

## **Calidad de atención y nivel de satisfacción durante el control prenatal**

### **Quality of care and level of satisfaction during prenatal check-up**

DOI: 10.46932/sfjdv3n2-096

Received in: February 15<sup>th</sup>, 2022

Accepted in: March 1<sup>st</sup>, 2022

#### **Martina Castro Jota**

Doctor en Educación

Institución: Facultad de Enfermería, Región Veracruz, Universidad Veracruzana

Dirección: Juan Enríquez s/n esquina 20 de noviembre., Veracruz, Ver. México

Correo electrónico: martcastro@uv.mx

#### **Claudia Beatriz Enríquez Hernández**

Doctorado en Ciencias de la Salud en el trabajo

Institución: Facultad de Enfermería, Región Veracruz, Universidad Veracruzana

Dirección: Juan Enríquez s/n esquina 20 de noviembre., Veracruz, Ver. México

Correo electrónico: beenriquez@uv.mx

#### **Graciela López Orozco**

Doctor en Educación

Institución: Facultad de Enfermería, Región Veracruz, Universidad Veracruzana

Dirección: Juan Enríquez s/n esquina 20 de noviembre., Veracruz, Ver. México

Correo electrónico: gralopez@uv.mx

#### **Tania Espinoza López**

Licenciada en Medicina General

Institución: Universidad Autónoma de México

Dirección: Guillermo Prieto 455 esquina Lucío Bianco Col Ejido Primero de Mayo Sur. Veracruz, Ver México

Correo electrónico: Dra.tania.eso.lop@outlook.com

#### **Edith Castellanos Contreras**

Doctorado en Ciencias Jurídicas Administrativas y de la Educación

Institución: Facultad de Enfermería, Región Veracruz, Universidad Veracruzana

Dirección: Juan Enríquez s/n esquina 20 de noviembre., Veracruz, Ver. México

Correo electrónico: ecastellanos@uv.mx

#### **Jennifer de la Luz Martínez Cisneros**

Licenciada en Enfermería

Institución: Facultad de Enfermería, Región Veracruz, Universidad Veracruzana

Dirección: Juan Enríquez s/n esquina 20 de noviembre., Veracruz, Ver. México

Correo electrónico: jennimartinez@uv.mx

#### **Cecilia Capriles Lemus**

Maestría en Ciencias de Enfermería

Institución: Facultad de Enfermería, Región Veracruz, Universidad Veracruzana

Dirección: Juan Enríquez s/n esquina 20 de noviembre., Veracruz, Ver. México

Correo electrónico: ccapriles@uv.mx

**Jorge Arturo Alvarado**

Maestría en Ciencias de Enfermería

Institución: Facultad de Enfermería, Región Veracruz, Universidad Veracruzana

Dirección: Juan Enríquez s/n esquina 20 de noviembre., Veracruz, Ver. México

Correo electrónico: joralvarado@uv.mx

**RESUMEN**

El control Prenatal es un programa fundamental para la atención materno- infantil, ya que brinda seguridad tanto de la madre como de su hijo en cuanto a su bienestar, la investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal; cuantitativo ya que su propósito es describir e interpretar sensiblemente exacto el nivel de satisfacción con la relación de la calidad que se brinda. Según la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID), 97.2% de las mujeres reciben atención prenatal y en promedio 8.5 consultas prenatales durante el embarazo, (2014); Lo cual permite identificar que la concientización de las mujeres embarazadas en cuanto a la importancia de recibir un control prenatal oportuno ha aumentado, sin embargo en las instituciones de salud, la calidad de atención tiene una gran deficiencia resultando como consecuencia un nivel de satisfacción muy bajo en las mujeres embarazadas.

**Palabras clave:** control prenatal, calidad, satisfacción.

**ABSTRACT**

Prenatal care is a fundamental program for maternal and child care, since it provides security for both the mother and her child in terms of their well-being. The research has a quantitative, descriptive and cross-sectional approach; quantitative since its purpose is to describe and interpret the level of satisfaction with the relationship between the quality of care provided. According to the National Survey of Demographic Dynamics (ENADID), 97.2% of women receive prenatal care and on average 8.5 prenatal consultations during pregnancy, (2014); Which allows identifying that the awareness of pregnant women regarding the importance of receiving timely prenatal control has increased, however in health institutions, the quality of care has a great deficiency resulting as a consequence a very low level of satisfaction in pregnant women.

**Keywords:** prenatal care, quality, satisfaction.

**1 INTRODUCCIÓN**

El control Prenatal es un programa fundamental para la atención materno- infantil, ya que brinda seguridad tanto de la madre como de su hijo en cuanto a su bienestar, así como de su familia, teniendo como prioridad a la mujer embarazada y a su hijo. Tanto sea posible se debe ofrecer que esta etapa de la mujer sea totalmente satisfactoria para ella y así mismo propiciar que los servicios de salud implementen el control de calidad. En las instituciones el control de la calidad es una herramienta importante para poder identificar el nivel de satisfacción que los usuarios tienen sobre los servicios, además que implementarla es de gran beneficio para toda institución de salud y para lograrlo es necesario concientizar a todo personal sobre los beneficios que conlleva implementar la calidad durante la atención.

Por lo tanto, cualquier servicio debe tener como prioridad la calidad de atención; la Organización Mundial de Salud (OMS, 1991) implemento que “una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite”.

La importancia de poder evaluar la satisfacción en los servicios es porque en cuanto más satisfecho esté el usuario del producto o trabajo, de acuerdo con sus expectativas, sus necesidades, sus emociones, su experiencia y su percepción la institución se dará cuenta que el usuario satisfecho será un miembro que participe activamente, y en cuanto a esa actividad activa, la institución obtendrá mayores beneficios y por supuesto la calidad de vida de la madre embarazada y su hijo.

A pesar de que toda institución sanitaria tiene como objetivo cumplir con ciertos criterios de calidad dentro de su atención prestada, los usuarios de dicho servicio puede variar un poco con las expectativas, teniendo como una realidad que existen deficiencias en cuanto a la calidad de atención prestada, es por ello que se expone el siguiente estudio dentro de la LGAC Salud y Educación para el Desarrollo Humano, dirigido por el Cuerpo Académico Desarrollo Humano- Veracruz UV CA 275, el cual consiste en un estudio cuyo fin es aportar información complementaria sobre la situación actual a cerca de la calidad de atención en relación con la satisfacción que se percibe por los usuarios.

## **2 DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO**

### **2.1 METODOLOGÍA**

Se realizó un estudio de investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal; cuantitativo ya que su propósito es describir e interpretar sensiblemente exacto el nivel de satisfacción con la relación de la calidad que se brinda; descriptivo ya que mide las variables de calidad de atención y el nivel de satisfacción en las mujeres embarazadas y transversal ya que se aplicó a 79 mujeres que asistieron a control prenatal en el Hospital General de Zona en ambos turnos según (Polit y Hungler, 2006).

La población fue de Mujeres embarazadas derechohabientes del Hospital General de Zona con Unidad de Medicina Familiar, en los turnos matutino y vespertino que acudieron al Control Prenatal; teniendo como referencia que tenga más de una visita al servicio para poder evaluarlo. Método no probabilístico por conveniencia del investigador, se aplicó a mujeres embarazadas que asistieron al Control Prenatal, mismas que se apegaron a los criterios de la selección de dicha intervención.

## 2.2 CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LA MUESTRA

### 2.2.1 Criterios de inclusión

Con la participación de mujeres embarazadas que asistieron al Control Prenatal en la institución anteriormente citada; así como también las que estuvieran dispuestas a participar en el estudio, sin distinción de rango de edad, estado civil ni ocupación.

### 2.2.2 Criterios de exclusión

No participaron mujeres embarazadas que no son derechohabientes en la institución citada, mujeres que fueron de primera vez al CP y que no quisieron participar en el estudio por cualquier motivo.

### 2.2.3 Criterios de eliminación

Los instrumentos que no se encontraron al cien por ciento respondidos y los instrumentos de participantes que decidieron abandonar el estudio por su propia voluntad.

### 2.2.4 Método de recolección

Las encuestas se aplicaron en su totalidad, se realizó una detallada evaluación para descartar aquellas encuestas que no cumplieron con los criterios de inclusión establecidos anteriormente. Posteriormente se exportó toda la información en el Programa Startical Product and Service Solutions (SPSS) versión 21 para su procesamiento estadístico. Para el análisis se utilizó estadísticas descriptivas de frecuencia y porcentaje.

### 2.2.5 Instrumento

Para el desarrollo de la investigación, se utilizó el instrumento “Servqual” elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985) cuyo propósito es valorar y mejorar la calidad de servicio de una organización, donde todos los ítems del instrumento se modificaron para adaptarlo específicamente al servicio del Control Prenatal el cual evalúa el servicio en cinco dimensiones que son Fiabilidad que es la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable para la usuaria, Capacidad de Respuesta que comprende la disposición y voluntad para ayudar a las usuarias y proporcionar un servicio rápido, Seguridad que se demuestra con los conocimientos y la atención mostrado por el personal así como sus habilidades para concitar credibilidad y confianza, Empatía que es la atención personalizada que dispensa el personal a sus usuarias y los Elementos Tangibles que es la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, materiales de comunicación y el personal. El instrumento contiene un pequeño resumen del instrumento y las instrucciones para su llenado y posteriormente se presenta los 22 ítems agrupados de la

siguiente manera: Elementos Tangibles: ítems del 1 al 4, Fiabilidad: ítems del 5 al 9, Capacidad de Respuesta: ítems del 10 al 13, Seguridad: ítems del 14 al 17, Empatía: ítems del 18 al 22.

Una vez realizadas las modificaciones adecuadas al instrumento se elaboró el consentimiento informado donde se plasmó el título del proyecto, el objetivo y se hizo referencia que ningún dato personal se utilizaría, el cual se firmó por las mujeres embarazadas participantes en este estudio de investigación, se imprimió 79 veces el consentimiento informado y el instrumento para cada una de las participantes acudiendo personalmente al Servicio para aplicar las encuestas a nuestra población de estudio.

Protegiendo la privacidad del individuo que fue sujeto de investigación, identificándolo sólo cuando los resultados lo requieran y éste lo autorice. El investigador principal suspendería la investigación de inmediato, al advertir algún riesgo o daño a la salud del sujeto en quien se realizó la investigación. Asimismo, sería suspendida de inmediato cuando el sujeto de investigación así lo manifestara.

Explica que el consentimiento informado es un acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto de investigación o, en su caso, su representante legal autoriza su participación en la investigación, con pleno conocimiento de la naturaleza de los procedimientos y riesgos a los que se someterán. Si la persona decide no firmar el consentimiento informado se suspenderá la investigación, respetando así las decisiones de las personas.

### **2.2.6 Análisis del discurso**

El control prenatal, como se ha estudiado, es un elemento fundamental para la mujer embarazada y su hijo ya que de ello depende que se prevengan y detecten complicaciones durante la gestación; sin embargo, recientemente se ha implementado el control de la calidad en los diferentes programas de salud, sin quedar atrás el control prenatal.

La Calidad dentro de un ámbito laboral es de suma importancia; diversas personalidades han destacado la importancia de la implementación de la calidad en cualquier ámbito laboral; uno de ellos es Philip B. Crosby (1987) quien define que la "Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad".

Para poder asegurar un servicio de calidad es necesario que se establezcan requisitos muy puntuales para la realización de procedimientos o para realizar un producto; y para ello Crosby afirma que la calidad se basa fundamentalmente en cuatro principios, que son: "Calidad en cumplir los requisitos, El sistema de la calidad es la prevención, El estándar de realización es cero defectos y la medida de la calidad es el precio del incumplimiento."

Otro personaje fue Edward W. Deming, en 1989 menciona que la calidad establece que es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua".

Deming (1989) conceptualiza que la "Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente".

A partir de su concepto, él logra desarrollar 14 puntos que son indispensables para poder llevar a la empresa a una posición de calidad y productividad:

1. Concientizar a todos los trabajadores sobre el propósito de la mejora del producto y el servicio.
2. Asegurar que toda la empresa logre adoptar la nueva filosofía sobre la implementación de la calidad en las actividades.
3. Terminar con la dependencia de la inspección masiva.
4. Terminar con la práctica de hacer negocios únicamente con la base del precio.
5. Descubrir el origen de los problemas para así lograr determinar o implementar acciones para solucionarlos.
6. Practicar métodos modernos de capacitación para el trabajo con el fin de que todos los trabajadores logren incorporar métodos confiables para lograr la calidad.
7. Poner en práctica métodos modernos de supervisión de los trabajadores de producción.
8. Eliminar de la compañía todo temor que impida que los empleados puedan trabajar efectivamente para ella.
9. Eliminar las barreras que existan entre los departamentos con el fin de lograr una comunicación efectiva entre todos los departamentos de la empresa.
10. Descartar objetivos numéricos, o nuevos niveles de trabajo sin proveer las fuerzas para alcanzarlos.
11. Eliminar normas de trabajos que prescriban cuotas numéricas.
12. Retirar las barreras que enfrentan al trabajador y lograr que todo trabajador pueda sentirse orgullo por su trabajo.
13. Establecer los programas de educación y reentrenamiento para todos los trabajadores de la empresa logrando así una constante capacitación.
14. Formar una estructura en alta administración que asegure día con día que lo anterior planteado se realizará para el mejoramiento de la productividad.

Armand V. Feigenbaum (1989), fue uno más de las personalidades que se centró en el tema de la calidad dentro de las empresas, él menciona que "el principio básico es que la calidad es el trabajo de todos y cada uno de los que intervienen en cada etapa del proceso. De aquí nace la idea de crear equipos interdepartamentales."

El hecho de que se realizarán los equipos interdepartamentales es una buena opción para que todos los departamentos no estén sobrecargados de actividades y así poder realizar sus actividades correspondientes de la mejor manera, esta división de departamentos es posible en todas las empresas.

Ishikawa, K. (1960) englobó el concepto “Control de Calidad Total” (TQC) que lo define como “un sistema efectivo para integrar los esfuerzos del desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los diversos grupos de la organización a fin de comercializar, diseñar, producir y ofrecer un servicio que satisfagan completamente al cliente.”

Menciona que el Control de Calidad es aplicable a todos los servicios y productos. Como es de verse, la calidad es un aspecto sumamente importante dentro de toda empresa, ya que una de tantas metas que las empresas se plantean es que todos sus clientes y usuarios tengan la satisfacción de sus servicios o productos. La calidad en una empresa o servicio da una mejor productividad ya que con ello se podrían evitar gastos innecesarios tanto en los recursos materiales como en los recursos humanos, además que la calidad es un punto extra para que dicha empresa o servicio se destaque de entre muchos dentro del ámbito comercial.

Jesús Alberto Viveros Pérez (1989) menciona que la calidad se fundamenta por 13 principios básicos:

- Refiere que para todo procedimiento es importante que el trabajador desarrolle de una manera correcta los procedimientos, tratando de tener los mínimos errores y si es posible evitar cualquier error.
- Procurar en todos los sentidos la satisfacción del cliente, esto depende tanto en el interior de la empresa como fuera de ella con el producto o servicio.
- En caso de presentarse un error durante los procedimientos, la mejor manera de seguir adelante es buscar inmediatamente soluciones y no justificarse ante el error.
- Todo trabajador debe realizar sus actividades con la total decisión y convencimiento, y al presentarse un obstáculo buscar soluciones.
- Un factor importante para la satisfacción de los usuarios es que el prestador de servicios o el trabajador de cierta empresa debe considerar que el trato amable y respetuoso para el cliente debe ser una prioridad, ya que toda persona merece respeto.
- La puntualidad de todos los trabajadores es importante en una empresa, y es por eso que para que la empresa brinde sus servicios con calidad es indispensable que los trabajadores adopten el hábito de la puntualidad.
- Otro aspecto es que todo procedimiento o intervención sea de manera oportuna.

- Todos los trabajadores deberán colaborar de manera progresiva con sus compañeros de colaboración, esto con el fin de eliminar las barreras ante los distintos departamentos que pudiesen haber dentro de la empresa.
- Todo trabajador debe reconocer cuando ha cometido un error ya que es una manera de poder identificar en que cuestiones hay una debilidad y poder reforzarlo.
- En toda empresa habrá trabajadores que tendrán debilidades en los conocimientos y una mejor manera de solucionarlo es que los trabajadores estén en la mejor disposición de que otro compañero les enseñe y ellos dispuestos a aprender.
- Dentro de cada servicio de la empresa el trabajador debe ser ordenado con todo su equipo de trabajo y/ herramientas, con el fin de estar preparado ante cualquier situación que se presente.
- Otro aspecto importante es que el prestador de servicio pueda entablar confianza con lo demás y más aún con los usuarios.
- En caso de realizar actividades complicadas lo mejor es que se simplifique sin dejar a un lado los lineamientos debidos para dicha actividad.

Juran, M. (1993), define qué “Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.”

Juran presenta 5 principios para lograr la calidad:

- Medir el costo que implica tener una calidad deficiente: esto se refiere a que dentro de toda empresa se debe evaluar los costos que pudieran ser evitables si se realiza todo procedimiento con la calidad correspondiente, es decir que trabajar con principios de calidad es más benéfico para la empresa y para el usuario.
- Adecuar el producto para el uso: un producto o servicio de calidad implica dos aspectos al cual se debe de adecuar ya que un servicio de calidad implica que su costo sea mayor, obteniendo así mayores ganancias para la empresa; y por otro lado un servicio de calidad implica que se tengan menos gastos para su productividad o para su generación es decir que se reducen los costos para su fabricación.
- Lograr conformidad con especificaciones: el poder evaluar la satisfacción que se logra con el servicio o producto en el usuario es una manera de poder corregir deficiencia de calidad.
- Mejorar proyecto por proyecto: es decir que al realizar cualquier servicio o producto se realiza con los lineamientos para lograr la calidad y que al siguiente servicio se trate de superar los lineamientos de calidad para la mejora.



- La calidad es el mejor negocio: conforme a todos los beneficios que trae consigo el brindar calidad en los productos o servicios, se dice que la calidad es un mejor negocio ya que se reducen muchos costos y se aumenta la ganancia de la empresa y su prestigio.

Por otro lado un estudio en la Provincia de Heredia, Costa Rica, respecto al equipamiento, en cinco de los consultorios, los pertenecientes al hospital y al Área de Salud de Belén Flores, se encontraba completo, el estado del equipo en general era bueno pero requería de mantenimiento, lo cual coincide con lo referido por los y las profesionales de la salud que brindan control prenatal; sólo en uno de los consultorios el equipo se encontró en mal estado, este reporte coincide con los resultados obtenidos, ya que las mujeres en control prenatal se muestran satisfechas, mencionando que todo lo necesario está disponible (Alfaro, N., et. al. 2014).

En cuanto a los datos personales el 6,1% de los carnets no los tenía reportados y del 93,9% que sí los tenía reportados el 10,1% eran ilegibles ya que los mismos habían sido transferidos al carnet por medio de papel carbón. Además, el 93,9% de los carnets tenían completa la información de los antecedentes patológicos familiares y personales de la gestante, sin embargo, el 9,3% de estos eran ilegibles (Alfaro, N., et. al. 2014), comparando que los registros del control prenatal se mostraban mejor detallados y de forma completa, obteniendo como resultado que las mujeres sintieran satisfacción ya que se sentían seguras de que no se les realizaría alguna cosa que no va con ella, sin embargo no el 100% demostró su satisfacción.

En Temascalcingo, Estado de México, las mujeres embarazadas cuentan con el apoyo de programas de desarrollo social, por tal motivo las citas para su control prenatal las determina el personal de salud en cuanto a la hora que serán atendidas y realizando una programación anual de las actividades a realizar; lo que hace coincidir con el estudio ya que el 34% de las mujeres se mostraron desde medianamente satisfecha hasta insatisfecha por el hecho de que no se cumplen con los horarios de atención asignadas, sino que es como van recogiendo las Cartillas (Ávila, G. et. al. 2012).

En cuanto al trato demostrado por el personal, se muestra que el 48% recibió un trato cordial, el 44% lo mencionaron como trato indiferente y el 8% lo indican como trato grosero por parte del médico; mientras que en el estudio de muestra que satisfecha con el trato recibido con el 72% de ellas ya que refieren que el personal es amable con ellas (Bello, Y. 2014).

### **3 COMENTARIOS FINALES**

#### **3.1 RESUMEN DE RESULTADOS**

Dentro del siguiente apartado, se describen los porcentajes que se obtuvieron por medio de la aplicación de los instrumentos a las mujeres en gestación de cualquier edad que acudieran al servicio de Control Prenatal; tomando en cuenta tuvieron más de una visita al control; se presentan los resultados por

dimensiones de los cuales se divide el instrumento aplicado, y posteriormente se describen las gráficas por cada ítem del instrumento, dando como pauta conocer el objetivo general de nuestra investigación.

Por Dimensiones del Instrumento Servqual

Tabla 1. Elementos Tangibles

	Equipos de apariencia moderna	Instalaciones físicas atractivas	Apariencia pulcra	Los elementos materiales relacionados con el C.P. son atractivas
Media	3	3	3	3
Mediana	3	3	4	4
Moda	4	3	4	4

Fuente Directa: Instrumento Servqual n= 79

Elementos Tangibles se define como la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación, del cual la moda en promedio es de 4 que significa que las mujeres se sienten satisfechas.

Tabla 2. Fiabilidad

	Cuando prometen realizar algo en cierto tiempo, lo realizan	El personal muestra interés en solucionarlo	Actividades de atención a la primera vez	El personal concluye en el tiempo prometido	Mantener registros exentos de errores
Media	3	3	3	3	3
Mediana	4	4	4	4	3
Moda	4	4	4	4	3

Fuente Directa: Instrumento Servqual n= 79

Fiabilidad se define como la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadosa del cual la moda en general es de 4 reflejando como satisfecha la percepción de las mujeres.

Tabla 3. Capacidad de Respuesta

	El personal comunica cuando concluirá la realización el servicio	Se ofrece un servicio rápido	Muestra una actitud dispuesta	El personal nunca está demasiado ocupado
Media	3	3	3	3
Mediana	4	4	4	4
Moda	4	4	4	4

Fuente Directa: Instrumento Servqual n= 79

Capacidad de respuesta se define como la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido para las usuarias, del cual se demuestra que la moda en promedio es de 4, es decir, que la percepción de las mujeres es satisfecha.

Tabla 4. Seguridad

	El comportamiento del personal transmite confianza	Se sienten seguras durante su visita a la organización	Son siempre amables con derechohabientes	Demuestra los suficientes conocimientos
Media	3	3	3	3
Mediana	4	4	4	4
Moda	4	4	4	4

Fuente Directa: Instrumento Servqual n= 79

Seguridad se define como los conocimientos y la atención mostrados por los profesionales y sus habilidades para concitar en las usuarias credibilidad y confianza, donde se muestra una moda de 4 dando como resultado que las mujeres se sienten satisfechas.

Tabla 5. Empatía

	Se ofrece una atención individualizada	Horarios de trabajo convenientes para las usuarias	Se ofrece una atención personalizada para	El personal se preocupa por mejorar intereses	El personal comprende las necesidades específicas
Media	3.63	3.56	3.70	3.65	3.61
Mediana	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Moda	4	4	4	4	4

Fuente Directa: Instrumento Servqual n=

#### 4 CONCLUSIONES

Respecto a los resultados obtenidos en nuestra investigación, se puede observar que de los parámetros que se estudiaron en el instrumento, el total de población de las mujeres manifestó sentirse satisfechas en cuanto al servicio del Control Prenatal que ellas reciben, dando por hecho que la calidad de atención otorgada por el personal de Enfermería es satisfactorio para las usuarias.

Se puede notar que en todas las dimensiones estudiadas de la calidad, no hubo muchas variaciones en cuanto al grado de satisfacción, ya que la mayoría de las mujeres reflejó sentirse satisfechas, sin embargo se reflejaba durante la entrevista que existe una discrepancia ya que las participantes al leer las preguntas del instrumento expresaban algún comentario negativo del servicio pero no se ve reflejado en las respuestas del instrumento ya que mencionaban tener temor que fueran a enterarse las responsables del servicio; el 47% de ellas manifestaron sentirse poco satisfechas e insatisfechas mencionando que el servicio no cuenta con información atractiva sobre el embarazo, la forma en que el personal se dirigía a ellas a pesar de haber reflejado la mayoría como satisfecha no el 100% se refleja así, aún existe el 28% que no está del todo satisfecho suponiendo que en ocasiones el personal responsable no siempre se muestra amable con las usuarias; el 48% refiere que el personal no realiza las actividades prometidas en los tiempos prometidos, el 29% percibían deficiencias en cómo se hacían las cosas, otro punto que ellas manifestaron fue que el tiempo que esperaban ser atendidas era muy largo, sin tener en cuenta que la gran mayoría son

trabajadoras, en este aspecto el 42% se mostró como medianamente insatisfecha, hasta insatisfecha y a veces preferían marcharse pues en sus trabajos recibían cierto tiempo para volverse a incorporar.

El 51% mencionaron que el personal no realiza un registro completo de las actividades, ya que algunas veces no encontraban fácilmente que actividades se le habían realizado y no tenían bien escrito. El 40% de las mujeres no recibían información de cuando concluía la atención prenatal, es decir que el personal no comunicaba la conclusión anticipadamente. El 28% se muestra insatisfecha con el personal ya que mencionaron no tener una actitud dispuesta a ayudarlas o apoyarlas, en cuanto al 33% refirió que no están satisfechas ya que el personal no siempre respondía a sus preguntas por estar ocupado realizando otras actividades. El 30% de las mujeres demostraron que no siempre se muestran seguras las enfermeras al responder una duda a las usuarias percibiéndolo como deficiencia en cuanto al conocimiento por parte del personal. El 34% se manifestó como insatisfechas ya que mencionaron que no siempre tienen una atención individualizada ya que hay ocasiones donde las enfermeras siguen atendiendo asuntos de otros pacientes a la hora de estar en consulta prenatal.

Aunque el nivel de calidad fue satisfactorio para las mujeres, es notorio que no el 100% se mostró satisfecho, dejando como evidencia que existen deficiencias de lo cual el instituto debe empeñarse siempre por mejorar la calidad para que el bienestar de la madre se vea reflejado en el proceso de su embarazo y en el nacimiento de su hijo y sobre todo que de ello depende la permanencia y el seguimiento continuo del control prenatal.

### **RECOMENDACIONES**

Los investigadores interesados en continuar nuestra investigación podrían concentrarse en el factor XY y su influencia en la población rural. hay un abundante campo todavía por explorarse en lo que se refiere a Se recomienda al instituto, en especial al personal de enfermería que brindan el cuidado prenatal, dirigir sus esfuerzos hacia la calidad de atención que otorgan en el servicio reforzando siempre puntos como:

- Actualizar el material de información que se maneje en el servicio, así como pretender que sean atractivos para las usuarias.
- Cuidar la relación Enfermero- paciente, a la hora de estar en interacción con la usuaria el personal debe de estar atento, tener contacto visual al hablar con ellas, y mostrar interés y empatía hacia ella.
- Hacer mención de los tiempos estándares para el control prenatal, haciendo hincapié en que les sea informado de manera clara cuando concluirá su atención y cuando se realizará alguna actividad en específico.
- En cuanto a los registros de cada usuaria, es muy importante que se mantenga un registro exento de errores, pues de ello depende la seguridad de la mujer y de su hijo.

En cuanto a los estudiantes de Enfermería se recomienda apagar a las normas de salud y a las Guías Prácticas Clínicas para que se realicen las actividades correspondientes para todas las Gestantes e implementar durante las intervenciones el criterio de la calidad de atención; además tener siempre en cuenta el sentido humanístico de nuestra profesión.

## REFERENCIAS

Alfaro, N. et. al. “Análisis del control prenatal que se brinda a las gestantes de la provincia de Heredia que tienen su parto en el Hospital San Vicente de Paúl, Heredia, durante el año 2012”. *Rev. Enfermería Actual en Costa Rica*, 26, 1---19 (2014). Consultada por internet el: 7 de septiembre del 2017. Dirección de internet: <http://www.revenf.ucr.ac.cr/cuidado.pdf> ISSN 1409---4568

Alves R. et. al. “Evaluación de atención prenatal bajo la perspectiva de los diferentes modelos en la atención primaria”. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. Consultada por internet el: 7 de septiembre del 2017. Dirección de internet: [www.scielo.br/pdf/rlae/v21n2/es\\_0104-1169-rlae-21-02-0546.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v21n2/es_0104-1169-rlae-21-02-0546.pdf)

Mellado, C. et. al. “Factores de necesidad asociados al uso adecuado del control prenatal”. *Rev. Cuid* 2016; 7(2): 1345-51, de Revista CUIDARTE. (2016). Consultada por internet el: 5 de septiembre del 2017. Dirección de internet <https://www.revistacuidarte.org/index.php/cuidarte/article/view/340>

Bello, Y. “Calidad de la atención prenatal en la unidad de medicina familiar num. 73 del imss poza rica, Ver. 2014”, de Universidad Veracruzana. Acceso: 15/ Septiembre/ 2017. Recuperado de: <http://www.uv.mx/blogs/favem2014/files/2014/06/TESIS-yareni.pdf>

Ávila, G. et. al. “Percepción de la embarazada sobre la atención brindada en el Control prenatal”. *Rev. de la Facultad Nacional de Salud Pública* (2012). 2007. Consultada por internet el: 20 de septiembre del 2017. Dirección de internet: [http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol5/1\\_PERCEPCION.pdf](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol5/1_PERCEPCION.pdf)

Munares, O. “Estudio sobre la calidad de atención prenatal en establecimientos de salud del primer nivel de atención de Lima” (2005). Consultada por internet el 17 de septiembre del 2017. Dirección de internet: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1771/1/Munares\\_go%281%29.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1771/1/Munares_go%281%29.pdf)

Valadez, I. et. al. “Atención prenatal en Jalisco. Guadalajara, Jalisco, México”. (2002): Universidad de Guadalajara.

Cuello, A. & Zabaleta, J. “Evaluación del programa de control prenatal en la Empresa social del estado hospital local de Mahates durante el segundo semestre del año 2012” (2012). Consultada por internet el 17 de septiembre del 2017. Dirección de internet: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/431/1/TESIS%20AJUSTADA%20MAYO%20JORGE%20LUIS%20Y%20ANGELICA.pdf>

Hamui, S. et. al. (2013). “Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de Satisfacción con la Atención Médica”. Universidad Autónoma de México. Consultada por internet el 10 de abril del 2016. Dirección de internet: <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>

“Conceptos de Calidad. Fecha de Consulta”: Consultada por internet el 10 de abril del 2016. Dirección de internet: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/calidad.html>

“Epistemología de la Calidad”. Consultada por internet el: 6 de abril del 2016. <http://ruben-calidad.blogspot.mx/2009/06/epistemologia-de-la-calidad.html>