



ESCUELA DE ENFERMERÍA DE ZAMORA A.C
INCORPORADA A LA UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE MÉXICO, CLAVE: 8723



TESIS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA
QUE UTILIZA LA MUSICOTERAPIA EN EL HOSPITAL GENERAL
DE ZAMORA DEL TURNO VESPERTINO, DURANTE EL PERIODO
OCTUBRE-DICIEMBRE 2021”**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ENFERMERIA Y OBSTETRICIA.**

PRESENTAN:

DELGADO LOPEZ CITLALLIC

No DE CUENTA 417513281

MARTINEZ GALLEGOS DEISY.

No DE CUENTA 417569240

ASESOR:

LEO. ESPINOZA VALENCIA ROGELIO.

ZAMORA DE HIDALGO MICHOACÁN, ENERO DE 2022



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatoria Y Agradecimientos.

El presente trabajo investigativo se lo dedicamos principalmente a Dios, por inspirarnos y darnos la fuerza para seguir adelante en nuestro proceso de estudios a pesar de lo arduo que fue, que nos permitió llegar a uno de nuestros logros más anhelados.

También a nuestros padres y hermanos, por su amor, trabajo y sacrificio durante todos estos años, este logro también es de ustedes, ya que gracias a eso hoy hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos, por el apoyo moral brindado en cada una de las etapas de nuestro estudio.

Agradecemos a nuestro asesor por tenernos la paciencia para orientarnos en nuestro camino de este proyecto.

En general a todas las personas que han sido parte del proceso y nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron de su conocimiento.

Abstract.

The need to improve the effectiveness in the delivery of health care has led to various studies on the quality of nursing, different research on the quality of nursing and the relationship it could have with the use of music therapy were reviewed, since in our country it is observed that nursing is being degraded, as well as the quality of care that this profession provides.

That is why the following study focuses on the analysis of certain definitions on the quality of nursing, nursing and holistic care that it provides, indicators established in health policies that must be met and help quality, as well as music therapy concepts, benefits and effects.

Resumen.

La necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados de salud ha llevado a realizar diversos estudios acerca de la calidad de los cuidados brindados por enfermería, se revisaron diferentes investigaciones acerca de la ello y la relación que esto podría tener con el uso de la musicoterapia, puesto que en nuestro país se observa que este gremio está siendo degradado, así como la calidad de cuidados que esta profesión brinda.

Es por ello que este estudio se centra en el análisis de ciertas definiciones sobre la calidad de enfermería, enfermería y cuidados holísticos que brinda, indicadores establecidos en políticas en materia de salud que deben cumplirse y ayudan a la calidad, así como conceptos de musicoterapia, beneficios y efectos.

Palabras clave: Música, musicoterapia, calidad, atención, enfermería, cuidados, pacientes.

Contenido.

Introducción.....	8
Capitulo I. Planteamiento Del Problema.	10
1.1Acercamiento A La Problemática.	10
1.2 Preguntas De Investigación.....	12
1.3 Objetivo General.....	13
1.4 Objetivos Específicos.	13
1.5 Hipótesis.....	13
<i>1.5.1 Hipótesis de investigación.</i>	<i>13</i>
<i>1.5.2 Hipótesis nula.</i>	<i>13</i>
<i>1.5.3 Hipótesis alterna.....</i>	<i>14</i>
1.6 Justificación.....	14
Capitulo II. Referentes Teóricos/ Marco teórico/Revisión De La Literatura.	17
2.1 Enfermería Y Funciones En Relación Al Cuidado De Los Pacientes	17
2.2 Calidad En Enfermería.	17
2.3 Indicadores De Calidad En Enfermería.	20
<i>2.3.1 Ministración De Medicamentos Por Vía Oral.</i>	<i>21</i>
<i>2.3.2 Vigilancia Y Control De La Venoclisis Instalada.</i>	<i>22</i>
<i>2.3.3 Trato Digno.</i>	<i>22</i>
<i>2.3.4 Prevención De Caídas En Pacientes Hospitalizados.</i>	<i>23</i>
<i>2.3.5 Prevención De Ulceras Por Presión A Paciente Hospitalizados</i>	<i>23</i>
<i>2.3.6 Prevención De Infecciones Por Sonda Vesical Instalada.</i>	<i>24</i>
2.4 Musicoterapia.....	24
2.5 Efectos De La Música Sobre La Persona.....	27

2.5.1 Efectos Fisiológicos.	27
2.5.2 Efectos Psicológicos.	28
2.5.3 Efectos Intelectuales.	28
Capitulo III. Diseño Metodológico.	29
3.1 Tipo De Diseño De Investigación.	29
3.1.1 Tipo De Diseños De Investigación No Experimentales.	29
3.2 Nivel De Estudio.	29
3.3 Paradigma O Enfoque De La Investigación.	29
3.4 Método.	29
3.5 Técnica De Investigación.	30
3.6 Sujetos De La Investigación (Población Y Muestra).	30
3.7 Criterios De Selección.	30
3.8 Criterios De Inclusión.	31
3.9 Criterios De Exclusión.	31
3.10 Criterios De Eliminación.	31
3.11 Técnica De Recolección De Datos.	32
3.12 Variables.	32
3.12.1 Dependiente.	32
3.12.2 Independiente.	33
3.11 Operacionalización De Variables.	33
Capitulo IV Análisis E Interpretación De Resultados.	36
4.1 Gráficas Y Resultados.	36
4.1.1 Enfermería.	36
4.1.2 Pacientes.	48
4.2 Interpretación De Resultados.	51
4.3 Comprobación De Hipótesis.	53
4.4 Conclusiones Y Sugerencias.	54

4.5 Anexos	55
4.5.1 Cuestionario De Calidad De Enfermería Perceptible Por Los Usuarios	55
4.5.2 Cuestionario Sobre El Uso De Musicoterapia Durante La Realización De Sus Actividades Laborales	61
4.6 Cronograma De Actividades	62
Bibliografía	67

Introducción.

En el presente trabajo se expone un tema relativamente innovador, se habla acerca de la musicoterapia y su relación con el mejoramiento de la calidad que el personal de enfermería brinda a los usuarios del Hospital General de Zamora; como sabemos, los enfermeros son quienes están la mayor parte del tiempo con los pacientes, más que cualquier otro profesional de la salud, por lo que los cuidados que reciben los usuarios, en su mayoría corresponden a este gremio, de ahí la importancia de que los enfermeros y las enfermeras brinden cuidados con calidad y calidez, para garantizar el mejoramiento de la salud, brindar bienestar y fomentar la seguridad en los usuarios.

Los pacientes acuden a los servicios hospitalarios por necesidad, son vulnerables por las alteraciones fisiopatológicas, emocionales y económicas que experimentan a su ingreso, sí a esto se agregan actitudes y aptitudes negativas del personal que comparte mayor tiempo en el cuidado, pueden generar mayor estrés y por ende una estancia prolongada en el nosocomio.

La música es un aspecto cultural importante en todas las regiones del mundo, cualquier persona ha escuchado algo sobre ella, esto debido a que antiguamente se utilizaba en forma de rituales o celebraciones, se considera importante tanto en hábitos sociales como emocionales. Para simplificar el contexto de musicoterapia se podría definir como la terapia mediante la música, con ello se pretende que mediante el uso de sonidos con cierto ritmo, y que sean del agrado para el oyente, se mejore el desarrollo ya sea en cuanto a la atención o en este caso para mejorar el estado de ánimo de los pacientes, el cual como nos hemos dado cuenta es importante para la recuperación.

Es por ello que este estudio pretende analizar qué grado de calidad está siendo brindada a los usuarios y qué relación tiene esta calidad con el uso de la musicoterapia.

Capítulo I. Planteamiento Del Problema.

1.1 Acercamiento A La Problemática.

La calidad en la prestación de servicios de salud es una preocupación en diferentes países desde hace muchos años. Con un particular interés en las dos últimas décadas.

Con la finalidad de garantizar calidad en las prestaciones de salud en los países de América Latina y el Caribe la OPS/OMS desde los años ochenta, ha desarrollado esfuerzos orientados a incrementar la calidad y eficacia de la atención de los servicios de salud, así como favorecer la eficiencia en el uso de los recursos disponibles.

A la fecha, el concepto de calidad, ha evolucionado a Calidad Total, cuyo indicador fundamental es la Satisfacción de las expectativas del cliente.

Actualmente la profesión de enfermería está siendo continuamente degradada gracias al mismo personal, al mostrarse apáticos brindar la atención a los pacientes disminuyendo la calidad de atención hacia estos mismos. La rutina, los problemas, la falta de motivación, el estar sometidos a los niveles de estrés y ansiedad, así como la sobre carga de trabajo, debido a la disminución de personal y aumento de

pacientes; esta situación lleva al personal a brindar una mala atención hacia los usuarios sin cubrir todas sus necesidades afectadas.

La importancia de este trabajo se relaciona con la estimulación musical la cual en el estudio realizado por Blas (2018) menciona que Vaillancourt (2009) define la musicoterapia la utilización juiciosa y estructurada de la música o de actividades musicales a cargo de un profesional de salud, que tiene como objetivo restaurar, mantener o mejorar el bienestar físico, emocional, social, cognitivo y psicológico de una persona.

En la unidad donde se realizó dicho estudio consideramos importante el uso de la musicoterapia esto porque, si bien es de ayuda para los pacientes, en el personal favorece el desempeño en la calidad de su trabajo, disminuyendo el estrés que se presenta de forma cotidiana en los hospitales aunado a las situaciones complicadas que se han vivido en los últimos tiempos, de esta forma mejorando el ambiente laboral para que la calidad de la atención en los diferentes servicios sea la adecuada para los pacientes.

La musicoterapia es un tema poco utilizado en las instituciones o establecimientos de la salud dentro del área de Zamora a pesar de que

se ha comprobado su eficacia en quienes lo han utilizado. De forma aleatoria en algunas prácticas hospitalarias se logró que en algunos servicios se contara con música del agrado del superior en turno, lo cual provoco una jornada de trabajo más tranquila y llevadera, lo que genera una incógnita y aún más importante, el interés de despejarla, para de esta forma saber de qué forma influye o favorece tanto al personal como a los pacientes.

Por lo cual nos lleva a las siguientes interrogantes:

1.2 Preguntas De Investigación.

- ¿Existe calidad de atención por el personal de enfermería que utiliza la musicoterapia en el hospital general de Zamora del turno vespertino, durante el periodo octubre-diciembre 2019?
- ¿Cómo es la calidad de atención que se brinda el personal de enfermería del Hospital General de Zamora?
- ¿Qué personal de enfermería utiliza la musicoterapia, a la par que realiza sus actividades?
- ¿Cuáles son los efectos que trae la musicoterapia en el desempeño laboral del personal de enfermería?

1.3 Objetivo General.

Conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios por parte del personal de enfermería que utiliza la musicoterapia, del Hospital General de Zamora.

1.4 Objetivos Específicos.

- Analizar la calidad de atención que se brinda a los usuarios del Hospital General de Zamora, por parte del personal de enfermería durante el turno vespertino.
- Identificar el personal de enfermería que utiliza la musicoterapia, a la par que realiza sus actividades.
- Evaluar si la musicoterapia trae efectos positivos o negativos sobre el desempeño laboral del personal de enfermería.

1.5 Hipótesis.

1.5.1 Hipótesis de investigación.

El personal de enfermería que brinda cuidados acompañado de musicoterapia otorga mayor calidad y calidez en la atención.

1.5.2 Hipótesis nula.

El personal de enfermería que brinda cuidados acompañado de musicoterapia no otorga mayor calidad y calidez en la atención.

1.5.3 Hipótesis alterna.

La musicoterapia en el personal de enfermería disminuye la calidad de atención brindada a los usuarios.

1.6 Justificación.

El profesional de enfermería tiene como eje principal al individuo al cual ubica como su centro de actuar, por el cual hace uso de los conocimientos adquiridos enfocándose en el cuidado y la salud, con el fin de brindar la atención de calidad en cada acción que se realice. Al observar como el personal atiende al paciente que se encuentra hospitalizado, nos damos cuenta que muchas de las ocasiones son actividades realizadas de forma mecánica y rutinaria, denotando conductas como apatía a la hora de brindar atención, llevando al equipo de salud a preocuparse más por la patología que por la parte humana.

Saber cuál es la calidad que brinda el personal de enfermería será un proceso complejo, debido a que esto depende de las expectativas con las que llega el usuario a la atención y del desempeño profesional, además de sumarle la incomodidad propia de la enfermedad.

La SSA (secretaría de Salubridad y Asistencia) ha normado que todas las instituciones de salud (privadas y de gobierno) cumplan estándares de calidad de atención al usuario y para ello se ha establecido una serie de indicadores a la que todas las instituciones deben estar sujetas. Uno de ellos y quizá el más relevante es el de “Calidad de atención” cuyo indicador en los hospitales debe ser mayor al 85%. (Secretaría de salud, 2012)

Es por ello que esta investigación se centra en analizar qué calidad de enfermería está siendo brindada a los usuarios, y qué relación tiene con el uso de la musicoterapia.

La musicoterapia puede ayudar ya sea de forma sedante o estimulante en diversas áreas como son la cognitiva, sensorial y motora. Es importante entender que este tipo de terapia puede ser utilizada incluso de forma prenatal y acompañar al individuo a lo largo de su vida, al brindar diversos beneficios como son: la mejora en la memoria, disminución de los niveles de ansiedad, aumento de la autoestima, estimulación en la comunicación y lenguaje, relajación a nivel muscular y aumento de la creatividad. En ocasiones incluso la musicoterapia se ha utilizado como una forma de rehabilitación, ya

que influye en la restauración y mantenimiento de la salud tanto física como mental y esto puede generar cambios incluso en las emociones de quienes escuchan los también conocidos como sonidos rítmicos.
(Leal y Palacios, 2018)

Capítulo II. Referentes Teóricos/ Marco teórico/Revisión De La Literatura.

2.1 Enfermería Y Funciones En Relación Al Cuidado De Los Pacientes.

La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. (Organización Mundial de la Salud, 2019)

El cuidado de los pacientes es la esencia de la profesión de enfermería, el cual se puede definir como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente. (Juárez Rodríguez & García Campos, s.f)

2.2 Calidad En Enfermería.

A nivel mundial los profesionales de enfermería representan el grupo ocasional más grande en la fuerza de trabajo relacionado a la salud, ocupando un 70%.

El equipo de enfermería, es quien está mayormente involucrado en los procesos de asistencia sanitaria, lo que permite que estos profesionales, por su mayor cercanía con los pacientes, tengan un rol relevante en la seguridad de éstos y en la calidad asistencial. (Febre, N., Mondaca Gómez, K., Méndez Celis, P., Badilla Morales, V., Soto Parada, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., y Canales, M. 2018)

Las definiciones de calidad son variables, y su variabilidad radica en la relación que tiene en cada momento con los valores de la sociedad. La concepción actual de la calidad está enfocada hacia la satisfacción del paciente sin olvidar sus necesidades y valores como persona.

La Real Academia de la Lengua Española (2001) define calidad como “la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten juzgar su valor, es decir, apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su misma especie”. De esta definición se pueden extraer tres características importantes: la primera que el concepto de calidad es un término relativo, la segunda que el término lleva implícito la comparabilidad y tercero que existe un estándar, norma o modelo con el que compararse.

La calidad del cuidado de enfermería es el resultado alcanzado a través de la Gerencia del cuidado, de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los usuarios (persona, familia y comunidad), en lo cual intervienen el personal de salud. La calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería y es hacia donde deben ir dirigidas todas las acciones, con la meta de lograr el mejoramiento del cuidado proporcionado a los usuarios.

El cuidado enfermero consiste en proporcionar un ambiente general de comodidad y en prestar atención a la felicidad. La comodidad y la tranquilidad tanto física como mental. La comodidad es algo positivo y se consigue con la ayuda de las enfermeras.

La atención brindada por el personal de salud debe contar con un sistema que responda con calidad y respeto a las necesidades y expectativas de las personas. Es por la calidad de los servicios de salud que se propone mejorar, lo cual implica garantizarles un trato digno a los usuarios, así como proporcionarles información completa y una atención oportuna.

La calidad de la atención se puede describir en dos sentidos; el sentido más estricto es un conjunto de técnicas que aseguran el mantenimiento

y el perfeccionamiento de los estándares, la eficiencia y la eficacia de la atención de enfermería; en un sentido más amplio, es una actividad de control de esta práctica.

La OPS propone cinco líneas de acción dirigidas a mejorar la calidad de los servicios de salud:

1. Posicionar la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente como prioridad sectorial.
2. Promover la participación ciudadana en temas de calidad.
3. Generar información y evidencia en materia de calidad.
4. Desarrollar, adaptar y apoyar la implantación de soluciones relacionadas con la calidad.
5. Desarrollar una estrategia regional para el fortalecimiento de la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente.

(González Medecino & Gallardo Díaz, 2012)

2.3 Indicadores De Calidad En Enfermería.

Definir indicadores propios de enfermería, que representen la calidad y seguridad del cuidado enfermero en una determinada institución de salud es complejo, pues los cuidados pueden ser intangibles, heterogéneos, varían en el tiempo, y se dirigen a pacientes de gran

diversidad, los cuales durante su atención evolucionan y así también son influenciados por el contexto social, político, económico, científico y tecnológico que los rodea.

La monitorización de indicadores de calidad en enfermería, debe ser una actividad planificada y sistemática para identificar oportunidades de mejora o situaciones que deben ser estudiadas en profundidad. (Morales, 2018)

Se conocen diversos indicadores de calidad en materia de salud para un segundo nivel, que son:

2.3.1 Ministración De Medicamentos Por Vía Oral.

El profesional de enfermería es responsable del procedimiento de administración de medicamentos por vía oral, por lo que debe contar con las bases farmacológicas necesarias para desarrollarlo con mayor seguridad y detectar oportunamente la presencia de reacciones adversas de los medicamentos. Este indicador enfoca una serie de actividades que realiza la enfermera para obtener y proporcionar la dosis exacta de fármacos por vía oral, prescritos al paciente, esto siempre aplicando los 10 correctos. (Villarejo, 2018)

2.3.2 Vigilancia Y Control De La Venoclisis Instalada.

Son las acciones que el personal de enfermería desempeña para vigilar y controlar la venoclisis instalada. Los parámetros que debe evaluar:

- La solución instalada tenga menos de 24 horas.
- La solución cuente con el membrete elaborado conforme a la normatividad.
- La venoclisis y el equipo tengan menos de 72 horas instalado.
- El equipo de la venoclisis se encuentre libre de residuos.
- El sitio de la punción y el área periférica de la venoclisis se encuentren sin signos de infección.
- El catéter se encuentre instalado firmemente y la fijación este limpia.

2.3.3 Trato Digno.

Se entiende como aquellas percepciones que el paciente tiene acerca del personal de enfermería y la atención que se les brinda. Va desde la presentación del personal, hasta la actitud que toma en torno al paciente.

2.3.4 Prevención De Caídas En Pacientes Hospitalizados.

Comprende aquellas acciones por parte del personal para prevenir las caídas en los pacientes, las cuales son:

- Comprobar que la barandilla de la cama está elevada.
- Verificar que el freno de la cama está puesto.
- Mantener alguna iluminación nocturna.
- Promover el uso de ropa y calzado adecuado.
- Mantener al enfermo incorporado en la cama durante unos minutos antes de levantarlo, por si tiene algún mareo. (secretaria de salud. 2019)

2.3.5 Prevención De Ulceras Por Presión A Paciente Hospitalizados.

La UPP es una lesión localizada en la piel y/o tejido subyacente, producida generalmente sobre una prominencia ósea, como resultado de la presión, o de la presión en combinación con cizallamiento y/o fricción. (Ilustre Colegio de Enfermería de Madrid. 2017)

Entre las intervenciones posibles son:

- Vigilancia de la piel.
- Cuidados de la piel.
- Manejo de la humanidad.

- Movilización.
- Cambios posturales.

2.3.6 Prevención De Infecciones Por Sonda Vesical Instalada.

Tiene como objetivo Estandarizar el cuidado de enfermería del paciente con sonda vesical en el sector salud, mediante la implementación protocolizada de buenas prácticas de enfermería basadas en evidencia científica que fortalezcan la calidad y seguridad en la atención para contribuir a la prevención de las Infecciones Asociadas a la Atención de la Salud. (Secretaria de Salud. s.f)

2.4 Musicoterapia.

Desde civilizaciones antiguas el uso terapéutico de la música ha existido de una manera preponderante y significativa. Los sumerios, egipcios y dinastías chinas basaron sus postulados médicos en la acción sonora para tratar cierto tipo de patologías psíquicas. En el año 2600 a.C se utilizó la música como medio propiciador de fertilidad. En 1800 a.C en los papiros encontrados se recomendaba utilizar música en el nacimiento lo cual resultaba beneficioso para la madre e hijo. (Calle Albert, I. 2013)

La Musicoterapia es una disciplina relativamente joven, a pesar de que la música se ha utilizado en todas las culturas desde épocas ancestrales como apoyo a la curación y como herramienta preventiva. (Blasco Poch, S. 2001)

La música es una de las Bellas Artes más difundidas y con mayor capacidad de comunicación; la forma más antigua de expresión, que surge con la misma palabra hablada, y una forma de terapia para el compositor, para el intérprete y para el oyente. La música no sería tan importante si no arrastrara tras de sí estos elementos, llamémosles “adicionales” (Miranda, M., Hazard, S., y Miranda, P. 2017). El sonido es capaz de producir impactos en la conducta humana, individual o colectivamente, y convertirse en expresión de estados anímicos.

La Musicoterapia posee finalidades funcionales, tanto a nivel preventivo en los ámbitos sociales, familiares, escolares y en los momentos de la vida, como terapéuticas. Posiblemente, la música en la actualidad es más necesaria de lo que podamos imaginar. A ello colaboran la gran cantidad de medios de difusión y radiodifusión, que ponen al alcance de todos, la música.

El concepto de musicoterapia existe desde hace etapas primitivas se utilizaba solo que hasta el siglo XIX apareció como tal el término. Durante este siglo Rafael Rodríguez Méndez realiza la primera tesis musical en la cual refleja la relación entre música y la medicina, empleada como tratamiento terapéutico. (Pascual Toca, R. s.f)

En 1914 en estados unidos se encuentran casos del uso de la música para eliminar tensiones de los pacientes antes de entrar al quirófano. En argentina en 1967 es cuando se incorpora la musicoterapia como una disciplina. Con todos estos datos se destacó la importancia de la música como arte para curar personas. (Palacios Sanz, J. 2001)

Los objetivos generales que tiene la musicoterapia son 4 principales (Oneca Carreras, N., y Arellano Torres, A. 2015)

- Favorece la comunicación: se refiere al hecho de que la musicoterapia puede favorecer a lograr u intercambio de ideas, sentimientos y emociones. En este aspecto es considerado uno de los más importantes puesto que es necesario saber comunicarse correctamente y adecuadamente al lugar en el que uno se encuentre y con las personas con las que se encuentre; además, es fundamental para vivir en sociedad.

- Mejora las relaciones interpersonales: La propia música es una de las técnicas más sociales de todas las artes puesto que ésta se disfruta en numerosas ocasiones junto con los demás. Se crea un sentimiento y clima emocional común al escuchar los diferentes sonidos de una melodía que penetran en nuestro cuerpo. Para disfrutarla de esta manera, es necesario tener habilidades para comunicarse y estar dispuesto a esas relaciones.
- Conocimiento de uno mismo
- Liberación emocional: A través de la música y de sus diferentes actividades la persona es capaz de expresarse y compartir con los demás esas sensaciones, emociones y conocimientos interiores.

2.5 Efectos De La Música Sobre La Persona (Ruggero, A. 2011)

2.5.1 Efectos Fisiológicos.

Desarrolla el sentido del oído, enseña a conocer y organizar el mundo de los sonidos. Altera el ritmo cardíaco, el pulso, la presión de la sangre, la respiración. Influye en las respuestas musculares y motoras: en el reflejo pupilar, los movimientos peristálticos del estómago, incrementa la actividad muscular, tiene efectos relajantes. Afecta a los niveles de resistencia al dolor y la respuesta cerebral.

2.5.2 Efectos Psicológicos.

Facilita los fenómenos de catarsis y sublimación. La música estimulante aumenta la energía corporal y estimula las emociones. La música sedante produce sedación física y una respuesta intelectual contemplativa. Puede evocar, despertar, provocar, fortalecer y desarrollar cualquier emoción o sentimiento humano. Puede expresar sentimientos de miedo, odio, amor, alegría, ternura, desesperación, angustia, misterio. Favorece la expresión de uno mismo.

2.5.3 Efectos Intelectuales.

Ayuda a desarrollar la capacidad de atención sostenida, por su inmediatez, persistencia y constante variedad. Facilita volver a la realidad, estimula la imaginación, la capacidad creadora y la reflexión. Ayuda a desarrollar la memoria y a activarla. Desarrolla el sentido del orden y la capacidad de análisis. Facilita el aprendizaje, al mantener en actividad las neuronas cerebrales. Promueve la autoeducación, ya que implica aceptar o rechazar el sonido escuchado. Ejercita el autodomínio en la modulación de la voz y en el movimiento corporal.

Capítulo III. Diseño Metodológico.

3.1 Tipo De Diseño De Investigación.

No experimental: Se trabajan en las ciencias sociales, con base a eventos que ya sucedieron o se dieron en la realidad sin manipulación o intervención del investigador, en este tipo las variables independientes acontecen sin que se tenga control sobre ellas.

3.1.1 Tipo De Diseños De Investigación No Experimentales.

Transversal: Se obtienen datos en un momento específico; delimitados por cortes de tiempo.

3.2 Nivel De Estudio.

Descriptivo: Va más allá de la exploración, describiendo cualitativa y cuantitativamente las características fundamentales de fenómenos tal como se presentan en la realidad; con criterios sistemáticos para mostrar su estructura y comportamiento, centrándose en medir con mayor precisión.

3.3 Paradigma O Enfoque De La Investigación.

Mixto

3.4 Método.

Inductivo: Va más allá de la exploración, describiendo cualitativa y cuantitativamente las características fundamentales de fenómenos tal como

se presentan en la realidad; con criterios sistemáticos para mostrar su estructura y comportamiento, centrándose en medir con mayor precisión.

3.5 Técnica De Investigación.

De campo: Permiten recabar información a partir del contacto directo con el objeto de investigación, se obtiene la información empírica.

3.6 Sujetos De La Investigación (Población Y Muestra).

La población lo constituyen el personal de enfermería que labora en el Hospital General de Zamora y los pacientes hospitalizados en la institución.

Para la muestra fue tomado el turno vespertino el cual está construido por 25 enfermeros, así como los pacientes que se encontraban hospitalizados en dicha institución, por el momento constaba de 38 usuarios en los diferentes servicios.

La muestra es tipo probabilística, para los intereses del estudio se tomó el hospital General de Zamora, por el número de personal de enfermería de la institución fue tomado la muestra en forma aleatoria.

3.7 Criterios De Selección.

Personal de enfermería que brinde cuidados a pacientes en el Hospital General de Zamora y con disponibilidad de participar en el estudio.

Pacientes que se encuentren hospitalizados durante la realización de dicho estudio en los servicios de gineco-obstetricia, tococirugía, medicina interna, urgencias, cirugía y covid.

3.8 Criterios De Inclusión.

Personal de enfermería que brinde cuidados a pacientes hospitalizados en el Hospital General de Zamora en el turno vespertino de lunes a viernes.

Pacientes que el personal de enfermería le esté brindando cuidados en el Hospital General de Zamora gineco-obstetricia, tococirugía, medicina interna, urgencias, cirugía y covid.

3.9 Criterios De Exclusión.

Personal de enfermería turno matutino, nocturno y jornada acumulada del Hospital General de Zamora.

Pacientes que no estén hospitalizados y no reciban cuidados de enfermería en el Hospital General de Zamora.

3.10 Criterios De Eliminación.

Personal de enfermería que se niegue a participar en dicho estudio, enfermeros que no respondan correctamente el cuestionario o personal que no asiste el día de la aplicación de los cuestionarios.

Pacientes que se nieguen a participar en el estudio o que no se encuentren en condiciones adecuadas para la participación.

3.11 Técnica De Recolección De Datos.

El método de recolección de datos es de tipo auto informe ya que se utilizó el cuestionario

Con los pacientes el cuestionario empleado fue el de calidad de enfermería perceptible por los usuarios con validez por parte de la secretaria de salud como cedula de opinión sobre desempeño en año 2018. Este fue aplicado los días 30, 31 de diciembre del 2021 y 03, 04 de enero del presente año los cuales fueron contestados todos satisfactoriamente.

Y al personal de enfermería se empleó el cuestionario sobre el uso de musicoterapia durante la realización de sus actividades laborales, este fue creado por sí mismas ya que no se cuenta con un cuestionario con dicha temática, fue presentado y validado por el asesor. Fueron contestados todos satisfactoriamente.

3.12 Variables.

3.12.1 Dependiente.

Calidad de atención.

3.12.2 Independiente.

Musicoterapia.

Personal de enfermería.

3.13 Operacionalización De Variables.

Variable	Operacionalización	
Calidad de atención.	“La calidad de la atención médica es otorgar atención oportuna al usuario, conforme los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de las necesidades de salud y de las expectativas del usuario, del prestador de servicios y de la institución”. (Gonzalez Medecigo , L., y Gallardo Diaz , E. 2012)	
Tipo de variable	Escala de medición	Indicador
Cualitativa.	Intervalo.	85 excelente 68-84 buena 51-67 regular 34-50 deficiente

		17-33 muy deficiente
Variable	Operacionalización	
Musicoterapia.	<p>La Asociación Mundial de Musicoterapia la define: “La Musicoterapia es la utilización de la música para conseguir objetivos terapéuticos: la restauración, mantenimiento y mejora de la salud mental y física. Es la aplicación de la música, dirigida por un musicoterapeuta en un contexto terapéutico a fin de facilitar cambios en la conducta. Estos cambios ayudan a que el individuo en terapia se entienda mejor a sí mismo y a su propio mundo, llegando así a adaptarse mejor a la sociedad. Como miembro de un equipo terapéutico, el musicoterapeuta profesional participa en el análisis de los problemas individuales y en la selección de objetivos generales de tratamiento antes de planificar y dirigir actividades musicales. Se realizan</p>	

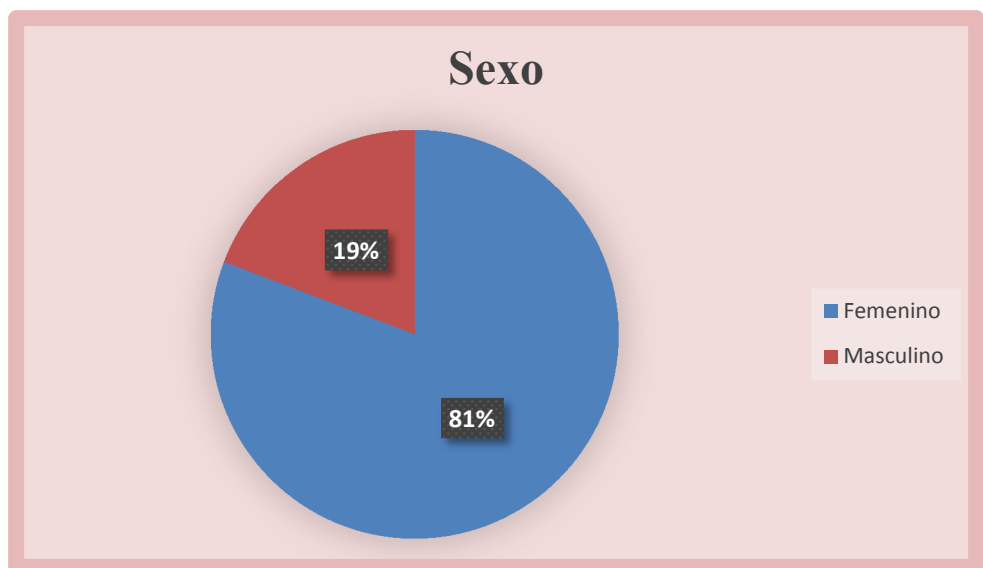
	evaluaciones periódicas para determinar la efectividad de los procedimientos empleados”. (Pascual Toca, R. s.f).	
Tipo de variable	Escala de medición	Indicador
Cualitativa.	Nominal.	¿Escucha música mientras realiza sus actividades laborales?

Capitulo IV Análisis E Interpretación De Resultados.

4.1 Gráficas Y Resultados.

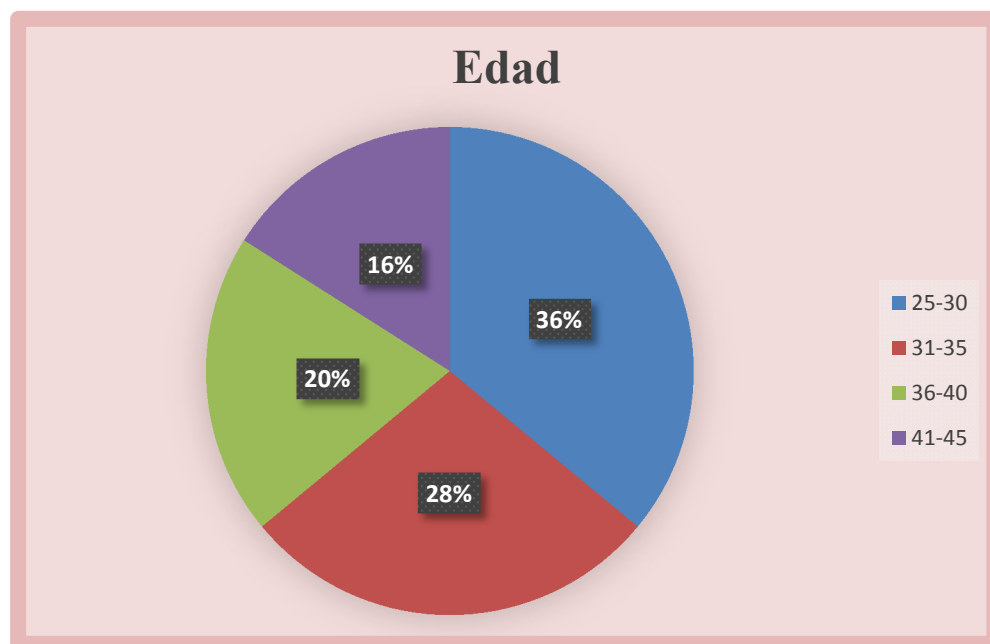
4.1.1 Enfermería.

Cuestionario sobre el uso de la musicoterapia durante la realización de actividades laborales de enfermería.	
Sexo.	
Masculino.	5
Femenino.	21



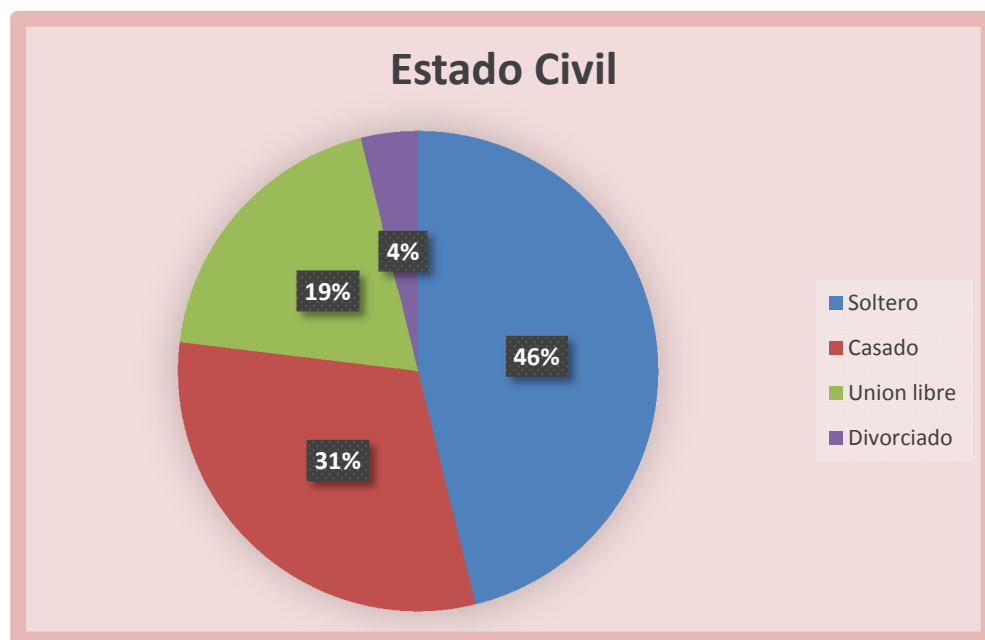
Grafica 1: Sexo del personal de enfermería encuestado en el Hospital General de Zamora turno vespertino.

Cuestionario sobre el uso de la musicoterapia durante la realización de actividades laborales de enfermería.	
Edad	
25-30	9
31-35	7
36-40	5
41-45	4



Grafica 2: Edad del personal de enfermería encuestado en el Hospital General de Zamora turno vespertino.

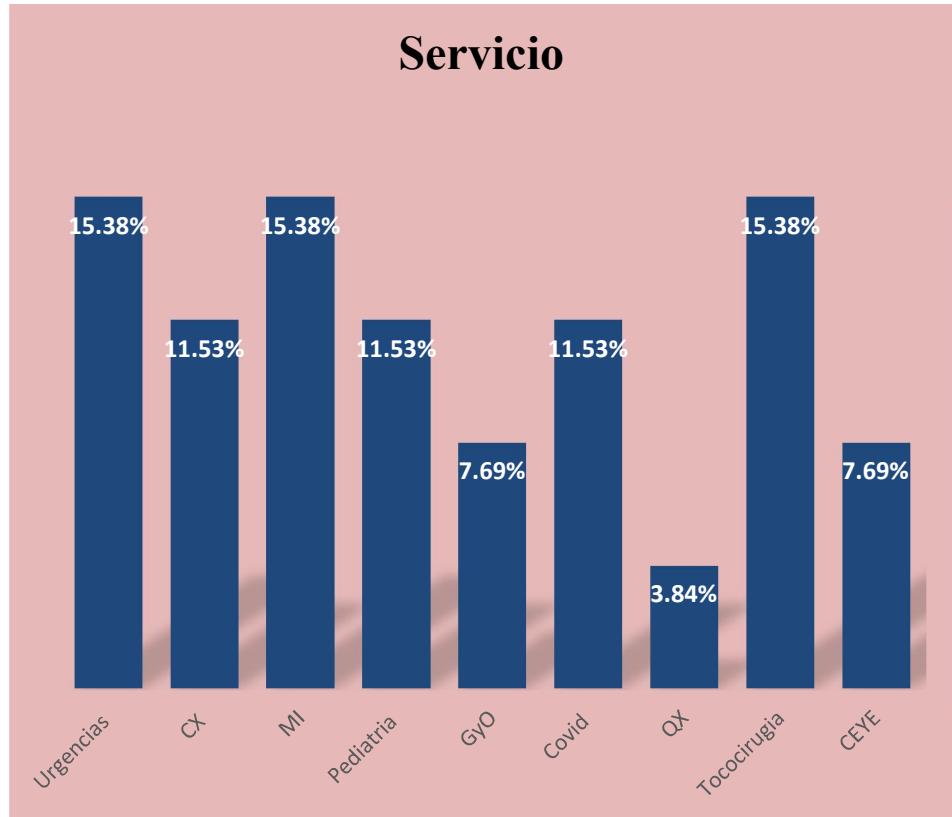
Cuestionario sobre el uso de la musicoterapia durante la realización de actividades laborales de enfermería.	
Estado civil	
Soltero	12
Unión libre	5
Casado	8
Divorciado	1



Grafica 3: Estado civil del personal de enfermería encuestado en el Hospital General de Zamora turno vespertino.

**Cuestionario sobre el uso de la musicoterapia durante la
realización de actividades laborales de enfermería.**

Servicio	
Urgencias	4
Cirugía (CX)	3
Medicina interna (MI)	4
Pediatría	3
Gineco- Obstetricia (GyO)	2
Covid	3
Quirófano (QX)	1
Tococirugía	4
CEYE	2



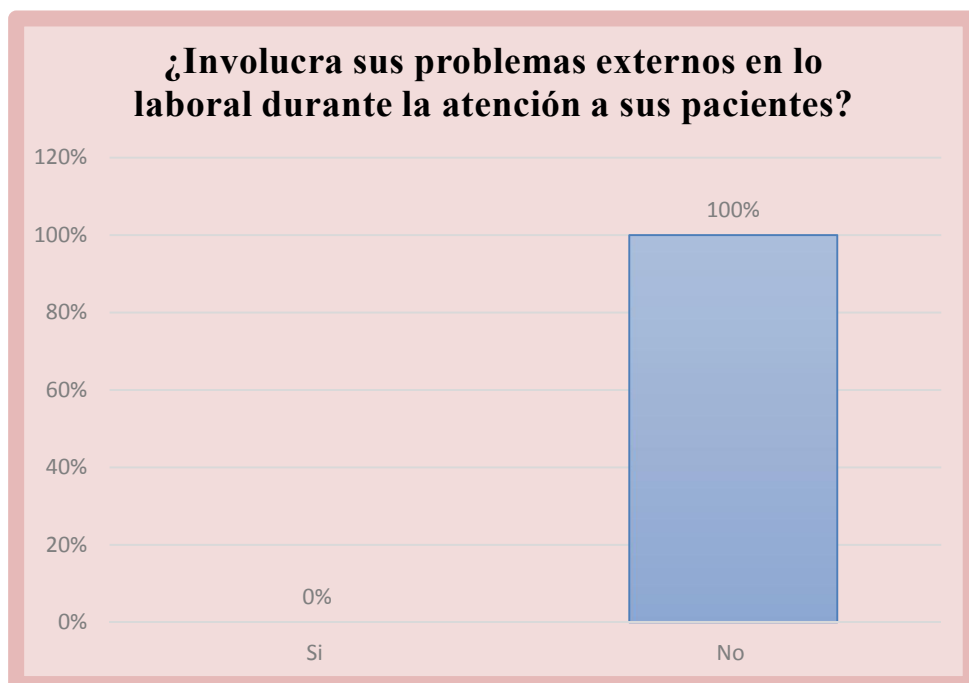
Grafica 4: Servicios del Hospital General de Zamora en los que se aplicó el cuestionario,

Cuestionario sobre el uso de la musicoterapia durante la realización de actividades laborales de enfermería.	
¿Realiza su trabajo con una buena actitud?	
Si.	22
No.	4



Grafica 5: Realización de su trabajo con una buena actitud del personal de enfermería del Hospital General de Zamora turno vespertino.

Cuestionario sobre el uso de la musicoterapia durante la realización de actividades laborales de enfermería.	
¿Involucra sus problemas externos en lo laboral durante la atención a sus pacientes?	
Si.	0
No.	26



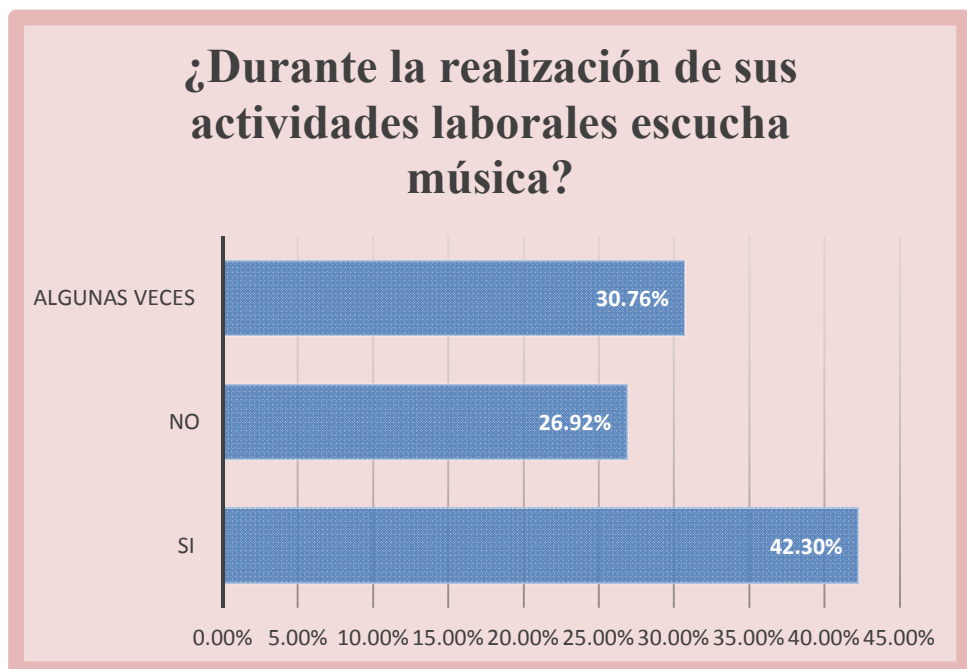
Grafica 6: Involucración de problemas externos en el ambiente laboral durante la atención de pacientes del Hospital General de Zamora turno vespertino.

Cuestionario sobre el uso de la musicoterapia durante la realización de actividades laborales de enfermería.	
¿Le causa estrés tener muchos cuidados por brindar a los pacientes?	
Si.	6
No.	20



Grafica 7: Estrés por tener muchos cuidados por brindar a los pacientes del Hospital General de Zamora turno vespertino.

Cuestionario sobre el uso de la musicoterapia durante la realización de actividades laborales de enfermería.	
¿Durante la realización de sus actividades laborales escucha música?	
Si.	11
No.	7
Algunas veces.	8



Grafica 8: Escucha de música durante la realización de actividades del personal de enfermería del Hospital General de Zamora turno vespertino

Cuestionario sobre el uso de la musicoterapia durante la realización de actividades laborales de enfermería.	
¿Cree que el escuchar música le motiva a realizar mejor y de una manera más positiva sus actividades?	
Si.	20
No.	2
Me es igual.	4

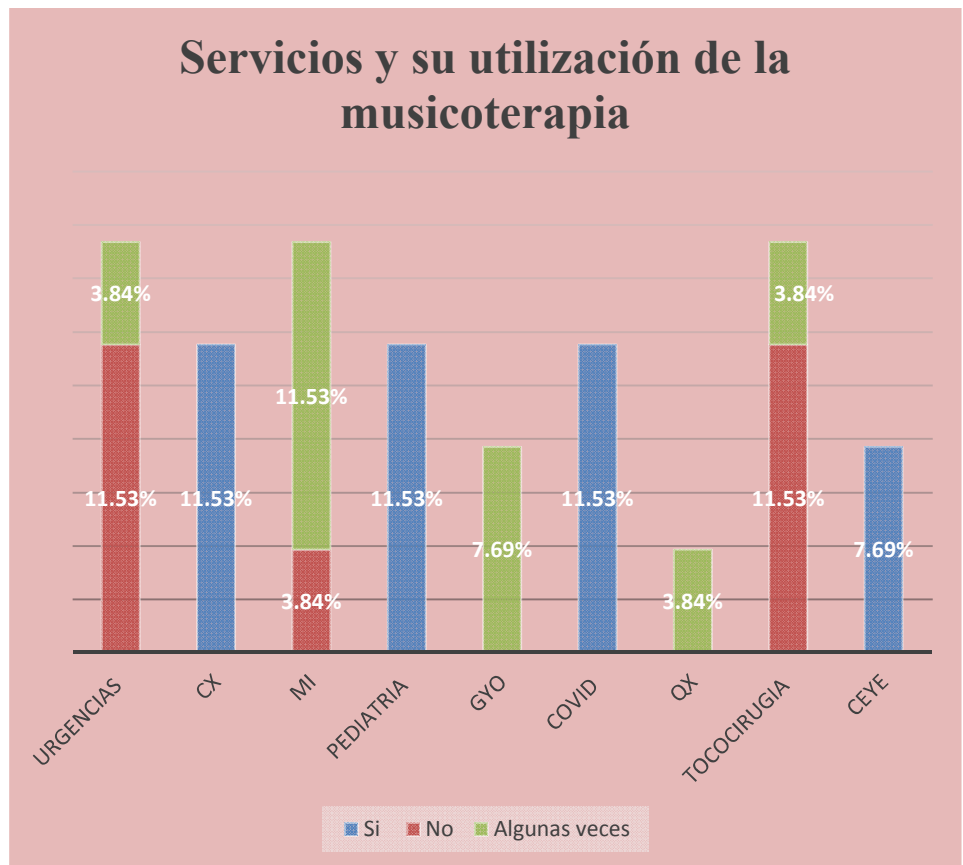


Grafica 9: Escuchar música le motiva a realizar mejor y de manera más positiva sus actividades del personal de enfermería de Zamora turno vespertino.

**Cuestionario sobre el uso de la musicoterapia durante la
realización de actividades laborales de enfermería.**

Servicios y su utilización de la musicoterapia

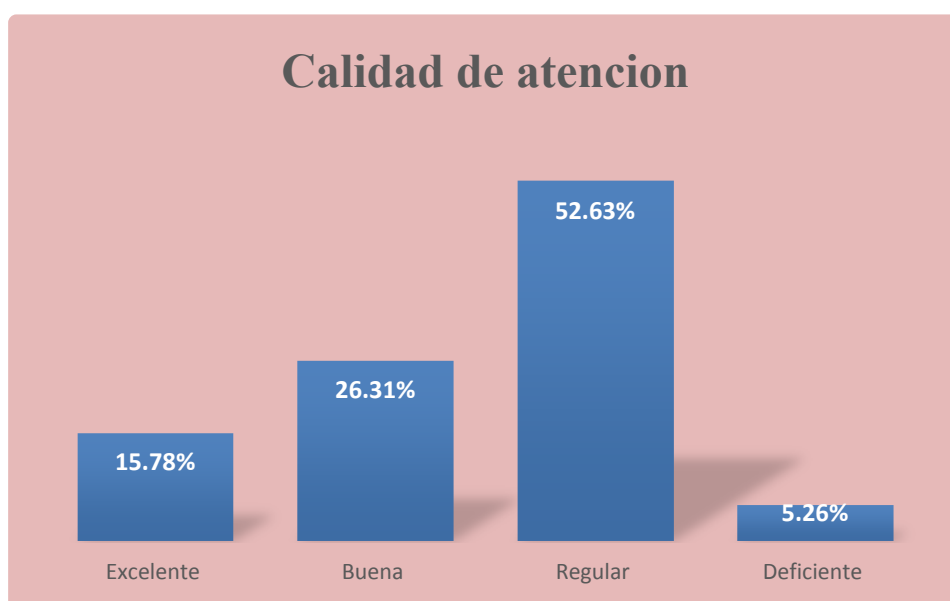
Si escuchan musicoterapia	<p align="center">Cirugía-3 Pediatria-3 Covid-3 Ceye-2</p>
No escuchan musicoterapia	<p align="center">Urgencias-3 Tococirugía-3 Medicina interna-1</p>
Algunas veces escuchan musicoterapia	<p align="center">Urgencias-1 Medicina interna-3 Gineco-obstetricia-2 Quirófano-1 Tococirugía-1</p>



Grafica 10: Relación de los servicios y el uso de musicoterapia.

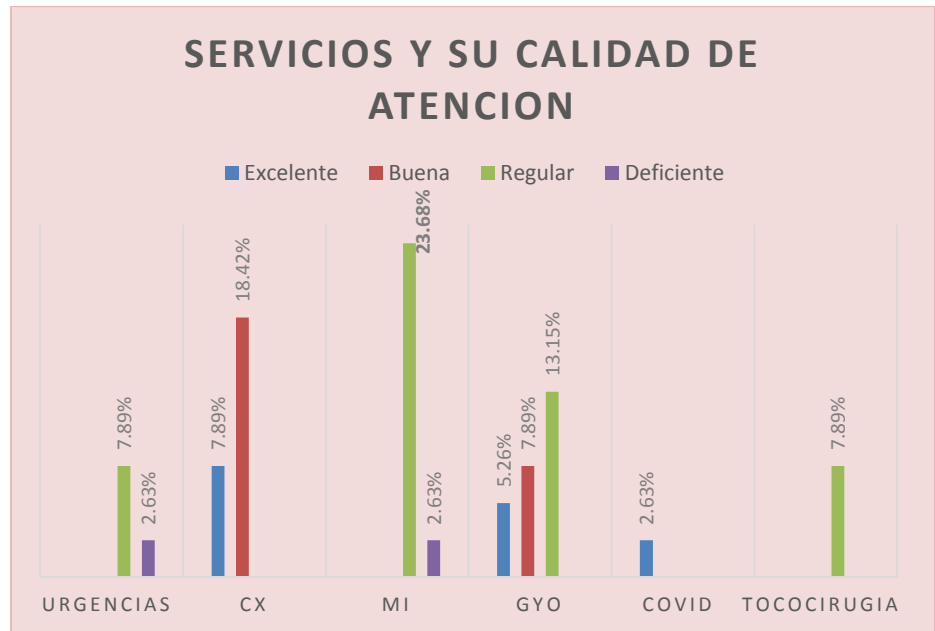
4.1.2 Pacientes.

Cuestionario de calidad en la atención brindada por enfermería a los usuarios.	
Excelente	6
Buena	10
Regular	20
Deficiente	2
Total	38



Grafica 11: Calidad en la atención brindada por enfermería a los usuarios del Hospital General de Zamora turno vespertino.

Cuestionario de calidad en la atención brindada por enfermería a los usuarios.	
Excelente	CX 3 GyO 2 Covid 1
Buena	Cx 7 GyO
Regular	MI 9 GyO 5 Tococirugía 3 Urgencias 3
Deficiente	Urgencias 1 MI 1
Total	38



Grafica 12: Relación de la calidad de atención en los diferentes servicios

4.2 Interpretación De Resultados.

De acuerdo a las respuestas encontradas tanto en el personal de enfermería como en los pacientes, se observa que los cuidados brindados a estos usuarios en su mayoría son con una calidad regular en un 52.63%, seguido de una calidad buena y una calidad excelente.

De enfermería se realizaron 26 encuestas, teniendo una participación exitosa del personal encuestado. De estas 26 encuestas aplicadas, fueron hechas 3 en el servicio de cirugía, 3 en pediatría, 2 en covid, 2 en CEYE, 4 en urgencias, 4 en tococirugía, 4 en medicina interna, 2 en gineco-obstetricia y 1 en quirófano.

De estas 26 encuestas, nos arrojaron que un 42.30% si escuchan música, quienes escuchan solo en algunas ocasiones abarca un 26.92% y aquel personal que no escucha es el 30.76% restante, lo que nos da un 100%. En base a esto abarcan un mayor porcentaje quienes si escuchan música, seguido de quienes algunas veces.

Respecto a los pacientes se aplicaron un total de 38 encuestas. De estas corresponde a un 5.26% aquellos pacientes que consideran se les brinda una calidad deficiente, un 52.63% corresponde a una calidad regular, un 26.31% percibe una buena calidad, y el 15.78% restante

corresponde a quienes consideran se les brinda una calidad excelente lo que nos lleva al 100% de encuestas aplicadas, en base a esto nos damos cuenta de que el porcentaje mayor de pacientes percibe una calidad regular, seguido de una buena calidad.

4.3 Comprobación De Hipótesis.

En este estudio se puede mencionar que el personal de enfermería en su mayor porcentaje si utiliza la musicoterapia, siendo en estos servicios donde los usuarios perciben que se brinda una mejor calidad de enfermería, reflejado en las encuestas aplicadas hacia los pacientes.

Podemos observar que si es una diferencia grande entre quienes perciben una calidad regular y quienes perciben una buena o deficiente calidad.

Finalmente llegamos a la decisión de que la mayoría del personal opina que el escuchar música es fuente de motivación para mejorar la calidad de atención a los usuarios. Esto último demostrado en la gráfica 9.

Se observó que el servicio donde se percibe una mejor calidad de atención es en los servicios de cirugía, covid y gineco-obstetricia, siendo en donde el personal respondió que escucha música o lo realiza algunas veces, con lo que se comprueba nuestra hipótesis de investigación.

4.4 Conclusiones Y Sugerencias.

En este documento se señala la importancia de que el personal de enfermería brinde una calidad y calidez en los cuidados brindados a los usuarios, puesto que una buena calidad nos lleva a la recuperación de la salud de los pacientes, por lo que se exponen algunos términos relacionados con la calidad que el personal debe dominar para poder brindar una mejor atención, y llegamos a la finalidad de que aquellos enfermeros y enfermeras que escuchan música son quienes se encuentran en el porcentaje de los que se percibe la calidad dentro de un rango de buena y excelente calidad. Cabe resaltar que la calidad brindada en esta institución tampoco es mala pues predomina el rango de una calidad regular.

Es por ello que se sugiere la musicoterapia como medio de relajación para el personal de forma que al brindar un cuidado se encuentren más relajados y con mayor ganas de prestar su servicio a los usuarios de manera amable y cálida, se toma en cuenta que de utilizar la musicoterapia la calidad perceptible iría en aumento lo que nos llevaría a mejorar de forma general la atención que esta institución brinda y elevar el reconocimiento que se le tiene al hospital.

4.5 Anexos.

4.5.1 Cuestionario De Calidad De Enfermería Perceptible Por Los Usuarios.

Objetivo: Conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios por parte del personal de enfermería que utiliza la musicoterapia, del Hospital General de Zamora, durante el periodo octubre-diciembre 2019.

Agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, de ante mano reiteramos que la información que sea obtenida mediante este medio será manejada con absoluta discreción y fines meramente educativos.

Instrucciones: Lea detenidamente y marque la opción que considere adecuada según la enfermera que le está atendiendo en este turno.

Interrogante.	Siempre. (5)	Frecuentemente. (4)	A veces. (3)	Rara vez. (2)	Nunca. (1)
1.- ¿Se presentó la enfermera					

responsable de su cuidado con usted?					
2.- ¿Se dirige a usted la enfermera de forma amable?					
3.- ¿Le saluda cuando ingresa al servicio?					
4.- ¿Le escucha con atención?					
5.- ¿Le atiende en un tiempo razonable?					
6.- ¿Le da confianza para					

platicar sobre lo que a usted le interesa?					
7.- ¿Le orienta a usted o a su familiar sobre cómo llevar su tratamiento?					
8.- ¿Le hace indicaciones sobre cómo mejorar y mantener su salud?					
9.- ¿Le pregunta si tiene dudas sobre su tratamiento?					
10.- ¿Le informo si					

requiere o no algún tipo de cuidado familiar?					
11.- ¿La atención que se le brindo a su problema de salud fue confidencial?					
12.- ¿Cuándo se ha requerido su atención la ha encontrado en su servicio (dentro de su horario de trabajo)?					
13.- ¿Se muestra					

respetuosa a sus creencias y costumbres?					
14.- ¿Para dirigirse a usted o a sus familiares utiliza palabras y términos que facilitan comprender su padecimiento y tratamiento?					
15.- ¿Lo orienta sobre los programas integrados de salud que					

están a su disposición?					
16.- ¿Lo deriva a los diferentes departamentos del hospital de manera clara y amable?					
17.- ¿Considera que la atención que recibe del personal que está evaluando ha sido adecuada?					

(Secretaria de salud. 2018)

4.5.2 Cuestionario Sobre El Uso De Musicoterapia Durante La Realización De Sus Actividades Laborales.

Objetivo: Conocer la calidad de atención que se brinda a los usuarios por parte del personal de enfermería que utiliza la musicoterapia, del Hospital General de Zamora, durante el periodo octubre-diciembre 2019.

Agradecemos su colaborar en responder este cuestionario y reiteramos que la información que de aquí sea obtenida será manejada con absoluta discreción y con fines meramente educativos.

Instrucciones: lea detenidamente y coloque una X la opción que considere correcta

Sexo	a) Masculino b) Femenino
Edad	
Estado civil	a) Soltero b) Casado c) Unión libre d) Divorciado
Servicio	
¿Realiza su trabajo con una buena actitud?	a) Si b) No
¿Involucra sus problemas externos a lo laboral durante la atención a los pacientes?	a) Si b) No
¿Le causa estrés tener muchos pacientes?	a) Si b) No

¿Durante la realización de sus actividades laborales escucha música?	a) Si b) No c) Algunas veces
¿Cree que el escuchar música la motiva a realizar mejor y de una manera más positiva sus actividades?	a) Si b) No c) Me es igual

4.6 Cronograma De Actividades.

Actividades	09/11/2021	13/11/2021	16/11/2021	22/11/2021	23/11/2021	28/11/2021	30/11/2021	01/12/2021	07/12/2021	08/12/2021	13/12/2021	14/12/2021	20/12/2021	21/12/2021	27/12/2021	28/12/2021	03/01/2022	04/01/2022
Titulo	x																	
Planteamiento del problema		x																
Preguntas de investigación		x																

Objetivo general			×															
Objetivos específicos			×															
Hipótesis			×															
Justificación				×														
Marco teórico				×	×													
Diseño metodológico							×											
Población y muestra							×											
Criterio								×										

s de sele cci ón, incl usi ón, exc lusi ón y eli min aci ón																		
Var iabl es dep end ient e e ind epe ndi ent e							x											
Op era cio nali zac ión de vari abl es							x											
Apl ica										x	x	x	x					

ción de encuestas																		
Técnica de recolección de datos																		x
Análisis de resultados																		x
Interpretación de resultados																		x
Comprobación de																		x

hipótesis																		
Conclusiones y sugerencias																		×
Bibliografía	×	×	×	×	×	×	×	×	×									×
Introducción									×									
Dedicatoria									×									
Resumen										×								
Abstract										×								
Índice										×								
Portada										×								

Bibliografía.

Aguilar Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11 (1-2), 333-338.

<https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>

Asesoría económica y marketing. (2009). Calculadora de muestras.

https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

Blasco Poch, S. (2001). Importancia de la musicoterapia en el área emocional del ser humano. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, (42), 91-113.

<https://www.redalyc.org/pdf/274/27404208.pdf>

Calle Albert, I. (2013) Historia de la musicoterapia I y II desde la edad media hasta el prerromanticismo. Recolección de la información.

https://www-lamusicoterapia-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.lamusicoterapia.com/etapa-inicial/amp/?amp_js_v=a6&_gsa=1&usqp=mq331AQKKAFOArABIIACAw%3D%3D#aoh=16413347893625&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&_tf=De%20%251%24s&_tf

[=De%20%251%24s6ampshare=https%3A%2F%2Fwww.lamusicoterapia.com%2Fetapa-inicial%2F](https://www.lamusicoterapia.com/?etapa=De%20%251%24s6ampshare=https%3A%2F%2Fwww.lamusicoterapia.com%2Fetapa-inicial%2F)

Carballo Barcos, M., y Guelmes Valdés, E. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en investigación. *Revista universidad y sociedad*, 8 (1), 140-150.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n1/rus20116.pdf>

Castillo Bautista, R. (2009). La hipótesis en investigación.
<https://www.eumed.net/rev/cccss/04/rcb2.pdf>

Coronado Zarco , R., Cruz Medina , E., Macias Hernandez , S., Arrellano Hernandez , A., y Nava Bringas , T. (2013). El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. *Revista mexicana de medicina fisica y rehabilitacion*, 25 (1), 26-33.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>

Febre, N., Mondaca Gómez, K., Méndez Celis, P., Badilla Morales, V., Soto Parada, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., y Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: Su gestión, implementación y medición. *Revista médica Las Condes*, 29 (3), 278-287.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S07168640183005>

[67](#)

Forrellat Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista cubana hematología, inmunología y hemoterapia*, 30 (2), 179-183. <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>

Gallardo de Parada, Y., y Moreno Garzón, A. (s.f). Recolección de la información.

<http://www.unilibrebaq.edu.co/unilibrebaq/images/CEUL/mod3recolccioninform.pdf>

Gonzalez Medecigo , L., y Gallardo Diaz , E. (2012). Calidad de la atención médica: La diferencia entre la vida o la muerte. *Revista digital universitaria*, 13 (8), 1-15.

<http://www.revista.unam.mx/vol.13/num8/art81/art81.pdf>

Howe, K, y Einsenhart, M. (1993). Criterios de investigación cualitativa y cuantitativa. *Revista de educación*, (300), pág. 178-189.

<https://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:2b92239b-5b82-430a-a2f8-388078387ea3/re3000800488-pdf.pdf>

Ilustre Colegio de Enfermería de Madrid. (2017). Prevención de úlceras por presión en pacientes adultos.

<http://www.codem.es/Adjuntos/CODEM/Documentos/Informaciones/Publico/c6032233-3266-4865-a36d-234b4d0adbe0/45c754a8-55f8-49ee-8638-a88eefc4bcae/457b6da7-828e-4b60-a1a8-e5e5f3a36f9c/457b6da7-828e-4b60-a1a8-e5e5f3a36f9c.pdf>

Juárez Rodríguez, P., y García Campos, M. (2009). La importancia del cuidado de enfermería. *Revista de enfermería del instituto seguro social*, 17 (9), 109-111.

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>

Leal Senra, M.I. y Palacios Pérez Enrique. (2018). Música terapia y sus beneficios.

<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/82832/PALACIOS%20PEREZ%20ENRIQUE%20TFG%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Loaiza Madriz, C., Monge, Medina, J., Solís Oviedo, M., Barrantes Brenes, G., Granados Gabelman, G., Méndez González, H., Quirós Pérez, J., Trejos Chacón, A., y Román Zeledón, S. (2018). Manual de

procedimientos de enfermería.

<https://www.binasss.sa.cr/protocolos/manualenfermeria.pdf>

López, Roldan, P., y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa.

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163566/metinvsoccua_a2016_cap2-1.pdf

Mena Tudela, D., González, Chorda, V., Cervera, Gasch, A., Salas Medina, P., y Orts Cortes, M. (2016). Cuidados básicos de enfermería.

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70159/1/2016_Mena_etal_Cuidados-basicos-de-enfermeria.pdf

Miranda, M., Hazard, S., y Miranda, P. (2017). La música como una herramienta terapéutica en medicina. *Revista chilena neuropsiquiatría*, 55 (4), 266-277.

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchnp/v55n4/0034-7388-rchnp-55-04-0266.pdf>

Morales Manterola, L. (2012). Musicoterapia y medicina. Musicoterapia en el ámbito hospitalario. *Revista hospitalaria de Buenos Aires*, 33 (1), 9-12.

https://www1.hospitalitaliano.org.ar/multimedia/archivos/noticias_at_tachs/47/documentos/14572_4-9-12-musicoterapia_moralesm-ultimo.pdf

Oneca Carreras, N., y Arellano Torres, A. (2015). Musicoterapia: fundamentos, aspectos prácticos y aplicación a niños hospitalizados (Tesis educación infantil). Facultad de Educación y Psicología de la Universidad de Navarra.

<https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/39653/1/Noelia%20Oneca.pdf>

Organización mundial de la salud. (2019). Enfermería.

<https://www.who.int/news/item/12-05-2019-momentum-for-community-health-workers-at-the-seventy-second-wha>

Palacios Sanz, J. (2001). El concepto de musicoterapia a través de la historia. *Revista interuniversitario de formación del profesorado*, (42), 19-31.

<https://www.redalyc.org/pdf/274/27404203.pdf>

Pascual Toca, R. (s.f). Musicoterapia.

http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/inicio_musicoterapia.pdf

Ramírez Hita, S. (2010). Calidad de atención en salud.

https://www.paho.org/bol/dmdocuments/Calidad_Atencion_Salud.pdf

Real academia de la lengua española. (2001). Definición de calidad.

<http://www.rae.es/drae20017calidad>

Rodríguez de Blas, S. (2018). La música como elemento integrador en el aula de educación infantil. (Tesis grado en educación infantil).

Universidad de Valladolid.

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/34275/TFG-O-1449.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruggero, A. (2011). Musicoterapia. [http://aleruggero.com/wp-](http://aleruggero.com/wp-content/uploads/2011/01/Musicoterapia-Conceptos-generales-y-aplicaciones-terap%C3%A9uticas.pdf)

[content/uploads/2011/01/Musicoterapia-Conceptos-generales-y-aplicaciones-terap%C3%A9uticas.pdf](http://aleruggero.com/wp-content/uploads/2011/01/Musicoterapia-Conceptos-generales-y-aplicaciones-terap%C3%A9uticas.pdf)

Secretaria de Marina. (s.f) Metodología de la investigación.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf

Secretaria de Salud. (s.f). Protocolo para la estandarización del cuidado del paciente con sonda vesical, enfocado a la prevención de infecciones

asociadas a la atención en salud.

http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/protocolo_sonda_vesical.pdf

Secretaria de salud. (2012) La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones.

http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad_atencion_salud-enMexico_12experiencia.pdf

Secretaria de salud. (2018). Cedula de opinión de usuarios sobre el desempeño de candidatos al programa.

<https://www.ssaver.gob.mx/seic/files/2018/06/PECD07.pdf>

Secretaria de salud. (2019). Servicios de salud.

<http://www.ssm.gob.mx/portal/index.php/programas/49-indicadores-de-calidad-en-enfermeria>

Trallero Flix, C. (s.f). Musicoterapia para el estrés: como recobrar la calma interior.

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/11518/2/MUSICOTERAPIA%20PARA%20EL%20ESTRES.pdf>

Villarejo, L. (2018). *Guía para la administración segura de medicamentos*.

Córdoba.: Vistalegre.