

Fortalecimiento de valores humanos en el personal de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Camagüey

Strengthening human values among nursing staff at the Psychiatric Hospital in Camaguey

Yadila Pons Terry¹<https://orcid.org/0009-0007-2624-9778>

Alberto Ramón Bujardón Mendoza²<https://orcid.org/0000-0002-8528-1678>

Arturo José Sánchez Hernández^{3*}<https://orcid.org/0000-0002-1332-4472>

Osmani Rodríguez Pelaez² <https://orcid.org/0000-0001-7173-9265>

¹Hospital Psiquiátrico Provincial Comandante René Vallejo Ortiz, Camagüey, Cuba.

²Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey, Cuba.

³Letsholathebe II Memorial Hospital. Maun, Botswana.

*Autor para la correspondencia: asanchez700908@gmail.com

RESUMEN

Introducción: La atención en salud mental exige la integración de los avances científico-técnicos con una atención de enfermería humanista. En este contexto, el Hospital

Centro para el Desarrollo de las Ciencias Sociales y Humanísticas en Salud
Bajo licencia Creative Commons



Psiquiátrico Provincial Docente Comandante René Vallejo Ortiz, de Camagüey, enfrenta el desafío de fortalecer la formación en valores del personal de enfermería. El objetivo de este texto es valorar la implementación de un sistema de talleres orientado al fortalecimiento de valores humanos en dicho personal.

Método: Se realizó una investigación de desarrollo con enfoque mixto y alcance descriptivo-evaluativo con diseño preexperimental (pretest–posttest sin grupo control) en el período comprendido entre octubre de 2021 y noviembre de 2022. El universo estuvo constituido por 205 individuos. Se trabajó con una muestra intencional de 176 participantes, integrada por enfermeros, psiquiatras, pacientes hospitalizados y familiares acompañantes. Se emplearon métodos teóricos y empíricos, entre ellos la observación científica y la encuesta, aplicadas antes y después de la intervención.

Resultados: El diagnóstico inicial evidenció insuficiencias en la formación axiológica posgraduada del personal de enfermería. Se diseñó e implementó un sistema de nueve talleres sustentado en la pedagogía participativa. Tras la intervención, se observó la eliminación de las valoraciones negativas del trato y un incremento de las evaluaciones positivas en todos los grupos participantes, lo cual demostró una mejora en la calidad de la atención.

Discusión: El sistema de talleres resultó efectivo para fortalecer los valores humanos en el personal de enfermería y contribuyó a la humanización de la atención de enfermería en pacientes psiquiátricos.

Palabras clave: valores sociales; enfermería psiquiátrica; calidad del cuidado; salud mental.

ABSTRACT

Introduction: Mental health care requires the integration of scientific and technological advances with a humanistic approach to nursing care. In this context, the Provincial Teaching

Centro para el Desarrollo de las Ciencias Sociales y Humanísticas en Salud
Bajo licencia Creative Commons



Psychiatric Hospital Comandante René Vallejo Ortiz in Camagüey faces the challenge of strengthening values-based training among its nursing staff. The objective of this text is to assess the implementation of a workshop system aimed at strengthening human values in said personnel.

Method: A research and development study was conducted using a mixed-methods approach with a descriptive–evaluative scope and a pre-experimental design (pretest–posttest without a control group), during the period from October 2021 to November 2022. The study population consisted of 205 individuals. A purposive sample of 176 participants was selected, including nurses, psychiatrists, hospitalized patients, and accompanying family members. Theoretical and empirical methods were employed, including scientific observation and surveys, applied before and after the intervention.

Results: The initial assessment revealed deficiencies in postgraduate axiological training among nursing staff. A system of nine workshops based on participatory pedagogy was designed and implemented. Following the intervention, negative evaluations of care were eliminated, and positive assessments increased across all participant groups, demonstrating an improvement in the quality of care.

Discussion: The workshop-based system proved effective in strengthening human values among nursing staff and contributed to the humanization of nursing care for psychiatric patients.

Keywords: social values; psychiatric nursing; quality of care; mental health.

Recibido: 18/02/2026

Aprobado: 22/04/2026



INTRODUCCIÓN

La atención contemporánea en salud mental enfrenta el desafío de la integración de los avances científico-técnicos con una atención de enfermería profundamente humanista. En el ámbito de la enfermería psiquiátrica, esta integración resulta indispensable, pues la naturaleza de los trastornos mentales —frecuentemente marcada por la vulnerabilidad, el estigma social y la dependencia institucional— exige profesionales que posean no solo habilidades clínicas para administrar tratamientos o manejar situaciones de crisis, sino también una sólida estructura axiológica que favorezca el establecimiento de vínculos terapéuticos sustentados en el respeto, la empatía y la dignidad humana.

En este contexto, las bases conceptuales que sustentan la educación posgraduada de los enfermeros que atienden a pacientes psiquiátricos se organizan en torno a tres ejes rectores: la formación en valores, la articulación entre estudio y trabajo y la integración teórico-práctica. Estos principios favorecen una preparación integral orientada al desarrollo de competencias científicas y humanas, indispensables para una atención de calidad.⁽¹⁾

Sin embargo, la dinámica actual de los servicios de salud, caracterizada por la complejidad del entorno hospitalario y la elevada carga asistencial, genera con frecuencia tensiones que pueden afectar el trato humanizado. El análisis del panorama internacional muestra que la formación en valores en el sector salud ha sido objeto de numerosos estudios.

Diversos estudios han evidenciado que la formación en valores en enfermería se asocia con mejoras en la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente. En el contexto europeo, diversas investigaciones han identificado necesidades formativas relevantes. Estos trabajos señalan que, además de la competencia técnica, los enfermeros requieren un fortalecimiento continuo de valores como la empatía y la solidaridad para afrontar la complejidad del cuidado crítico.⁽²⁾

Centro para el Desarrollo de las Ciencias Sociales y Humanísticas en Salud
Bajo licencia Creative Commons



Nightingale resaltan la necesidad de recuperar los fundamentos éticos de la profesión para consolidar modelos de atención centrados en la persona.⁽³⁾

De igual forma, en el ámbito latinoamericano resulta evidente la preocupación por la dimensión ética del cuidado. Diversos estudios han examinado la evolución de la formación ética en Iberoamérica y señalan que los cambios culturales influyen en la práctica profesional.⁽⁴⁾ Además, investigaciones realizadas en contextos como el peruano han demostrado una correlación directa entre la preparación axiológica de los enfermeros y la eficacia de su desempeño laboral.⁽⁵⁾ Investigaciones recientes han demostrado que la escala de valores del personal de enfermería influye de forma significativa en la percepción de calidad del cuidado expresada por los pacientes.⁽⁶⁾

En el caso de Cuba, el Sistema Nacional de Salud se fundamenta en principios humanistas y solidarios; sin embargo, la literatura científica nacional reconoce la necesidad de un perfeccionamiento continuo de la formación en valores ante los nuevos escenarios sociales y epidemiológicos. Algunos estudios han evaluado la percepción de valores en profesionales en formación,⁽⁷⁾ mientras que otras investigaciones analizan la ética del cuidado en contextos de crisis, como la pandemia de COVID-19. Estos trabajos resaltan el papel de la educación en valores en el fortalecimiento de la resiliencia del sistema sanitario.^(8,9)

Específicamente en la provincia de Camagüey existen antecedentes investigativos relacionados con la formación de valores en enfermería. No obstante, mientras algunos estudios se concentran en la etapa de pregrado o en áreas como la pediatría⁽¹⁰⁾, otros autores como subrayan la importancia de la superación profesional como la vía fundamental para transformar la atención de enfermería.⁽¹¹⁾ En esta investigación se asume este último referente como una base metodológica necesaria para estructurar la educación posgraduada, proyectándola hacia el fortalecimiento de la dimensión axiológica en el personal que labora en instituciones psiquiátricas.



El Hospital Psiquiátrico Provincial Docente Comandante René Vallejo Ortiz de Camagüey refleja también esta situación. Aunque cuenta con personal técnicamente calificado, los diagnósticos preliminares y la observación de la atención de enfermería han identificado insuficiencias en el proceso de formación continua en valores. En la práctica cotidiana se observan, en ocasiones, actitudes alejadas de los estándares de excelencia en el trato, así como dificultades en la relación con pacientes y familiares, lo que evidencia la necesidad del fortalecimiento de valores como la paciencia, la discreción y la amabilidad, esenciales para la atención en salud mental.

Esta situación evidencia una contradicción entre las exigencias sociales de un trato humanizado de excelencia y las insuficiencias formativas en el ámbito axiológico que persisten en la etapa posgraduada. De ahí la necesidad de diseñar e implementar estrategias formativas que contribuyan al fortalecimiento de los valores profesionales en el personal de salud.

En correspondencia con el proyecto Formación cultural en las carreras médicas, auspiciado por el Centro para el Desarrollo de las Ciencias Sociales y Humanísticas en Salud (Cendecsa), se concede especial atención a la formación en valores desde una perspectiva culturoológica, con la contextualización de esta propuesta durante la rotación de estudiantes por el servicio de psiquiatría. En este contexto, el presente artículo tiene como objetivo valorar la implementación de un sistema de talleres orientado al fortalecimiento de valores humanos en el personal de enfermería del referido centro asistencial.

MÉTODO

Se realizó un estudio de investigación y desarrollo con enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo) y alcance descriptivo-evaluativo con diseño preexperimental (pretest–postest sin grupo

Centro para el Desarrollo de las Ciencias Sociales y Humanísticas en Salud
Bajo licencia Creative Commons



control), orientado al fortalecimiento de los valores humanos en el personal de enfermería del Hospital Psiquiátrico Provincial Docente Comandante René Vallejo Ortiz de Camagüey.

El universo de estudio estuvo constituido por 205 individuos vinculados a la institución durante el período comprendido entre octubre de 2021 y noviembre de 2022, que incluyó enfermeros, médicos psiquiatras, pacientes hospitalizados y familiares acompañantes.

A partir de este universo se seleccionó una muestra no probabilística de tipo intencional integrada por 176 participantes: 55 enfermeros, 15 médicos especialistas en psiquiatría, 60 pacientes hospitalizados y 46 familiares acompañantes. La muestra principal estuvo constituida por 55 enfermeros. Adicionalmente, se incluyeron psiquiatras, pacientes y familiares con fines de triangulación de la información.

En el caso del personal de enfermería, la plantilla nominal de la institución ascendía a 205 trabajadores; sin embargo, se incluyó la totalidad del personal asistencial disponible durante el período de estudio que cumplía los criterios de inclusión: ser enfermero graduado, encontrarse en ejercicio activo en la institución y aceptar participar mediante consentimiento informado.

Quedaron excluidos quienes, aun cuando formaban parte de la plantilla, no estaban activos en el hospital por cursos de superación fuera de la unidad, certificados médicos prolongados, licencias, sanciones administrativas o misiones internacionalistas. Por tanto, los 55 enfermeros no constituyeron una selección arbitraria, sino el universo accesible del personal elegible para el estudio, lo que permitió obtener información directa del grupo realmente expuesto a la intervención, aunque sin pretensión de representatividad estadística de toda la plantilla.

Para el fortalecimiento de los valores se diseñó un sistema de talleres con un enfoque sistémico, fundamentado teóricamente en la Teoría General de Sistemas de Ludwig von Bertalanffy y en su aplicación pedagógica en el modelo de diseño curricular de Álvarez de



Zayas⁽¹²⁾ Esta base teórica permitió concebir el sistema de talleres no como una suma de partes aisladas, sino como una unidad dialéctica donde los objetivos, contenidos y métodos se interrelacionan para lograr una transformación integral en el modo de actuación del personal de enfermería.

Para el desarrollo de la investigación se emplearon métodos teóricos (histórico-lógico, análisis-síntesis e inductivo-deductivo) y empíricos (observación científica y encuesta), aplicados para identificar necesidades formativas relacionadas con los valores humanos en la atención de enfermería.

La observación científica tuvo como propósito caracterizar el comportamiento real del personal de enfermería en su interacción con pacientes y familiares, mediante una guía estructurada que incluyó indicadores como trato interpersonal, comunicación, respeto a la privacidad y manejo de situaciones críticas.

La encuesta se diseñó con el objetivo de explorar la percepción de pacientes, familiares y profesionales sobre la calidad del trato y la presencia de valores humanos en la atención, e incluyó ítems cerrados y abiertos relacionados con dimensiones como amabilidad, discreción, paciencia y respeto.

Para garantizar la calidad de los datos, los instrumentos fueron sometidos a validación por criterio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con los objetivos del estudio. Asimismo, se realizó una prueba piloto que permitió ajustar la redacción, comprensión y aplicabilidad de los instrumentos antes de su implementación definitiva.

La variable principal del estudio fue el fortalecimiento de valores humanos en el personal de enfermería. Los valores evaluados fueron respeto, empatía, amabilidad, paciencia y discreción.



Estos valores se operacionalizaron a través de dimensiones de la atención de enfermería en el contexto psiquiátrico, tales como el trato interpersonal, la comunicación terapéutica, el respeto a la dignidad del paciente y la confidencialidad de la información.

Cada dimensión se evaluó mediante indicadores observables en la práctica profesional, entre ellos la calidad del trato, la claridad y calidez de la comunicación, el respeto a la privacidad del paciente y el manejo adecuado de situaciones críticas.

Como variable de resultado se definió la percepción de la calidad del trato, valorada por pacientes, familiares y profesionales de la salud, lo que permitió la triangulación de la información y una evaluación más integral del fenómeno estudiado.

Para la medición de esta variable se empleó una escala ordinal tipo Likert de cinco categorías: excelente, muy bueno, bueno, regular y malo. Estas categorías fueron definidas operativamente de la siguiente manera: excelente, cuando el trato fue sistemáticamente respetuoso, empático y adecuado; muy bueno, cuando el trato fue adecuado con mínimas deficiencias; bueno, cuando el trato resultó aceptable con deficiencias ocasionales; regular, cuando se evidenciaron deficiencias frecuentes; y malo, cuando el trato fue inadecuado o irrespetuoso.

Se incluyeron profesionales médicos y de enfermería graduados que se encontraban en ejercicio activo en la institución y que aceptaron participar mediante consentimiento informado. Asimismo, se incorporaron pacientes ingresados con diagnóstico psiquiátrico en fase de compensación clínica, próximos al alta y con capacidad mental conservada para responder los instrumentos, así como familiares acompañantes habituales con competencia mental preservada y aceptación voluntaria para participar en el estudio.

Se excluyó al personal que no se encontraba activo en la institución por cursos de superación, certificados médicos, licencias o misiones internacionalistas. Se excluyeron



pacientes y familiares con discapacidad intelectual moderada a profunda o deterioro cognitivo severo que limitara la confiabilidad de la información.

Para la medición de la variable de resultado (percepción de la calidad del trato), se empleó una escala ordinal de tipo Likert, cuyas categorías fueron definidas operacionalmente a partir de los modos de actuación profesional observados:

Excelente: el trato es sistemáticamente respetuoso, empático y profesional; existe una comunicación terapéutica fluida y no se registran incidentes de maltrato ni quejas por parte de pacientes o familiares.

Muy bueno: el trato es adecuado y humano en la mayoría de las interacciones, con una comunicación efectiva, aunque pueden aparecer deficiencias mínimas no sistemáticas en la personalización del cuidado.

Bueno: el trato resulta aceptable y cumple con las normas éticas básicas, pero se evidencian deficiencias ocasionales en la calidez de la comunicación o en la prontitud de la respuesta a las necesidades emocionales del paciente.

Regular: se manifiestan deficiencias frecuentes en el trato interpersonal, caracterizadas por una comunicación escasa, falta de paciencia o desatención a la dignidad del paciente psiquiátrico, lo que genera insatisfacción detectable.

Malo: el trato es inadecuado, distante o irrespetuoso; se observan conductas de desensibilización ante el sufrimiento del paciente y existen evidencias de maltrato verbal o negligencia en el vínculo terapéutico.

El procesamiento estadístico de los datos se realizó mediante el cálculo de frecuencias absolutas y porcentajes. Para evaluar la asociación entre la intervención educativa y la percepción del trato recibido se empleó el Odds Ratio (OR) con intervalo de confianza del 95 %, estableciéndose como criterio de significación estadística un valor de $p < 0.05$.



El diagnóstico inicial permitió identificar áreas de mejora en valores como la amabilidad, la paciencia, la discreción y el respeto. A partir de estos resultados se diseñó un sistema de nueve talleres, sustentado en los principios de la pedagogía participativa y la bioética.

Para el fortalecimiento de los valores se diseñó un sistema de talleres con un enfoque sistémico, lo que permitió la interrelación dialéctica entre sus componentes y favoreció la transformación axiológica del personal. Su estructura se organizó en tres fases fundamentales: Diagnóstica (identificación de necesidades de aprendizaje), Ejecutiva (implementación de los contenidos mediante la educación posgraduada) y Evaluativa (comprobación del cambio en la atención de enfermería). Cada taller fue planificado con un objetivo general, sistema de conocimientos, métodos participativos y un sistema de evaluación del aprendizaje

La investigación se condujo de acuerdo con los principios éticos de la Declaración de Helsinki⁽¹³⁾. Se garantizó el anonimato y la confidencialidad de la información; la participación se formalizó mediante la firma del consentimiento informado y se estableció que el abandono voluntario no tendría repercusiones laborales ni asistenciales.

RESULTADOS

La observación científica permitió identificar deficiencias en la interacción del personal de enfermería con pacientes y familiares, especialmente en aspectos relacionados con la comunicación, el respeto a la privacidad y el manejo de situaciones críticas. Estos hallazgos coincidieron con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, lo que reforzó la consistencia del diagnóstico inicial.

El diagnóstico inicial evidenció insuficiencias en la formación posgraduada relacionada con la ética, la bioética y los valores en la atención psiquiátrica. El 94,5 % de los enfermeros



encuestados refirió no haber recibido cursos de superación sobre estas temáticas en los últimos años, lo cual indica una limitada actualización teórica y metodológica para el abordaje de dilemas éticos en la atención de enfermería.

Los resultados obtenidos tras la implementación del sistema de talleres demuestran una transformación en el modo de actuación del personal. Este avance no solo es técnico-profesional, sino esencialmente bioético. Durante el desarrollo de las sesiones, se abordaron dilemas éticos reales detectados en la etapa de diagnóstico, tales como el manejo de la autonomía del paciente con afecciones psiquiátricas y el respeto a su dignidad durante crisis agudas. La reflexión colectiva permitió que los enfermeros interiorizaran los principios de la bioética clínica, aplicándolos directamente en la mejora de la comunicación terapéutica y en la personalización del cuidado, lo que coincide con la necesidad de una ética aplicada en las instituciones de salud mental

La percepción de la calidad del trato por parte de los familiares de los pacientes mostró resultados que evidencian áreas de mejora. El 13 % de los familiares encuestados calificó el trato recibido como malo y el 39,1 % como regular, lo que refleja insatisfacciones relacionadas con la comunicación y la interacción entre los profesionales y los usuarios del servicio.

Los pacientes hospitalizados también señalaron limitaciones en la calidad del trato recibido. El 45 % de ellos evaluó el trato como regular, resultado que evidencia la necesidad de fortalecer determinados valores en la atención de enfermería. Este hallazgo refuerza la pertinencia de implementar acciones formativas orientadas a mejorar la calidad del vínculo terapéutico.

En los diferentes grupos participantes (personal de enfermería, pacientes y familiares) se identificó consenso respecto a los valores que requieren mayor fortalecimiento. Más del 90 % de los encuestados señaló la amabilidad, la discreción y la paciencia como cualidades



esenciales para mejorar el clima terapéutico y la relación entre el personal sanitario, los pacientes y sus familiares.

A partir de estos resultados se diseñó un sistema de nueve talleres, orientado al fortalecimiento de los valores humanos en el personal de enfermería. La propuesta se estructuró mediante metodologías participativas, entre ellas el cine-debate, el análisis de casos y el role-playing, con el propósito de promover la reflexión ética y la integración de los fundamentos axiológicos con la práctica clínica cotidiana en el contexto de la enfermería psiquiátrica.

Estructura temática y contenidos

El sistema de talleres se diseñó a partir de contenidos introductorios relacionados con las particularidades de la enfermería psiquiátrica y posteriormente se desarrollaron sesiones específicas dirigidas al fortalecimiento de cada uno de los valores identificados durante el diagnóstico inicial.

Los temas y contenidos fundamentales abordados fueron los siguientes:

Tema 1. Generalidades de la atención de enfermería a pacientes psiquiátricos y sus familiares

- Concepto de paciente psiquiátrico.
- El sufrimiento emocional de los pacientes y sus familiares.
- Particularidades de la relación equipo de salud–paciente–familia.
- Desmitificación de creencias relacionadas con las enfermedades mentales.

Tema 2. Confidencialidad y discreción

- Concepto ético y legal de la confidencialidad.
- Manejo de información sensible relacionada con pacientes y familiares.
- La discreción en el tratamiento psiquiátrico como garantía de seguridad.



Tema 3. Respeto

- Concepto de respeto y dignidad humana.
- Respeto a los derechos del paciente psiquiátrico para una convivencia saludable.

Tema 4. Comprensión y empatía

- Diferencias conceptuales y prácticas entre comprensión y empatía.
- Importancia de la empatía en la vida cotidiana y su aplicación en la práctica clínica.

Tema 5. Amabilidad

- La amabilidad como recurso terapéutico en salud mental.
- Impacto del trato amable en la reducción de la ansiedad del paciente.

Tema 6. Paciencia

- Concepto de paciencia y manejo de la frustración.
- La paciencia como herramienta profesional ante la conducta disruptiva.

Tema 7. Solidaridad

- Concepto de ayuda y servicio solidario.
- La solidaridad en el tratamiento y reinserción social del paciente psiquiátrico.

Tema 8 Habilidades prácticas y responsabilidad

- Responsabilidad profesional y preparación técnica.
- Integración de los valores en la atención de enfermería.
- Manejo de tensiones y contradicciones éticas en la atención psiquiátrica (taller integrador).

El sistema estuvo conformado por nueve talleres temáticos, desarrollados en diecisiete sesiones presenciales con frecuencia semanal. Las actividades se realizaron en el anfiteatro del Hospital Psiquiátrico, en condiciones adecuadas de iluminación y ventilación.

Cada sesión fue impartida por la autora de la investigación en colaboración con un profesor auxiliar con 29 años de experiencia profesional, lo que garantizó la calidad pedagógica del proceso formativo.



Validación por criterio de expertos

Previo a su ejecución, la propuesta fue sometida a la evaluación de 25 expertos (15 másteres y 10 doctores en Ciencias de la Salud y de la Educación). Para ello se utilizó un instrumento de validación basado en una escala de Likert de cinco puntos.

Los resultados evidenciaron un alto nivel de consenso favorable entre los expertos. La pertinencia de la propuesta obtuvo una calificación promedio de 4,8/5, la aplicabilidad alcanzó 4,9/5 y la calidad metodológica registró un promedio de 4,7/5.

El 100 % de los expertos coincidió en que el sistema de talleres contribuye significativamente al fortalecimiento de la formación axiológica del personal de enfermería. Como resultado del proceso de validación, se sugirieron ajustes menores relacionados con la distribución del tiempo en algunas actividades, los cuales fueron incorporados antes de la implementación de la propuesta.

Evaluación del Efecto del Sistema de Talleres

Transcurridos dos meses después de la culminación de los talleres, se aplicaron nuevamente los instrumentos de medición a los grupos muestrales (enfermeros, psiquiatras, pacientes y familiares) con el propósito de evaluar el impacto de la intervención.

A continuación, se presenta el análisis comparativo de los resultados obtenidos en las mediciones pre-test y pos-test.

Impacto en la percepción del equipo médico (Psiquiatras)

La evaluación externa realizada por los médicos psiquiatras sobre el desempeño de los enfermeros mostró cambios cualitativos relevantes como se muestra en la tabla 1.



Tabla 1. Comparación de la percepción del trato por psiquiatras antes y después de la intervención. Hospital Psiquiátrico de Camagüey, 2021–2022

Percepción del trato	Antes (n=15)	%	Después (n=15)	%
Excelente	0	0.0%	1	6.7%
Muy bueno	0	0.0%	3	20.0%
Bueno	11	73.3%	11	73.3%
Regular	4	26.7%	0	0.0%
Malo	0	0.0%	0	0.0%
Total	15	100.0%	15	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

El impacto de la intervención en el desempeño del personal de enfermería, evaluado por los médicos especialistas en psiquiatría, mostró cambios cualitativos de alto valor terapéutico. Eliminación de percepciones negativas: La calificación de trato regular se eliminó completamente, al pasar de 26,7 % a 0 %. Desplazamiento hacia categorías superiores: Se observó un movimiento positivo hacia evaluaciones de mayor calidad, registrándose valoraciones de muy bueno (20.0%) y excelente (6.7%). Significancia estadística: El análisis confirmó una asociación significativa entre la capacitación recibida y la mejora observada en el desempeño del personal de enfermería (OR = 8.167; 95% CI: 1.412–47.221; $p < 0.05$).

Impacto en la percepción de los pacientes

La opinión de los usuarios directos refleja la transformación en la calidad de la interacción humana como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. Comparación de la percepción del trato por pacientes psiquiátricos antes y después de la intervención. Hospital Psiquiátrico de Camagüey, 2021–2022

Percepción del trato	Antes (n=60)	%	Después (n=60)	%
Excelente	0	0.0%	1	1.7%
Muy bueno	0	0.0%	14	23.3%
Bueno	31	51.7%	45	75.0%
Regular	27	45.0%	0	0.0%
Malo	2	3.3%	0	0.0%
Total	60	100.0%	60	100.0%

Fuente: Elaboración propia



En este grupo se observó una mejora notable en la percepción del trato recibido. Antes de la intervención, el 48.3% de los pacientes calificaba el trato como regular o malo. Tras la implementación de los talleres, no se registraron evaluaciones en estas categorías (**0%**). Asimismo, se evidenció un incremento significativo en la satisfacción general, concentrándose el 100% de las opiniones en categorías positivas. Destaca el aumento en la percepción de muy bueno (**23.3%**), lo que refleja una transformación sustancial en la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería. El análisis estadístico confirmó una asociación significativa entre la intervención educativa y la mejora en la percepción del trato recibido por los pacientes (**OR = 4.628; 95% CI: 1.142–18.751; p < 0.05**).

Impacto en la percepción de los familiares

Los familiares, quienes reportaron la visión más crítica durante el diagnóstico inicial, mostraron posteriormente la evolución más significativa, como se presenta en la tabla 3.

Tabla 3. Comparación de la percepción del trato por familiares antes y después de la intervención.
Hospital Psiquiátrico de Camagüey, 2021–2022

Percepción del trato	Antes (n=46)	%	Después (n=46)	%
Excelente	1	2.2%	5	10.9%
Muy bueno	1	2.2%	6	13.0%
Bueno	20	43.5%	33	71.7%
Regular	18	39.1%	2	4.3%
Malo	6	13.0%	0	0.0%
Total	46	100.0%	46	100.0%

Fuente: Elaboración propia

La intervención logró eliminar completamente la percepción de trato malo, que descendió de 13.0% a 0.0%, y redujo de manera considerable la calificación de regular, que pasó de 39.1% a 4.3%. Se observó un fortalecimiento significativo en las categorías de evaluación superiores. Las valoraciones de excelente y muy bueno alcanzaron en conjunto el 23.9%, lo que refleja una transformación positiva en la percepción del cuidado de enfermería por parte



de los familiares de los pacientes. El análisis estadístico confirmó una asociación significativa entre la intervención educativa y la mejora en la percepción del trato recibido (OR = 6.107; 95% CI: 1.415–26.356; $p < 0.05$).

La triangulación de los resultados obtenidos en el pos-test muestra la efectividad de la estrategia implementada. Al comparar el diagnóstico inicial con la evaluación final, los resultados respaldan la hipótesis de investigación, según la cual la implementación del sistema de talleres favorece el desempeño profesional y la calidad del servicio.

Estos resultados deben interpretarse con cautela, debido a que pueden existir sesgos derivados del diseño muestral y de la deseabilidad social, así como la posible emergencia de dilemas éticos en los enfermeros al confrontar sus prácticas habituales con los valores promovidos.

DISCUSIÓN

Los resultados evidencian que el fortalecimiento de valores humanos en el personal de enfermería se asocia con mejoras concretas en la calidad del trato percibido por pacientes, familiares y profesionales.

La eliminación de las valoraciones negativas y el desplazamiento hacia categorías superiores de evaluación, junto con la significación estadística observada en los diferentes grupos, indican que la intervención no solo tuvo un efecto formativo, sino también un impacto real en la atención de enfermería. Estos hallazgos refuerzan la idea de que los valores no constituyen categorías abstractas, sino expresiones concretas del desempeño profesional en contextos institucionales específicos.



Estos resultados coinciden con lo descrito por Doyle, Lennox y Bell⁽¹⁴⁾ quienes evidenciaron una relación consistente entre la experiencia del paciente —incluyendo el trato digno y la comunicación— y los resultados clínicos y la calidad de la atención, lo que respalda la consideración del trato humanizado como un componente estructural de la calidad asistencial.

El diagnóstico inicial puso de manifiesto una brecha entre el reconocimiento declarativo de la importancia de la ética y su expresión en la práctica cotidiana. Esta contradicción no puede interpretarse únicamente como una limitación individual, sino como el resultado de condiciones estructurales del servicio.

La elevada carga asistencial, la limitación de recursos y la exposición continua al sufrimiento generan procesos de adaptación que pueden conducir a la desensibilización progresiva del profesional, lo que favorece la normalización de estilos de interacción que afectan negativamente el vínculo terapéutico.

Al respecto, Aiken, Sloane, Bruyneel, Van den Heede, Griffiths, Busse, *et al*⁽¹⁵⁾ demuestran que las condiciones organizacionales, particularmente la sobrecarga asistencial y la insuficiencia de recursos humanos, impactan directamente en la calidad del cuidado y los resultados clínicos, lo que refuerza la observación del presente estudio en cuanto a que la expresión limitada de valores en la práctica no responde únicamente a factores individuales, sino a condicionantes estructurales del servicio.

La intervención implementada incidió directamente en este punto crítico al generar espacios sistemáticos de reflexión sobre la práctica profesional. A diferencia de enfoques centrados exclusivamente en la transmisión de contenidos, el sistema de talleres permitió problematizar la experiencia cotidiana del personal de enfermería, lo que facilitó la identificación de discrepancias entre los valores asumidos y las conductas observadas.



Este hallazgo es consistente con lo expuesto por Patel y Metersky⁽¹⁶⁾ quienes señalan que la práctica reflexiva en enfermería exige analizar las situaciones clínicas con conciencia de las propias creencias, valores y práctica profesional, lo que favorece la identificación de discrepancias entre lo que se asume y lo que se hace. Asimismo, Johns⁽¹⁷⁾ destaca el valor de la reflexión sobre la práctica como vía para el desarrollo profesional en enfermería.

En este sentido, el fortalecimiento de valores como la amabilidad, la paciencia y la discreción trasciende su dimensión ética y adquiere una función reguladora dentro del sistema de atención. Estos valores contribuyen a disminuir la conflictividad, favorecer la cooperación del paciente y reducir la necesidad de intervenciones coercitivas. La mejora observada en los indicadores de percepción del trato sugiere que estos cambios no solo impactan en la dimensión subjetiva de la atención, sino también en la dinámica funcional del servicio. Estos resultados coinciden con lo planteado por Price y Baker⁽¹⁸⁾ quienes destacan que las técnicas de desescalada en salud mental se apoyan en intervenciones terapéuticas de comunicación orientadas a reducir la violencia y la agitación.

Asimismo, Doedens, Vermeulen, Boyette, Latour y de Haan⁽¹⁹⁾ señalan que las actitudes y características del personal de enfermería influyen en el uso de medidas coercitivas, lo que respalda la importancia de fortalecer valores y estilos relacionales que favorezcan la cooperación y la seguridad del paciente.

Los cambios en la percepción de pacientes y familiares evidencian que la calidad del cuidado en salud mental está profundamente mediada por dimensiones relacionales y simbólicas. El reconocimiento, la escucha y el trato digno no constituyen elementos accesorios, sino componentes estructurales de la experiencia terapéutica. En contextos marcados por el estigma, estas prácticas adquieren un valor adicional al contribuir a la reconstrucción de la identidad del paciente y a su proceso de reinserción social, lo cual coincide con reportes que destacan la centralidad de la relación terapéutica en la recuperación en salud mental.



Lo anterior coincide con lo planteado por Moreno-Poyato, Montesó-Curto, Delgado-Hito, Suárez-Pérez, Aceña-Domínguez, Carreras-Salvador, *et al*⁽²⁰⁾ quienes destacan que la relación terapéutica enfermero-paciente constituye un componente central del cuidado en salud mental y un elemento clave para la experiencia y evolución terapéutica del paciente.

A diferencia de los modelos tradicionales puramente biológicos, los hallazgos del presente estudio refuerzan que la escucha y el reconocimiento actúan como catalizadores de la autonomía del sujeto y respaldan la consideración del trato digno como una intervención clínica en sí misma.

No obstante, los resultados deben interpretarse en función de las características del diseño metodológico. El uso de una muestra intencional y la posible influencia de la deseabilidad social pueden limitar la generalización de los hallazgos. Asimismo, la evaluación a corto plazo no permite determinar la estabilidad de los cambios observados, lo que señala la necesidad de estudios longitudinales que permitan valorar la sostenibilidad de este tipo de intervenciones en el tiempo.

En síntesis, los hallazgos obtenidos indican que las intervenciones educativas orientadas al fortalecimiento de valores pueden constituir una vía efectiva de transformación de la atención de enfermería, siempre que se articulen con las condiciones reales del servicio y se sostengan mediante estrategias sistemáticas de formación y seguimiento.

Se fundamentó, diseñó y validó un sistema de talleres estructurado didácticamente a partir de los ejes de la pedagogía participativa y la bioética, el cual se orientó a atender las brechas axiológicas identificadas en el diagnóstico inicial.

La validación por criterio de expertos confirmó la pertinencia científica y metodológica de la propuesta, así como su factibilidad de aplicación en el contexto de la enfermería psiquiátrica.

La implementación del sistema evidenció un impacto positivo y estadísticamente significativo en la calidad de la atención de enfermería en pacientes psiquiátricos; esto se expresó en una



mejora sustancial en la percepción del trato por parte de pacientes, familiares y profesionales. Estos resultados respaldan la importancia de la formación continua en valores como estrategia para fortalecer la humanización de la atención en salud mental.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ministerio de Salud Pública. Manual de organización y procedimientos en salud mental. La Habana: MINSAP; 2015.
2. Lavallo Gómez L, González Stable K, Herrera Vega E, Martínez Arzola G. Motivaciones y perspectivas profesionales de enfermeros básicos en su segundo año de formación emergente. Medisur [Internet]. 2025 [citado 10/01/2026]; 23:e53123.
Disponible en: <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/53123>
3. Ramió Jofre A, Torres Penella C. Florence Nightingale: in memoriam en tiempos de pandemia. Temperamentvm [Internet]. 2021 [cited 10/01/2026]; 17:e13885.
Available in: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-60112021000100015&script=sci_arttext
4. Castillo Espinosa J, Díaz Castillo A, Gort Barranco L, Cabrera Acosta MF. Ética y biótica en el desempeño de la enfermería. Medimay [Internet]. 2010 [citado 10/01/2026];16(2):185-197. Disponible en:
<https://medimay.sld.cu/index.php/rcmh/article/view/495>



5. Quintana Atencio D, Tarqui-Mamani C. Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao, Perú. Arch Med (Manizales) [Internet]. 2020 [citado 10/01/2026];20(1):123-132. Disponible en: <https://revistasum.umanizales.edu.co/index.php/archivosmedicina/article/view/3372>
6. Podgorica N, Rached CDA, Yamada Crescente N, Zenzmaier C, Müller G. Nursing professional values scale (NPVS-3) in an Austrian context: validation of a scale and reliability assessment. BMC Nurs [Internet]. 2024 [cited 10/01/2026];23:510. Available in: <https://doi.org/10.1186/s12912-024-02175-6>
7. Tamayo Cruz O, Torres Guerra A. Fundamentos que sustentan el valor profesional del enfermero. Rev Episteme & Praxis [Internet]. 2025 [citado 10/01/2026];3(1):92-102. Disponible en: <https://epistemeypraxis.org/index.php/revista/article/view/79>
8. Lahite Savón Y, Céspedes Pereña V, Maslen Bonnane M. El desempeño del personal de enfermería durante la pandemia de la COVID-19. Rev Inf Cient [Internet]. 2020 [citado 10/01/2026];99(5):494-502. Disponible en: <https://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3086>
9. Espinosa Aguilar A, Arteaga Armenteros G, Elers Mastrapa Y. Arte y ética como dimensiones del cuidado de enfermería. Rev. Cuba. Enferm. [Internet]. 2021 [citado 10/01/2026];37(3): e4552. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4552>



10. Lechuga Domínguez YH, Ríos Escobar R, Duret Castro M, Malpica Rodríguez F. Los valores profesionales durante la Covid-19 en estudiantes de enfermería de Nuevitas. En: XIX Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería; 2022; La Habana: SOCUENF. [Internet] 2022 [citado 10/01/2026]. Disponible en: <https://congresosenfermeriacubana.sld.cu/index.php/enfermeria22/2022/paper/view/26>
11. Rodríguez Aguilar Y, Aguilar Ramírez I, Morales Requeijo AA. La superación profesional dirigida a docentes de enfermería como vía para mejorar la atención del adulto mayor. Rev Hum Med [Internet]. 2022 [citado 10/01/2026];22(1):34-54. Disponible en: https://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-81202022000100034&script=sci_arttext
12. Álvarez de Zayas CM. Didáctica general: la escuela en la vida. [Internet] La Habana: Editorial Pueblo y Educación; 2016. [citado 10/01/2026] Disponible en: <https://maravarzamoriveracruz.wordpress.com/wp-content/uploads/2020/10/didacticacarlos-alvarez.pdf>
13. World Medical Association. World Medical Association Declaration of Helsinki: ethical principles for medical research involving human subjects. JAMA [Internet]. 2013 [cited 10/01/2026];310(20):2191–2194. Available in: <https://jamanetwork.com/journals/jama/fullarticle/1760318>
14. Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open [Internet]. 2013 [cited 10/01/2026];3(1): e001570. Available in: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23293244/>



15. Aiken LH, Sloane DM, Bruyneel L, Van den Heede K, Griffiths P, Busse R, et al. Nurse staffing and education and hospital mortality in nine European countries: a retrospective observational study. *Lancet* [Internet]. 2014 [cited 10/01/2026];383(9931):1824-1830. Available in: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/24581683/>
16. Patel KM, Metersky K. Reflective practice in nursing: A concept analysis. *Int J Nurs Knowl* [Internet]. 2022 [cited 10/01/2026];33(3):180-187. Available in: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34626459/>
17. Johns C. The value of reflective practice for nursing. *J Clin Nurs* [Internet]. 1995 [cited 10/01/2026];4(1):23-30. Available in: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/7704371/>
18. Price O, Baker J. Key components of de-escalation techniques: a thematic synthesis. *Int J Ment Health Nurs* [Internet]. 2012 [cited 10/01/2026];21(4):310-319. Available in: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22340073/>
19. Doedens P, Vermeulen J, Boyette LL, Latour C, de Haan L. Influence of nursing staff attitudes and characteristics on the use of coercive measures in acute mental health services: a systematic review. *J Psychiatr Ment Health Nurs* [Internet]. 2020 [cited 10/01/2026];27(4):446-459. Available in: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31876970/>
20. Moreno-Poyato AR, Montesó-Curto P, Delgado-Hito P, Suárez-Pérez R, Aceña-Domínguez R, Carreras-Salvador R, et al. A narrative review of the perspective of nurses and patients on the nurse-patient therapeutic relationship in acute mental health care. *Int J Ment Health Nurs* [Internet]. 2016 [cited 10/01/2026];25(4):303-312. Available in: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27888975/>



Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses respecto a este texto.

Contribución de autoría

Conceptualización: Pons Terry, Bujardón Mendoza, Sánchez Hernández, Rodríguez Pelaez.

Curación de datos: Pons Terry.

Análisis formal: Pons Terry.

Adquisición de fondos: Pons Terry.

Investigación: Pons Terry.

Metodología: Pons Terry, Bujardón Mendoza, Sánchez Hernández, Rodríguez Pelaez.

Administración del Proyecto: Rodríguez Pelaez.

Recursos: Pons Terry

Supervisión: Bujardón Mendoza, Sánchez Hernández

Validación-verificación: Pons Terry, Sánchez Hernández

Visualización: Pons Terry, Sánchez Hernández

Redacción: Pons Terry, Bujardón Mendoza

Redacción-revisión-y edición: Pons Terry, Rodríguez Pelaez

