, si el estudiante confía en sus capacidades, podrá responder de mejor manera ante las presiones. En cuanto las relaciones interpersonales, el estudiante ve disminuidos sus niveles de ansiedad cuando se encuentra acompañado de algún compañero: «En primera instancia, yo iba sola, pero me enteré ese día que no estaría sola, eso me tranquilizó bastante, ya que con mi compañera nos podríamos acompañar durante el período de práctica» (DRC, L4-6). Esto también lo experimentan cuando atienden a un usuario con buena disposición, lo cual les ayuda a sentirse más cómodos en el entorno clínico, tal como señala el sujeto E: «(...) después de un rato de conversa con mi paciente, comencé a sentirme relajado, ella era muy bacán, era muy agradable y accesible al momento de entregar la info personal, lo único que me tenía «latiao» (...)» (DRE, L8-13). Esta relación ayudará a disminuir la ansiedad, ya que como señala Tessa (2015) se logra visualizar que la relación estudiante- usuario se fortalece en pocos días cuando hay una buena relación mutua, lo cual ayuda al estudiante a disminuir su estrés. «(...) me dio lata sí, ya que mi paciente se iba de alta, obviamente me sentía bien por ella ya que estaría al fin en su casa con su familia, pero a la vez me daba lata que se fuera ya que era lo único que me motivaba a ir a práctica, sus consejos, su buena onda, su alegría, me hacía aliviar algo el estrés (...)» (DRE, L42-46). También dentro de esta interacción, como hallazgo, el estudiante cree que el usuario percibe su inseguridad cuando este se encuentra nervioso: «(...) pero te dificulta un poco la relación porque el niño ve que estás como con miedo, como con rechazo por decirlo y cuesta llegar a él por el tema de que estás así como la cabeza full estrés» (EA, L69- 7). En cuanto al sistema social, el estudiante no se siente cómodo en el campo clínico cuando es ignorado por el resto del equipo de salud: «(...) el personal del hospital no me saludaba, me ignoraba y yo me sentía perdida, no sabía qué hacer y cuando llegaba la profe no quería que me viera sin hacer nada, me sentí torpe este día (...)» (DRF, L5-7). En relación a esto, Gutiérrez (2016), describe que el entorno sanitario puede generar incertidumbre y ser estresante para muchos estudiantes, sobre todo durante el período inicial de estas prácticas.

En cuanto a la relación con sus familias, los estudiantes coinciden con que hay un gran distanciamiento: «(...) uno cuando está en la práctica con la única persona con la que habla es con los compañeros que están en la misma con uno, o sea, con el compañero que le tocó la misma sala, es como la única persona con la que habla, los amigos uno los olvida 100% hasta fin de práctica y lo peor es que uno le avisa a la gente, así como mamá o pololo o amigo «estoy en práctica», así que adiós hasta nuevo aviso (risas)» (ED, L85-90).

Además, como hallazgo, el estudiante logra interactuar con su familia y experimenta cambios de humor debido al estrés, «(...) un poquito mal humor con la familia (...)» EB, L65.

## Conclusiones

La presente investigación despliega dos perspectivas: la primera es una visión que surge durante el desarrollo de la investigación, al plantear a los estudiantes como usuarios, por lo que se busca el bienestar (físico, mental y social) de estos. Para ello se considera necesario comprender la experiencia de la práctica clínica bajo el fenómeno de estudio: el estrés desde el relato de los participantes en búsqueda del desarrollo de futuras estrategias que potencien el cuidado y/o autocuidado de estos. Al hablar de cuidado se alude, además, a una responsabilidad social, ya que como parte del futuro grupo de profesionales de la disciplina de Enfermería se hace necesario compartir el conocimiento entregado durante la formación académica profesional, iniciando en un contexto más mediato a los estudiantes de Enfermería.

La segunda perspectiva que destacar, es aquella donde la investigación busca orientar la proyección de la formación de los futuros profesionales de enfermería favoreciendo el desarrollo disciplinar y profesional, como miembros del equipo de salud, desarrollando prácticas que repercuten en la salud de la población. Tal impacto necesita calidad en el ejercicio de la profesión. Finalmente se concluye que los estudiantes experimentan de distinta manera el estrés, con diversos mecanismos de afrontamiento, no siempre los más adecuados, frente a la sobrecarga y las relaciones que forman con este nuevo ambiente. Por lo que se sugiere fomentar estrategias de afrontamiento efectivas y saludables durante la formación académica desde el inicio de la carrera para sobrellevar de mejor manera la práctica clínica, en pro de conservar la salud física y mental de los estudiantes.

## Referencias bibliográficas

- Ahn, Y. & Choi J. (2019). Incivility experience in clinical practicum education among nursing students. *En Nurse Education Today* (73), 48-53. Doi: 10.1016/j.nedt.2018.11.015
- Albertín, P. (2007). La formación reflexiva como competencia profesional. Condiciones psicosociales para una práctica reflexiva. El diario de campo como herramienta. *Revista de Enseñanza Universitaria*, (30), 7-18. <http://institucional.us.es/revistas/universitaria/30/Albertin.pdf>
- Arias, L., Montoya, L., Villegas, A. & Rodríguez, M. (2017). Estresores en las prácticas clínicas de los estudiantes de enfermería de una universidad pública en Colombia. *Investigación En Enfermería: Imagen y Desarrollo*, 20(1), 105. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/20-1%20\(2018-I\)/145254388003/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/IE/20-1%20(2018-I)/145254388003/)
- Ashktorab, T., Hasanvand, S., Seyedfatemi, N., Salmani, N. & Hosseini, S. (2017). Factors Affecting the Belongingness Sense of Undergraduate Nursing Student towards Clinical Setting: A Qualitative Study. *Journal of Caring Science*, 6(3), 221-235. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5618947/>
- Biglia, B. y Bonet-Martí, J. (2009). La construcción de narrativas como método de investigación psicosocial. *Prácticas de escritura compartida. Forum Qualitative Social Research Sozialforschung*, 10(1). <https://www.psiucv.cl/wp-content/uploads/2014/01/2666.pdf>
- Calderón, A. (2017). El estrés y sus afectaciones en la salud de los estudiantes de Enfermería. (Tesis de pregrado). Universidad estatal del sur de Manabí. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/914/1/UNESUM-ECU-EMFER-2017-06.pdf>

- Ching, S., Cheung, K., Hegney, D., Rees, C. (2020). Stressors and coping of nursing students in clinical placement: A qualitative study contextualizing their resilience and burnout. En *Nurse Education in Practice*, 42 (2020) 102690. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2019.102690>
- Dinmohammadi, M., Jalali, A. & Peyrovi, H. (2016). Clinical learning experiences of Iranian student nurses: A qualitative study. *Rev. Nursing Practice Today*, 3(1), 31-39. <http://npt.tums.ac.ir/index.php/npt/article/view/132>
- Echegaray, H. & Segovia, K. (2017). Autoeficacia y estrés en las prácticas preprofesionales en estudiantes de la facultad de Enfermería del noveno ciclo de la universidad san Luis Gonzaga de Ica. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, Perú. <http://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/UNICA/2875/42.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Emanuel, E., Wendler, D. & Grady, C. (2000). What Makes Clinical Research Ethical. *Journal of the American Medical Association (JAMA)*, 283(20), 2701-2711.
- Fernandes, F., Nunes, L., Di Ciero, M. & Áfio, J. (2014). Assessment of stress in the inclusion of nursing students in hospital practice. *Investigación y educación en Enfermería*, 32(3), 430-437.: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-53072014000300008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072014000300008)
- Galvin, J., Suominen, E., Morgan, C., O'Connell, E. & Smith, A. (2015). Mental health nursing students' experiences of stress during training: a thematic analysis of qualitative interviews. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 22, 773-783. Doi: <https://doi.org/10.1111/jpm.12273>
- Gómez, G. (2013). El diario reflexivo del estudiante: ventajas de su uso en la educación a distancia. En *Revista mexicana de bachillerato a distancia*, 5(10). <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmbd/article/view/44229/39986>
- González, S. & Soria, A. (2017). Evaluación del estrés en los estudiantes de enfermería durante las prácticas clínicas: estudio descriptivo. (Memoria Final). <https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/32782/Gonzalez%20Dominguez%20Sandra%3B%20Soria%20Urrutia%20Alba-%20Evaluaci%C3%B3n%20del%20estres%20en%20los%20estudiantes%20de%20enfermer%C3%ADa%20durante%20las%20pr%C3%A1cticas%20cl%C3%ADnicas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez L. (2016). Influencias en el aprendizaje del estudiante en sus prácticas clínicas. *Index de Enfermería*, 25(3), 133-134. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962016000200001&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962016000200001&script=sci_arttext&tlng=en)
- Landín, R. y Sánchez, S. (2019). El método biográfico narrativo: Una herramienta para la investigación educativa. En *Educación XXVII* (54), 227-242. [https://www.researchgate.net/publication/333521640\\_El\\_metodo\\_biografico-narrativo\\_Una\\_herramienta\\_para\\_la\\_investigacion\\_educativa](https://www.researchgate.net/publication/333521640_El_metodo_biografico-narrativo_Una_herramienta_para_la_investigacion_educativa)

- López, V., Hernández, M., Mendoza, A., Villarreal, E. y Gasca, M. (2016). Apoyo a estudiantes de enfermería en su primera práctica clínica ante situaciones de estrés. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social* 24(3):165-70. <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim163c.pdf>
- Marriner, A. y Raile, M. (2003). Marco de sistemas de interacción y teoría de la consecución de objetivos. *Modelos y teorías en Enfermería*. (pp. 296 -344). España: Elsevier.
- Oliveira, L., Marques, R. & Siqueira, A. (2017). Biosocial-academic profile and stress in first-and fourth-year nursing students. *En Investigación & Educación en Enfermería*, 35(2), 131-138. Doi: 10.17533/udea.iee.v35n2a02
- Polkinghorne, D. (1995). Narrative configuration in qualitative analysis. *En International Journal of Qualitative Studies in Education*, 8 (1), 5-23. Doi: 10.1080/0951839950080103
- Pulido, M., Augusto, J. y López, E. (2016). Estudiantes de Enfermería en prácticas clínicas: El rol de la inteligencia emocional en los estresores ocupacionales y bienestar psicológico. *Index de Enfermería*, 25(3), 215-219. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962016000200020&lng=es&tlng=en](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000200020&lng=es&tlng=en)
- Rafati, F., Nouhi, E., Sabzevari, S. & Dehghan-Nayeri, N. (2017). Coping strategies of nursing students for dealing with stress in clinical setting: A qualitative study. *En Electronic Physician*, 9(12), 6120-6128. doi: <http://dx.doi.org/10.19082/6120>
- Ritonga, I., Manurung, S. & Tan, H. (2015). Stress in nursing students: an Indonesian pilot case study. *En International Journal of Research in Medical Sciences*, 3(1), 92-96. doi: 10.18203/2320-6012.ijrms20151527
- Suárez-Montes, N. y Díaz-Subieta, L. (2015). Estrés académico, deserción y estrategias de retención de estudiantes en la educación superior. *En Revista de Salud Pública*, 17(2), 300-313. doi: 10.15446/rsap.v17n2.52891
- Tessa, R. (2015). Factores estresores percibidos por los estudiantes de la facultad de enfermería de la Universidad Católica del Uruguay en la práctica clínica. *Revista Colombiana de Enfermería*, 10, 27-34. <https://revistacolombianadeenfermeria.unbosque.edu.co/article/view/577/170>
- Tharani, A., Husain Y. & Warwick I. (2017). Learning environment and emotional well-being: A qualitative study of under graduate nursing students. *En Nurse Education Today*, 59(1), 82-87. doi: 10.1016/j.nedt.2017.09.008
- Tupiño, H. y Vargas, A. (2018). Fuentes de estrés en las prácticas hospitalarias de estudiantes de enfermería y sus factores asociados. *En CASUS*, 3(1): 9-18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6538958>

---

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

La motivación que tuvimos fueron vivencias personales y además fue en un momento donde en nuestra generación hubo varios problemas en relación con las prácticas clínicas.

---

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

Cuando desarrollamos la tesis nos dimos cuenta que lo que nos pasaba a nosotras le pasaba a la mayoría de los estudiantes de enfermería. Pero el aporte más importante es visibilizar que los estudiantes sufren estrés a lo nuevo y que se ve atenuado o magnificado por diversos factores algunos internos otros externos.

Es importante conocer los factores para entregar aporte a práctica docente.

---

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

Esto es un largo camino, a veces tedioso, pero al final nos dimos cuenta de que cada actividad curricular de investigación fue importante y que finalmente logramos el objetivo al defender la tesis.

Como consejo les puede decir que aprovechen la preparación en investigación que entrega la escuela.

# Percepción de los estudiantes de la carrera de enfermería de una universidad de la región del Maule frente a la atención de salud a migrantes

Profesora guía: Carmen Gloria Cofré González

Autores: Daniela Bravo Guajardo

Andrea Del Rio Prunes

Alexandra Espinoza Cáceres

Pía Figueroa Cerda

M<sup>a</sup> Belén Loyola Peredo

## Introducción

Al mencionar el término migración se hace énfasis en cómo una población, o una persona se traslada desde una región, país, hacia un territorio desconocido pensando en establecerse en esta zona, con el fin de encontrar una estabilidad económica, un mejor sistema de salud, políticas públicas de mejor calidad, entre otras cosas. Cuando las personas llegan a estos lugares son llamados migrantes por los ciudadanos ya preestablecidos. De acuerdo a cifras oficiales, elaboradas por estamentos que se relacionan con el proceso migratorio en Chile, al 31 de diciembre del 2019, la población extranjera fue de 1.492.522 personas. Tras estos resultados se hizo una comparación respecto al año 2018, donde se identificó que hubo un aumento de 19,4% de población migrante (Instituto Nacional de Estadística [INE] y Departamento de Extranjería y Migración [DEM], 2020).

Sin embargo, en este último tiempo, el escenario migratorio se ha vuelto complejo, como lo menciona Gissi *et al.* (2020), el país se encuentra en una crisis multidimensional desde el estallido social del 2019, la cual se ha agudizado con la pandemia que afecta al mundo actualmente, la pérdida de empleos, la regularización de la estadía en Chile, la imposibilidad de pagar arriendos de viviendas y el sostenimiento de la vida en general. Desde el impacto en salud, existe actualmente la necesidad de definir cómo abordar la atención a la población migrante.

La educación universitaria es un tema que juega un rol importante, ya que es la base para la formación de futuros profesionales de la salud, los cuales podrán contribuir positivamente al cambio en políticas que generen una atención inclusiva en cuanto a la diversidad cultural que presenta actualmente el país.

Si bien existe integración de las competencias interculturales en la formación, como se menciona en el estudio de Jofré y Sepúlveda (2017), al revisar la malla curricular de las carreras de enfermería de universidades de Chile, tres de estas incorporan algún curso vinculado directamente con temas de multiculturalidad. Sin embargo, a pesar de la incorporación de estos, a los programas de estudio, es necesario fortalecer este ámbito, para que en un futuro puedan desarrollarse estas competencias con eficacia.

Por lo tanto, es de gran beneficio entender al estudiante universitario del área de la salud, en relación a su manera de pensar sobre la atención de salud a migrantes, sus inquietudes, opiniones, las experiencias previas que han tenido durante sus prácticas clínicas, como se sitúa en su futuro laboral, y de esta forma se podrá dar un resultado más satisfactorio en cómo enfrentar esta situación, para así entregar una atención integral y con pertinencia cultural para el usuario.

Es por esto, que surge la inquietud de saber ¿Cuál es la percepción que tienen los estudiantes de la carrera de Enfermería de una universidad de la Región del Maule frente a la atención de salud a migrantes?

### **Teoría de Cuidados Culturales: Teoría de la Diversidad y la Universalidad**

Madeleine Leininger (1925-2012), la primera enfermera que divisó, desde la antropología, la universalidad y diversidad del cuidado, incentivó a muchos autores para que, desde las diversas culturas, se distinguiera lo que las personas sienten, piensan y hacen en torno a su propio cuidado de la salud. Al comprender desde cada cultura ese cuidado, se puede expresar bajo los diferentes modos de promoción y mantenimiento de la salud, las distintas maneras en que se previene y se enfrenta a la enfermedad y las varias formas terapéuticas de abordarla. Cada persona, cada grupo o subgrupo tiene sus propias prácticas, creencias, valores y tradiciones. No es posible pretender homogeneizar el cuidado y pensar que los de una cultura sean válidos para las demás (Muñoz y Vásquez, 2007).

La Teoría del cuidado cultural de Leininger, muestra que la enfermería debe poseer el conocimiento cultural del individuo, para promover mejor el cuidado en las diferentes formas de pensamiento, conocimiento y prácticas de salud. Cada cultura influye en la existencia del cuidado, pero sin perder la esencia de amor y afecto en estas acciones de cuidado. Por lo tanto, esta teoría apunta a dirigir las prácticas de atención de enfermería mediante una asociación armoniosa y productiva entre atención y cultura. Por ende, Leininger propone que las decisiones de enfermería deben involucrar la preservación, mantenimiento de la asistencia cultural, la adaptación, negociación de la asistencia cultural y la restauración y reestructuración de la cultura de la atención (Araújo y Santiago, 2019, p.2).

Para el grupo de investigadoras Madeleine Leininger con su teoría resultó ser la más próxima al estudio que se desarrolló, debido a que trata sobre el cuidado adecuado hacia las diversas culturas existentes, teniendo en cuenta que existen un conjunto de valores, creencias, normas y estilos de vida que la componen, todo esto con el fin de entregar una atención de la salud de manera eficiente y apropiada. Es relevante poseer estos conocimientos, al analizar la percepción que tienen estudiantes de enfermería al momento de enfrentarse a experiencias que han vivido en las prácticas clínicas con migrantes, con el fin de ayudar a evidenciar los diferentes ámbitos que perciben los estudiantes en torno al cuidado del migrante que existe actualmente en Chile.

### **Metodología**

Esta investigación es un estudio cualitativo, con una aproximación fenomenológica, Hermenéutico, según el filósofo Heidegger «el lenguaje es la casa del ser» (p.1), la hermenéutica está en la búsqueda de comprender al otro, no solo a través de la conversación, sino en lo que encuentra detrás de lo no dicho, por lo que la hermenéutica tiene como fin descubrir el significado del ser o existencia de los seres humanos describiendo y comprendiendo sus vivencias. Este estudio, tuvo como finalidad interpretar la percepción de los estudiantes de la carrera de enfermería de una universidad de la región del Maule. Cuando se refiere a investigaciones de tipo fenomenológicas existen dos tipos: hermenéutico y trascendental. La primera consiste en la interpretación de la percepción humana, la segunda su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común que se presentan de dichas experiencias (Hernández *et al.*, 2014).

Para efectos de este estudio el tipo de fenomenología que se utilizó es el hermenéutico, ya que este se enfoca en la experiencia subjetiva de individuos y grupos e intenta develar el mundo según lo experimenta el sujeto, a través de sus historias del mundo de la vida (Ramírez, 2016). Lo que se adecua perfectamente con la investigación, que busca analizar la percepción que tienen los estudiantes de la carrera de enfermería frente a la atención de salud a migrantes. A través de la entrevista ellos dieron a conocer las respectivas experiencias desde sus puntos de vista que fueron vividas. La muestra fue por un método no probabilístico, con una técnica de muestreo por conveniencia, se obtuvo información de 5 estudiantes regulares de la carrera de enfermería de una universidad de la Región del Maule. Los datos fueron recolectados mediante entrevistas en profundidad de manera no presencial por la plataforma Microsoft Teams ®.

## **Análisis de datos**

Para analizar los datos, desde la perspectiva de Miles y Huberman (1993), se utilizaron los tres subprocesos relacionados que los autores describen: reducción de los datos, presentación de los datos y exposición de conclusiones y su verificación. Luego de organizar la información se procedió a analizar las entrevistas desde la mirada del filósofo Heidegger y de la teórica Madeleine Leininger, la cual propone el Modelo del Sol Naciente.

## **Resultados**

Matriz n°1: Percepción de los estudiantes de la carrera de Enfermería frente a la atención en salud a migrante

Los participantes hacen mención que al momento de realizar una atención a migrantes siempre está la barrera cultural, por lo que la atención otorgada se tornaba dificultosa aun cuando se contaba con un traductor y/o facilitador cultural. Es por esto, que es importante analizar las percepciones de los estudiantes. En este sentido: «La barrera idiomática marca de manera significativa desigualdades para el acceso, retrasa la consulta oportuna, disminuye la eficacia del plan de intervención a través de las indicaciones en el proceso de atención en salud, enlentece el proceso de atención, generando sobrecarga laboral» (Rivera *et al.*, 2019).

Si bien, los participantes de este estudio refieren que la atención en salud a las personas migrantes se volvió dificultosa debido a las distintas barreras, ya sean de cultura o idioma, esta, ya venía siendo así desde hace un tiempo. Lo cual se puede contrastar con lo que indica Escobar y Paravic en 2017, quienes hacen mención a la «Necesidad de poder distinguir e identificar las barreras de comunicación verbal y no verbal, lo que permitirá adquirir conocimientos sobre la conducta y procesos cognitivos de los usuarios migrantes» (Escobar y Paravic, 2017).

Matriz n°2: Diversas percepciones de los estudiantes de Enfermería de una Universidad de la Región del Maule durante sus experiencias clínicas frente a la atención de salud a migrantes.

Correa, Moena y Cabieses (2019), quienes mencionan que el modelo de enfermería transcultural brinda conocimientos teóricos y aproximaciones prácticas que abordan el cuidado de la población migrante, permitiendo otorgar un cuidado pertinente a sus necesidades, por lo tanto es indispensable formar a profesionales de enfermería con habilidades interculturales, pero para que esto sea posible, también se requiere preparación por parte de los futuros profesionales de enfermería, los cuales deben estar dispuestos e interesados en aprender de estas diferentes culturas.

Por otro lado, en la subcategoría «Poco capacitado» se distinguen las siguientes manifestaciones:

«Está ese choque lingüístico cuesta», en el cual se obtienen de las entrevistas que un participante menciona que existen diferencias culturales y que se deben realizar capacitaciones tanto a los estudiantes como a los profesionales de salud para dar a conocer las dificultades.

Esto se relaciona con lo postulado por Heidegger «el lenguaje de la casa del ser» (p.1), quien menciona que la hermenéutica se centra en la comprensión del otro, pero esto no es solo a través de la conversación. Con esto, el grupo de investigación evidencia que los estudiantes de enfermería aplicaron este postulado, ya que buscaron distintas formas de comunicación para poder entregar un cuidado integral a toda la población. Lo que también se correlaciona con el siguiente estudio en el cual se menciona que: «Estas competencias son producto del desarrollo de una conciencia de la propia existencia, sensaciones, pensamientos sin dejar que influya indebidamente en los de otros orígenes, mostrar comprensión y conocimiento de la cultura de los usuarios, aceptarla y respetarla y adaptar la atención para que sea congruente con la cultura del usuario» (Karatay *et al.*, 2016, p.1).

Si bien, las atenciones de salud, son estandarizadas para todos los usuarios dentro de este estudio se puede evidenciar que los estudiantes se enfocaron principalmente en las personas, en su cultura y las dificultades que estos tenían al momento de acudir a los centros de salud, con el fin de otorgar una atención en salud de calidad y así satisfacer las necesidades de los pacientes.

Matriz n°3: Experiencias positivas al momento de brindar la atención en salud a personas migrantes, siendo espectador, viendo como lo atienden o bien protagonista de esta acción de cuidados.

En cuanto a la interacción que tuvieron con los migrantes se puede mencionar que esta se ve como una oportunidad de aprendizaje con respecto a las distintas culturas y además se presenta un sentimiento de satisfacción por parte de los estudiantes al momento de entregar los cuidados, siendo comprendidos por la población migrante. Lo anterior se puede relacionar con lo mencionado en la Teoría del cuidado cultural de Leininger, la cual evidencia que la enfermería debe poseer el conocimiento cultural del individuo, para promover mejor el cuidado en las diferentes formas de pensamiento, conocimiento y prácticas de salud.

«Ha definido la enfermería transcultural como un área principal de la enfermería que se centra en el estudio comparativo y en el análisis de las diferentes culturas y subculturas del mundo con respecto a los valores sobre los cuidados, la expresión y las creencias de la salud y la enfermedad, y el modelo de conducta» (Allgood & Tomey, 2011).

Esta teoría apunta a dirigir las prácticas de atención de enfermería mediante una asociación armoniosa y productiva entre atención y cultura, viendo a los y a las profesionales de enfermería como unos facilitadores al momento de entregar sus acciones de cuidado.

Matriz n°4: Experiencias negativas al momento de brindar la atención en salud a personas migrantes, siendo espectador al ver como los atienden o bien como protagonista de esta acción de cuidados.

Tal como lo destaca Sepúlveda y Cabieses (2019), una de las principales barreras en salud para la población migrante internacional es la brecha lingüística, siendo familiares y/o personas voluntarias los principales traductores e intérpretes en salud.

En relación a lo anterior, se destacó en las entrevistas realizadas a los participantes, la barrera idiomática, identificándose esta como el principal conflicto para llevar a cabo una adecuada atención en salud, ya que muchas veces no se contaba con un traductor el cual facilitara la comunicación, o si se contaba con este, la atención era percibida de una manera impersonal, ya que el

estudiante tenía una mayor comunicación con el traductor que con el usuario migrante. Es por esto que en la investigación realizada por Valdez (2019) se destaca que cuando se habla del cuidado directo con el usuario se hace hincapié en que cada cuidado que se realiza al usuario debe ser efectuado con un amplio conocimiento integrado por el profesional de enfermería, ya que se evalúan actitudes, percepciones, conceptos los cuales recaen en la persona, dado que se debe aceptar sus creencias, culturas, opiniones, para obtener como resultado una relación enfermero-usuario positiva con el fin de ayudar desde lo biológico hasta inclusive lo social, otorgándole una completa atención al usuario. Madeleine Leininger propone que las decisiones de enfermería deben involucrar la preservación, mantenimiento de la asistencia cultural, la adaptación, negociación de la asistencia cultural-restauración y la reestructuración de la cultura de la atención (Araújo y Santiago, 2019). Por lo que, los estudiantes deben mantenerse en una constante adquisición de conocimientos, dado los distintos cambios que va teniendo la población, con el fin de facilitar su propio proceso de adaptación y de esta manera entregar una atención en salud que logre satisfacer por completo las necesidades de los usuarios.

## **Conclusión**

En relación al primer objetivo específico sobre las percepciones que tienen los estudiantes de la carrera de Enfermería frente a la atención en salud a migrantes, los participantes hacen mención principalmente a la barrera cultural e idiomática, ya que esta vuelve compleja la atención que ellos otorgaban a la población, relatando los participantes una disminución con la calidad de esta.

Respecto al segundo objetivo específico, el cual busca comprender las diversas percepciones de los estudiantes de Enfermería de una Universidad de la Región del Maule, durante sus experiencias clínicas frente a la atención de salud a migrantes, se destaca que los participantes mencionaron haber sido capacitados con herramientas por parte de la universidad, sin embargo ellos refirieron que no fueron suficientes debido a que, de igual manera, sentían una falta de competencias al momento de otorgar la atención en salud.

Por último, se encuentra el objetivo específico 3, en el cual se busca diferenciar las percepciones positivas de las negativas que tienen los estudiantes de la carrera de enfermería de una Universidad de la Región del Maule frente a la atención en salud a migrantes

En cuanto al ámbito positivo destaca el que los participantes tuvieron más experiencias como protagonistas al momento de brindar la atención en salud que como espectadores y que en estas prácticas clínicas utilizaron las herramientas que la universidad les brindó para la atención en salud a migrantes. También incorporaron nuevos métodos aprendidos por ellos mismos, con la finalidad de que al momento de entregar los cuidados estos fueran comprendidos en su totalidad por la persona tratada. Sobre todo, con los no hispano-hablantes.

Respecto a las percepciones negativas de los estudiantes, los participantes destacaron en sus relatos principalmente la barrera idiomática presente al momento de entregar los cuidados a las personas migrantes no hispano-hablantes, siendo ellos protagonistas espectadores, lo cual les generaba frustración, ya que no siempre se encontraba disponible un traductor para facilitar la atención y debían valerse por sus propias herramientas adquiridas para realizar una atención en salud completa.

## Referencias bibliográficas

- Alligood, M., & Tomey, A. (2011). *Modelos y teorías en enfermería* (7th ed.)
- Araújo, E. & Santiago, S. (2019). The Parents' Cultural Care towards Promoting Child Development. *Revista de Pesquisa: Cuidado e Fundamental*, 11(2), 397–403. DOI:10.9789/2175-5361.2019.v11i2.397-403
- Correa, E., Moena, O., Cabieses, B. (2019) Formación en enfermería transcultural en Chile: ¿Una tarea pendiente para la atención de población migrante? *Revista del Instituto de Salud Pública de Chile*. 3(1);8-11.
- Denman, C., & Haro, J. (2002). *Por los rincones*. Hermosillo, Sonora: El Colegio de Sonora
- Escobar, B., & Paravic-Klijn, T. (2017). La transculturalidad, elemento esencial para mejorar la atención en salud y de enfermería. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, ISSN-e 1409-4568, N°. 33. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n33/1409-4568-enfermeria-33-00073.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística y Departamento de Extranjería y Migración. (2020, marzo). Estimación de personas extranjeras residentes habituales en Chile. *Estadísticas Migratorias*. [tps://www.ine.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migraci%C3%B3n-internacional/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2018/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2019-metodolog%C3%ADa.pdf?sf\\_vrsn=5b145256\\_6](https://www.ine.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migraci%C3%B3n-internacional/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2018/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2019-metodolog%C3%ADa.pdf?sf_vrsn=5b145256_6)
- Gissi, Gissi, N., Galaz, C. y Facuse, M. (2020). Desafíos de la pandemia a la política migratoria en Chile. *Diario Uchile*. <https://radio.uchile.cl/2020/05/15/desafios-de-la-pandemia-a-la-politica-migratoria-en-chile/#>
- Guerrero-Castañeda, Raúl Fernando, Menezes, Tânia Maria de Oliva, & Prado, Marta Lenise do. (2019). La fenomenología en investigación de enfermería: reflexión en la hermenéutica de Heidegger. *Escola Anna Nery*, 23(4), e20190059. Epub September 30, 2019. Doi: <https://dx.doi.org/10.1590/2177-9465-can-2019-0059>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* 6ª edición, México: McGRAW-HILL, pp: 152-156. [https://lms.ucm.cl/pluginfile.php/399684/mod\\_resource/content/1/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf](https://lms.ucm.cl/pluginfile.php/399684/mod_resource/content/1/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf)
- Jofré, S., & Sepúlveda, C. (2017). Migración en Chile: Nuevo desafío para la formación de competencias culturales en estudiantes de enfermería. *Enfermería Actual de Costa Rica*, 33, 88-98.
- Karatay, G., Bowers, B., Karadag, E. B., & Demir, M. C. (2016). Cultural perceptions and clinical experiences of nursing students in Eastern Turkey. *International Nursing Review*, 63(4), 547–554. <https://sibib2.ucm.cl:2162/10.1111/inr.12321>

- Muñoz, L. y Vásquez, M. (2007). Mirando el cuidado cultural desde la óptica de Leininger. *Colombia médica*, 38(4), 98-104.
- Ramírez, C. (2016). Fenomenología hermenéutica y sus implicaciones en enfermería. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962016000100019&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000100019&lng=es&tlng=es).
- Rivera, D., Silva, M., & Zúñiga, C. (2019). Percepción de la atención de salud del usuario inmigrante en el CESFAM Rural de Niebla, entre marzo y diciembre 2018, Valdivia Chile (Licenciatura). Universidad Austral de Chile. <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2019/fmr621p/doc/fmr621p.pdf>
- Sepúlveda, C. & Cabieses, B. (2019) Rol del Facilitador Intercultural para migrantes internacionales en centros de salud chilenos: perspectivas de cuatro grupos de actores clave. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 36(4):592-600. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4683.
- Valdez Tah, A. R. (2019). “Enfermarse aquí es un lujo”: prácticas y perspectivas en la atención de enfermedades entre inmigrantes yucatecos en el sur de California. *Global Health Promotion*, 175797591986816. doi: <https://doi.org/10.1177/1757975919868169>

---

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

Fue una tesis que se construyó a través de los años, nos interesó por el crecimiento de los inmigrantes en Chile. Cuando empezamos a ver el problema estaba en aumento la inmigración en el país, y conocer las problemáticas en salud de esta población nos pareció interesante. También como estudiantes hemos atendido a los inmigrantes.

---

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

Es entregar un cuidado humanizado al inmigrante, la idea fue identificar los conflictos o trabas en la atención para posteriormente solucionar.

---

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

Les aconsejamos a los estudiantes identificar brechas en la atención en salud. Buscar temas actuales, de problemas de salud en el país.

También revisar la metodología, con el cual van a investigar.

# Vivencias de los estudiantes de enfermería frente a la entrega de cuidados a personas mayores

Profesora guía: Margarita Poblete Troncoso

Autores: Krishna González Martínez

Gonzalo Osses Valdés

Viviana Villar Bustos

Viviana Zamorano Pérez

## Introducción

En Chile, la población por grupo etario de 65 años es de 2.003.256 personas, equivalente al 11,4% de los habitantes del país (Instituto nacional de estadística, 2017). Desde 2017, el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama) ha promovido la utilización del término adulto mayor como también persona mayor, en reemplazo de tercera edad, anciano, abuelo, viejo, senescente. Estos términos pueden ser entendidos en un sentido peyorativo asociándose a una imagen negativa y discriminatoria de la vejez (Servicio Nacional del Adulto mayor, 2017).

Debido al aumento en la población de personas mayores, se requiere de la existencia de personal de salud capacitado, el cual brinde tratos humanizados destinados a este grupo etario, por ende, se hace fundamental formar profesionales de enfermería preparados para destinar cuidados en respuesta a las necesidades que presenten las personas mayores y así contribuir al aumento de la calidad de vida de esta población.

Podemos decir que el envejecimiento es un fenómeno universal progresivo, y este proceso se evidencia en la esfera biológica, psicológica, intelectual y social. Observamos cambios biológicos progresivos a nivel estético, en todos los órganos y sistemas, aparecen problemas de salud física tales como: mayor frecuencia de enfermedades crónicas (hipertensión arterial, diabetes mellitus, etc.) con tendencia a la disfunción y la discapacidad existe presencia frecuente de más de una patología. Estas pueden ser alteraciones en la locomoción por la aparición de las osteoartritis, enfermedades descompensadas por los mismos estilos de vida inadecuados, como las adicciones y la polifarmacia, afecciones por infecciones, procesos neoplásicos y degenerativos. La entrega de cuidados será característica de este grupo etario y el estudiante de enfermería deberá integrar a su formación y habilidades futuras.

El envejecimiento psicológico se expresa en el efecto del paso del tiempo sobre las distintas funciones psicológicas. Dentro de estas se incluyen las formas en que percibimos la realidad, las relaciones con uno mismo y con los demás, donde la integración de todos estos elementos, en una personalidad única e integral, condicionan la forma de reaccionar desde su estructura y a partir de sus componentes cognoscitivos, afectivos y volitivos. Los procesos centrales del pensamiento no se retrasan con la edad. Lo que se afecta es el proceso perceptivo-motor y los cambios de criterios como la declinación de algunas características tales como la flexibilidad, fluidez y la originalidad.

Es por lo mencionado anteriormente que este estudio se plantea como objetivo conocer las vivencias de los estudiantes de enfermería a través de la entrega de cuidados a las personas mayores, incorporando a la teórica Kristen Swanson quien postula que los cuidados se basan en la forma educativa de relacionarse entre la persona mayor y el profesional que entrega cuidados con compromiso y responsabilidad personal. Swanson propone cinco procesos básicos: conocimientos, estar con, hacer por, posibilitar y mantener las creencias. Dichos conceptos permiten reflexionar acerca de la cosmovisión del cuidado enfermero, donde convergen las dimensiones históricas, antropológicas y filosóficas de la ciencia de enfermería (Báez, Nava, Ramos y Medina, 2009).

La investigación será desarrollada bajo un abordaje cualitativo con aproximación fenomenológica hermenéutica, centrada en las vivencias de los estudiantes de enfermería, sobre los cuidados entregados a las personas mayores durante sus prácticas clínicas.

El presente estudio se fundamenta bajo el actual Plan Nacional de Salud (Minsal, 2022). En él se exponen los principales desafíos que tiene nuestro país en esta materia y se plantean las alternativas que permitirán asumir estos retos, con el fin de mejorar la calidad de vida de todas las personas que habitan en Chile. El Plan Nacional de Salud, expone las líneas de trabajo priorizadas por el sector salud para la década 2021-2030. No intenta abarcar la totalidad del trabajo realizado por el Ministerio de Salud ni la totalidad de las necesidades de salud existentes, sino que establece una priorización de temas y las intervenciones definidas para poder abordarlos. En este plan se exponen diversos objetivos sanitarios de la década 2021-2022, siendo el primer objetivo el de «mejorar la salud y bienestar de la población».

Además, en el plan nacional de salud se incluye el concepto de Curso de vida, donde se considera promover condiciones de salud y bienestar a lo largo de la vida, así como la construcción de un sistema de cuidados y protección durante etapas y momentos críticos, de modo tal que sea posible la construcción de trayectorias de vida saludable y de un mayor bienestar, así como intervenciones para eliminar y mitigar el riesgo de enfermar y sus consecuencias (Minsal, 2022). Para llevar a cabo estos desafíos sociosanitarios es importante la educación en salud, ya que este es un elemento central del cuidado de enfermería, el que abarca el cuidado autónomo y colaborativo en todas las edades, familias, grupos, comunidades y en todos los entornos.

Es fundamental centrarse en una adecuada formación para el estudiante de enfermería, debido a que, en base a la calidad de su formación, se verá reflejado en sus ámbitos laborales y en sus relaciones con los pacientes.

No obstante, se debe tener en cuenta que el estudiante necesita de la experiencia previa para poder darle un significado a lo que se ofrece a las personas mayores, esto debido a que debe integrar los conocimientos para entender lo que es el quehacer enfermero hacia la persona mayor (Soto, Masalan y Barrios, 2018).

La estructura del cuidado está en relación con la actitud filosófica de la enfermera, el conocimiento dado, la transmisión del mensaje, la acción terapéutica y los resultados esperados (Swanson, 1993). Kristen Swanson postuló en su Teoría de los Cuidados, que los cuidados que se brindan hacia el usuario son un conjunto de procesos secuenciales, estos fueron creados por la actitud filosófica de la enfermera, en donde tiene que incluir dentro de esta, la comprensión, los mensajes verbales y no verbales dirigidos hacia a quien se le brinda el cuidado, realizar acciones terapéuticas y tener claras las consecuencias de los cuidados.

El estudiante de enfermería en base a sus vivencias puede tener cierta actitud hacia la persona mayor, ya sea por algún suceso, acto o hecho ocurrido en su vida, esta percepción podría verse influenciada al transcurrir los años de estudio debido a que el estudiante va adquiriendo nuevos conocimientos y experiencias prácticas en donde va asimilando técnicas y habilidades relacionadas al cuidado de las personas mayores. El objetivo es favorecer el desarrollo de un profesional capaz de actuar con valores, aptitudes y actitudes adecuadas con el fin de brindar una atención segura y de mejor calidad.

La Teoría de los Cuidados, de Kristen Swanson, permitirá interpretar en profundidad la entrega de cuidados por parte de los estudiantes de enfermería, considerando que, el conocimiento, la responsabilidad, compromiso y respeto al momento de la entrega de cuidados a las personas mayores son aspectos esenciales en su formación. Es fundamental que la persona mayor sienta que los estudiantes están disponibles para compartir con ella, que creen en sus capacidades y que le generan con sus cuidados un incremento en la esperanza y optimismo.

## **Metodología**

La investigación fue desarrollada a través de un abordaje cualitativo con aproximación fenomenológica hermenéutica con el fin de interpretar las vivencias de los estudiantes de enfermería frente a la entrega de cuidados a personas mayores.

La población correspondió a los estudiantes de enfermería de la Universidad Católica del Maule sede Curicó, Chile. El número corresponde a 405 alumnos. La muestra fue constituida por estudiantes de octavo semestre (cuarto año) de la carrera de enfermería de la Universidad Católica del Maule, campus Nuestra Señora del Carmen, sede Curicó. Se contempló este nivel porque los estudiantes ya realizaron la mayoría de sus prácticas clínicas curriculares. La muestra fue conformada con 6 estudiantes, 3 de sexo femenino y 3 de sexo masculino para tener representatividad de género. La muestra final fue definida por criterio de saturación de datos la que se alcanzó en la entrevista 6.

## **Criterios de inclusión**

- Estudiantes regulares de octavo semestre (cuarto año) de la carrera de enfermería de la Universidad Católica del Maule, sede Curicó que tuviesen computador, celular o *tablet* con acceso a internet para uso de plataforma digital Microsoft Teams.
- Estudiantes de enfermería de octavo semestre (cuarto año) de la Universidad Católica del Maule, sede Curicó que hubiesen realizado prácticas en establecimientos de salud, ya sea en atención primaria de la salud o en servicios intrahospitalarios en las cuales hayan interactuado activamente con personas mayores.
- Estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad Católica del Maule, sede Curicó que hubiesen cursado octavo semestre (cuarto año) de la carrera de enfermería y que hubiesen realizado las prácticas correspondientes al módulo Cuidados del adulto y adulto mayor ambulatorio.

## **Criterios de exclusión**

- Estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad Católica del Maule, sede Curicó que no hubiesen realizado prácticas con personas mayores.

- Estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad Católica del Maule, sede Talca.
- Estudiantes de la carrera de enfermería que pertenecieran a otras universidades de la región del Maule y no a la Universidad Católica del Maule.

La recolección de datos para esta investigación fue realizada por medio de entrevistas en profundidad. Tal como plantea Creswell (2013), la entrevista de esta investigación fue a través de preguntas abiertas centradas en lograr el objetivo general de la investigación.

El análisis fue efectuado a través de la utilización de matrices, donde se organizaron por temas y subtemas, en concordancia con la teoría del cuidado planteado por Kristen Swanson y aunados a la mirada fenomenológica hermenéutica de Van Manen.

### Resultados del estudio

Se realizaron 6 entrevistas con una duración entre 30 a 45 minutos.

**Tabla N°1:** Matriz de temas y subtemas.

Tema	Subtema
Vivencias de los estudiantes de enfermería frente a los cuidados otorgados a personas mayores	Satisfacción al brindar atención a la persona mayor
	Soledad de la persona mayor
Manejo del cuidado entregado a la persona mayor	Conocimientos deficientes sobre el cuidado de la persona mayor
	Falta de prácticas clínicas
	Contención emocional
	Escucha activa
	Acompañamiento continuo y permanente

### Análisis y discusión

En cuanto al primer tema «Vivencias de los estudiantes de enfermería frente a los cuidados otorgados a personas mayores», dentro del cual se encuentran los siguientes subtemas: «Satisfacción al brindar atención a la persona mayor» y «Soledad de la persona mayor», en los resultados se evidencia que los estudiantes de enfermería logran entregar cuidados a las personas mayores en los centros de práctica que han sido designados. Producto de esto se ha creado una experiencia real en donde han tenido la capacidad de interactuar con ellos, conversar y apreciar cada una de sus realidades.

En esta instancia, los estudiantes refieren que sienten satisfacción al entregar cuidados a las personas mayores, ya que son usuarios agradables, cálidos y agradecidos lo que lleva a establecer una relación óptima en donde tanto el estudiante como el usuario se conectan positivamente en un ambiente de confianza, esto concuerda con (Díaz, Moreno y Arias, 2019), quienes refieren que los estudiantes de enfermería al tener una buena apreciación al estar en contacto estrecho con

las personas mayores, buscan la ocasión de diálogo, lo que trae consigo un aprendizaje activo y la creación de un vínculo con ellos, generando el acceso a una red de conocimientos para su formación profesional con sentido de responsabilidad social.

Se observa, además, que los estudiantes refieren notar la sensación de gratitud de las personas mayores hacia ellos a la hora de entregar cuidados, esto coincide con algunos autores quienes refieren (Garzón e 2020, Rodríguez y Valenzuela, 2012), que cuando se considera a las personas como seres únicos se produce un proceso de crecimiento dinámico y espiritual, que se refleja en la capacidad de decidir antes de actuar en los estudiantes, y esto se confirma cuando la persona que recibe el cuidado se siente satisfecho y agradecido, además Guerrero, Meneses y De la Cruz (2017) refieren que el enfermero, al brindar un cuidado humanizado, este es percibido tanto por el paciente como por el familiar, generando una relación enfermera- paciente de confianza logrando un nivel de reconocimiento por parte del usuario y del familiar.

Además, Kristen Swanson (1993), en su teoría de los cuidados, refiere que el acompañamiento familiar, la esperanza, la orientación en salud, el diálogo terapéutico y el amor, son factores que propician el bienestar de las personas mayores (Garzón *et al.*, 2020) y en el concepto de «mantener las creencias» de su teoría, refiere que es necesario para brindar una atención humanizada creer en la capacidad del otro teniéndolo en alta estima, mantener una actitud llena de esperanza, ofrecer un optimismo realista, ayudar a encontrar el significado y estar al lado de la persona cuidada en cualquier situación.

Sumado a esto, los estudiantes señalan que las personas mayores en su mayoría se encontraban en situación de soledad, por lo que sentían una motivación por entregar una atención de calidad, centrada en valores, con contención emocional y una buena práctica para así disminuir el sentimiento de soledad de la persona mayor, esto lo avala Díaz, Moreno y Arias (2019), quienes refieren que cuando se brinda un cuidado centrado en la compañía y sensación de apego, la sensación de soledad disminuye y las personas mayores evidencian mejoras en su calidad de vida al sentirse acompañados.

Además, dentro del concepto de Posibilitar de Kristen Swanson en Raile (2018), se plantea que es fundamental facilitar el paso del otro por las transiciones de la vida y los acontecimientos desconocidos, es necesario ir informando, explicando, apoyando y dando validez a los sentimientos del usuario, de esta manera se estará brindando un cuidado humanizado en donde el estudiante generará un ambiente grato de cuidado y la persona mayor se sentirá tomada en cuenta, informada y acompañada.

El segundo tema «Manejo del cuidado entregado a la persona mayor» se desglosa en los siguientes subtemas «Conocimientos deficientes sobre el cuidado de la persona mayor», «Falta de pasos prácticos», «Contención emocional», «Escucha activa y «Acompañamiento continuo y permanente».

Con respecto al primer subtema, «Conocimientos deficientes sobre el cuidado de la persona mayor», el cual corresponde a una debilidad en la entrega de cuidado a las personas mayores, los estudiantes refieren que actualmente el proceso educativo se ha visto dificultado por la pandemia COVID-19, ya sea en la entrega de contenidos y el tipo de herramientas, así como también en los formatos que se utilizan para dictar las clases y pasos prácticos, generando una preocupación por la falta de conocimientos y preparación profesional. Esto coincide con Franco y Villegas (2021), quienes refieren que los momentos de enseñanza-aprendizaje se ven afectados debido a las condiciones del entorno. Las nuevas estrategias para impartir clases han sido de gran impacto, debido a que la modalidad virtual constituye un nuevo modelo de aprendizaje, limitando al estudiante

en sus procesos de prácticas, sintiendo que no ha logrado la formación necesaria para llevar a cabo su carrera, procediendo a tener sentimientos desfavorables a la hora de entregar cuidados.

Con respecto al subtema «Falta de pasos prácticos», el cual se entiende como una debilidad, los estudiantes refieren la falta de pasos prácticos producto de la situación pandémica y aclaran la importancia de éstos para adquirir y fortalecer habilidades técnicas fundamentales para poder entregar un cuidado de calidad a las personas mayores, esto concuerda con lo dicho por Guerrero, Meneses y De la Cruz (2017), quienes refieren que fortalecer las habilidades y técnicas son fundamentales en la formación enfermera para brindar cuidados humanizados generando una mejora en la calidad de vidas de los usuarios. Además, Raile (2018), plantea que los cuidados enfermeros se manifiestan de diversas formas y en distintos contextos prácticos a través de las prácticas profesionales, es por esto, la importancia de tener pasos previos a las prácticas profesionales en los campos clínicos.

Con respecto a los subtemas de «Contención emocional», «Escucha activa» y «Acompañamiento continuo y permanente», los entrevistados recalcan la importancia de centrar el cuidado a la persona mayor, esto se traduce como una fortaleza, ya que los estudiantes refieren que el cuidado debe enfocarse no tan solo en la realización de los procedimientos y cuidados físicos, sino que también al trato humanizado destinado a este grupo etario, incorporando la espiritualidad, sentimientos, escuchando y acompañando continuamente al usuario. Lo mencionado anteriormente concuerda con lo descrito por Guerrero y Chávez (2020), quienes refieren que el crear momentos de cuidado permite sobrepasar el concepto de cuidado físico, pues al encontrarse con la persona cuidada, la enfermera es consciente de su ser de cuidado y es capaz de fomentar un cuidado humano, hacerse presente con el otro, mostrando confianza y paz, lo que permite crear un ambiente armónico, aun cuando el ambiente pueda ser difícil.

Sumado a esto, los estudiantes de enfermería refieren que al acompañar constantemente brindando contención emocional a la persona mayor, se crea un ambiente de confianza, grato y familiar lo que lleva a generar una sensación de agradecimiento, valoración, gratitud y seguridad por parte del usuario. Esto concuerda con lo dicho por Rocha y Faria (2013), quienes refieren que las enfermeras perciben y entienden la comunicación verbal y no verbal para promover la relación enfermera-paciente y demuestran que la oferta de palabras de confort, tranquilidad y apoyo emocional favorecen el sentimiento de confianza por parte del usuario.

Además, Pinazo y Sánchez (2005) refieren que la dimensión del apoyo emocional tiene relación con tres áreas, el área emocional que supone un aumento de la autoestima al sentirse valorado y aceptado por los demás; al área afectiva que engloba el compartir los sentimientos, pensamientos y experiencias; y, el área expresiva, que incluye el uso de las relaciones sociales, sentirse querida, valorada y aceptada por los demás.

Sumado a lo anteriormente descrito concuerda con lo planteado por Kristen Swanson (Raile, 2018) en el concepto de «Estar con», ya que los estudiantes dan importancia al agregar el apoyo emocional en el cuidado hacia la persona mayor, este concepto planteado por Kristen Swanson habla sobre estar emocionalmente presente con el otro, transmitir disponibilidad y compartir sentimientos.

Además, los estudiantes manifiestan la importancia de agregar en el cuidado la escucha activa, de esta manera el usuario se sentirá en paz, valorado y escuchado, así se estaría entregando un cuidado humanizado con el fin de que la persona mayor mejore su calidad de vida, lo anteriormente descrito concuerda con lo planteado por Kristen Swanson (Raile, 2018) en el concepto

de Conocer, en donde el estudiante se esfuerza para comprender el significado de un suceso de la vida del otro, centrándose siempre en la persona que se cuida a través del diálogo, el conocimiento mutuo, la empatía, compartiendo experiencias, emociones y obteniendo la confianza y el reconocimiento de la persona cuidada.

## Conclusión

En el presente estudio se interpretaron las vivencias de los estudiantes de enfermería de una Universidad del Maule en la entrega de cuidados a las personas mayores. Lo más importante de estas interpretaciones fue que los estudiantes presentaron mayoritariamente apreciaciones positivas al momento de realizar sus pasantías clínicas porque pudieron demostrar que el rol de enfermería es importante al momento de analizar las necesidades del usuario y su planificación en la entrega de cuidados.

En base al primer objetivo específico «Describir las vivencias de los estudiantes de enfermería de una Universidad del Maule, al brindar cuidados a las personas mayores». Se desprende, que de manera predominante los estudiantes de enfermería refieren haber tenido vivencias positivas al momento de brindar cuidados a la persona mayor, generando satisfacción, por querer entregar un cuidado de calidad y humanizado centrado en la persona como un todo.

En respuesta al segundo objetivo específico «Identificar a través de las vivencias que tienen los estudiantes de enfermería, sus fortalezas y debilidades en la entrega de cuidados a las personas mayores» los estudiantes de enfermería refieren que, en base a la situación pandémica global, existe una deficiencia en el desarrollo de las prácticas clínicas, estancando las vivencias con usuarios reales. Esto debido a que no hay contacto físico, lo que genera una disminución en las emociones, acompañamiento, escucha activa y junto con ello se dificulta el conocer la realidad del adulto mayor.

Finalmente, en respuesta al tercer objetivo específico «Analizar las vivencias de los estudiantes de enfermería en relación al cuidado de las personas mayores», los alumnos refirieron que, frente al manejo de cuidados a la persona mayor, es de suma importancia la contención emocional, acompañamiento continuo y escucha activa. Describieron que, al agregar estos conceptos al cuidado, se vela por el bienestar no solamente físico del usuario, sino que también psicológico, siendo parte de su proceso de enfermedad y asimilando los sentimientos que la persona mayor siente en esta situación, tal como lo plantea Kristen Swanson en su Teoría de los Cuidados.

## Referencias bibliográficas

- Acuña, N., Castro, J., Mora, F. y Plaza, P. (2017). Estereotipos de la vejez en estudiantes de ingeniería comercial, trabajo social y enfermería de la universidad del bío-bío, Universidad del Bío-Bío. Red de Bibliotecas - Chile. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2661/1/Acu%C3%B1a%20Cadena%2C%20Nicole%20Anette.pdf>
- Aguirre, M. (2018). Características generales del envejecimiento y las personas mayores. El farmacéutico. <https://elfarmacéutico.es/index.php/cursos/item/8768-caracteristicas-generales-del-envejecimiento-y-las-personas-mayores#.Xml2WKhKjU>
- Báez, F., Nava, V., Ramos, L. y Medina, O. (2009). El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. Revista Aquichan, 9(2). <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1476>

- Campiño, S., Duque, P., y Cardozo, V. (2019). Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermería. *Universidad y Salud*, 21(3), 215-225. Doi: <https://doi.org/10.22267/rus.192103.158>
- Carey, C. y Vargas, M. (2016). La residencia profesional en Ingeniería Logística: Una aproximación al entorno laboral. *Revista Electrónica ANFEI Digital*, 2(4), 1-10. <https://anfei.mx/revista/index.php/revista/article/view/226/754>
- Ceballos, P., Jara, A., Stieповich, J., Aguilera, P., y Vílchez, V. (2015). La gestión del cuidado: una función social y legal de la enfermería chilena. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (29), 108-118. Doi: <https://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i29.19733>
- Cedeño, S., Villalobos, M., Rodríguez, J. y Fontal, P. (2021). La educación de enfermería en Latinoamérica y los entornos virtuales de aprendizaje en tiempos de pandemia. *Revista Cuidarte*; 10(20): 19-30. <http://revistas.unam.mx/index.php/cuidarte/article/view/79919>
- Creswell, J. (2013). *Qualitative inquiry and research design: choosing among five traditions*. University of Nebraska, Lincoln. <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2018/04/CRESWELLQualitative-Inquiry-and-Research-Design-Creswell.pdf>
- Dabove, M. (2016). Derechos humanos de las personas mayores en la nueva Convención Americana y sus implicancias bioéticas. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 16(1), 38-59. Doi: <http://dx.doi.org/10.18359/rubi.1439>.
- Dahlke, S., Davidson S., Kalogirou, M., Swoboda, N., Hunter, K., Fox, M., Pollard, C., Baumbusch, J. y Saliers V. (2020). Nursing faculty and students' perspectives of how students learn to work with older people. *Nurse Educ Today*; 93: 104537. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0260691720302203?via%3>
- Díaz, L., Moreno, S., y Arias, M. (2019). Soledad en el adulto mayor: implicaciones para el profesional de enfermería. *Revista Cuidarte*, 10(2), e633. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.633>
- Duran, T., Miranda, C., Cruz, L., Martínez M., Gutiérrez, G., y Aguilar, R. (2016). Estereotipos negativos sobre la vejez en estudiantes universitarios de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 24(3), 205-209. [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/182/270](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/182/270)
- Emanuel, E. (2005). ¿Qué hace que la investigación clínica sea ética? Siete requisitos éticos. [https://www.bioeticacs.org/iceb/seleccion\\_temas/investigacionEnsayosClinicos/Emanuel\\_Siete\\_Requisitos\\_Eticos.pdf](https://www.bioeticacs.org/iceb/seleccion_temas/investigacionEnsayosClinicos/Emanuel_Siete_Requisitos_Eticos.pdf)
- Febré, N., Mondaca, K., Méndez, P., Badilla, V., Parada, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K. y Canales, M. (2018). Calidad en Enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista médica clínica Las Condes*, 29 (3), 278-287. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
- Fernández, R. y Manrique, F. (2010). Rol de la enfermería en el apoyo social del adulto mayor. *Enfermería Global*, (19). [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412010000200016&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000200016&lng=es&tlng=es).

- Fernández, C. y Sánchez, M. (2021). Evaluación de experiencias formativas en enfermería para el cuidado de personas mayores. *Salud UIS*, 53. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/11218>
- Franco, K. y Villegas, M. (2021). Situaciones adversas en los procesos de prácticas clínicas de los estudiantes de enfermería en tiempos de pandemia por Covid-19. Repositorio Digital UNESUM. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3325>
- García, M., Merighi, M., Conz, C., Silva, M., Jesus, M. y Muñoz, L. (2017). Primary health care: the experience of nurses. *Revista Brasileira Enfermagem*; 71(Suppl 1):531-7. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0244>
- Garzón, M., Izquierdo, R., Pascual, Y., Batista, N., y Ravelo, M. (2020). Teoría de Kristen M. Swanson vinculada al cuidado del cuidador principal de pacientes con enfermedad de Alzheimer. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(4), e3491. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192020000400017&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192020000400017&lng=es&tlng=es).
- Guerrero, R. y Chávez, R. (2020). Momento de cuidado, un encuentro fenomenológico entre enfermera y persona cuidada: reflexión en Watson. *Cultura de los Cuidados (Edición digital)*; 24(58). Doi: <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2020.58.02>
- Guerrero, R., Meneses, M., y De La Cruz, M. (2017). Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima-Callao, 2015. *Revista Enfermeria Herediana*, 9(2), 133. Doi: <https://doi.org/10.20453/renh.v9i2.3017>
- Guzmán, C. y Saucedo, C. (2015). Experiencias, vivencias y sentidos en torno a la escuela y a los estudios: Abordajes desde las perspectivas de alumnos y estudiantes. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 20 (67), pp. 1019-54. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14042022002>
- Hernández, I., Moguel, O., Hernández, M., Lumbreras, I. y Banderas, J. (2018). Actitud de los estudiantes de enfermería hacia los adultos mayores evaluada con las escalas de Osgood y Kogan. *Enfermería universitaria*, 15(2), 147-158. Doi: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2018.2.65172>
- Imai, Y., Onishi, C. y Bando, T. (2017). Students' care-related attitudes during geriatric nursing training. *International journal for human caring*, 21 (4), 176-184. <http://sibib2.ucm.cl:2170/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=16&sid=803a8315-b06e-4f33-bbd8-425e20bc3eae%40sessionmgr4007>
- Instituto Nacional de Estadística. (2017). Población según Grupos Etnicos. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. <https://www.bcn.cl/siit/estadisticasterritoriales//resultados-consulta?id=115705>
- Jaén, J. y Herrera, M. (2019). Divulgación de la especialidad de Enfermería Geriátrica entre usuarios, sus cuidadores y estudiantes de enfermería de la ciudad de Jaén. *Gerokomos*, 30(1): 12-17. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-928X2019000100012&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2019000100012&lng=es&tlng=es).

- Lagoueyte, M. (2015). El cuidado de enfermería a los grupos humanos. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 47(2): 209-213. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-08072015000200013](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-08072015000200013)
- Ley N° 19828. *Diario Oficial de la República de Chile*, Santiago, Chile, 27 de septiembre del 2002. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=202950&idVersion=2019-03-01&id-Parte=>
- Luengo, C., Ocares, J., Sandoval, P., Santana, T., Vásquez, K. y Morales, I. (2021). Depresión y desesperanza en adultos mayores pertenecientes a agrupaciones comunitarias en Chillán, Chile. *Gerokomos*, 32(4), 216-220. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-928X2021000500216&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2021000500216&lng=es&tlng=es)
- Ministerio de Salud. (2022). Estrategia Nacional de Salud para los objetivos sanitarios al 2030. <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2022/03/Estrategia-Nacional-de-Salud-2022-MINSAL-V8.pdf>
- Pinazo, S. y Sánchez, M. (2005). *Gerontología: Actualización, innovación y propuestas*. España: Pearson Prentice Hall. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412010000200016](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412010000200016)
- Raile, M. (2018). *Modelos y teorías en enfermería 9na edición*. Barcelona, España: Elsevier.
- Rocha, T., y Faria, S. (2013). La comunicación enfermera-cliente en el cuidado en las unidades de urgencias 24h: una interpretación en Travelbee. *Enfermería Global*, 12(30), 76-90. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412013000200005&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000200005&lng=es&tlng=es).
- Rodríguez, V. y Valenzuela, S. (2012). Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. *Enfermería Global*, 11(28), 316-322. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412012000400016](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412012000400016)
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2017). Censo 2017 reveló que más del 16% de la población chilena es adulto mayor. <http://www.senama.gob.cl/noticias/censo-2017-revelo-que-mas-del-16-de-la-poblacion-chilena-es-adulto-mayor>
- Soto, P., Masalan, P., y Barrios, S. (2018). La educación en salud, un elemento central del cuidado de enfermería. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), 288-300.
- Swanson, K. (1993). Nursing as informed carry for the well-being of others. *Journal of nursing scholarship*, 25(4), 352-57. Doi: <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.1993.tb00271.x>

---

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

Fue debido a que nos dimos cuenta de que la población adulto mayor ha aumentado en estos años y la tendencia es que siga así, y nosotros como estudiantes de enfermería y futuros profesionales nos vamos a ver enfrentado a otorgar cuidados especiales a este rango etario, que tiene características y necesidades específicas, por lo que debemos abordar a la persona mayor de un punto de vista biopsicosocial.

Esto hace que tengamos que enfrentar situaciones complejas con las personas mayores. Por lo que es importante estar capacitados para identificar los factores que intervienen en proceso salud enfermedad, entregando así cuidados integrales y humanizados.

---

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

El estudiante de enfermería según sus vivencias personales puede tener algunas actitudes hacia la persona mayor, sin embargo, esta percepción puede verse influenciada al transcurrir los años de estudio, ya que van adquiriendo nuevos conocimientos, experiencias, donde va demostrando competencias técnicas y habilidades blandas para relacionarse con las personas mayores.

Por lo que le aporte es entregar nuevos datos a la docencia en el área geriátrica, que pudiera influir en las nuevas generaciones .

---

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

Más que nada que sean visionarios que piensen en las problemáticas que afectan en el futuro y seleccionar diversos tópicos, de su tema seleccionado buscar investigaciones acordes para ver el campo de estudio, y después profundizar en su tema, siempre en base de información confiable.

Como consejo es elegir bien su tema y seguir adelante, ya que si se puede lograr el objetivo final.

## Gestión del Cuidado

### Capítulo 2

## Clima organizacional y calidad de los servicios entregados en las instituciones de salud

Autora: Valeria Alejandra Aravena Machuca

### Introducción

En salud pública se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones, porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia planificada, posibilitando al directivo una visión de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente y que permitan alcanzar la visión de la institución.

Santa Eulalia y Sampedro en su artículo *Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud*, mencionan que clima organizacional es el elemento que media entre la estructura, los procesos, las funciones y los objetivos, por un lado, y los encargados de cumplir con las tareas, por otro, estas personas encargadas con sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo.

Montoya y Boyero (2016), hacen referencia a que las organizaciones necesitan del factor humano para alcanzar las metas y objetivos organizacionales y así poder ofrecer servicios de calidad a sus clientes. Los servicios de salud no son excepción, tienen la misión de ofrecer servicios de calidad a sus usuarios y para esto es necesario que los trabajadores se sientan satisfechos, motivados y parte importante del logro de los objetivos.

Como señalan Contreras *et al.* (2015), «las condiciones del ambiente de trabajo, tienen una incidencia directa en la calidad del cuidado de enfermería que se brinda». La estabilidad laboral, el buen trato, comunicación, trabajo en equipo, son sólo algunos de los factores que influyen en un buen clima laboral

De acuerdo a lo anteriormente mencionado es que en los últimos años ha tomado gran importancia el estudio del clima organizacional en las instituciones de salud, ya que un buen o mal clima impactará significativamente en la motivación y satisfacción del trabajo, influyendo en el logro de los objetivos y en la calidad de los servicios entregados.

Cabe destacar que es importante que los profesionales del área de la salud conozcan e identifiquen los factores psicosociales y del entorno que influyen en el clima laboral e impactan en la atención al usuario, en favor de la implementación de nuevos planes y protocolos que faciliten la comunicación del equipo y aseguren un cuidado continuo y de calidad.

Por último, con la información recopilada en esta investigación se podrá determinar una relación entre clima organizacional con la calidad de los servicios entregados en las instituciones de salud.

## Desarrollo

La metodología utilizada en esta investigación es revisión sistémica. En primer lugar, se desgregó la pregunta de investigación, la que busca determinar la relación entre calidad de los servicios y clima organizacional. La separación fue en base a una nemotecnia denominada PICO<sub>R</sub>, con esto se generaron cuatro elementos: «P» Calidad de los servicios. «I» clima organizacional; «Co» prestación de atención en salud, «R» cultura organizacional.

Se realizó una búsqueda de literatura científica sobre la relación entre calidad de los servicios de atención en salud y clima organizacional. Esto se realizó entre el 22 de abril y 6 de mayo, siendo los estudios seleccionados en base de datos específicas para el ámbito de la salud: SCIELO, CINAHL, MDLINE y SCOPUS, para ello, se utilizaron de BVS de “Descriptor en Ciencias de la Salud (DECS) <http://decs.bvs.br>, Calidad de la atención en salud, Clima organizacional, Prestación de atención en salud, Cultura organizacional, y como operador booleano el conector AND.

### Criterios de inclusión:

Evidencias de los últimos 5 años y, cuando se justifique, de los últimos 10 años.

- Estudios que se encuentren con texto en inglés o español.

### Criterios de exclusión:

- Aquellos que no fueran artículos de investigación.

Al revisar las bases de datos bibliográficas seleccionadas se extrajeron 26 coincidencias para los términos definidos. Al realizar la revisión de éstos se seleccionaron solo 12 artículos que fueron analizadas para este estudio. Se eliminaron aquellas que no cumplieron con criterios de inclusión o que aparecieron en más de una base de datos.

## Resultados

Características fundamentales del clima organizacional.

Según Segura (2012), el concepto de clima organizacional cambia en la medida en que se percibe por los miembros de una institución, por lo que se puede describir dos tipos de clima organizacional: el psicológico y el organizacional. El primero se estudia a nivel individual y el segundo, a nivel organizacional. En otras palabras, se puede plantear que, de acuerdo con las percepciones individuales de los trabajadores de una organización laboral, y de acuerdo con las diferentes organizaciones que componen la estructura de los diferentes niveles de una institución que ofrece servicios de salud, pueden existir diferentes climas organizacionales.

Aguirre *et al.* (2013), hace mención de que el clima organizacional al estar constituido por las percepciones individuales, también se puede definir como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida de la institución. En relación con lo anterior se puede sintetizar como el conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente y que se refleja la interacción entre las características personales del individuo y de la organización.

Peña-Vivieros *et al.* (2015), indica que el clima organizacional además se puede denominar clima o ambiente laboral. En el área de la salud se espera que las condiciones adecuadas de trabajo conduzcan a altos niveles de desempeño y que se traduzcan en la mejora de la atención médica.

En relación con lo anterior, el clima organizacional toma gran importancia para las instituciones cuando busca mejorar la competitividad, con el fin de lograr una mayor productividad con calidad de eficiencia.

La medición del clima organizacional constituye un elemento esencial en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización en busca del logro de una mayor eficiencia en la institución, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. Es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo, por lo que se delimita al clima organizacional, como el conjunto de percepciones de los trabajadores en relación con las características relativamente estables de la organización influyen en las actividades, el comportamiento de sus miembros, y en el ambiente psicosocial en el que se desenvuelven en una organización determinada (Segredo *et al.*, 2015)

### **Relación entre clima organizacional y calidad en los servicios de salud**

Segredo *et al.* (2015), en su artículo *Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública* destaca que el clima organizacional les brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el recurso humano. Este fenómeno toma auge ante la necesidad de comprender todo lo que influye en el rendimiento de las personas como condición ineludible en la obtención de la excelencia en el proceso del cambio y así lograr un desempeño superior de la organización de salud.

La medición del clima organizacional y la calidad en el servicio en las instituciones de salud es un factor de suma importancia para el mejor desempeño de las mismas

Sotelo y Figueroa (2017) afirman que estudios demuestran que existe una correlación significativa entre el Clima organizacional y la Calidad en el servicio entregado por el personal, y que de acuerdo a los resultados se puede discernir que mejor clima organizacional existe para mejorar calidad en el servicio de salud.

Respecto a lo anterior también se hace necesario conocer como los servicios públicos de salud valoran la calidad: González *et al.* (2015), mencionan que los factores de medición más recurrentes son empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, confiabilidad y seguridad. En su estudio demuestra que existen diferencias en la forma de definir estos factores y cómo es evaluado el clima organizacional y calidad de los servicios en las distintas instituciones. A pesar de esto, coinciden en que la influencia de sus características trae consigo consecuencias notables en el desempeño de las actividades, la satisfacción, la motivación, el compromiso y la productividad de los funcionarios, y con ello efectos significativos sobre la calidad en la atención en salud.

Es importante hacer mención que además del clima laboral dentro de la institución se puede implementar la cultura de calidad, el cual procura el desenvolvimiento de un sistema de gestión de la calidad. Visbal (2014) afirma que si se cuenta con un buen clima organizacional este puede favorecer una cultura de calidad enfocada en las metas de la organización y apropiada a su entorno. Para que una organización aspire a una cultura de calidad, debe guiarse por un sistema de gestión de calidad. Se propone la necesidad de diseñar políticas y estrategias que permitan mejorar la percepción de los trabajadores en cuanto al reconocimiento institucional, beneficios socioeconómicos, generar mayor motivación y estímulos.

## **Impacto del clima organizacional en la calidad de los servicios entregados en un servicio de salud**

Contreras *et al.* (2015), consideran que el clima, el ambiente laboral y la satisfacción laboral, son fundamentales para otorgar los servicios y cuidados requeridos por la población. Por ello la estrategia de las organizaciones sanitarias es disminuir la brecha entre oferta y demanda de personal de salud, donde las variables ya mencionadas juegan un papel fundamental.

Mantener un buen Clima organizacional dentro de una institución, puede llegar a marcar una diferencia con otras instituciones en cuanto a brindar un buen servicio de calidad. Sotelo y Figueroa (2017), señalan que al enfrentar los cambios que en la actualidad exigen las instituciones, no solamente se debe de estar preparado hacia el interior sino también hacia los factores externos.

Es por ello que el gran impacto que genera mantener un mejor ambiente laboral recae directamente en el desarrollo profesional y en la entrega de cuidados de calidad.

Bahrami *et al.* (2016), en su artículo *Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. Osong Public Health Res Perspect* destaca una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional. Por lo anterior, es importante hacer referencia en que los esfuerzos para mejorar el clima organizacional podrían ser una estrategia valiosa para mejorar el compromiso de la organización.

## **Conclusiones**

Al complementar los estudios expuestos anteriormente, se ha llegado a la conclusión que los enfoques, presentados por los distintos autores, coinciden en la relación entre clima organizacional y calidad de los servicios de salud, ya que aspectos relacionados al ambiente laboral como lo son el liderazgo, la motivación y la satisfacción personal, influyen directamente en la calidad de los servicios entregados por los centros de salud, por lo tanto un clima favorable mejora el entorno del trabajo y con ello aumenta el compromiso y desempeño de los trabajadores, impactando positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

Los estudios de clima organizacional dentro de los servicios de salud toman gran relevancia, ya que permiten evidenciar el interior de la organización, donde se deja evidenciado entre otros, el desempeño del trabajador, la forma en perciben su trabajo, la productividad y las relaciones interpersonales con compañeros y superiores, posibilitando crear estrategias de mejoramiento en los servicios. Las estrategias de mejoramiento de la calidad de atención deberían incluir los aspectos psicosociales y organizacionales que influyen en el clima laboral, pues se ha comprobado que algunos factores ambientales, de la comunicación, de los recursos y, en general organizativos, tienen una influencia en la gestión del cuidado en centros de salud, pudiendo aumentar errores en la atención y disminuir la calidad en cuanto al trato al usuario, la confianza, la preparación del personal y el cuidado individualizado.

Como afirma Arnold (2013), desarrollar y mantener un ambiente laboral más positivo, ayuda a mejorar la motivación y fomentar un mayor rendimiento en los trabajadores. Las organizaciones en salud enfrentan importantes retos para brindar una mejor atención al paciente, dentro de estos desafíos esta mejorar el desempeño organizacional para desarrollar y mantener una organización positiva

Por lo anterior mencionado nuestro compromiso con la salud pública debe estar basado en intervenir y fortalecer estos ámbitos con un enfoque preventivo, donde la calidad de la atención brindada al usuario juegue un rol primordial.

## Referencias bibliográficas

- Santa Eulalia Mainegra, J. M., & Sampedro Díaz, B. A. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Revista Médica Electrónica*, 34(5), 606-619.
- Montoya Agudelo, C., & Boyero Saavedra, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Visión de futuro*, 20(2), 0-0.
- Segura Massó, A. A. (2012). Clima organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances en Enfermería*, 30(1), 107-113.
- Aguirre, L. R. D., Campos, Á. F. R., & Méndez, A. G. (2013). El clima laboral como elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1):59-70.
- Peña-Viveros, R., Hernández-Hernández, D. M., Vélez-Moreno, A. M. L., García-Sandoval, M. G., Reyes-Tellez, M. A., & Ureña-Bogarín, E. L. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *salud pública de México*, 57, 528-536.
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., López Puig, P., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41.
- Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el desarrollo educativo*, 8(15), 582-609.
- González, I. B., Melo, N. A. P., & Limón, M. L. S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios gerenciales*, 31(134), 8-19.
- Visbal Pérez, E. T. (2014). Clima organizacional para una cultura de calidad Orbis. *Revista Científica Ciencias Humanas*, vol. 10, núm. 29, septiembre-diciembre, 2014. *Orbis*, 10(29), 121-144.
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. C. (2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Revista cubana de enfermería*, 31(1), 0-0.
- Arnold, E. (2013). Improving organizational climate for excellence in patient care. *The health care manager*, 32(3), 280-286.
- Bahrami, MA, Barati, O., Ghoroghchian, MS, Montazer-Alfaraj, R. y Ezzatabadi, MR (2016). . Role of Organizational Climate in Organizational Commitment: The Case of Teaching Hospitals. *Osong Public Health Res Perspect*. 7 (2), 96-100.

---

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

La principal motivación fueron algunas vivencias que yo tuve en mi período de trabajo en el sistema de salud y también la contingencia que ha habido sobre el tema del clima de las organizaciones y en las instituciones, ver cómo esto va afectando. Principalmente es el tema de cuidarse para cuidar, la importancia de poder trabajar en un buen clima, en un buen ambiente para poder entregar calidad en los servicios.

---

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

Principalmente esta relación que se comprueba que hay en la calidad de los cuidados que uno entrega al tener un buen clima organizacional, esto va a aportar en darle una relevancia y una importancia a estudiar e indagar sobre el clima de las instituciones, ya que, al hacer intervenciones, al saber si este clima es positivo o negativo, uno puede generar intervenciones respecto a esto y aplicar mejoras al clima y evitar muchas situaciones.

---

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

Como sugerencia les diría que es importante para los estudiantes del pregrado, estudiar bien las bases de datos, donde uno puede encontrar bastantes aportes de investigaciones anteriores que se han creado respecto a las mismas temáticas que uno quiere investigar. En el posgrado es importante buscar temáticas que a uno le motiven y le muevan, que le hagan sentido respecto a las cosas que tienen interés para uno.

## Salud pública

### Capítulo 3

#### Experiencias de vida de los usuarios que asisten a un centro diurno de la persona mayor

Profesora guía: Natalie Garrido Bahamondes

Autores: Gerardo Alarcón Reveco

Cynthia Fuentes Flores

Joaquín Miño Ortiz

Jorge Orellana Retamal

Nice Soto Norambuena

#### Introducción

Los cuidados de enfermería están presentes en todas las etapas del ciclo vital: recién nacido, lactantes, preescolar, escolar, adolescente, adulto y personas mayores. Esta última etapa se caracteriza por el irreversible fenómeno del envejecimiento, que a nivel mundial ha ido en aumento, generando una mayor proporción de personas sobre los 60 años, debido al aumento de esperanza de vida y a la disminución de la tasa de fecundidad (OMS, 2019). Chile se ajusta a aquel cambio demográfico, donde las personas mayores superan los 2 millones 800 mil, equivalente al 16,2% de los habitantes del país, sumado a esto existe un aumento significativo de las personas de 80 años y más, correspondiente al 16,5% (Senama, 2017). El aumento de esta población implica un cambio en la demografía poblacional que incide en las estrategias de cuidados otorgados por la Enfermería, la cual debe velar por el bienestar de esta población, buscando mantener su autonomía en el mayor grado posible y acompañar en el proceso de salud y enfermedad a quienes se encuentran dentro de esta etapa del ciclo vital.

El Senama promueve el fomento del envejecimiento activo, para lo cual, una de sus políticas creadas son los Centros Diurnos para el Adulto Mayor, los cuales son espacios destinados a la atención de las personas mayores en situación de dependencia leve o moderada que necesitan cuidados especializados en el día. Estos establecimientos tienen como objetivo promover y fortalecer la autonomía e independencia de los usuarios y usuarias para contribuir a retrasar la pérdida de la funcionalidad y mantener el entorno familiar y social a través de la asistencia periódica a estos centros (Senama, 2019).

Los centros diurnos entregan ayuda a las personas mayores buscando mantener y mejorar el estado de salud, convirtiéndose en un recurso socio sanitario que tiene como propósito promover la autonomía, independencia, empoderamiento, funcionalidad, autoestima y el control óptimo de su salud, esto genera la indispensable necesidad de contar con evidencia nacional que permita evaluar la experiencia de las personas asistentes, sobre todo, por el poco énfasis existente al ser un nuevo servicio geriátrico en Chile (Araya, Herrera, Rubio, 2017).

La presente investigación, aborda la problemática de las experiencias de vida de las personas mayores que asisten a un centro diurno desde una perspectiva cualitativa, puesto que, mediante este método se permite describir las experiencias de vida y darles significado desde una mirada subjetiva y sistemática (González y Ruiz, 2011).

Enfermería dentro de su ejercicio profesional tiene asignado la responsabilidad de la promoción, prevención, mantención y restauración de la salud, y en vista de las características sociodemográficas vividas en la actualidad es que surge la siguiente interrogante:

### **¿Cuál es la experiencia de vida de los usuarios que asisten a un centro diurno de la persona mayor en la ciudad de Talca?**

Myra Estrin Levine (1920- 1996), fue una enfermera estadounidense nacida en Chicago, quien desarrolló el Modelo de Conservación, el cual afirma que el resultado de la adaptación es la conservación. En este modelo la teorista relaciona explícitamente la salud con el proceso de conservación siendo este uno de sus principales elementos.

Para la comprensión de su modelo, la teorista define 3 conceptos principales (Levine, 1996):

**Globalidad:** la globalización se basa en una relación mutua sólida, orgánica y progresiva entre diversas funciones y partes de un todo, cuyos límites son abiertos y fluidos. Esto quiere decir que aquella definición ofrece la oportunidad de estudiar exhaustivamente las partes del todo y comprenderlo a cabalidad viendo al individuo como una persona íntegra y no solo como un enfermo.

**Adaptación:** es un proceso de cambio mediante el cual el individuo se ajusta a las realidades de su entorno externo e interno para permanecer íntegro.

**Conservación:** Levine afirma que la conservación describe el modo en que los sistemas complejos son capaces de continuar funcionando en circunstancias difíciles, además destaca que, mediante la conservación, los individuos son capaces de enfrentarse a los obstáculos, adaptarse y mantener su integridad.

Levine, en su modelo, recalca la importancia de la persona como un ser individual, lo cual manifiesta mediante los siguientes supuestos (Raile, 2015):

- Sólo podemos entender a la persona en el contexto de su entorno.
- Todo sistema de autoalimentación controla su propia conducta conservando el uso de los recursos necesarios para definir su identidad única.
- Todos los seres humanos responden de un modo diferente, aunque equilibrado.

La teorista desarrolla los principios de conservación destacando que, para poder lograr los objetivos de su trabajo, se deben llevar a cabo diferentes intervenciones (Levine, 1996):

**Conservación de la energía.** La persona necesita equilibrar su energía de manera constante para así mantener sus actividades vitales. Por ello, se debe procurar que el individuo no gaste demasiada energía, a través del descanso y el ejercicio.

**Conservación de la integridad estructural.** En este principio, la curación es un proceso por el cual se restaura la integridad estructural y funcional para proteger la globalidad. Se trata de fomentar las actividades o tareas que ayuden a la curación física de la persona.

**Conservación de la integridad personal.** Se considera que la integridad y la autovaloración son importantes y que las personas más vulnerables se convierten en pacientes. Para ello se puede ayudar a los individuos a mantener su singularidad e individualidad.

**Conservación de la integridad social.** Se debe cumplir la función de ayudar a los individuos a mantener los lazos sociales y comunitarios. Esto aumentará su autoestima durante el tiempo.

Afirmaciones teóricas (Raile, 2015):

En su modelo describe muchas afirmaciones, sin embargo, las cuatro más importantes del modelo de conservación son:

1. «La intervención enfermera se basa en la conservación de la energía individual del paciente»
2. «La intervención enfermera se basa en la conservación de la integridad estructural del paciente como individuo»
3. «La intervención enfermera se basa en la conservación de la integridad personal del paciente como individuo»
4. «La intervención enfermera se basa en la conservación de la integridad social del paciente como individuo»

También define los conceptos Enfermería, Persona, Salud y entorno (Raile, 2015).

Se destaca en el modelo de conservación, que la enfermera es una participante activa en el proceso de conservación de un individuo, preocupándose no tan solo de este como ser individual, sino más bien en su integralidad, incluyendo su entorno tanto social como cultural. La presente investigación se relaciona con este modelo debido a que, mediante este, se obtendrán los lineamientos para identificar la relación existente entre la experiencia de vida de los usuarios al asistir a los centros diurnos para la persona mayor con el modelo de conservación.

### **Propósito del estudio**

Describiendo e identificando los cambios de vida que han experimentado las personas mayores, los beneficios, las dificultades y el apoyo recibido en el centro diurno, se busca generar información actualizada y fidedigna sobre las experiencias de vida de los usuarios que asisten al Centro diurno de la persona mayor, que apoyen y sustenten la implementación de este programa para fomentar una mejor calidad de vida, incluyendo en las intervenciones, a toda la comunidad y al equipo de salud en su totalidad.

### **Objetivos**

Objetivo general:

Analizar las experiencias de vida de los usuarios que asisten a un centro diurno de la persona mayor.

Objetivos específicos:

1. Conocer perfil biodemográfico de la persona mayor asistente a un centro diurno.
2. Describir las experiencias de vida de los usuarios asistentes a un centro diurno para la persona mayor.
3. Analizar los beneficios y dificultades de asistir a un centro diurno para la persona mayor.
4. Explorar la experiencia de las personas mayores con respecto al apoyo que reciben por parte del equipo de trabajo del centro diurno.

## **Metodología y método**

El diseño a utilizar será de tipo cualitativo, el cual consiste en una aproximación sistemática y subjetiva que permite describir las experiencias de vida y darles significado (Maxwell, 2019). La investigación será empleada mediante un enfoque fenomenológico hermenéutico. De acuerdo con Husserl (1991), el enfoque fenomenológico tiene como objetivo analizar descriptivamente las vivencias.

La selección de los participantes del estudio se realizará a través de un muestreo no probabilístico por bola de nieve. La muestra se focalizará en la experiencia del fenómeno de interés, con la finalidad de recopilar narraciones correspondientes (Otzen y Monterola, 2017).

El tamaño de la muestra seleccionada se desprende de la recomendación en fenomenología estimándose un tamaño de 3 a 10 participantes (Creswell, 2013). Se estima un máximo de integrantes que permita alcanzar la saturación de los datos, es decir, la no aparición de información nueva aportada por los participantes de la investigación (Medianeta, 2015).

### **Criterios de inclusión**

- Hombres o mujeres de 60 años o más.
- El apoderado debe residir en el mismo domicilio del participante.
- Deben asistir a un centro diurno de personas mayores por un periodo mínimo de 6 meses.
- Deben poseer sus capacidades mentales y lenguaje de manera conservada, para lo cual se aplicará el test Minimental (Larner, 2017).

### **Criterios de exclusión**

- Hombres o mujeres menores de 60 años.
- Personas mayores que asisten a un centro diurno de personas mayores por un periodo inferior a 6 meses.
- Personas mayores que obtengan como puntaje final de Minimental 13 puntos o menos.

Las entrevistas se realizaron de manera voluntaria en un lugar acordado a conveniencia con el entrevistado, las cuales tuvieron una duración de 40 minutos. Cabe destacar que la recolección de datos fue ajustada debido a la contingencia sanitaria por la pandemia de coronavirus con la finalidad de mantener la seguridad y bienestar tanto de los participantes como del equipo investigador, a una modalidad de recolección no presencial utilizando plataforma virtual Microsoft Teams®.

### **Análisis de datos**

El plan de análisis de datos se realizó en base al Método Fenomenológico y Hermenéutica de Van Manen, el cual se centra en la naturaleza de la experiencia humana, en el significado esencial de los fenómenos y en el sentido e importancia de estas experiencias. Él plantea que las experiencias

vividas constituyen el punto de partida y llegada de la investigación fenomenológica, y que el objetivo de la fenomenología radica en transformar la experiencia vivida en una expresión textual de su esencia, de tal manera que el efecto del texto sea un revivir reflejo y una noción, por la cual el lector cobre vida en su propia experiencia (Van Manen, 2003).

Los resguardos éticos realizados en el estudio son declarados según Emanuel, Wendler, y Grady (2004).

## Resultados

Se realizó un total de 4 entrevistas semiestructuradas a adultos mayores que asistían a un Centro Diurno para el Adulto Mayor, siendo la duración de estas entre 30 a 40 minutos.

**Tabla 1.** Características generales de los 4 participantes del estudio.

Características generales					
Participante	Edad	Sexo	Vive con	Patologías	Antigüedad en la institución
1	75	M	Esposa	HTA, DB, Parkinson	6 meses
2	77	F	Hijo	DM, Enf. renal	6 meses
3	73	M	Esposa e hijos	HTA, DB, Parkinson	6 meses
4	77	F	Hijas y nietos	DM, HTA, Tiroides	18 meses

*Fuente: elaboración propia*

Respecto al perfil biodemográfico de los participantes (Tabla 1), se encontró que las edades de los entrevistados se encontraban en un rango de 73 a 77 años, siendo de sexo femenino y masculino por partes iguales, quienes llevaban asistiendo a dicho centro entre 6 y 18 meses, en su totalidad viven acompañados de su familia nuclear compuesta por esposa/o y/o hijos y padecen diversas patologías crónicas entre las que predominan la Hipertensión Arterial y Diabetes.

La presente investigación aborda un total de 5 temáticas derivadas del análisis de las entrevistas (Tabla 2).

**Tabla 2.** Descripción de temas y subtemas derivados del análisis de entrevistas.

Tema	Subtema
Aspectos positivos	1. Ganas de vivir 2. Conservación 3. Aprendizaje 4. Alimentación 5. Locomoción
Participación en las actividades del centro	6. Entretención 7. Colaboración en las actividades
Aspectos negativos	8. Falta de personal 9. Falta de más centros diurnos 10. Situación sanitarios por pandemia covid-19
Redes sociales	11. Vida social 12. Acompañamiento de pares
Apoyo del equipo de trabajo del centro	13. Asistencia del equipo de trabajo 14. Educación por parte de los profesionales 15. Apoyo en pandemia

*Fuente: elaboración propia*

### **Tema 1: Aspectos positivos.**

Subtema: Ganas de vivir

«(...) darnos las armas para poder asumir esta tercera edad, es difícil, por lo menos para mí fue muy difícil y lo sigue siendo, pero esas armas que ellos entregan, ha sido para mí un guía muy bonito un guía principal en mi persona, porque me hicieron ver, como que me hicieron aterrizar, me hicieron entender que también tenemos valores dentro de lo que hemos llegado a una tercera edad» (Entrevistado #2; línea 38-42).

Subtema: Conservación

«(...) pero yo todavía estoy con mi mente clara, no estoy depresiva, no estoy amargada» (Entrevistado #2; línea 122-123).

Subtema: Aprendizaje

«(...) había una nutricionista que me paró los carros una vez porque las comidas yo las encontraba sin sal y estaban sin sal, así que lleve un frasquito con sal de la casa y les convidaba a todos y me pilló. Me dijo que eso no se hace, que estaba mal porque las comidas tenían todas sus medidas como corresponde, me señaló que si no tenía más sal es porque al paciente le hacía mal. Había lo justo y adecuado. Ahí le entendí» (Entrevistado #3; línea 91-95).

## **Tema 2: Participación en las actividades del centro.**

Subtema: Entretenimiento

«(...) Después a las 9 pasamos al primer taller, a las 11 el segundo taller y una colación que hacen a esa hora, a la 1 es la hora de almuerzo, después en la tarde hay dos horas de descanso, de lo cual yo he hecho juntar a los amigos, hacer grupos de brisca y escoba» (Entrevistado #2; línea 87-90).

## **Tema 3: Aspectos negativos.**

Subtema: Falta de personal

«Hizo falta un poquito más de personal porque nosotros mismos teníamos que ayudar a nuestros compañeros que no podían, a bajarlos del bus a llevarlos a la sala de clases cuando nos cambiábamos y para la cocina igual había dos personas no más y había mucho trabajo» (Entrevistado #4; línea 56-58).

Subtema: Falta de más centros diurnos

«... pero lamentablemente no en todos los centros de adulto mayor entregan eso». (Entrevistado #2; línea 42-43).

Subtema: Situación sanitaria por pandemia covid-19

(... «yo creo que todos echamos de menos esas clases, porque nos ayudan a que el caminar sea más beneficioso, sea más feliz, porque eso es lo que hacen ver ellos, como llegar a esta edad y como sobrellevar esto que al final todos llegamos a lo mismo».(Entrevistado #2; línea 104-107).

## **Tema 4: Redes sociales.**

Subtema: Vida Social

(... yo salí creando amigas y amigos y simpatía de parte del personal con el trato hacia uno y todo, nunca tuve una mala palabra de ellos, un gesto desagradable, nada todo muy simpático» (Entrevistado #1; línea 31-33).

Subtema: Acompañamiento de pares

«Creo que me sirvió bastante, porque como que empecé de nuevo a contactar y conocer personas, incluso me encontré con un par de amigos casi de la infancia, lo pase bien eran todos muy amables» (Entrevistado #1; línea 17-19).

Subtema: Asistencia del equipo de trabajo

«El personal había sido muy bien elegido, porque hay buena disciplina, simpatía de parte de las trabajadoras, que en la mayoría son mujeres, todas muy simpáticas, muy buenas». (Entrevistado #1; línea 11-13).

Tema 5: Apoyo del equipo de trabajo del centro.

Subtema: Asistencia del equipo de trabajo

«El personal había sido muy bien elegido, porque hay buena disciplina, simpatía de parte de las trabajadoras, que en la mayoría son mujeres, todas muy simpáticas y muy buenas». (Entrevistado #1; línea 11-13).

## Discusión

En relación con los hallazgos de la presente investigación, es factible indicar que las características de las personas mayores que participaron en el estudio coinciden en su mayoría con lo encontrado en otro estudio de tipo cualitativo (Araya, Herrera y Rubio, 2017). Los resultados de la investigación además denotan que el perfil que presentan las personas mayores que asisten a un centro diurno es similar al de otras instituciones del país que se encuentren realizando la misma labor.

En cuanto al primer tema descrito en los resultados de esta investigación, es posible evidenciar los distintos aspectos positivos de las experiencias de las personas mayores, en donde los participantes afirman que este centro les ha permitido asumir de mejor manera el proceso de envejecimiento, lo cual deja en evidencia que los centros diurnos efectivamente colaboran con una percepción de bienestar y autosatisfacción con la vida de las personas mayores (Araya, Herrera y Rubio, 2017).

Cabe destacar que en relación con el subtema «ganas de vivir», es importante establecer que las personas mayores con elevadas ganas de vivir se caracterizan por tener mayores niveles de optimismo, gratitud, resiliencia, afecto positivo, sentido de la vida, prosperidad psicológica, felicidad y satisfacción con la vida y menores niveles de depresión y autopercepción del envejecimiento negativo (Izal, Bernabeu, Martínez, Bellot y Montorio, 2020). Dentro de lo mencionado en los relatos, se resalta que las actividades realizadas y los recursos entregados por el centro diurno han tenido un gran impacto en su percepción como seres autónomos e individuales que están insertos en una comunidad, esta conciencia les ha permitido reconocer sus necesidades y gracias a las herramientas entregadas por el centro diurno, han logrado desarrollar habilidades que les permiten sobreponerse a las situaciones cotidianas, logrando que se sientan mejor emocionalmente, que incrementen sus ganas de vivir, y por consiguiente, que posean una mayor calidad de vida.

En cuanto a la conservación, Levine afirma que este proceso es fundamental en la experiencia de vida de las personas mayores, debiendo existir un equilibrio entre la energía, y la integridad tanto estructural como personal y social (Raile, 2015). Lo anterior se evidencia por las experiencias descritas por parte de los participantes, en donde destacan que el centro ha aportado herramientas significativas para lograr una mejor conservación de sus funciones tanto físicas, psicológicas y sociales, aumentando su estado de ánimo e incluso sus ganas de vivir, según refieren, ya que todas las actividades planificadas en el centro les permiten mantenerse en movimiento constantemente e interactuando con personas de sus mismas edades pudiendo así compartir experiencias, anécdotas y sentirse acompañado, teniendo esta última una relevancia significativa en la vejez puesto que el 40% de las personas mayores que viven con sus familiares se sienten solos (Gajardo, s.f.).

En relación a la participación en las actividades del centro, las diversas tareas desarrolladas en estas instituciones, tanto talleres como sesiones educativas, permiten que las personas mayores desarrollen herramientas prácticas para desenvolverse de una mejor forma en su vida diaria (Araya, Herrera, Rubio, 2017).

Referente a los aspectos negativos expuestos en la investigación, se destaca que existen algunos inconvenientes que empañan la participación de los integrantes de la institución. El principal aspecto negativo destacado, es la falta de personal en el centro, ya que se evidencia en los relatos una dificultad para acceder a las actividades, en donde los entrevistados mencionan que ellos mismos deben ayudar a sus compañeros a trasladarse de un lugar a otro y desde el medio de transporte al centro mismo. Por otro lado, la OMS menciona que la falta de personal repercute también en los trabajadores con una enorme carga laboral y estrés, teniendo como consecuencia la falta de motivación, el agotamiento, el absentismo, crisis nerviosas y enfermedades, o incluso llegando a que los trabajadores emigren u opten por trabajar en otros campos (OMS, 2021).

Es necesario mencionar que los participantes destacan que existe una falta de centros diurnos. Esto se evidencia en que actualmente en Chile hay una cantidad limitada de centros diurnos, concentrándose la gran mayoría en la región metropolitana (Senama, 2019), si bien, en el país hay aproximadamente un centro por comuna en las regiones con mayor cantidad de población mayor, estos no tienen la capacidad para recibir a la totalidad de personas mayores existentes por región que requieren de estas instituciones, esto considerando que actualmente contamos con aproximadamente 2 millones de personas de 65 años y más (INE, 2018).

En cuanto al subtema Redes Sociales, cabe destacar que los participantes cuentan con una red de apoyo social activa en sus vidas. En su definición, la red de apoyo social se conforma por un conjunto restringido de relaciones familiares y no familiares que brindan alguna o varias formas de apoyo (Arias, 2009). La importancia de las redes de apoyo social para las personas mayores, cobran un valor significativo en sus vidas debido a que no solo brindan acompañamiento y apoyo emocional, sino que también pueden otorgar la oportunidad de continuar participando activamente en tareas productivas durante la vejez (Zapata, Delgado y Cardona, 2015).

Finalmente, como se menciona por parte de los participantes, el centro diurno ha otorgado no solo apoyo técnico y profesional durante este periodo de pandemia, sino que también acompañamiento durante este periodo de tiempo, en el cual como se ha afirmado, se ha imposibilitado la asistencia presencial a los distintos centros diurnos del país. Diversos estudios evidencian que el apoyo tanto psicológico como emocional influyen directamente en la condición de salud tanto física como mental de las personas mayores, siendo altamente beneficioso un mayor apoyo, logrando así en este grupo una mejor conservación y calidad de vida (Alonso, Ugalde, Placeres, Mesa, Velasco y Jiménez, 2021).

## **Conclusiones**

La población a través de los años seguirá envejeciendo, por lo que es de vital importancia comenzar a implementar políticas que afecten de manera positiva a este sector de la población, con el fin de proporcionar una buena calidad de vida en ellos.

Es importante señalar que, el rol fundamental del profesional de enfermería es el cuidado del paciente en todo el ciclo vital desde el nacimiento hasta la vejez, por lo tanto, es importante brindar una atención holística e integral, preocupándose siempre del bienestar y funcionalidad de las personas, llevando el enfoque hacia la persona mayor. Es fundamental reforzar y empoderar la promoción de la movilidad y prevención del deterioro que le impide a personas mayores seguir con su vida cotidiana llegando algunos incluso a la dependencia severa, por otro lado, la rehabilitación y seguimiento de patologías crónicas son otro ámbito primordial en el cuidado de las personas, permitiendo una visión biopsicosocial que identifica como profesión la enfermería, siendo necesario velar por el bienestar de los usuarios, con énfasis en la mantención de su funcionalidad, con atención holística e integral en cuanto a sus cuidados. Por esto es importante crear estrategias que permitan el cese del deterioro de la salud de estos individuos, desde una visión biopsicosocial, por lo que es imperativo incentivar a que estos cambios se realicen antes de que exista un decaimiento en el estado de salud.

## Referencias bibliográficas

- Alonso, L., Ugalde, M., Plaeres, J., Mesa, C., Velazco, Y., & Jiménez, Y. (2021). Acompañamiento emocional en adultos mayores ante la covid-19: una necesidad impostergable. *Revista Médica Electrónica*, 43(2), 445-452.
- Araya, A., Herrera, M., Rubio, M. (2017). Develando la experiencia de un grupo de personas mayores en un centro de día. *GEROKOMOS*, 28(3), 131-134.
- Arias, C. (2009). La Red de Apoyo Social en la Vejez. Aportes para su evaluación. *Revista de Psicología*, 1(1), 147-158.
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing among Five Approaches* (3rd ed.). [http://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkpozje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1807302](http://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkpozje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=1807302)
- Emanuel, E., Wendler, D., & Grady, C. (2004). What Makes Clinical Research in developing countries Ethical? The benchmarks of ethical research. *Journal of Infection Disease (JID)*, 189(5), 930-937.
- Gajardo, J. (s.f). La importancia de la compañía en la vejez. <http://www.ipsuss.cl/ipsuss/columnas-de-opinion/jean-gajardo/la-importancia-de-la-compania-en-la-vejez/2015-10-29/112154.html>
- González, J., & Ruiz, P. (2011). Investigación cualitativa versus cuantitativa: ¿dicotomía metodológica o ideológica? *Index de Enfermería*, 20(3), 189-193.
- Hussel E. (1991) Crisis de la Ciencia Europea y la Fenomenología Transcendental: Una introducción a la filosofía fenomenológica. En Barbera N. e Inicarte A. Fenomenología y hermenéutica: Dos perspectivas para estudiar las ciencias sociales y humanas. (p.202) Venezuela, Multiciencia. <https://www.redalyc.org/pdf/904/90424216010.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas. (2018). Síntesis de resultados: Estadísticas Vitales 2016. [https://drive.google.com/file/d/1sL2sx6PC8CTYLJ7AFYkuGhW0W-z\\_-ZHu/view](https://drive.google.com/file/d/1sL2sx6PC8CTYLJ7AFYkuGhW0W-z_-ZHu/view)
- Izal, M., Bernabeu, S., Martínez, H., Bellot, A., & Montorio, I. (2020). Las ganas de vivir como expresión del bienestar de las personas mayores. *Revista Española de Geriátría y Gerontología*, 55(2), 76-83.
- Larner, A. (2017). *Cognitive Screening Instruments*. Liverpool, United Kingdom: Screening.
- Levine, M. E. (1996). The conservation principles: A retrospective. *Nursing Science Quarterly*, 9(1), 38-41.
- Maxwell, J. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. Barcelona: Editorial GEDISA.
- Mendieta, G. (2015). Informantes y muestreo en investigación cualitativa. *Investigaciones Andina*, 17(30), 1148-1150.
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Envejecimiento. <https://www.who.int/topics/ageing/es/>

- Organización Mundial de la Salud. (2021). ¿Qué repercusiones tiene la escasez de personal sanitario?. <https://www.who.int/workforcealliance/media/qa/01/es/>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
- Raile, M. (2015). *Modelos y Teorías en Enfermería*. Elsevier.
- Servicio Nacional del Adulto Mayor. (2019). Cecilia Morel lidera inauguración del primer centro diurno referencial para adultos mayores en la región del Maule. <http://www.senama.gob.cl/noticias/cecilia-morel-lidera-inauguracion-del-primer-centro-diurno-referencial-para-adultos-mayores-en-la-re>
- Van Manen, M. (2003). *Investigación Educativa y Experiencia vivida. Ciencia humana para una pedagogía de la acción y de la sensibilidad*. Barcelona: Idea Books. <https://es.slideshare.net/kenita/libro-investigacion-educativa-y-experiencia-de-vida-van-manen>
- Zapata, B., Delgado, N., & Cardona, D. (2015). *Apoyo social y familiar al adulto mayor del área urbana en Angelópolis, Colombia 2011*. Universidad CES.

---

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

La motivación fue grupal, partimos tres personas en el grupo y los tres sabíamos que queríamos investigar en personas mayores, encontramos un punto clave para poder desarrollar nuestra tesis que era este grupo etario, porque existía poca información, pocas políticas respecto a lo que son las personas mayores en cuanto a salud se trata, entonces creíamos que era importante por lo menos aportar con nuestra tesis que ya es un granito de arena.

---

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

En cuanto a la disciplina de enfermería, nosotros nos guiamos por el modelo de conservación de Levine para poder realizar nuestra tesis y ver desde el punto de vista de esta teorista como aportamos a la enfermería. Desde ahí nosotros podemos generar herramientas para poder llegar a cuidados más específicos para el área de enfermería, para su funcionalidad, creando más actividades, quizás más protocolos.

---

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

Les recomendamos una buena búsqueda y una buena lectura, para poder llegar a un buen problema de investigación, creo que eso es lo primordial. Si bien para muchos es un trabajo para optar a un grado, pero para nosotros era llegar incluso a generar cambios bastantes beneficiosos para la población en general. Yo creo que la clave está ahí, en informarse bien para poder llegar a un buen tema de investigación.



# Educación en Enfermería

## Capítulo 4

### Percepción de estudiantes universitarios acerca de su salud mental y calidad de vida en contexto de pandemia

Profesora guía:	Verónica Guerra Guerrero
Autores:	Almendra Appelgren Giannini
	Olga Bravo Mendoza
	Paz Correa Espinoza
	Antonia Maffioletti Mollo
	Javiera Maldonado Acuña

#### Introducción

La pandemia del COVID 19, nos afectó profundamente como sociedad en todos los aspectos de nuestra vida. En particular, los estudiantes universitarios nos hemos visto enfrentados a diversos retos, por el propio hecho de estar en un ambiente de constante aprendizaje y por las problemáticas que trae el estudiar de manera online, además los problemas sanitarios como cuarentenas, restricciones, temor, entre otros, son una condición más de estrés. Esta situación puede generar alteraciones en la salud mental que van a afectar la calidad de vida de los estudiantes, y por ende el proceso formativo que se está llevando a cabo. De acuerdo a lo anterior, el objetivo de esta investigación es indagar sobre las vivencias o experiencias que tienen los estudiantes sobre su situación de salud mental y cómo la pandemia por COVID-19 ha afectado a los jóvenes en cuanto a su calidad de vida.

Entre los antecedentes que existen sobre esta problemática, es importante señalar que la salud mental es una situación que afecta a todas las personas en el mundo. En Chile es una problemática relevante que afecta al sistema de salud, en donde el gasto de salud total destinado a la salud mental es solo de un 2,4% (Ministerio de Salud de Chile, [MINSAL], 2017). Es posible sostener que la pandemia por COVID-19 ha generado diversos cambios globalmente, la imposición de cuarentenas masivas, alteró actividades o hobbies como conciertos, fútbol, ferias, entre otros (López, 2020). El confinamiento a su vez ha tenido impacto en los planes educativos, por la suspensión de clases, con el fin de evitar contagios. Esto ha desatado una serie de problemas en la salud mental, sobre todo en estudiantes universitarios quienes mantuvieron sus actividades académicas de manera virtual desde sus casas (Estrada, Gallegos, Mamani & Huaypar, 2020). Hoy en día, a raíz de la pandemia por COVID-19, la salud de los individuos está siendo claramente afectada, no solo la salud física, sino que además la salud mental, por el hecho de adaptarse a este escenario de pandemia, el generar cambios en sus rutinas laborales, académicas y de familia.

Es por esto que se destaca el hecho de ocuparse de la salud mental de las personas, sobre todo de los estudiantes universitarios, ya que son quienes en su mayoría han presentado un mayor estrés por aumento de la carga académica en la pandemia, requiriendo de una atención integral, es decir, abarcando cada aspecto que estimula al estudiante en su vida diaria. Aquí radica la importancia del rol de enfermería que tiene relación con una atención garantizada, con un enfoque en el marco del modelo de salud integral, además de un enfoque familiar y comunitario. Es así como la atención en consultas, domicilio y grupos de terapias facilitan la detección de necesidades o problemas psicológicos y psiquiátricos de pacientes o familias que requieren de orientación, por parte del equipo de salud, para lograr la satisfacción de las necesidades en el ámbito mental.

En uno de los programas dirigidos a salud mental en Atención Primaria de Salud (APS), hay orientaciones sobre qué elementos y estrategias incorporar. La gestión del cuidado es un área enfocada principalmente a los profesionales de enfermería, y en este sentido, se requiere continuidad en los cuidados. En el Programa Nacional de Salud Mental se propone avanzar desde unidades de salud mental a equipos de sector, lo que implica que el equipo multidisciplinario se hace cargo de distintas prestaciones, con una distribución de horarios de actividades clínicas preventivas y promotoras, potenciando la coordinación interna y la programación de actividades, tanto en el ciclo vital familiar como en el individual (Minsal, 2015).

En síntesis, el estado de la salud mental de la población chilena derivado de la pandemia, ha estado con múltiples cambios, a los cuales hay que adaptarse de manera rápida, tanto en el área laboral, económica y académica. Dichos cambios han impactado no solo en la salud física, sino que también en la mental, es por esto que, a nivel de la educación superior, la salud mental de los jóvenes universitarios es el objeto de estudio en esta propuesta de investigación, en donde se plantea la siguiente pregunta de investigación: Se desconoce la percepción que los estudiantes universitarios tienen acerca de su salud mental y las consecuencias que se presentan en su calidad de vida, en el contexto de pandemia.

En relación con el marco conceptual desde donde se sitúa esta propuesta de investigación, es importante señalar que para el MINSAL (2017), la concepción de salud mental se trata de un equilibrio de diversos factores tanto personales, sociales, psicológicos, políticos, ambientales y todos estos determinarán el estado de salud individual y poblacional.

Respecto a la Calidad de Vida representa un término multidimensional de las políticas sociales, que significa tener buenas condiciones de vida objetivas y un alto grado de bienestar subjetivo, incluyendo la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades (Marcial, Peña, Escobedo & Marcías, 2016). De acuerdo a un artículo de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, la calidad de vida es un factor que con el paso del tiempo va a impactar, tanto en la salud física, mental, diario vivir, funcionalidad y bienestar percibida por el paciente (Salzar & David, 2016).

Por su parte, el estudiante universitario puede comprenderse como aquella «persona que cursa enseñanzas oficiales en algunos de los tres ciclos universitarios, enseñanzas de formación continua u otros estudios ofrecidos por las universidades. La ley regula sus derechos y deberes» (Real Academia Española [RAE], 2020). La educación superior está conformada por los programas educativos «posteriores a la enseñanza secundaria, impartidos por universidades u otros establecimientos que estén habilitados como instituciones de enseñanza superior por las autoridades competentes del país y/o sistemas reconocidos de homologación» (Sistema de Información de Tendencias Educativas en América Latina, Siteal, 2019, p. 1).

Con relación al COVID-19, señalar que la Organización Mundial de la Salud (2020) lo define como una amplia familia de virus, y responsable de afecciones respiratorias, que van desde un resfrío común hasta cuadros más graves como el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-COV).

Finalmente, considerar que desde el paradigma en que se llevará a cabo esta investigación, se destaca la fenomenología como un tipo de enfoque de la investigación cualitativa, que se basa en experiencias de vida, respecto de un suceso, desde la perspectiva del sujeto. «Asume el análisis de los aspectos más complejos de la vida humana, de aquello que se encuentra más allá de lo cuantificable» (Guillén, 2019, p. 202).

Por otra parte, como base teórica disciplinar de esta propuesta de investigación, se destaca la «teoría del confort» establecida por Katharine Kolcaba, que se sitúa en intervenciones que deben ser realizadas para lograr un estado de confort en los denominados receptores, abarcando desde pacientes, estudiantes, prisioneros, trabajadores, ancianos, comunidades e instituciones (Raile & Marriner, 2011).

En cuanto a las afirmaciones propuestas para esta teoría, en primer lugar, se destaca que las intervenciones realizadas deben ser eficaces para así ejercer mayor comodidad o confort en los pacientes, esto quiere decir que se deben abordar todas las necesidades básicas. En segundo lugar, es importante mencionar que el hecho de presentar un mayor confort, por parte de los receptores, es debido a que, al momento de presentar necesidades alteradas, el personal de salud va a negociar las intervenciones con los pacientes, o más bien a lograr un acuerdo en común, siempre abordando los principios éticos. Y, por último, como resultado a este cuidado integral se lograría una asistencia de mayor calidad para los receptores del cuidado, y con esto finalmente se benefician tanto el paciente, como el personal de la salud y en consecuencia la institución (Raile & Marriner, 2011).

Por otro lado, hay que tener en cuenta que, dentro del estudio realizado por Kolcaba, ella logró darse cuenta que el ámbito físico y el cuidado, no era el más importante o no era el predominante sobre otro, sino que hacía parte de un conjunto de ámbitos que había que tener en cuenta, como es el ámbito mental. Al potenciar ambos se logra generar un mayor beneficio para el paciente, donde se estarían tomando en cuenta sus necesidades, además de tomar en cuenta su contexto social y psicoespiritual. De esto nacen los cuatro contextos que dan origen al confort (ver Figura 1), ya que la unión de ellos logrará que los diferentes tipos de confort se desarrollen y el individuo perciba alivio al satisfacer todas sus necesidades.

**Figura 1.** Estructura taxonómica del confort.

		<b>Alivio</b>	<b>Tranquilidad</b>	<b>Trascendencia</b>
Contexto en el que se produce el confort	<b>Físico</b>			
	<b>Psicoespiritual</b>			
	<b>Ambiental</b>			
	<b>Social</b>			

**Tipo de confort:**

*Alivio:* estado de un paciente que ha visto satisfecha una necesidad específica

*Tranquilidad:* estado de calma o satisfacción

*Trascendencia:* estado en el que se está por encima de los problemas o el dolor propio

**Contexto en el que se produce el confort:**

*Físico:* perteneciente a las sensaciones del cuerpo

*Psicoespiritual:* hace referencia al conocimiento interno del yo, incluidos la autoestima, el autoconcepto, el sexo y el significado de la vida; la relación de una persona con un orden o estados superiores

*Ambiental:* incluye el entorno, las condiciones y las influencias externas

*Social:* perteneciente a las relaciones interpersonales, familiares y sociales

**Fuente:** Raile & Marriner. (2011). *Modelos y teorías en enfermería.*

La relación que se establece con el problema de investigación es el rol de la enfermería a la hora de pesquisar las necesidades del paciente en todo ámbito. Además, la teoría de Kolcaba no solo se enfoca en un estudio objetivo sobre la sintomatología del paciente, sino que también se dirige con un punto de vista subjetivo al entrevistarse con el usuario, con el fin de captar las percepciones que tiene el individuo sobre su propia salud.

**Metodología**

**Diseño de investigación y participantes.**

- 1. Diseño.** Esta investigación se desarrollará bajo el método cualitativo, utilizando un diseño fenomenológico, enfocado en la subjetividad y en el estudio de las experiencias de vida y percepción de los sujetos. El objetivo, comprensión de la experiencia vivida; buscando la toma de conciencia y significados en torno del fenómeno (Guillén, 2019), útil en esta investigación, ya que la percepción y calidad de vida es subjetiva, y la experiencia de los sujetos de estudio es centro de la investigación, por ello es necesario analizar dichas apreciaciones que presentan los individuos, sobre el curso de su vida y sus vivencias.
- 2. Población y muestra.** En investigación cualitativa, la determinación de la muestra se basa en la capacidad potencial de cada una de esas unidades de muestreo en aportar información rica, profunda y completa, respecto del fenómeno de estudio el tamaño de la muestra considerará lo siguiente:

**Población:** Estudiantes de la Universidad Católica del Maule, sede Curicó, carrera de Enfermería desde primer a quinto año, aproximadamente de 80-90 estudiantes por nivel.

**Muestra:** El tipo de muestra a utilizar en esta investigación es la muestra homogénea, donde el estimado de estudiantes a participar en el estudio es de un mínimo de 3 y máximo de 10 estudiantes aproximadamente, esto es siguiendo el criterio de suficiencia o también lo denominado saturación de datos (Ortegas, 2020).

La determinación del tamaño de muestra se basará en 2 criterios, **pertinencia y saturación de datos** (Ortegas, 2020):

- Pertinencia: relacionado con la calidad de información entregada por el grupo elegido.
- Saturación de datos: Volumen de información adquirido a través de la recolección de datos, generando una detención cuando la información se hace repetitiva y no entregan datos nuevos.

Los criterios para reunir a la población son los siguientes:

#### **Criterios inclusión:**

- Estudiantes universitarios que pertenezcan a la carrera de enfermería de la Universidad Católica del Maule, sede Curicó.
- Estudiantes regulares que se encuentren cursando entre primero a quinto año de la carrera.

#### **Criterios de exclusión:**

- Estudiantes con suspensión del semestre en el que se recolectan los datos.

**3. Protocolo de acercamiento a los participantes:** Los sujetos a entrevistar serán dos estudiantes por cada nivel de la carrera de enfermería. Para la selección de los estudiantes se enviará un documento al Director de Escuela de la sede de Curicó, solicitando autorización para la realización del estudio de investigación y se dejará una invitación abierta, a través de la Directora de Escuela para los estudiantes de enfermería de los distintos niveles, para que ellos decidan si quieren ser partícipe de la investigación. Aquellos estudiantes que deseen incluirse en el estudio deberán enviar un correo electrónico a la investigadora responsable para que posteriormente sean contactados por esa vía. Previo a esto, se enviará el proyecto de investigación a evaluación por el Comité de Ética Científico de la UCM.

**4. Procedimientos y recolección de datos:** La técnica de recolección, es la entrevista en profundidad, en la que se usarán preguntas de tipo semiestructurada. La recolección de datos se realizará vía plataforma Microsoft Teams®. Plataforma vía online, mediante una invitación que será enviada previamente a los sujetos por vía correo electrónico, a través de la Directora

de Escuela de la sede Curicó. Posterior al contacto con los participantes, se establecerá una fecha y horario que les acomodé para realizar las entrevistas.

La entrevista será grabada mediante la plataforma digital utilizada, considerando 30 minutos aprox. dependiendo de las respuestas de los participantes.

La entrevista tendrá el siguiente protocolo, considerando preguntas generales para cumplir con el objetivo específico número uno, y con preguntas específicas según los objetivos específicos 2 y 3, (ver tabla 1):

**Tabla 1. Protocolo de entrevista.**

1. Preguntas generales:
Nos podría indicar la siguiente información:
1) Edad y género
2) Estado civil (Utilizado como dato en estudios empíricos vinculados con la investigación).
3) Residencia.
4) Año de carrera que cursas actualmente.
5) Método de financiamiento (Beneficios y/o créditos) (como factor influyente en carga académica y de estrés).
6) Posees dispositivo tecnológico personal y/o compartido (Notebook, computador, Tablet, etc.) (como factor influyente en carga académica y de estrés).
7) Actividad laboral en paralelo a estudios (como factor influyente en carga académica y de estrés).

## 2) Preguntas entrevistas, específicas:

Desde su experiencia de vida, nos podría decir lo siguiente:

- 1) Podría decirnos ¿Cómo ha sido su experiencia al ser estudiante universitario durante la pandemia? ¿Ha cambiado su vida personal y universitaria en esta época de pandemia?

Previamente a las siguientes preguntas, se leerá la definición sobre salud mental.

Salud mental: «Estado de equilibrio emocional, cognitivo y conductual que permite al individuo desenvolverse de manera responsable en su entorno familiar, social y laboral, así como gozar de bienestar y calidad de vida» (Agifes, 2020). De acuerdo a la definición anterior, desde su experiencia de vida, podría responder lo siguiente:

- 2) ¿Cómo ha sido su experiencia o cómo percibe el estado de su salud mental durante el periodo de estudios universitarios? ¿Cómo ha sido esta durante la pandemia?
- 3) ¿Durante el tiempo de la pandemia se ha modificado su calidad de vida?
- 4) ¿Considera que su contexto social y/o ambiental se han visto afectados, en el escenario de la pandemia?
- 5) ¿Las condiciones en pandemia presentes en la universidad influyen en su calidad de vida?
- 6) La situación académica que demanda la universidad durante la pandemia, ¿Considera que desde su experiencia ha desplazado a segundo plano su bienestar físico, tranquilidad emocional últimamente?

*Fuente: Elaboración propia.*

Las entrevistas serán grabadas en la plataforma Microsoft Teams según autorización de los participantes con lo que posteriormente se procederá a la transcripción manual de estas, por parte de los investigadores. Adicionalmente, durante las mismas se llevará a cabo el registro de notas de campo, las que serán utilizadas para complementar la información entregada por los participantes, así como la observación que se tenga en cada entrevista.

### **Técnicas de análisis de datos**

La estrategia para análisis de datos se relaciona con un enfoque fenomenológico, mediante análisis temático, para lograr reflejar la realidad subjetiva de cada participante de la investigación, en donde toda información de forma verbal y las transcripciones de estas serán el motor de la interpretación a realizar por el investigador.

Basado en este método investigativo, Max Van Manen será el autor utilizado para guiar el análisis de datos en esta investigación. Él se especializa en métodos de investigación fenomenológica y pedagógica. Van Manen propone entre sus métodos la recolección de información mediante la descripción personal de experiencias o las experiencias vividas por otras personas (Van Manen, 2003).

Bajo la perspectiva anterior, previo al análisis se deberá realizar una organización de los datos, para lo que es importante conocer que la investigación consistirá en ejecutar entrevistas previamente formuladas y serán realizadas a 3 a 10 personas aproximadamente, las que serán elegidas de la carrera de salud específicamente de la carrera de Enfermería de la Universidad Católica del Maule de la sede ubicada en Curicó, para conservar el anonimato, privacidad y obtener un mejor manejo de los participantes, además se hará un cambio a nombres ficticios para así resguardar la privacidad de los participantes.

Según el autor, el plan de análisis abarca tres fases durante el proceso investigativo, la primera fase es la etapa previa que consiste en la clarificación de presupuestos y de objetivos a cumplir. La segunda fase es la denominada etapa descriptiva, que tiene como objetivo recoger la información entregada por los individuos acerca de relatos de la experiencia personal, protocolos de la experiencia de algunos docentes, entrevistas, relatos autobiográficos y observación - descripción de un documental, entre otros. La tercera etapa es la estructural, en esta se reflexiona y analiza la información entregada, donde existe una comprensión acerca de las vivencias y se elabora un significado frente a esto. Según Max Van Manen, esta búsqueda del significado es la tarea más difícil de la reflexión fenomenológica.

### **Consideraciones finales**

Los estudiantes universitarios son una población que constantemente se encuentra bajo presión y responsabilidades, esto provoca que varios de ellos abandonen diferentes ámbitos de sus vidas, sobre todo la salud mental. Además, se agrega una situación a nivel mundial como lo es la pandemia, la cual genera aún más restricciones sobre todo de movilidad y esparcimiento, donde el estudiante debe seguir en su proceso estudiantil en un contexto para muchos estresantes debido a que presentan factores adicionales como el estar en su hogar, tener que hacerse cargo muchas veces de quehaceres los cuales reducen su tiempo de estudio y de esparcimiento.

La calidad de vida se ve influenciada directamente por el estrés académico, que se genera en este caso en los recargados horarios de estudio, la incertidumbre de la realización de prácticas clínicas debido a la contingencia actual. Entonces el conocer cómo va cambiando la percepción de los estudiantes acerca de su salud mental y calidad de vida dependiendo del momento actual es de suma relevancia para poder tomar conciencia y comenzar con la realización de planes o intervenciones que puedan prevenir algún desmedro en su salud.

Por lo que, insistir, incentivar, innovar e investigar sobre este tema es importante para generar posibles soluciones, planes de acción y programas de prevención de factores de riesgo frente al desarrollo de estos importantes trastornos mentales enfocados en la población universitaria.

## Referencias bibliográficas

- Agifes. (2020). ¿Qué es la salud mental?. Obtenido de <https://www.agifes.org/es/enfermedad-mental/salud-mental>
- Barraza, Muñoz & Contreras. (2017). Relationship between personality organization and the prevalence of symptoms of depression, anxiety and stress among university students in health careers in the Region of Coquimbo, Chile. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 46 (4), 203-208. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rcpeng.2017.09.003>
- Barreto, D., & Salazar, H. (2020). Agotamiento Emocional en estudiantes universitarios del área de la salud. *Universidad Y Salud*, 23, 30-39. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.212301.211>
- Cornejo, M., & Salas, N. (2011). Rigor y Calidad Metodológicos: Un Reto a la Investigación Social Cualitativa. *Psicoperspectivas*, 10(2), 12-34. DOI: <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol10-Issue2-fulltext-144>
- Estrada, E., Gallegos, N., Mamani, H. & Huaypar, K. (2020). Actitud de los estudiantes universitarios frente a la educación virtual en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Revista Brasileira de Educação do Campo*, 5, 1-19. DOI: <http://dx.doi.org/10.20873/uft.rbec.e10237>
- González-Jaimes, N. L., Tejeda-Alcántara, A. A., Espinosa-Méndez, C. M., & Ontiveros-Hernández, Z. O. (2020). Psychological impact on Mexican university students due to confinement during the Covid-19 pandemic. In SciELO Preprints. DOI: <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.756>
- Guillen, Doris Elida. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. DOI: <http://orcid.org/0000-0002-7889-2243>
- Jiménez, A., Rojas, G. & Martínez, V. (2019). *Problemas de salud mental en estudiantes universitarios (I): ¿consecuencias de la sobrecarga académica?*. <https://www.ciperchile.cl/2019/03/11/problemas-de-salud-mental-en-estudiantes-universitarios-i-consecuencias-de-la-sobre-carga-academica/>
- Kolcaba, K. (2003). *Comfort theory and practice: A vision for holistic health care and research* (pp. 113-124). New York: Springer.
- Marcial, N., Peña, B., Escobedo, J. & Marcías, A. (2016). Elementos objetivos y subjetivos en la calidad de vida de hogares rurales en Yehualtepec, Puebla. *Revista de Alimentación Contemporánea y Desarrollo Regional*, Vol. 26 (48), 277-303. <https://www.scielo.org.mx/pdf/estsoc/v26n48/0188-4557-estsoc-26-48-00277.pdf>
- MINSAL. (2015). Salud mental en la atención primaria en salud: orientaciones. Santiago de Chile. <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2018/01/016.Salud-Mental.pdf>

- MINSAL. (2017). Obtenido de: Plan nacional de salud mental. <https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2017/06/Borrador-PNSM-Consulta-P%C3%BAblica.pdf>
- MINSAL. (2020). Salud mental en Chile. <https://diprece.minsal.cl/programas-de-salud/salud-mental/salud-mental-en-chile/>
- OMS. (2017). Salud mental. [https://www.who.int/mental\\_health/es/](https://www.who.int/mental_health/es/)
- OMS. (2019). Trastornos mentales. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-disorders>
- WHO Quality of Life Assessment Group. (1996). ¿Qué calidad de vida?. Foro mundial de la salud 1996; 17(4): 385-387. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/55264>
- OMS. (2020). Vías de transmisión del virus de la COVID-19: repercusiones para las recomendaciones relativas a las precauciones en materia de prevención y control de las infecciones. <https://www.who.int/es/news-room/commentaries/detail/modes-of-transmission-of-virus-causing-covid-19-implications-for-ipc-precaution-recommendations>
- OPS. (2021). Coronavirus. <https://www.paho.org/es/temas/coronavirus>
- Ortegas, J. (2020). ¿Cómo saturamos los datos? una propuesta analítica «desde» y «para» la investigación cualitativa. Concepción: Universidad de Concepción.
- López, E. (2020). 8 formas en las que el coronavirus cambió al mundo. <https://www.dw.com/es/8-formas-en-las-que-el-coronavirus-cambió-al-mundo/a-52692564>
- RAE. (2020). Estudiante universitario. <https://dpej.rae.es/lema/estudiante-universitario#:~:text=Adm.,regula%20sus%20derechos%20y%20deberes>
- Raile, M. & Marriner, A. (2011). *Modelos y teorías en enfermería*. España: Elsevier.
- Romera, A. M. (2018). El proceso de análisis de datos cualitativos: aplicaciones y uso de CAQ-DAs. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/52584/El%20proceso%20de%20análisis%20de%20datos%20cualitativos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salzar, C. & David, J. (2016). *Calidad de vida y estado de salud de estudiantes que realizan actividades extracurriculares en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador desde el contexto de la promoción de salud*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12826>
- SITEAL. (2019). Educación superior. [https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit\\_informe\\_pdfs/siteal\\_educacion\\_superior\\_20190525.pdf](https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_informe_pdfs/siteal_educacion_superior_20190525.pdf)
- UCM. (2020). Protocolo COVID19 para trabajo presencial al interior de la Universidad Católica del Maule. Talca: Departamento de Prevención de riesgos.
- Van Manen, M. (2003). *Investigación Educativa y Experiencia vivida. Ciencia humana para una pedagogía de la acción y de la sensibilidad*. Barcelona: Idea Books

---

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

Decidimos enfocarnos en esto, ya que en sí la pandemia generó un cambio acerca de cómo visualizamos la salud mental en los estudiantes, tuvimos que vivirlo de una forma súper distinta, entonces lo que nosotros queremos describir en el estudio es el impacto que tiene la vida universitaria en la salud mental. Todos estaban con mayor ansiedad o tenían muchos problemas, que generaba obviamente un deterioro en su salud mental y que también vimos en otras carreras de otras universidades.

---

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

Principalmente lo que nosotros queremos es aumentar la base de los conocimientos para la enfermería en sí, ya que como es una carrera que se caracteriza principalmente en brindar cuidados, queremos que esto sea fundamentado en la teoría y a nuevas fuentes de información que estén avaladas. Podemos ayudar a los otros profesionales de enfermería a respaldar las intervenciones con la población.

---

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

Principalmente, tener en cuenta que, para realizar este tipo de estudio, es necesario leer muchos artículos, muchos paper y también basarse en la base de datos que tiene la universidad para poder buscar la información y no solo quedarse con una página que encuentren en primera instancia. Más que nada tener mucha paciencia, porque hay que leer bastante.

## Salud pública

### Capítulo 5

#### Experiencias vividas de los docentes de enseñanza media de un establecimiento público de la ciudad de Talca en relación al teletrabajo

Profesora Guía: Soledad Gaete Quiroz

Autores: Daniela Andrea Barría Monsalve.  
Joaquín Alonso Díaz Villalobos.  
Javiera Montserrat Muñoz Cancino  
Cristina Andrea Parada Cáceres.  
Aracely Belén Sepúlveda Arévalo.

#### Introducción

La pandemia por SARS-COV2 se ha transformado en uno de los desafíos más duros que ha enfrentado la humanidad durante el siglo XXI, ya que, con la intención de frenar la propagación de esta enfermedad, el distanciamiento físico se convirtió en una de las medidas prioritarias y de total masividad, esto forzó a los sistemas educacionales a discontinuar la formación presencial por el teletrabajo. Debido a esto los colegios y/o universidad se vieron obligados a hacer uso de las tecnologías de la información y comunicación (TICs), que según Unesco, (2021) ayudaron a complementar, enriquecer y transformar la forma de entregar contenidos, sobre todo en tiempos de pandemia, facilitando el acceso universal a la educación, reduciendo las diferencias en el aprendizaje y mejorando la calidad del aprendizaje virtual, en tiempos de confinamiento.

A raíz de lo anterior los docentes debieron enfrentar desafíos sin precedentes, ya que, por una parte, fortalecieron sus conocimientos sobre la tecnología y trascendieron a la utilización de las herramientas tecnológicas (TICs), haciéndolas participe en su reto de entregar contenidos en forma virtual a través del teletrabajo, además de lograr adaptarse a esta medida, con la finalidad de continuar con el proceso de enseñanza/aprendizaje (Aulas Perú, 2019). Esta medida permitió llegar con los contenidos educativos a kilómetros de distancia, reduciendo el riesgo de contraer el virus, pasando a ser esta la herramienta más utilizada y de una gran relevancia para la sociedad educacional a nivel mundial.

El teletrabajo en el ámbito de la docencia ha permitido continuar con el proceso de enseñanza aprendizaje, pero ha traído algunos efectos no deseados, como por ejemplo que el docente ha debido permanecer sentado frente al computador durante largos períodos de tiempo, con una disminución importante de actividad física, exponiéndose al desarrollo de trastornos músculo esqueléticos, es decir, alteraciones ergonómicas (Palma, Carrasco y Rodríguez, 2021). Es importante destacar también el concepto «tecnoestrés» que según Salanova, (2003), corresponde a uno de los efectos psicosociales por el uso de tecnologías digitales en forma mantenida, influyendo en el bienestar psicosocial de la persona.

Dado lo expuesto anteriormente es de suma relevancia conocer las experiencias de los docentes de establecimientos públicos, en relación al trabajo virtual, para lograr entender cómo dicho fenómeno afecta a la población en estudio, evidenciando las posibles consecuencias que se puedan generar, con la finalidad de poder contribuir a la preservación de la salud física y mental de los docentes, a través de la promoción y educación para la salud.

### **Pregunta de investigación:**

**¿Cómo perciben el teletrabajo los docentes de enseñanza media de educación pública del Liceo Industrial Superior Talca, Región del Maule?**

### **Metodología de la investigación**

Se utilizará el Muestreo no probabilístico, en donde la selección de los sujetos del estudio dependerá de ciertas características, criterios, particularidades y cualidades. En el muestreo no probabilístico para Kinnear y Taylor, establece que «La selección de un elemento de la población que va a formar parte de la muestra se basa hasta cierto punto en el criterio del investigador o entrevistador de campo» (Kinnear & Taylor, 1998).

El muestreo por conveniencia es una técnica no probabilística donde las muestras de la población se seleccionan porque están convenientemente disponibles para el investigador (Sampieri, Collado & Lucio, cap.13).

Se pretende trabajar en el siguiente estudio cualitativo con diseño fenomenológico. Esto con el fin de interpretar las experiencias individuales subjetivas de los participantes docentes de establecimientos públicos de la Ciudad de Talca, Región del Maule, dando a conocer las realidades vividas por ellos con la finalidad de describir cómo perciben el trabajo remoto y enseñanza virtual acentuada desde el año 2020.

Por lo tanto, el método fenomenológico tiene como propósito principal explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno en particular para descubrir los elementos que hay en común en todas las vivencias recolectadas por el equipo investigador para desarrollar el análisis de sus respuestas y buscar los posibles significados confiando en la intuición e imaginación para lograr comprender la experiencia de los participantes (Sampieri, 2014).

El universo del estudio es todo aquel docente con grado académico de licenciatura en educación media de una institución de educación chilena, pública Liceo Industrial de la Región del Maule, cumpliendo con los diversos criterios de inclusión.

### **1. Criterios de inclusión**

- Profesores que posean estudios Universitarios de docencia de al menos 10 semestres académicos.
- Profesores que trabajen en un establecimiento de enseñanza pública.
- Profesores que trabajen con estudiantes de enseñanza media.
- Profesores que pertenezcan a un establecimiento de la ciudad de Talca.
- Haber leído, comprendido y firmado el consentimiento informado.

### **2. Criterios de exclusión**

- Profesores que ejercen en escuelas privadas o particulares.
- Profesores de enseñanza básica o universitaria.
- Profesores que no pertenezcan a un establecimiento de la ciudad de Talca.

El tamaño de la muestra se guiará bajo el criterio de saturación, el cual permitirá detener la búsqueda de información en el momento en que no se aporten nuevos datos y ésta comience a ser redundante (Morse, 1995).

### **Análisis del estudio**

El análisis de un proyecto de investigación debe estar relacionado con el método por el cual se llevará a cabo el estudio en cuestión, en dicho caso el método y enfoque a utilizar es el fenomenológico, este enfoque proviene de una corriente filosófica, desarrollada por Edmund Husserl, en donde se da a conocer que la fenomenología se centra en cómo los individuos expresan o manifiestan diferentes experiencias vividas, esto quiere decir, que se basa en las subjetividad de cómo los sujetos perciben diferentes hechos a través de sus experiencias y como cada uno le puede dar distinto significado a una misma cosa (Rizo Patrón, 2016).

Siguiendo con la línea de la investigación nos adentramos en el mismo método fenomenológico, pero esta vez enfocado en la educación, donde Max Van Manen es el autor destinado para desarrollar el estudio, este se especializa en este tipo de enfoque fenomenológico y educativo, el cual conduce de manera descriptiva e interpretativa la esencia de las experiencias vividas, reconociendo el significado y la importancia de esto en la pedagogía según las vivencias de cada uno, este mismo describe las características del enfoque, en donde se destaca la explicación de los fenómenos, sin efectuar generalizaciones (Van Manen, 2003, citado por Elida D., 2019).

Respecto al plan de análisis se ordenarán bajo el método de Miles y Huberman que consta de tres subprocesos:

1. Reducción de datos: Proceso que selecciona, simplifica y transforma los datos desde el comienzo. Desde que se tiene a mano los datos se puede, según el método, iniciar con el análisis cualitativo, mediante la descripción de la información obtenida en la entrevista.
2. Presentación de datos: Marco reducido de datos e información recopilados, los cuales ya fueron organizados y sintetizados, que le dan al investigador nuevas perspectivas, facilitando la extracción y verificación de las conclusiones, realizando un análisis de todos los datos recopilados.
3. Exposición de conclusiones y su verificación: Etapa final del análisis cualitativo, puesto que el investigador puede comprender la información. Se deben validar los datos confirmando su veracidad o se descartan asociándose como historias y no como los hechos que son.

### Referencias bibliográficas

- Alzate, O., García, J. (2016). Factores asociados a la disposición por el teletrabajo entre docentes universitarios. *Ciencia y Trabajo. Ciencia y trabajo*, vol 18 (56), pp. 87–93. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492016000200003&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000200003&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Araneda, H. (2020). Circular HR. Docentes y el impacto del COVID-19: los otros profesionales de la primera línea. <https://www.circularhr.cl/noticias/columna-docentes-y-el-impacto-del-covid-19-los-otros-profesionales-de-la-primera-linea/>
- Araújo, L., Rojano A & de los reyes H. (2019). La fenomenología: un método multidisciplinario en el estudio de las ciencias sociales. *Pensamiento y gestión*. (47). [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762019000200203](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762019000200203)
- Ardila, C. (2015). Análisis del impacto del teletrabajo en los resultados de gestión de las organizaciones. Estudio de caso en un área de una organización financiera en Bogotá. [tesis de maestría]. Universidad militar nueva granada, Bogotá.
- Aulasperu. (2019). ¿Qué es la educación virtual?. <https://www.google.com/url?q=https://aulasperu.com/que-es-educacion-virtual/&sa=D&source=editors&ust=1626299380545000&usg=AOvVaw182FlxGoFtnujkuwy-edON>
- Bjursell C, Bergmo I & Hedegaard J. (2021). *Frontiers in Sociology. Telerwork and Lifelong Learning* de: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fsoc.2021.642277/full>
- Carneiro, R., Toscano, J., & Diaz, T. (2009). Los desafíos de las TIC para el cambio educativo. Madrid, España: Santillana: Organización de Estados Iberoamericanos (OEI).
- Casanova H. (2020). COVID-19, Una oportunidad para la innovación tecnológica. Banco de desarrollo de América Latina. <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/05/covid19-una-oportunidad-para-la-innovacion-tecnologica/>

- Dombrowskaia L. (2020). Teletrabajo: una oportunidad de repensar la educación en la era de la tecnología. USM. <https://www.google.com/url?q=https://noticias.usm.cl/2020/04/24/teletrabajo-una-oportunidad-de-repensar-la-educacion-en-la-era-de-la-tecnologia/&sa=D&source=editors&ust=1626299380542000&usg=AOvVaw3SRsCBb-Ns-mDbXrZltpqUp>
- Duhalde, M. (2020). Teletrabajo docente. Internacional de la Educación. de: <https://www.ei-ie.org/es/item/23307:teletrabajo-docente-por-miguel-duhalde>
- Edel R. (2004). El concepto de enseñanza-aprendizaje. file:///C:/Users/ASUS%20VIVO-BOOK%20PRO/Downloads/Elconceptodeensenanza-aprendizaje.pdf
- Elida, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y representaciones* 7 (1). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000100010#:~:text=Para%20Van%20Manen%20\(2003\)%2C,37](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010#:~:text=Para%20Van%20Manen%20(2003)%2C,37).
- Hermosilla. (2020, septiembre 23). Carga laboral durante la pandemia afecta salud de los profesores el sistema escolar. UCM. <https://portal.ucm.cl/noticias/carga-laboral-la-pandemia-afecta-salud-los-profesores-sistema-escolar>
- Hernandez A. (s.f). Economía TIC/Tecnología. Concepto de TIC: Tecnologías de la información y comunicación. <https://economytic.com/concepto-de-tic/>
- INAPI. (2018). Informe de evaluación de la experiencia en el teletrabajo. [archivo PDF]. [https://www.inapi.cl/docs/default-source/default-document-library/informe-de-evaluacion-teletrabajo-inapi.pdf?sfvrsn=3096972\\_0](https://www.inapi.cl/docs/default-source/default-document-library/informe-de-evaluacion-teletrabajo-inapi.pdf?sfvrsn=3096972_0)
- Macias, R & Veloz, A. (2020, octubre). Sistematización de experiencias: estudio de teletrabajo y su impacto en el contrato psicológico de los docentes de una institución de educación superior. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/52867/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20MACIAS%20Y%20VELOZ.pdf>
- Madariaga, F., Contreras, C., Arriagada, C., Sepúlveda, M. & Morales, K. (2020, septiembre 29) Educación a distancia virtual ¿una oportunidad? Experiencias y desafíos desde la pandemia del COVID-19. *Convergencia educativa* 8, pp. 65-82. <http://revistace.ucm.cl/article/view/680/728>
- Martel, A., Efrain, O. (2018) Estrés laboral en docentes del colegio César Vallejo de Huaracillo, Distrito de Pinra-Huánuco 2017 [Tesis de pregrado]. Universidad san Pedro, Huaraz-Perú.
- Molina W. (2008) Sentidos de la enseñanza media desde la experiencia escolar de estudiantes de liceos municipales. *Estudios pedagógicos* vol (34), pp 105-122. <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173514135006.pdf>
- Morse J. (1995, mayo). The significance of saturation. *Qualitative Health Research*, 5(2), pp. 147-149. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/104973239500500201>

- Naranjo, Y, Concepción, J, & Rodríguez, M. (2017). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. *Gaceta Médica Espiritana*, 19(3), 89-100. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1608-89212017000300009&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009&lng=es&tlng=es)
- Palma-Vasquez, C., Carrasco, D., & Hernando-Rodriguez, J. C. (2021). Mental health of teachers who have teleworked due to COVID-19. *European Journal of Investigation in Health Psychology and Education*, 11(2), 515–528. <https://www.mdpi.com/2254-9625/11/2/37/htm>
- Piza, N., Amaiguema F., & Beltrán G. (2019). *Métodos y técnicas en la investigación cualitativa*. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500455](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455)
- Prado, L, González, M, Gómez, P, & Romero, K. (2014). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para la calidad en la atención. *Revista Médica Electrónica*, 36(6), 835-845. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es&tlng=es).
- Rodríguez, M. (2007). El teletrabajo en el mundo y Colombia. *Gaceta laboral*, vol 13(1), pp. 29–42. <https://www.redalyc.org/pdf/336/33613102.pdf>
- Salanova, M. (2003). Trabajando con tecnologías y afrontando el tecnoestrés: el rol de las creencias de eficacia. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 3(19), 225- 246. <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231318057001.pdf>
- Salazar, C. (2020). *Derechopedia*. Trabajo en Chile. [https://derechopedia.cl/Teletrabajo\\_en\\_Chile](https://derechopedia.cl/Teletrabajo_en_Chile)
- UNESCO. (2021). *Las TIC en la educación*. UNESCO. <https://es.unesco.org/themes/tic-educacion>
- UNICEF. (s.f.). Educación y aprendizaje. <https://www.unicef.org/mexico/educaci%C3%B3n-y-aprendizaje>
- Universidad Central de Chile. (2020). Especialistas alertan sobre los efectos negativos del teletrabajo. Universidad Central de Chile. <https://www.ucentral.cl/noticias/fac-educacion-y-cs-sociales/especialistas-alertan-sobre-los-efectos-negativos-del-teletrabajo>
- Waldenfels, B. (2017). Fenomenología de la experiencia en Edmund Husserl. *Revista de Filosofía*, 29(2), 409-426. Doi: <https://doi.org/10.18800/arete.201702.008>

---

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

Como grupo vivimos la pandemia, y veíamos las dificultades de los académicos con la tecnología, por ese motivo abordamos este tema.

---

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

Esto va ayudar en el autocuidado de los profesores con el teletrabajo. Nosotras estamos trabajando con Dorotea Orem, y se van a revisar los factores de riesgos de las personas, en este caso las docentes, para posteriormente intervenir con la prevención.

---

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

Primero que tiene que leer mucho ya que es un tema que va a durar 2 a 3 años, debe ser un tema que les apasione y que puedan aportar a la enfermería. Buscar una problemática atingente y que cause impacto, que sea novedosa, que no sea una tesis que se repita año tras año.

