

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN
DE LAS MUJERES EMBARAZADAS, ACERCA DE LA
ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN LA CONSULTA PRENATAL, EN EL
CENTRO DE SALUD ZONA 6 LOS CIPRESALES.”**

KIMBERLY KARINA HERNÁNDEZ ALVARADO

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

GUATEMALA, MARZO 2025

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE
LAS MUJERES EMBARAZADAS, ACERCA DE LA
ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN LA CONSULTA PRENATAL, EN EL
CENTRO DE SALUD ZONA 6 LOS CIPRESALES.”**

*Estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, de corte transversal, realizado
durante el mes de febrero de 2025.*

KIMBERLY KARINA HERNÁNDEZ ALVARADO
Camé: 201901729

ASESOR: MAGÍSTER RAFAEL ANTONIO MARTÍNEZ RUANO
REVISORA: MAGÍSTER OTILIA ARGUETA DOMÍNGUEZ

Tesis

*Presentada ante las Autoridades de la Unidad de Tesis de la Escuela Nacional de
Enfermeras de Guatemala*

Previo a optar el grado de Licenciada en Enfermería

GUATEMALA, MARZO 2025



CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO (CUM)
 FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
 ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA
 6 Avenida 3-55 zona 11, Teléfonos 2440-4477, 2440-8592, 2472-1392
 E-mail direccioneneg@gmail.com Guatemala, C.A.



LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA UNIVERSIDAD DE SAN
 CARLOS DE GUATEMALA A TRAVÉS DE
 LA DIRECCIÓN DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE
 GUATEMALA

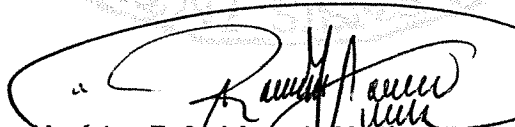
AUTORIZA LA IMPRESIÓN DEL TRABAJO DE TESIS
 TITULADO

**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES
 EMBARAZADAS, ACERCA DE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL
 DE ENFERMERÍA EN LA CONSULTA PRENATAL, EN EL CENTRO DE SALUD
 ZONA 6 LOS CIPRESALES.”**

Presentado por la estudiante: Kimberly Karina Hernández Alvarado
 Camé: 201901729
 Trabajo Asesorado por: Magíster Rafael Antonio Martínez Ruano
 Y Revisado por: Magíster Otilia Argueta Domínguez

Quienes lo avalan de acuerdo al Normativo de Tesis y Exámenes Generales, Grado Académico de
 LICENCIATURA DE ENFERMERÍA. PUNTO NOVENO, INCISOS 9.1 Y 9.2 del ACTA 32-2004.

Dado en la ciudad de Guatemala a los diecisiete días del mes de marzo del año dos mil veinticinco.


 Magíster Rafael Antonio Martínez Ruano
 DIRECTOR



Vo.Bo. 
 Dr. Alberto García González DECANATO
 Decano en funciones



Universidad de San Carlos de Guatemala
 Facultad de Ciencias Médicas
 Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
 Unidad de Tesis



Guatemala, 14 de marzo de 2025

Enfermera Profesional
 Kimberly Karina Hernández Alvarado
 Presente.

Se le informa que el trabajo de tesis titulado:

“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES EMBARAZADAS, ACERCA DE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA CONSULTA PRENATAL, EN EL CENTRO DE SALUD ZONA 6 LOS CIPRESALES.”

Ha sido REVISADO Y CORREGIDO y al establecer que cumple con los requisitos exigidos por esta Unidad, se le autoriza a continuar con los trámites correspondientes para someterse a su examen general público.

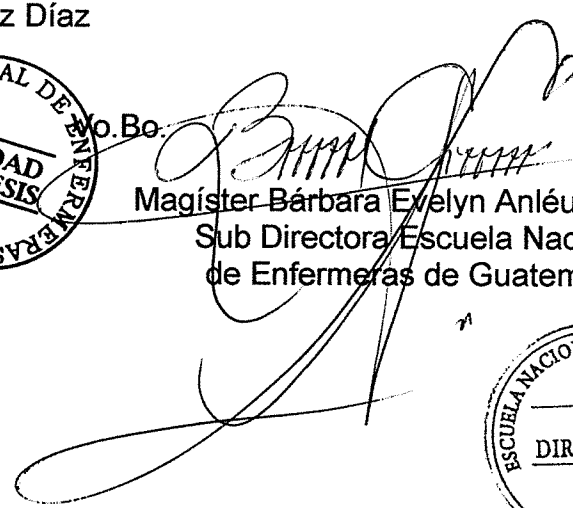
Sin otro particular, me suscribo

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

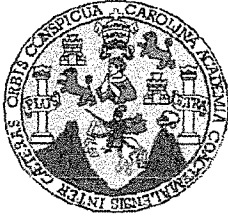

 Licenciada Alma Aracely Hernández Díaz
 Coordinadora
 Unidad de Tesis




 Magíster Bárbara Evelyn Anléu Pérez
 Sub Directora Escuela Nacional
 de Enfermeras de Guatemala



c.c. archivo



Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Ciencias Médicas
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala



Guatemala 14 de marzo de 2025

Profesores
UNIDAD DE TESIS
Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala
Presente.

Se les informa que la Enfermera:

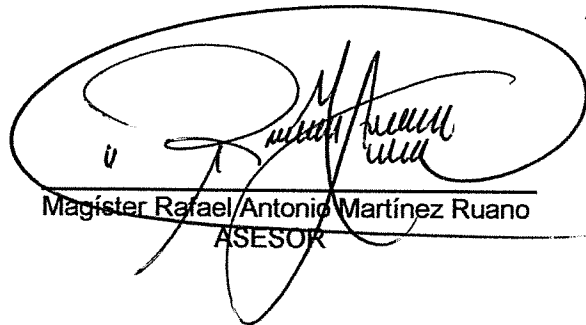
Kimberly Karina Hernández Alvarado

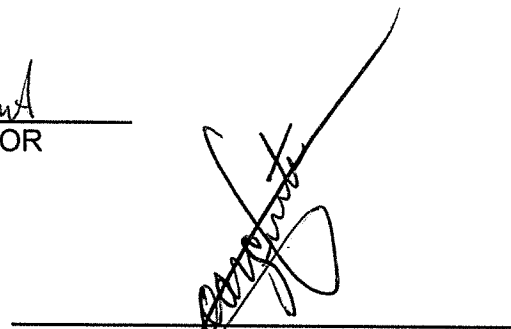
Ha presentado el Informe Final de su trabajo de tesis titulado:

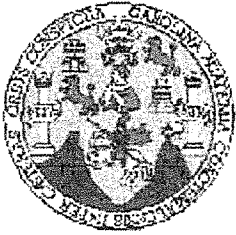
**“FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES
EMBARAZADAS, ACERCA DE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL
DE ENFERMERÍA EN LA CONSULTA PRENATAL, EN EL CENTRO DE SALUD
ZONA 6 LOS CIPRESALES.”**

Del cual el autor se hace responsable por el contenido, y el asesor y revisor damos la aprobación de la metodología, confiabilidad y validez de los datos y resultados obtenidos, así como de la pertinencia de las conclusiones y recomendaciones expuestas.


AUTOR


Magister Rafael/Antonio Martínez Ruano
ASESOR


Magister Otilia Argueta Domínguez
REVISORA



RESPONSABILIDAD

Solamente el Autor es responsable de los conceptos y opiniones expresados en el contenido del trabajo de tesis. Su aprobación en manera alguna implica responsabilidad para la Universidad de San Carlos de Guatemala.

DEDICATORIA

A DIOS: por ser mi fuerza y fortaleza en todo momento, por suplir cada una de las necesidades durante esta carrera académica por brindarme sabiduría salud y paciencia, porque sin él nada hubiese sido posible.

A MIS PADRES: Jorge David Hernández López y Gladys Otilia Alvarado Chay, por su apoyo incondicional por su esfuerzo y sus palabras de motivación para poder continuar mis estudios, por haber estado a mi lado en cada paso de mi carrera. Gracias por acompañarme en los momentos difíciles y por alentarme a seguir adelante. Este logro es el reflejo de su amor y dedicación, y siempre les estaré agradecida por creer en mí en cada paso de este camino.

A MI HIJO: Daniel Oseías Rodríguez Hernández por ser la motivación principal de querer lograr culminar esta investigación, por ser una de las razones de querer ser mejor cada día, por darme un empujón hacia adelante en cada momento difícil y por qué cada vez después de observarlo me llenaba de fuerza para poder continuar y a la vez convertirme en un buen ejemplo y guía para él.

A MIS HERMANOS: Ariel Geovanny Alvarado, por ser un ejemplo de esfuerzo y por haberme permitido conocer a través de él, esta grandiosa carrera y por hacerme sentir segura de que todo lo deseado se puede alcanzar con responsabilidad y dedicación. A Jorge David Hernández Alvarado y Kevin Edgardo Hernández Alvarado, por ser fuentes de alegría a mi vida en momentos de estrés y preocupación.

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS DE CLASE: por formar parte de esta experiencia maravillosa, por ser mi apoyo emocional por brindarme su amistad y sus palabras que me fortalecieron en momentos difíciles y en momentos en qué creía que no podría lograr mis objetivos, por compartir juntos risas, lágrimas y muchas veces enojos o frustraciones, pero que al final terminaron formando parte de mi segunda familia.

A MIS CATEDRÁTICOS: quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mis profesores quienes con su paciencia y compromiso me han enseñado no solo conocimientos sino también valores y principios, gracias por creer en mí y por impulsarme a dar lo mejor de mí en cada paso de mi preparación académica.

A MI ASESOR: M.A. Rafael Martínez Ruano, quién con mucho compromiso y dedicación me guio y orientó en cada una de las etapas para poder llevar a cabo esta investigación, mi más profundo agradecimiento y admiración hacia su persona.

A MI REVISORA: M.A. Otilia Argueta Domínguez por su apoyo incondicional por su paciencia y por guiarme y orientarme para lograr alcanzar este objetivo.

A LA UNIDAD DE TESIS: Licenciada Cristina Santizo y Alma Hernández quienes con mucha paciencia respeto y amor me orientaron y guiaron con sabiduría y conocimiento en cada una de las etapas de esta investigación.

AL CENTRO DE SALUD ZONA 6 LOS CIPRESALES: por darme la oportunidad de desarrollar esta investigación con las mujeres embarazada que asisten a control prenatal, a la coordinación de enfermería, mi más profundo agradecimiento por el apoyo recibido y por las palabras de motivación dirigidas hacia mi persona, por haberme brindado la confianza de abrirme las puertas de su servicio el cual respeto y aprecio con mucho cariño.

A LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA Y UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: por darme el privilegio y el honor de formar parte de esta gran casa de estudios, por contar con profesionales altamente capacitados tanto teórica y prácticamente con fundamento especial en valores éticos y morales, brindando a la sociedad personas altamente capacitadas al servicio de la humanidad.

INDICE

RESUMEN

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA	2
1.1.	Antecedentes del problema	3
1.2.	Definición del problema	7
1.3.	Planteamiento del problema	9
1.4.	Delimitación del Problema:	9
III.	JUSTIFICACIÓN	10
IV.	OBJETIVOS	13
3.1.	General	13
3.2.	Específicos	13
V.	MARCO TEÓRICO	14
4.1	Factor:	14
4.2	Factor institucional:	14
4.2.1	Infraestructura	15
4.2.2	Servicios básicos	16
4.2.3	Equipamiento e insumos	17
4.2.4	Comodidad e individualidad	17
4.3	Factores personales	18
4.3.1	Sobre carga laboral	18
4.3.3	Trato digno y respetuoso	19
4.3.4	Valores éticos y morales	20
4.4	Factores profesionales:	20
4.4.1	Conocimiento	21
4.4.2	Habilidades	21
4.4.3	Trabajo en equipo	22
4.4.4	Confidencialidad	23
4.5	Factores sociodemográficos	23
4.5.2	Interculturalidad	26

4.6	Mujer embarazada	27
4.6.1	Mujer embarazada como usuario de los servicios de salud	27
4.7	Satisfacción	28
4.7.1	Satisfacción de la mujer embarazada como usuario en salud	28
4.7.2	La satisfacción del paciente según la OMS	29
4.7.3	Beneficios de lograr la satisfacción	29
4.8	Atención prenatal:	30
4.8.1	Objetivos de la atención prenatal	31
4.9	Enfermería	31
4.9.1	Licenciatura en enfermería	32
4.9.2	Técnico profesional universitario en enfermería	33
4.9.3	Auxiliar de Enfermería	33
4.10	Centro de salud zona 6 Los Cipresales	34
4.11	Teoría de Virginia Henderson	34
VI.	MATERIAL Y MÉTODOS	37
5.1.	Tipo de estudio	37
5.2.	Unidad de análisis	37
5.3.	Población	37
5.3.1	Muestra	37
5.4	Definición y Operacionalización de Variable	38
5.5.	Descripción detallada de las técnicas e instrumentos a utilizar	39
6.	Alcances y límites de la investigación	40
6.1.	Criterios de inclusión	40
7.	Aspectos éticos de la investigación	41
VII.	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	43
VIII.	CONCLUSIONES	63
IX.	RECOMENDACIONES	65
X.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
XI.	ANEXOS	

RESUMEN

El presente estudio titulado factores que influyen en la satisfacción de las mujeres embarazadas, acerca de la atención que brinda el personal de enfermería en la consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 los cipresales que, el objetivo fue describir los factores que influyen en la satisfacción de las mujeres embarazadas, acerca de la atención que brinda el personal de enfermería en la consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 los cipresales. Es un estudio de tipo descriptivo y con enfoque cuantitativo, de corte transversal, realizado con las mujeres embarazadas, que asisten a consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 los cipresales, el estudio fue llevado a cabo en los meses de enero y febrero del 2025. Participaron 54 mujeres embarazadas lo que representa el 30% de población sujeta a estudio. Se utilizó un cuestionario de escala tipo Likert estructurado con 20 preguntas cerradas de selección múltiple, validado por medio del abordaje de un estudio piloto. En relación con el indicador factor sociodemográfico se puede evidenciar que la mitad de las mujeres encuestadas se encuentran unidas y el 22% solteras, lo que puede ser un factor de riesgo para la percepción de la satisfacción ya que el apoyo emocional de la pareja juega un papel fundamental durante el embarazo, en cuanto a la equidad de atención las usuarias refieren sentirse muy satisfechas lo que ayuda a garantizar su continuidad dentro del servicio y a su vez evitar identificar a tiempo complicaciones y riesgos durante el embarazo en la futura madre y en el nuevo ser.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce calma y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada, por lo que se alcanza un estado de bienestar.

La satisfacción del paciente según la Organización Mundial de la Salud (OMS) está relacionada con la calidad de la atención asistencial. El organismo internacional interpreta la satisfacción del paciente como un componente esencial de la calidad de la atención sanitaria, la cual define como: “El grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados”. (UNIR, 2024)

El presente estudio titulado factores que influyen en la satisfacción de las mujeres embarazadas, acerca de la atención que brinda el personal de enfermería en la consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 los cipresales que, el objetivo fue describir los factores que influyen en la satisfacción de las mujeres embarazadas, acerca de la atención que brinda el personal de enfermería en la consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 los cipresales.

Es un estudio de tipo descriptivo y con enfoque cuantitativo, de corte transversal, realizado con las mujeres embarazadas, que asisten a consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, el estudio fue llevado a cabo en los meses de enero y febrero del 2025. Participaron 54 mujeres embarazadas lo que representa el 30% de población sujeta a estudio. Se utilizó un cuestionario de escala tipo Likert estructurado con 20 preguntas cerradas de selección múltiple, validado por medio del abordaje de un estudio piloto.

La satisfacción del paciente indica en qué medida la atención sanitaria ha cumplido con las expectativas del usuario; es clave para optimizar los servicios de salud y la calidad asistencial. La satisfacción en salud es un término que hace referencia a la evaluación subjetiva de la experiencia y percepción de los servicios de atención médica que una persona ha recibido. Por tanto, la satisfacción en el sector sanitario refleja la diferencia entre el cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un paciente con respecto al servicio o atención recibida. (UNIR, 2024)

La satisfacción de la mujer embarazada dentro del centro de salud es fundamental por varias razones que impactan directamente tanto en su bienestar como en el desarrollo saludable del embarazo. Una mujer embarazada que se siente atendida, escuchada y respetada es más probable que tenga una experiencia positiva durante su embarazo. Esto contribuye a una mayor confianza en el personal de salud y en el sistema sanitario en general. La satisfacción de la mujer embarazada está estrechamente ligada a la calidad de la relación con los profesionales de salud. Una buena comunicación y una relación de confianza pueden hacer que la madre se sienta más cómoda al expresar sus preocupaciones, lo que mejora el diagnóstico y el tratamiento.

En relación con el indicador factor sociodemográfico se puede evidenciar que la mitad de las mujeres encuestadas se encuentran unidas y el 22% solteras, lo que puede ser un factor de riesgo para la percepción de la satisfacción ya que el apoyo emocional de la pareja juega un papel fundamental durante el embarazo, en cuanto a la equidad de atención las usuarias refieren sentirse muy satisfechas lo que ayuda a garantizar su continuidad dentro del servicio y a su vez evitar identificar a tiempo complicaciones y riesgos durante el embarazo en la futura madre y en el nuevo ser.

II. DEFINICIÓN Y ANÁLISIS DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del problema

La satisfacción en salud es un término que hace referencia a la evaluación subjetiva de la experiencia y percepción de los servicios de atención en salud que una persona ha recibido, por tanto, la satisfacción en el sector salud refleja la diferencia entre el cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un paciente con respecto al servicio o atención recibida, además, este concepto abarca varios aspectos, entre los que se encuentran la calidad asistencial en el tratamiento de los pacientes, la accesibilidad de los servicios y el trato aportado durante la atención, entre otros. Todos ellos ejercen una influencia en la definición del nivel de satisfacción, por lo que es primordial ofrecer servicios de mayor calidad para mantener el grado de satisfacción máximo. (salud, 2024)

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar debilidades y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan, para conocer estos niveles se han realizado diversos estudios de investigación. (Dialnet, 2010)

En la investigación realizada por Narcisa Gómez Bonilla, en su investigación titulada Calidad de Atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina, Ambato Ecuador en el año 2,022, tomando como muestra a 100 gestantes en el estudio tipo cuantitativo de corte transversal con el objetivo de evaluar la calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina. Concluye:

Según la autora, se encontró una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención brindada y la percepción por parte de las gestantes, con una

percepción satisfactoria para fiabilidad del 51,2%, seguridad con un 60,5%, empatía en un 52,6% y aspectos tangibles en el 65,5%; en cuanto a la capacidad de respuesta se obtuvo un 58,5% de insatisfacción. (Gómez Bonilla, 2022)

Otra de las conclusiones de la investigación es que “La calidad de atención prenatal fue buena, con una media del 52,26% de percepción satisfactoria, por otro lado, se identificaron varias dimensiones que deben ser revaloradas, en las cuales se registraron menor nivel de satisfacción” (Gómez Bonilla, 2022).

En un estudio realizado por Ríos Cáceres y Barreto Galeano en la investigación titulada percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Bogotá Colombia en marzo de 2016, dirigido a un total de 167 pacientes, en el estudio cuantitativo de tipo descriptivo transversal, Concluye que:

“La percepción que tienen los pacientes frente al trabajo en equipo por parte del personal, muestra un nivel intermedio de satisfacción lo que puede estar relacionado con situaciones del clima organizacional que afectan la prestación del servicio” (Rios Caceres & Barreto Gleano, 2016).

Otra de las Conclusiones es que “Existe una cantidad de pacientes que no manifiestan satisfacción o insatisfacción con la prestación del servicio a pesar de que se podría considerar que definitivamente no están insatisfechos con el mismo” (Rios Caceres & Barreto Gleano, 2016).

En un estudio realizado por Aguilar Cifuentes en su investigación titulada Medición de Factores que influyen en la calidad de atención prenatal brindada por enfermeras de los distritos del área de salud de Totonicapán en el año 2015, con el objetivo de determinar la medición de factores que influyen en la calidad de atención prenatal cuya la recolección de datos se realizó con 56 profesionales de enfermería

a través de un instrumento con preguntas relacionadas a la calidad de atención prenatal, en un estudio cuantitativo tipo descriptivo, de corte transversal, donde concluye que:

En que el 62% de los servicios cuenta con el equipo necesario en los servicios de salud, es una fortaleza para el buen desarrollo de las actividades durante el control prenatal, porque permite mantener la individualidad de la usuaria, además es un medio que facilita una atención oportuna cuando se presenta una emergencia. El 27% indica que algunas veces esto puede estar relacionado al deterioro o falta de mantenimiento y otras veces puede ser por la falta de gestión para adquirir equipo, para ello es necesario que el personal de enfermería clasifique el equipo y mobiliario, con el objetivo de renovar y mantener el mismo en óptimas condiciones. El 11% nunca cuenta con mobiliario y equipo en su servicio. (Aguilar Cifuentes, 2015)

Los distritos de salud cuentan con una sala de espera para alojar a la embarazada mientras espera su consulta u otros servicios que conlleva el control prenatal, otros distritos no cuentan con esta sala debido a que el espacio es insuficiente por la afluencia de pacientes y la que tienen es para todos los consultantes. El personal de territorialidad refiere que no cuenta con una sala de espera debido a que la consulta se da en espacio pequeño. Este es un factor que afecta la atención que se le brinda a la usuaria debido a la incomodidad y el hacinamiento que puede generar en los servicios de salud, provocando falta de individualidad e incomodidad a la embarazada. (Aguilar Cifuentes, 2015)

En el estudio realizado por Argueta Batz titulado Satisfacción del usuario que asiste al puesto de salud de Chuabaj Chichicastenango Quiché, Guatemala, con el objetivo de identificar la satisfacción del usuario, en el puesto de salud de Chuabaj, Chichicastenango, Quiché en enero - marzo de 2017. Dirigido a 1,442 usuarios masculinos y femeninos mayores de 18 años, que asistieron a consulta al puesto

de salud de Chuabaj, Chichicastenango en un estudio cuantitativo tipo descriptivo transversal, en relación con la accesibilidad al puesto de salud concluye que:

Los usuarios refirieron que están satisfechos, es accesible, se encuentra cerca de la carretera principal; las viviendas están cercanas a éste. 89% de usuarios están satisfechos con el tiempo que esperan para ser atendidos por el personal de enfermería del puesto de salud. 11% no estuvo satisfecho porque esperaron demasiado tiempo para ser atendidos por falta de personal y por la demanda de personas buscando la atención. (Argueta Batz, 2018)

El personal de enfermería escucha con atención, demuestra interés ante el problema del usuario, da confianza, realiza un trabajo con empatía. La satisfacción del usuario en cuanto al servicio recibido es favorable lo que indica que está dando una atención integral al usuario según lineamientos y protocolos del primer nivel de atención. Sin embargo 89% de usuarios mencionaron que el personal de enfermería es amable, 11% contestó que no. El 91% dice que el tiempo es el necesario en la atención. 9% de usuarios contestó que a veces el personal de enfermería se tarda en dar la atención. 81% mencionó que el personal de enfermería tiene la experiencia. 2% de usuarios respondió que el personal de enfermería no tiene la experiencia necesaria. 17% de usuarios respondió que a veces tienen la experiencia en la resolución de casos. 95% da un recibimiento amistoso, 5% de usuarios a veces los reciben amablemente. en forma general es aceptable, sin embargo, llama la atención cierta debilidad en ser amable, tener experiencia y conocimiento en la atención y tener un recibimiento amistoso a los usuarios que demandan la atención. (Argueta Batz, 2018)

En el estudio realizado por Velásquez Orozco titulado satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud del municipio de San Pablo, departamento de San Marcos en relación a la atención de enfermería con el objetivo de describir la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud del Municipio de San

Pablo, Departamento de San Marcos, en relación a la atención de enfermería durante los meses de Enero a Agosto 2015, estudio dirigido a 408 usuarios que asistieron al Centro de salud en el estudio con enfoque cuantitativo tipo descriptivo de corte transversal concluye que:

En lo relacionado a los indicadores: Actitud, trato humanizado, competencia de enfermería, prácticas de la tras culturalidad, ambiente, más del 80% de participantes manifestó satisfacción con la atención que le brinda el personal de enfermería del Centro de Salud del Municipio de San Pablo, Departamento de San Marcos, en los diferentes programas que brindan, los llaman por su nombre, los tratan con gentileza, respeto, se encuentran debidamente uniformados, les explican y orienta sobre las acciones que les realizan, les brindan, seguimiento a su tratamiento y controles, actúan con ética, respetan sus creencias, costumbres y toman en cuenta a los familiares para proporcionarles información del tratamiento, el ambiente es limpio y agradable. (Velásquez Orozco, 2015)

“Otro de los resultados obtenidos en el estudio es que en el indicador accesibilidad los sujetos de estudio mencionan como aspecto desfavorable el tiempo de espera para ser atendidos” (Velásquez Orozco, 2015)

1.2 Definición del problema

En la actualidad la satisfacción de los usuarios dentro de los servicios de salud respecto a la atención que reciben por parte del personal de enfermería es un dilema ya que a diario se escucha mencionar dentro de la sociedad las incomodidades que los usuarios refieren al momento de acudir a alguno de los servicios de salud en el territorio nacional.

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores más importantes de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de

satisfacción permitirá mejorar las debilidades a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes necesitan. La satisfacción de la atención puede verse reflejada en la demanda de usuario, infraestructura del servicio, forma y trato en el que se dirige el personal de salud y enfermería, así mismo al momento de recibir la atención.

La satisfacción de la atención en la consulta prenatal es importante ya que de ella depende que el paciente asista continuamente a sus controles y visite el centro de salud de manera frecuente con el fin de recibir una atención de calidad, resolviendo sus necesidades de salud.

Enfermería juega un papel importante en los servicios de salud, en especial en las áreas preventivas ya que es la encargada de educar, promocionar, guiar, solucionar y resolver dudas del usuario, enfermería es considerada como el alma de los servicios de salud, por ser el personal que más contacto directo tiene con el paciente.

La evaluación constante dirigida a la calidad de atención que cada paciente recibe por parte de los servidores de salud es importante conocer si los pacientes se sienten a gusto y satisfechos de lo que el personal de salud le brinda, desde el momento de su ingreso a los servicios de salud hasta su egreso.

El personal jefe de enfermería o los supervisores de turno son los encargados de velar que el usuario sea tratado o recibido en los servicios de salud con respeto, amabilidad y empatía; ya que esto transmitirá un sentimiento de confianza hacia el personal de enfermería y permitirá que se pueda analizar la satisfacción de la atención y que se le dé respuesta a los problemas de salud que el usuario presenta, así de esta manera establecer el tratamiento adecuado; y según la interacción enfermera-paciente.

1.3 Planteamiento del problema

La satisfacción de atención en los usuarios es uno de los objetivos más importantes de los servicios de salud, también es uno de los retos más grandes para el personal de salud y en especial para el personal de enfermería, brindar una atención de calidad significa corresponder a las expectativas de los usuarios, ya que, si no se tienen las condiciones adecuadas para la atención, aumentará la insatisfacción de los mismos.

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de las mujeres embarazadas, acerca de la atención que brinda el personal de enfermería en la consulta prenatal, del centro de salud Los cipresales zona 6?

1.4 Delimitación del Problema:

1.4.1 Ámbito Geográfico: Guatemala, Ciudad

1.4.2 Ámbito Institucional: Centro de Salud Los Cipresales zona 6

1.4.3 Ámbito Personal: Mujeres embarazadas que asisten a la consulta prenatal en el Centro de Salud zona 6 Los Cipresales febrero, 2025

1.4.4 Ámbito Temporal: febrero 2025.

III. JUSTIFICACIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la atención sanitaria de calidad como aquella que reconoce las necesidades de los usuarios, de acuerdo con la OMS la calidad es una cualidad de la atención sanitaria, esencial para el logro de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible de los sistemas de atención en este sector. Al evaluar la calidad de atención, se incrementa la probabilidad de alcanzar buenos resultados, esto depende de la perspectiva del paciente, por ello es importante superar las expectativas al cumplir con sus necesidades.

En magnitud es grande ya que a pesar de que en Guatemala a diario se busca el poder brindar a los usuarios una atención de calidad, esta acción continua siendo muy vulnerable debido a los diferentes factores que influyen en poder alcanzar este objetivo, debido a que en los servicios de salud no se cuenta con el espacio o la infraestructura física adecuada para la atención, debido a la gran demanda de usuarios que asisten diariamente a los servicios de salud, hace que el personal de enfermería junto al equipo multidisciplinario se vea en la necesidad de limitar el tiempo de atención brindado de manera individual a cada uno de los pacientes, esto puede influir en la percepción del usuario referente a la calidad de atención que se le brinda.

La falta de recurso humano es otro de los factores que puede influir en la calidad de atención brindada a los usuarios, tiene un impacto directo negativo en la calidad de atención, cuando el personal es insuficiente, se genera una sobrecarga de trabajo, lo que puede llevar a la atención apresurada, la falta de seguimiento adecuado a los pacientes, el ser atendido por el personal de salud de una manera empática, respetuosa incluyendo valores éticos, así como la limpieza, seguridad del entorno y el contar con un equipo adecuado para la atención, son unos de los

factores más comunes que interfieren en la satisfacción, referidos por los usuarios dentro de las investigaciones realizadas anteriormente.

Esta investigación es importante porque puede identificar áreas específicas donde el personal de enfermería puede mejorar sus prácticas para asegurar una atención más personalizada, empática y de calidad para las mujeres embarazadas. Conocer los factores que influyen en la satisfacción permite realizar ajustes en los protocolos y en el actuar del personal, o aspectos institucionales lo cual permite una mejor experiencia para las pacientes durante su consulta prenatal.

Es novedoso ya que a través de este se logró identificar la perspectiva de los usuarios respecto a la atención recibida por parte del personal de enfermería y con los resultados obtenidos poder realizar modificaciones o emplear planes de acción para mejorar los hallazgos identificados esto con el fin de poder brindar al usuario una atención de calidad.

Este estudio es factible ya que muchas veces el usuario está dispuesto a poder brindar su opinión acerca de la atención recibida por parte del personal de enfermería dando a conocer sus incomodidades o sus disgustos respecto a ella, aunque no siempre refieran aspectos negativos, es importante el tener noción del tipo de calidad de atención que el usuario percibe dentro de los servicios de salud.

Según Virginia Henderson y su teoría respecto las 14 necesidades dentro de las cuales se pueden mencionar: Respirar normalmente, comer, beber de forma adecuada, eliminar residuos corporales, movimiento o mantener una postura adecuada, dormir, descansar, elegir las prendas de vestir adecuadas y desvestirse, mantener la temperatura y la higiene corporal, evitar riesgos del entorno, comunicarse con los demás, al emplear y poner en práctica cada uno de los aspectos mencionados anteriormente influirá en la calidad de atención brindada a los usuarios.

Por tanto, Virginia Henderson, en el modelo, busca la independencia en la satisfacción de las necesidades fundamentales de la persona sana o enferma, para que esto sea posible se requiere que el profesional de enfermería posea conocimientos que le permitan incitar e incrementar las habilidades, destrezas y la voluntad del individuo hasta conseguir que sus requerimientos de salud puedan ser cubiertos de acuerdo con su capacidad. (Salud, 2021)

En relación con la satisfacción de las usuarias en salud, la teoría de Henderson tiene una conexión directa porque pone el foco en la atención holística y en la personalización del cuidado. Al aplicar los principios de esta teoría, se pueden identificar varios factores que influyen en la satisfacción de las mujeres embarazadas con la atención que reciben. La teoría enfatiza la importancia de que el enfermero o el personal de salud identifique y aborde las necesidades físicas, emocionales y psicológicas del paciente. Si en la consulta prenatal se identifican adecuadamente las necesidades de la mujer embarazada, como la necesidad de información, apoyo emocional y alivio de la ansiedad, esto puede mejorar significativamente su satisfacción.

IV. OBJETIVOS

3.1. General

3.1.1 Describir los Factores que influyen en la satisfacción de las mujeres embarazadas, acerca de la atención que brinda el personal de enfermería en la consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales.

3.2. Específicos

3.2.1. Identificar los factores institucionales y personales que influyen en la satisfacción de las usuarias acerca de la atención que brinda el personal de enfermería.

3.2.2. Determinar los factores profesionales y socio demográficos que influyen en la satisfacción de las usuarias acerca de la atención que brinda el personal de enfermería.

V. MARCO TEÓRICO

4.1 Factor:

“La palabra factor proviene del latín factor, que significa “quien hace”. Se deriva del verbo facere “hacer” Para la Real Academia Española lo define como “Elemento o causa que actúan junto con otros” (Española, 2024). “Es por esto por lo que se consideran sinónimos de factor las palabras: agente, causante, componente, elemento, o principio” (Etecé, Editorial, 2024) .

“Los factores de satisfacción del paciente son los diversos elementos, condiciones o aspectos que influyen directamente y contribuyen a la satisfacción general de un cliente con un producto, servicio o con la atención recibida” (Ortega, n.d.). Para lograr la satisfacción del usuario es necesario el poder identificar los factores o las causas que intervienen en la misma en este caso el de las mujeres embarazadas referente la atención que reciben por parte del personal de enfermería, en estudios realizados anteriormente, se logró identificar los siguientes factores:

4.2 Factor institucional:

Son todas aquellas características que influyen en poder brindar al usuario una atención digna y de calidad entre los cuales se encuentra el tamaño del lugar o la infraestructura, el equipo adecuado para brindar atención o la accesibilidad a los servicios. Los factores institucionales pueden determinar la ventaja competitiva, reputación, resiliencia y sostenibilidad de las instituciones, haciendo que el usuario en este caso el paciente tenga el deseo de continuar asistiendo a las próximas citas, o acudir a los servicios de salud cada que ellos lo necesiten. (Faster Capital, n.d.)

4.2.1 Infraestructura

En el campo de la salud, la infraestructura juega un papel crucial, no sólo para garantizar la eficiencia de las operaciones diarias, sino también para proteger equipos valiosos y lo más importante, para salvaguardar la vida de los pacientes.

El concepto de seguridad en los servicios de salud hace referencia a aquel escenario en el que se garantiza que tanto trabajador, profesional sanitario, pacientes, infraestructura y equipos se encuentren libres de riesgo o de peligro de accidentes durante la práctica clínica de un servicio de salud. La Organización Panamericana de Salud define un hospital seguro como “el establecimiento de salud cuyos servicios permanecen accesibles y funcionando en su máxima capacidad instalada, y en su misma infraestructura, inmediatamente después de un fenómeno destructivo de origen natural o antrópico” (Seguridad hospitalaria, 2020).

La infraestructura posee un papel importante en el bienestar de los profesionales del sector salud y los pacientes. ¿En qué sentido? Al ser de calidad, no solo contribuye eficazmente a la satisfacción de las personas, también promueve su pronta recuperación.

Son diversos los estudios que demuestran que el ambiente ejerce ese tipo de influencia positiva. Por otro lado, están las ventajas de calidad en infraestructura médica que aplican al personal que trabaja en ellas. Estas se basan en que esos entornos adecuados facilitan la proporción de distintos tratamientos médicos con eficacia y rapidez. Por esas razones, es comprensible que cada vez se le dé más importancia a la creación de buenas infraestructuras. (Medica, 2021)

4.2.2 Servicios básicos

Estos servicios son fundamentales para prevenir infecciones, reducir la propagación de la resistencia a los antimicrobianos y ofrecer una atención de calidad, especialmente para garantizar la seguridad del usuario, el acceso a los servicios básicos, garantiza a la población no solo comodidad si no seguridad, ya que muchos de los usuarios que asisten a los servicios de salud vienen desde lejos y se ven en la necesidad de utilizar un servicio sanitario, limpio y en buen estado así como el tener acceso a un lugar para poder realizarse el lavado de manos, por lo que es indispensable el poder tener acceso al agua. “para lograr el Objetivo de la Organización Panamericana de la salud y la Organización Mundial de la Salud, donde se plantea desde el año 2018 la prioridad en los sectores públicos y privados con el fin de prevenir infecciones salvar vidas y mejorar la calidad asistencial” (UNICEF, 2019)

Los servicios de agua, saneamiento e higiene en los centros de atención de la salud son los requisitos más básicos para prevenir y controlar infecciones y garantizar la calidad de la atención. Son fundamentales para respetar la dignidad y los derechos humanos de cualquier persona que necesite atención médica, y también de los propios trabajadores de la salud, Se considera que un centro de atención de salud carece de servicios de saneamiento cuando no dispone de retretes o los que hay no están mejorados. (UNICEF, 2019)

Para los retretes contar con instalaciones mejoradas de saneamiento que pueden utilizarse y que dispongan de al menos, un retrete para el personal, un retrete para cada sexo con instalaciones de higiene menstrual y como mínimo un retrete accesible para personas con movilidad limitada. En base a la gestión básica de desechos, estos se pueden separar fácilmente en al menos tres recipientes, los objetos punzantes o los desechos infecciosos se tratan y eliminan de forma segura. (UNICEF, 2019)

4.2.3 Equipamiento e insumos

El equipo y los insumos en los servicios de salud son la materia prima para la posible realización de procedimientos de atención y control a los pacientes, es una parte fundamental e indispensable para poder brindar una atención de calidad y así satisfacer las necesidades del paciente.

Los dispositivos médicos se consideran un componente fundamental de los sistemas de salud; los beneficios que pueden proporcionar continúan aumentando ya que son esenciales para prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar enfermedades de una manera segura y efectiva. Los pasos que implican la fabricación, regulación, planificación, evaluación, adquisición y administración de dispositivos médicos son complejos pero esenciales para garantizar su calidad, seguridad y compatibilidad con los entornos en los que se utilizan. (OPS, 2019)

4.2.4 Comodidad e individualidad

Garantizar la comodidad de los pacientes es fundamental para promover un procedimiento y una atención efectiva. Muchos estudios han demostrado que la comodidad del paciente es un factor determinante en la recuperación y que, además, eleva el nivel de satisfacción general con los servicios prestados en el centro de salud. Por esa razón, reflexionar sobre la comodidad de las instalaciones e invertir en formas de mejorarla debe ser una prioridad en cualquier centro médico, por eso es importante brindar distancia y privacidad. (Promedco, 2020)

Es responsabilidad del personal de enfermería como parte de su gestión el poder reportar y solicitar la adquisición de nuevo equipo, remodelación de infraestructura entre otros. Con el fin de brindar comodidad y proteger la individualidad del paciente durante la consulta y de tal manera satisfacer sus necesidades brindando una atención de calidad.

Debe tenerse en cuenta que cada paciente es único e individual, por lo que cada uno presenta distintos miedos, percepciones y actitudes ante la vida, y en consecuencia, reaccionan de manera diferente a pesar de tener el mismo padecimiento. Considerando lo anterior, es fundamental que el enfermero o enfermera monitoree constantemente no solo los padecimientos, sino también el sentir y lo que expresan los pacientes. Asimismo, debe tratar de dirigirse hacia ellos por su nombre, escuchar a sus familiares y estar al tanto de sus gustos y preferencias. (Digital, 2022)

4.3 Factores personales

Se refiere a una serie de características y valores que posee el personal de salud respecto a la calidad de atención que brinda al usuario, desde el momento en que ingresa al servicio de salud hasta el momento en que se retira de las instalaciones, dentro de las características encontramos el trato humanizado, los valores y principios con los que cuenta el personal de enfermería, al brindar una atención con empatía, solidaridad, paciencia optimismo y responsabilidad con el fin de dar al usuario un servicio satisfactorio.

4.3.1 Sobre carga laboral

La Organización Mundial de la Salud, refiere que, aunque el trabajo se considera beneficioso para la salud mental, un entorno laboral negativo afecta la salud psicológica y física de los trabajadores, y por ende repercute en la eficacia del cumplimiento de las labores asignadas. La falta de motivación por parte de los líderes de servicio tiene como resultado que las enfermeras desconfíen de sus habilidades, destrezas y los pacientes no se sientan satisfechos o seguros en la atención recibida. (González Márquez, 2,020)

La sobre carga laboral es uno de los factores que intervienen a diario en el tiempo de espera de los pacientes para poder recibir atención, lo cual puede ser un factor crucial en la percepción de la satisfacción de las mujeres embarazadas y el tiempo en transcurrir para poder recibir atención de calidad. “En la atención sanitaria, los tiempos y las listas de espera afectan significativamente a los resultados sanitarios, la equidad, la calidad de la atención y la eficiencia de los sistemas de salud, así como a la confianza de los ciudadanos”. (Males, 2024)

La rapidez y la eficacia en la atención de las mujeres embarazadas juega un papel importante en la calidad de atención prestado dentro del centro de salud. La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y la rapidez al acceso equitativo como atributos. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión. (Organización Panamericana de la Salud, 2021)

4.3.2 Comunicación efectiva

La comunicación enfermera paciente es un proceso interactivo y recíproco por el que ambos se benefician. Es un elemento clave de la relación con el paciente, sin ella es imposible manifestar a la usuaria nuestra intención de ayuda y el tipo de cuidados que le vamos a ofrecer. Se puede afirmar que la esencia de la enfermería son las relaciones interpersonales. Por lo tanto, la comunicación es un elemento fundamental en la preparación profesional de las enfermeras. (DAE Formación, 2023)

4.3.3 Trato digno y respetuoso

Se refiere a la percepción que tiene el paciente o el familiar del trato y de la atención proporcionada, que es, además, considerado como un derecho de los

pacientes al recibir atención médica, El trato digno incluye saludo amable, presentación del personal de salud, hablar a la paciente por su nombre, explicación e información de procedimientos a realizar, salvaguardar la intimidad, trato respetuoso, y la satisfacción del paciente con respecto al trato del personal que le atendió. (Bernal Becerril, 2011)

4.3.4 Valores éticos y morales

Los valores del profesional de enfermería son una condición imprescindible. La ética en el trabajo, honestidad, trabajo en equipo y priorización del paciente, son elementos de los que no debe carecer ningún enfermero profesional. Los valores son los principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona o acción para hacer algo. Son lo que motiva a una persona a actuar de una manera porque forma parte de sus creencias y lo que determina sus conductas y expresa sus sentimientos e intereses. (Nataliah, 2024)

Tratar al paciente en todo momento en base a los valores de responsabilidad, respeto, puntualidad, confidencialidad, hará que el usuario se sienta seguro de la atención recibida y tendrá la confianza de poder realizar las preguntas respecto a su situación de salud al equipo de enfermería esto influirá de gran manera en la satisfacción del paciente.

4.4 Factores profesionales:

Hace referencia al conjunto de conocimientos, habilidades y prácticas que posee el personal de enfermería, al contar con una preparación profesional en base a conocimientos y prácticas, hace que la percepción de usuario referente a la atención recibida sea positiva, al demostrar habilidad y al poseer seguridad al momento de brindar atención al paciente. (Nahuelquin, 2018)

Actualmente, son más los cambios científicos y tecnológicos que provocan que el conocimiento de enfermería se quede obsoleto en cuestión de tiempo. Es importante que el trabajador de salud en especial enfermería se encuentre en constante capacitación para enriquecer el conocimiento de forma continua para mejorar profesionalmente y poder estar apto para trabajar en cualquier área no importando los avances tecnológicos.

En todas las profesiones la formación continua es necesaria, en el caso del personal sanitario es imprescindible. Como profesional en enfermería se debe tener conocimiento sobre las últimas novedades científicas y tecnológicas sanitarias para no correr peligro ante un paciente y lograr así evitar errores profesionales. El ámbito sanitario es un sector en continua actualización, es por eso por lo que el profesional sanitario necesita una formación constante para mantener al día su competencia.

4.4.1 Conocimiento

La educación continua es esencial para el desarrollo profesional de las enfermeras. Los estudios han demostrado que las enfermeras que participan en programas de educación continua tienen mejor rendimiento en el trabajo, mayor confianza en sus habilidades y mayor satisfacción en el trabajo. La educación continua, también ayuda a las enfermeras a estar al día con las últimas investigaciones y prácticas en enfermería, lo que les permite proporcionar una atención más eficaz a los pacientes y contribuye a la reducción de errores en el cuidado del paciente, mejorando la seguridad del paciente. (Jiménez Cruz, 2022)

4.4.2 Habilidades

En el vasto universo de la enfermería, las habilidades no son simplemente una serie de destrezas técnicas, sino la piedra angular que sostiene la esencia misma de la profesión. Para comprender la importancia de las habilidades en enfermería, es esencial sumergirse en los fundamentos que dan forma esta

disciplina. El perfil del profesional de enfermería se caracteriza por una combinación de competencias técnicas y habilidades interpersonales. Un buen enfermero no solo está bien instruido en los procedimientos médicos y las prácticas de cuidado, sino que también cuenta con una base de valores importantes para la labor como lo es la empatía, comunicación efectiva y la capacidad de tomar decisiones rápidas en situaciones de presión laboral.

“Será responsabilidad de la Enfermera/o, actualizar constantemente sus conocimientos personales, con el fin de evitar actuaciones que puedan ocasionar la pérdida de salud o de vida de las personas que atiende”. (Código Deontológico de la Enfermería Española)

4.4.3 Trabajo en equipo

Al trabajar en equipo se suman fuerzas, actitudes, aptitudes y conocimientos de los diferentes integrantes de una fuerza de trabajo, tienen como fin potenciar entre todos los resultados, la eficiencia y la eficacia de una empresa, lo que obliga a cada quien a responsabilizarse de las tareas asignadas, para ello debe haber empatía, armonía, colaboración y acuerdo en toma de decisiones, y todo lo anterior conduce a que exista un líder que coordine las acciones dando confianza, orientación, apoyo y distribuya las cargas de trabajo y que además genere ánimo en el grupo, permitiendo que éste sea autosuficiente, creativo y con capacidad de respuesta a cambios eventuales. (Rodríguez Weber, 2021)

El trabajo en equipo en el entorno de enfermería es fundamental debido a la naturaleza interdisciplinaria de la atención médica moderna. La capacidad de colaborar eficazmente con otros trabajadores de la salud como lo son médicos, especialistas, terapeutas, y personal de apoyo es esencial para proporcionar una atención integral, además, el trabajo en grupo fomenta un ambiente de apoyo mutuo

donde el estrés y la carga de trabajo pueden ser compartidos de forma diferente, lo que contribuye a una mayor satisfacción laboral.

4.4.4 Confidencialidad

La confianza juega un rol fundamental dentro del secreto profesional y quienes están en la posición de enfermería suelen estar en contacto más directo con los pacientes. Esto genera un ambiente de confianza en el que se pueden sentir cómodos para revelar información importante para su recuperación, pero aún así confidencial. Los enfermeros, al igual que cualquier otra profesión, están sujetos a bases legales que buscan regir su ejercicio profesional. (de la O, Dalhia, 2021)

Es importante garantizar y dar seguridad a los usuarios sobre la confidencialidad durante su período de atención dentro de los servicios de salud, para garantizar la satisfacción de los usuarios y su continuidad dentro de los servicios de salud.

4.5 Factores sociodemográficos

“Se refiere el estudio de los hechos y problemas sociales a través de su patrón de ocupación territorial y comportamiento que se reflejan en los fenómenos y procesos de los grupos humanos que conforman un espacio territorial” (Santana Juárez, 2018). Hace referencia a las dificultades que posee la población para poder recibir atención médica esto debido a los diferentes factores sociales que afectan a cierto grupo de personas determinadas.

Los factores sociodemográficos son los indicadores utilizados para describir a las personas en términos de edad, raza, etnia, sexo, género, nivel educativo en el idioma principal, situación laboral, ingresos, profesión, estado civil, número total de personas que viven en la casa, condiciones de vida, y factores similares. (Descriptores de Ciencia de La Salud, 2021)

El matrimonio o el estado civil es muy importante durante el periodo de gestación, el embarazo generalmente es un tiempo de emoción. Pero, a veces, las mujeres embarazadas y sus parejas pueden sentir como si estuvieran esperando recibir una fuente de ansiedad junto con la pequeña fuente de felicidad que les está por llegar. una mujer que se siente apoyada por su pareja durante el embarazo y después del mismo puede sentirse más feliz y menos estresada. (SIGNA, 2024)

En la estabilidad familiar es muy importante ya que es común que en las relaciones entre padres jóvenes no perduren, creando un entorno familiar frágil y lleno de incertidumbres. Las madres adolescentes suelen enfrentarse a problemas psicológicos, al miedo al rechazo, ansiedad, estrés y tensiones familiares. Algunos incluso desarrollan trastornos emocionales graves, incluyendo el rechazo hacia el propio bebé. (Ayuda en acción, 2024)

Alcanzar la equidad en salud significa que las personas puedan desarrollar su máximo potencial de salud independientemente de su posición social u otras circunstancias determinadas por factores sociales. La equidad en salud implica que los recursos sean asignados según la necesidad. (Ministerio de Sanidad, n.d.)

Los factores sociodemográficos pueden influir en la satisfacción de las mujeres embarazadas acerca de la atención que brinda el personal de enfermería ya que no es lo mismo el conocimiento, la paciencia, la madurez personal o sentimental de una mujer realizada, con un embarazo planeado o esperado a la madurez personal o sentimental de una jovencita embarazada por un descuido, menor de edad o que haya sido abusada sexualmente. “La edad ideal para que una mujer quede embarazada, según la OMS, se ha establecido entre los 20 y 30 años” (Sánchez Jordán, 2024)

4.5.1 Accesibilidad

El acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud implican que todas las personas y las comunidades tengan acceso, sin discriminación alguna, a servicios integrales de salud, adecuados, oportunos, de calidad, determinados a nivel nacional, de acuerdo con las necesidades, así como a medicamentos de calidad, seguros, eficaces y accesibles, a la vez que se asegura que el uso de esos servicios no expone a los usuarios a dificultades financieras, en particular los grupos en situación de vulnerabilidad. (OPS, n.d.)

La calidad en la atención se refiere al nivel en que los servicios de salud mejoran las probabilidades de obtener resultados de salud positivos para las personas y las comunidades. Se fundamenta en conocimientos profesionales respaldados por evidencia científica y es esencial para alcanzar la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a garantizar la salud para todos, es crucial prestar especial atención a la calidad de la atención y los servicios de salud. Aunque la atención sanitaria de calidad puede definirse de diversas maneras, cada vez hay mayor consenso sobre que debe ser eficaz al ofrecer servicios de salud basados en evidencia a quienes los requieren y debe de ser segura (OMS, 2021)

El acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud requieren la definición e implementación de políticas y acciones con un enfoque multisectorial para abordar los determinantes sociales de la salud y fomentar el compromiso de toda la sociedad para promover la salud y el bienestar. El acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud son el fundamento de un sistema de salud equitativo. La cobertura universal se construye a partir del acceso universal, oportuno, y efectivo, a los servicios. Sin acceso universal, oportuno y efectivo, la cobertura universal se convierte en una meta inalcanzable. Ambos constituyen condiciones necesarias para lograr la salud y el bienestar. (OPS, n.d.)

4.5.2 Interculturalidad

La naturaleza multicultural de Guatemala es muy amplia por lo que el Ministerio De Salud Pública y Asistencia Social, debe emplear y fomentar el desarrollo de modelos de atención pertinentes a la cultura de los cuatro pueblos que forman parte de este país.

La naturaleza multicultural de nuestro país, exige al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el desarrollo de modelos de atención pertinentes a la cultura de los cuatro pueblos que coexistimos en Guatemala: Maya, Garífuna, Xinka y Mestizo. Es necesario entonces, que los servicios de salud generen nuevamente la confianza plena en los diferentes pueblos, para que el estado cumpla con su objetivo de garantizar el acceso a la salud a todas y todos sin discriminación alguna, para brindar un servicio de calidad. (MSPAS, 2022)

Se han ejecutado acciones dentro del Ministerio de Salud, para que las políticas, programas y normas respondan a un estado multicultural y multilingüe. Dentro de las acciones específicas entre las cuales se puede mencionar: el fortalecimiento del programa de medicina tradicional y alternativa y la creación de la unidad de atención de salud de los pueblos indígenas e interculturalidad en Guatemala, que, en coordinación estrecha, han generado condiciones para iniciar proceso de pertinencia cultural en los servicios de salud. (MSPAS, 2022)

Es necesario, que los servicios de salud generen nuevamente la confianza plena en los diferentes pueblos, para que el estado cumpla con su objetivo de garantizar el acceso a la salud a todas y todos sin discriminación alguna. La salud es un derecho universal inherente y fundamental.

La atención primaria se fundamenta en principios de accesibilidad, atención integral, equidad y participación comunitaria. Este enfoque busca garantizar que

todas las personas, independientemente de su condición socioeconómica o ubicación geográfica, tengan acceso a servicios de salud esenciales y de calidad. (EUSKADI, 2024)

4.6 Mujer embarazada

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al embarazo, o gestación, como los nueve meses durante los cuales el feto se desarrolla en el útero de la mujer. Es una etapa que marca la vida de una mujer pasando por diversos cambios fisiológicos y psicológicos. Existe un crecimiento del útero, aumento de los pechos y del volumen sanguíneo, que puede provocar anemia fisiológica del embarazo. De igual manera, existe una ganancia gradual de peso, incrementa la frecuencia cardíaca y se presentan cambios en los aparatos respiratorio, urinario, digestivo y sistema musculoesquelético. Aunado a lo anterior, el crecimiento del útero y los cambios hormonales son responsables de la mayoría de los síntomas presentes durante la gestación. Es ideal un control inmediato en la mujer embarazada para garantizar un buen estado de salud sin generar complicaciones. (Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, 2020)

4.6.1 Mujer embarazada como usuario de los servicios de salud

El usuario es la persona que utiliza y elige los servicios de salud, en torno al usuario se organizan todas las prestaciones que se otorgan en la red de establecimientos de salud pública. El usuario debe ser el eje alrededor del cual se organizan todas las actividades del sistema de salud. (Zendex, 2023)

Durante el embarazo la mujer tiene derechos como usuaria de los servicios de salud entre los cuales se puede mencionar, el recibir trato digno y respetuoso, recibir atención médica adecuada, recibir atención médica de urgencia, el poder expresar sus dudas, emociones, necesidades y expectativas respecto del embarazo, recibir al acompañante y/o familiar y brindar información suficiente, clara,

oportuna y veraz, en un lenguaje sencillo y comprensible, sobre la atención y procedimientos que se realicen. (IMS, n.d.)

4.7 Satisfacción

La satisfacción puede entenderse como el cumplimiento de un deseo o la resolución de una necesidad, de manera tal que se produce calma y tranquilidad. Las personas se sienten satisfechas, cuando logran cumplir un deseo o alcanzar una meta trazada, por lo que se alcanza un estado de bienestar.

El sentido exacto de lo necesario para alcanzar la satisfacción depende de muchos factores, por lo tanto, puede variar dependiendo del caso y de la persona. Esta palabra proviene del latín *satisfactio*, compuesta por las voces *satis* (bastante o suficiente) y *facere* (hacer), por lo que puede entenderse como “hacer lo necesario” o “hacer lo suficiente”. (Etecé, 2022)

4.7.1 Satisfacción de la mujer embarazada como usuario en salud

La satisfacción del paciente indica en qué medida la atención sanitaria ha cumplido con las expectativas del usuario; es clave para optimizar los servicios de salud y la calidad asistencial. La satisfacción en salud es un término que hace referencia a la evaluación subjetiva de la experiencia y percepción de los servicios de atención médica que una persona ha recibido. Por tanto, la satisfacción en el sector sanitario refleja la diferencia entre el cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un paciente con respecto al servicio o atención recibida. (UNIR, 2024)

Además, este concepto abarca varios aspectos, entre los que se encuentran la calidad asistencial en el tratamiento de los pacientes, la accesibilidad de los servicios y el trato aportado durante la atención, entre otros. Todos ellos ejercen una influencia en la definición del nivel de satisfacción, por lo que es primordial

ofrecer servicios de mayor calidad para mantener el grado de satisfacción máximo. (UNIR, 2024)

Entre otros de los beneficios de la satisfacción del paciente se puede mencionar que al cumplir con las expectativas del usuario se pueden evitar las demandas por mala praxis y aumentar la satisfacción como trabajadores de salud y obtener así la fidelidad del cliente.

4.7.2 La satisfacción del paciente según la OMS

La satisfacción del paciente según la Organización Mundial de la Salud (OMS) está relacionada con la calidad de la atención asistencial. El organismo internacional interpreta la satisfacción del paciente como un componente esencial de la calidad de la atención sanitaria, la cual define como: “El grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados”. (UNIR, 2024)

La OMS no brinda una definición específica de satisfacción del paciente, pero sí lo reconoce como indicador clave para medir la calidad de la atención médica y promover la participación de los pacientes en su propio cuidado. La calidad en salud se mide gracias al grado de satisfacción del paciente y la OMS establece que para garantizar unos servicios de calidad estos deben ser eficaces, seguros y estar centrados en las personas. (UNIR, 2024)

4.7.3 Beneficios de lograr la satisfacción

Una atención médica de calidad garantiza que los pacientes reciban diagnósticos precisos, tratamientos efectivos y una atención integral. Esto conduce a una mejora en los resultados de salud, como tasas de recuperación más rápidas, menor riesgo de complicaciones y una mayor satisfacción del paciente. La

implementación de prácticas de seguridad del paciente y protocolos estandarizados reduce significativamente la probabilidad de errores médicos. Esto incluye errores de medicación, infecciones nosocomiales y otros eventos adversos. (ECR, 2019)

La optimización de procesos y flujos de trabajo médicos y administrativos mejora la eficiencia en la entrega de servicios de salud. Esto puede reducir los tiempos de espera, acelerar la toma de decisiones y aumentar la capacidad de atención. Un ambiente de trabajo organizado y seguro es ventajoso para los profesionales de la salud. Al implementar prácticas de calidad, la moral de la persona aumentará y la fatiga disminuirá, lo que mejorará la atención que brindan. (ECR, 2019)

4.8 Atención prenatal:

Se refiere al conjunto de actividades y procedimientos que el equipo de salud ofrece a la embarazada con la finalidad de identificar factores de riesgo en la gestante y enfermedades que puedan afectar el curso normal del embarazo y la salud del recién nacido/a. Los componentes que abarca el control prenatal son: promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud materna y neonatal con enfoques de interculturalidad, género y generacional. (Elseiver, 2014)

La atención prenatal es muy importante desde el momento de tener conocimiento que se ha concebido un nuevo ser, ya que es importante el poder orientar a la mujer gestante sobre un conjunto de actividades a realizar durante el proceso de gestación, esto incluyendo las pruebas diagnósticas y de laboratorio, suplementación con micronutrientes, control del desarrollo del nuevo y de la futura madre.

4.8.1 Objetivos de la atención prenatal

Como parte de los objetivos principales de la atención prenatal se puede mencionar el promover y mantener la salud física, mental y social de la madre y el bebé, proporcionando educación sobre nutrición, higiene personal y el proceso de embarazo y de parto. Detectar las señales de peligro o complicaciones, estabilizar y referir oportunamente a un nivel de mayor capacidad resolutive y dar seguimiento a la respuesta. (UNICEF, 2023)

El Preparar en conjunto con la madre y la familia un plan de emergencia familiar y comunitaria. Educar a la madre en lactancia materna temprana y exclusiva, para un postparto normal y para el cuidado adecuado del recién nacido, desde el punto de vista físico, psicológico y social, así como brindar consejería sobre prácticas saludables durante el embarazo y el parto con participación y apoyo de la familia, promover el espaciamiento de los embarazos a través de la oferta de los métodos de planificación familiar. (UNICEF, 2023)

4.9 Enfermería

La enfermería es una profesión que comprende la atención, cuidado autónomo y colaboración de la salud del ser humano. El personal de enfermería se dedica, a tratar los problemas de salud potenciales o reales que presenta una persona, encierra un conjunto de conocimientos y acciones necesarias para prestar atención a las personas que lo requieran en actividades de promoción de la salud, diagnóstico de enfermería, tratamiento y rehabilitación. Esto propone atención directa, investigación, docencia y administración. La enfermería se define como un proceso significativo y terapéutico. (CIE, 2002)

4.9.1 Licenciatura en enfermería

El rol de una enfermera/o profesional juega un papel importante en la gestión y prestación de cuidados de enfermería. Su formación es más avanzada y especializada, y su papel va más allá de la asistencia directa. Entre las principales funciones de una enfermera profesional se incluyen:

- Realizar evaluaciones de salud y elaborar planes de cuidados personalizados para cada paciente.
- Administrar tratamientos y medicamentos según las indicaciones médicas.
- Supervisar y coordinar al equipo de enfermería.
- Proporcionar educación al paciente y su familia sobre las enfermedades y los cuidados en el hogar.
- Participar en la investigación y el desarrollo de protocolos de atención.

Para ejercer como enfermera/o profesional en Guatemala, se requiere estudiar un programa de licenciatura en enfermería. Esta formación es de nivel universitario y tiene una duración de aproximadamente de cinco años. Al terminar la licenciatura y tras cumplir con los requisitos establecidos por el Colegio de Enfermeras y Enfermeros de Guatemala, los egresados están capacitados para obtener su licencia profesional y ejercer. (Molina, 2024).

Para estudiar la licenciatura de enfermería en la Escuela Nacional de Enfermeras de la Universidad de San Carlos (USAC) se requieren los siguientes requisitos:

- Título de Diversificado o graduarse en el Ciclo 2024
- Gráfica de Resultados de Examen Vocacional USAC
- Constancia de Resultado "Satisfactorio" de Biología y Lenguaje emitido por el Sistema de Ubicación y Nivelación SUN
- Documento de Identificación Personal

4.9.2 Técnico profesional universitario en enfermería

El profesional egresado tiene una sólida formación técnica científica sobre las áreas de la enfermería para contribuir a la satisfacción de las necesidades de salud del país, desde una perspectiva biopsicosocial, con pertinencia cultural y valores centrados en la dignidad humana. Asimismo, es capaz de proporcionar cuidados de enfermería al individuo, familia y comunidad en cualquier fase del proceso salud enfermedad, en todas las etapas de la vida y en cualquier nivel de atención. Tiene la habilidad de administrar personal e información para la mejora continua el servicio de salud tanto en el ámbito privado como público.

Según la Universidad de San Carlos de Guatemala, para obtener el título de enfermera o enfermero profesional a nivel técnico universitario se debe aprobar un total de 6 semestres o 3 años.

4.9.3 Auxiliar de Enfermería

El auxiliar de enfermería es un experto que sirve de apoyo en un equipo de atención médica. Su principal objetivo es brindar asistencia básica y cuidados directos a los pacientes bajo la supervisión y dirección de enfermeras profesionales o personal médico. Entre las principales funciones de un auxiliar de enfermería se encuentran las siguientes: (Diferencia entre auxiliar de enfermería y enfermera/o profesional, 2024)

- Ayudar en la higiene personal de los pacientes.
- Tomar los signos vitales.
- Preparar el material médico.
- Brindar asistencia en movilizaciones y traslados.

Los auxiliares dependen directamente de los enfermeros, quienes son capaces de formular planes de cuidado, delegar cuidados de los pacientes y suministrar medicamentos. En cambio, un auxiliar realiza cuidados preventivos. Se trata de un rol complementario que ayuda en la labor del enfermero y de los profesionales en medicina. (Molina, 2024)

4.10 Centro de salud zona 6 Los Cipresales

EL Centro de Salud está ubicado en la ciudad de Guatemala en la 21 Avenida 15-75 Proyectos 4-4 Zona 6, en donde brindan atención a zonas urbanas y rurales de alta concentración poblacional de lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas, atiende una población entre 5,000 y 20,000 habitantes con acciones dirigidas a las personas, la familia y la comunidad con servicios de promoción, prevención, vigilancia, recuperación de la salud con pertinencia cultural, enfoque de género e intercultural y ciclos de vida.

Cuenta con servicios de consulta externa, medicina general, consulta odontológica, psicológica, atención prenatal, puerperio y del neonato, monitoreo de la niña y el niño; atención diferenciada a adolescentes, atención del adulto, atención del adulto mayor; a la demanda. Cuenta con atención de emergencia y procedimientos quirúrgicos menores, inmunizaciones niñez y mujeres en edad reproductiva, oferta y aplicación de métodos de planificación familiar, laboratorio básico, pruebas rápidas de VIH, vigilancia de la calidad del agua, estabilización y referencia de emergencias. También se lleva a cabo la vacunación y pruebas rápidas de COVID-19 (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, 2020)

4.11 Teoría de Virginia Henderson

El Modelo de Virginia Henderson se encuentra entre aquellos modelos que parten de la teoría de las necesidades humanas para la vida y la salud como núcleo central para la actuación enfermera. De acuerdo con este modelo, la persona es un ser integral, con componentes biológicos, psicológicos, socioculturales y

espirituales que interactúan entre sí y tienden al máximo desarrollo de su potencial (Hernández Martín, 2015).

Henderson considera que el papel fundamental de enfermería es ayudar al individuo, sano o enfermo, a conservar o recuperar su salud (o bien asistirlo en los últimos momentos de su vida) para cumplir aquellas necesidades que realizaría por sí mismo si tuviera la fuerza, voluntad o los conocimientos necesarios. De este modo enfermería favorecerá la recuperación de la independencia de la persona de la manera más rápida posible. (Hernández Martín, 2015)

Enfermería es el personal de salud más cercano al paciente ya que es el encargado de brindar atención las 24 horas los 365 días del año por lo que se considera una parte fundamental de la recuperación del paciente, por lo que debe de estar capacitada o capacitado tanto teóricamente, prácticamente y con una base de valores éticos y morales a fin de crear una percepción positiva y a la vez satisfacer las necesidades del usuario.

Virginia Henderson, fue reconocida como una de las figuras más influyentes en la historia de la enfermería, dejó un legado perdurable que ha moldeado la práctica y la teoría enfermera. Su enfoque humanista y su énfasis en la atención integral han dejado una profunda huella en la forma en que los profesionales de la salud abordan la atención al paciente en la enfermería moderna y en la atención centrada en el individuo.

En su teoría busca el poder identificar peligros en el entorno y tomar medidas para reducir o eliminarlos, evitar situaciones que puedan poner en peligro la seguridad propia del paciente o de otras personas, conocer y practicar técnicas de primeros auxilios y saber cómo responder en emergencias. Aprender a manejar situaciones emocionales difíciles, como la ira o la frustración, de manera segura y constructiva. (Vázquez Chozas, 2022)

El personal de enfermería es el encargado de velar por la seguridad del entorno del paciente para identificar posibles obstáculos y riesgos. Luego, tomar medidas para eliminar o reducir estos peligros, garantizando un ambiente seguro. La enfermera/o deben estar atentos al comportamiento del paciente para prevenir situaciones potencialmente peligrosas y garantizar un entorno seguro para todos.

Virginia Henderson, en su modelo, buscó la independencia en la satisfacción de las necesidades fundamentales de la persona sana o enferma y para que esto sea posible se requiere que la enfermera o enfermero posea conocimientos que le permitan incitar e incrementar las habilidades, destrezas y la voluntad del individuo hasta conseguir que sus requerimientos de salud puedan ser cubiertos de acuerdo con su capacidad. Cada paciente es único e individual en su respuesta. Un enfermero profesional debe reconocer que la misma conducta en pacientes diferentes puede indicar necesidades totalmente distintas y deben inquietarle más aquellas personas que son incapaces de manifestar su necesidad de ayuda. (Miriam Rodríguez Larrinaga & Concepción Pacheco, 2016)

VI. MATERIAL Y MÉTODOS

5.1 Tipo de estudio

El presente estudio de investigación es de enfoque cuantitativo ya que los datos se obtuvieron por medio de un instrumento con preguntas cerradas y se tabularon por medio de tablas gráficas, es de tipo descriptivo porque describe los factores que intervienen en la satisfacción de las mujeres embarazadas acerca de la atención que brinda el personal de enfermería, es de corte transversal porque se realizaron en un periodo establecido durante el mes de febrero del 2025.

5.2 Unidad de análisis

Está conformado por las mujeres embarazadas que asisten a la consulta prenatal en el Centro de salud zona 6 Los Cipresales.

5.3 Población

La población que participó en el estudio está conformada por 180 mujeres embarazadas que asistieron a la consulta prenatal del centro de salud zona 6 Los Cipresales.

5.3.1 Muestra

Para el cálculo de muestra se utilizó un software llamado SurveyMonkey donde se tomó en cuenta una población de 180 individuos que acuden actualmente al centro de salud zona 6 que representa el 100% de la población, con un margen de error del 10% y nivel de confianza 95%, dando un resultado la muestra de 54 sujetos de estudio que equivalen al 30% de la población.

5.4 Definición y Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS
Factores que influyen en la satisfacción de las mujeres embarazadas.	Los factores de satisfacción del paciente son los diversos elementos, condiciones o aspectos que influyen directamente y contribuyen a la satisfacción general de un cliente con un producto, servicio o con la atención recibida. (Ortega, n.d.).	Los elementos que contribuyen a la satisfacción del paciente son varios y pueden influir directamente en cómo se siente respecto a un producto, servicio o atención recibida.	Factor Institucional Factor Personal Factor Profesional Factor Sociodemográfico	4-8 9-13 14-17 1,2,3,18,19 y 20

5.5 Descripción detallada de las técnicas e instrumentos a utilizar

Para realizar la investigación, se solicitó aprobación de tema de investigación, a la Unidad de Tesis, obteniendo respuesta positiva el 14 de mayo del 2024, además se obtuvo el nombramiento de asesor y revisor.

Para el análisis y la recolección de datos se utilizó un cuestionario previamente estructurado enfocado en factores que intervienen en la satisfacción de las mujeres embarazadas, respecto a la atención que brinda el personal de enfermería, este permitió tener datos específicos sobre el nivel de satisfacción del usuario, al obtener las respuestas se realizó análisis de los datos y se obtuvieron conclusiones. El instrumento de investigación consta de un cuestionario conformado por 20 preguntas de selección múltiple, elaborado con palabras claras entendibles para el lector, el cuestionario fue respondido en un tiempo estimado de 10 minutos.

El cuestionario tiene una escala de medición tipo Likert. Está dividido por 4 áreas referente a los factores que intervienen en la satisfacción de las mujeres embarazadas acerca de la atención que brinda el personal de enfermería, 5 preguntas sobre los factores institucionales, 5 preguntas sobre los factores personales, 4 sobre los factores profesionales y 6 a los factores sociodemográficos.

Las preguntas que conforman el cuestionario fueron planteadas de manera estratégica en base a la literatura que conforma el tema de factores que influyen en la satisfacción de las mujeres embarazadas, acerca de la atención que brinda el personal de enfermería, el cual fue validado por medio de una prueba piloto dirigido al 20%, del total de la muestra del estudio principal que equivale a 14 mujeres que asistieron a control prenatal en el centro de salud de la zona 3 ya que cumple con las características y similitudes del grupo objetivo del estudio inicial.

Se realizaron las solicitudes correspondientes a ambos centros de salud con el fin de obtener autorización para llevar a cabo la investigación. Previo al llenado del cuestionario, se entregó un consentimiento informado donde se explica a las participantes los objetivos y el propósito de la investigación, el cuestionario fue entregado de manera impresa y se acompañó a la paciente para resolver sus dudas.

Se garantizó la confidencialidad de las respuestas para tranquilidad del participante. Para el análisis de los datos se utilizó la técnica de paloteo clasificando las respuestas de cinco en cinco hasta llegar al total de respuestas recopiladas. Se empleará el uso de la técnica manual de paloteo y se representarán los resultados en tablas gráficas para realizar los análisis y facilitar la interpretación de los resultados.

6. Alcances y límites de la investigación

6.1. Criterios de inclusión

- Mujeres embarazadas que asistan a la consulta prenatal en el centro de salud de la zona 6 Los Cipresales.
- Mujeres embarazadas que acepten y estén de acuerdo en participar en el estudio.

6.2 Criterios de exclusión

- Mujeres embarazadas menores de edad.
- Mujeres embarazadas que no estén de acuerdo y no acepten participar en el estudio.
- Mujeres con alguna complicación cognitiva.

7. Aspectos éticos de la investigación

7.1 Beneficencia

El principio de beneficencia implica la obligación moral de actuar en beneficio de otros, promoviendo el bienestar y previniendo el daño. En el contexto de la enfermería, este principio guía a los profesionales a tomar decisiones que maximicen los beneficios para los pacientes y minimicen los riesgos. Se basa en la empatía, el respeto la compasión hacia los pacientes, procurando siempre su mejor interés. (IFSES, 2024)

Se explicó a las participantes que el estudio será de beneficio para los usuarios ya que en base a los resultados obtenidos se estructurarán recomendaciones dirigidas al personal de enfermería para mejorar los aspectos negativos encontrados durante la investigación con el fin de aumentar la satisfacción en el usuario.

7.2 Autonomía

La enfermera debe respetar las decisiones del enfermo al que cuida y velar por su capacidad de decidir en relación con su enfermedad. También es necesario establecer una relación interpersonal sin coacción, donde prime la información para que el enfermo cuente con toda la información necesaria para la toma de decisiones sobre su salud. (UNIR, 2023)

7.2.1 Consentimiento informado

Para la realización de este estudio se le brindó a cada participante un consentimiento informado, dando a conocer los objetivos del estudio esto nos respalda quedando plasmado que la participación dentro de la investigación se

realizó de manera voluntaria. Los participantes cuentan con el derecho de retirarse de la investigación en cualquier momento sin repercusión alguna.

7.3 No maleficencia

La enfermera debe trabajar por la seguridad del enfermo, por intentar reducir o eliminar el daño durante la práctica clínica. El concepto de no maleficencia significa no hacer daño. (UNIR, 2023) Durante la realización de este estudio se garantizó la seguridad de las participantes asegurando la confidencialidad de las respuestas obtenidas.

7.4. Justicia

Se refiere a la equidad en la distribución de los recursos y la atención médica. Los enfermeros deben garantizar que todos los pacientes sean tratados de manera justa y sin discriminación, independientemente de su origen étnico, género, condición socioeconómica u otros factores. (IFSES, 2024)

Se tomaron en cuenta todas las respuestas obtenidas realizando una consolidación de datos de manera justa y equitativa no haciendo preferencia entre las participantes respetando sus derechos.

VII. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Tabla 1

¿Cuál es su edad?			
No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Menor de 15 años	0	0%
2	entre de 15 a 18 años	6	11%
3	entre de 19 a 25 años	22	41%
4	entre de 26 a 34 años	17	31%
5	mayor de 35 años	9	17%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

El 41% de las usuarias se encuentran en un rango de edad de 19 a 25 años, un 31% se encuentran entre 26 y 34 años, un 17% son mayores de 35 años, y un 11% está entre 15 y 18 años de edad.

La edad puede influir en la satisfacción de las mujeres embarazadas acerca de la atención que brinda el personal de enfermería ya que no es lo mismo el conocimiento, la paciencia, la madurez personal o sentimental de una mujer realizada, con un embarazo planeado o esperado a la madurez personal o sentimental de una jovencita embarazada por un descuido, menor de edad o que haya sido abusada sexualmente. “La edad ideal para que una mujer quede embarazada, según la OMS,(Organización mundial de la salud) se ha establecido entre los 20 y 30 años” (Sánchez Jordán, 2024).

Tabla 2

¿Cuál es su estado civil?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	casada	15	28%
2	soltera	12	22%
3	unida	27	50%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

En la tabla se muestran los resultados obtenidos referente al estado civil de las mujeres encuestadas indican que un 50% de ellas están unidas, un 28% se encuentra casadas y un 22 % indican estar solteras.

El estado civil puede influir en la satisfacción de la atención en los servicios de salud y en el embarazo de diversas maneras, tanto a nivel emocional como práctico. Estar casado o en una relación estable puede ofrecer un entorno de apoyo y estabilidad, lo cual es fundamental para el bienestar físico y emocional de la madre. Además, una pareja comprometida puede compartir responsabilidades en cuanto al cuidado del bebé y a la toma de decisiones importantes durante el embarazo.

El matrimonio o el estado civil es muy importante durante el periodo de gestación, el embarazo generalmente es un tiempo de emoción, pero, a veces, las mujeres embarazadas y sus parejas pueden sentir como si estuvieran esperando recibir una fuente de ansiedad junto con la pequeña fuente de felicidad que les está por llegar. una mujer que se siente apoyada por su pareja durante el embarazo y después del mismo puede sentirse más feliz y menos estresada. (SIGNA, 2024)

Tabla 3

¿Cuál es su etnia?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Ladina	39	72%
2	Maya	15	28%
3	Xinca	0	0%
4	Garífuna	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Con relación a la etnia que representa cada mujer embarazada que asiste a su control prenatal en el centro de salud de zona 6, un 72% refieren ser ladinas y un 28% indican ser mayas.

La etnia puede ser una percepción referente a la satisfacción de la atención recibida en los servicios de salud durante el embarazo, ya que existen factores socioculturales, según el grupo étnico que pueden afectar la experiencia del embarazo. Algunas culturas tienen costumbres, rituales o creencias que pueden influir en las decisiones relacionadas con el cuidado prenatal, el parto y el postparto. Es esencial que los profesionales de la salud sean culturalmente competentes, respetando y entendiendo estas diferencias, para ofrecer un mejor apoyo a las mujeres embarazadas de diversas etnias.

La naturaleza multicultural de nuestro país, exige al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el desarrollo de modelos de atención pertinentes a la cultura de los cuatro pueblos que coexistimos en Guatemala: Maya, Garífuna, Xinca y Mestizo. Es necesario entonces, que los servicios de salud generen nuevamente la confianza plena en los diferentes pueblos, para que el estado cumpla con su objetivo de garantizar el acceso a la salud a todas y todos sin discriminación alguna, para brindar un servicio de calidad. (MSPAS, 2022)

Tabla 4

¿Qué tan satisfecha se sintió usted durante su consulta prenatal, acerca de los servicios básicos del centro de salud (agua, servicios sanitarios, lavamanos y luz eléctrica)?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	33	61%
2	Satisfecha	20	37%
3	Poco Satisfecha	1	2%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Un 61% de las mujeres embarazadas que acuden al centro de salud para su control prenatal refieren sentirse muy satisfechas con los servicios básicos con los que cuenta el servicio, un 37% satisfechas y un 2% poco satisfechas.

La infraestructura posee un papel importante en el bienestar de los profesionales del sector salud y los pacientes. Al ser de calidad, no solo contribuye eficazmente a la satisfacción de las personas, también promueve su pronta recuperación.

Estos servicios son fundamentales para prevenir infecciones, reducir la propagación de la resistencia a los antimicrobianos y ofrecer una atención de calidad, especialmente para garantizar la seguridad del usuario, ya que muchos de los usuarios que asisten a los servicios de salud vienen desde lejos y se ven en la necesidad de utilizar un servicio sanitario, limpio y en buen estado así como el tener acceso a un lugar para poder realizarse el lavado de manos, por lo que es indispensable el poder tener acceso al agua. “para lograr el Objetivo de la Organización Panamericana de la salud y la Organización Mundial de la Salud, donde se plantea desde el año 2018 la prioridad en los sectores públicos y privados con el fin de prevenir infecciones salvar vidas y mejorar la calidad asistencial” (UNICEF, 2019)

Tabla 5

¿Qué tan satisfecha se sintió acerca de la limpieza e higiene del centro de salud?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	39	72%
2	Satisfecha	15	28%
3	Poco Satisfecha	0	0%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Según los resultados el 72% de las mujeres embarazadas que acuden a su consulta prenatal se sienten muy satisfechas con la limpieza e higiene del centro de salud, un 28% se siente satisfecha.

La limpieza e higiene en los centros de salud es importante para prevenir la propagación de enfermedades infecciosas y para garantizar la seguridad de los pacientes y el personal.

Los servicios de agua, saneamiento e higiene en los centros de atención de la salud son los requisitos más básicos para prevenir y controlar infecciones y garantizar la calidad de la atención. Son fundamentales para respetar la dignidad y los derechos humanos de cualquier persona que necesite atención médica, y también de los propios trabajadores de la salud. (UNICEF, 2019)

Tabla 6

¿Qué tan satisfecha se sintió según la comodidad de la sala de espera del centro de salud?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	22	41%
2	Satisfecha	25	46%
3	Poco Satisfecha	7	13%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Un 46% de las mujeres embarazadas, se sienten satisfechas con la comodidad de la sala de espera del centro de salud, un 41% muy satisfechas y un 13% poco satisfechas.

Debido a las altas demandas en los servicios de salud, el tiempo de espera para poder recibir atención suele ser largo, por lo que el personal de enfermería debe de tomar en cuenta la comodidad, especialmente a las mujeres embarazadas, realizando las gestiones necesarias, para brindar un servicio de calidad.

Garantizar la comodidad de los pacientes es fundamental para promover un procedimiento y una atención efectiva. Muchos estudios han demostrado que la comodidad del paciente es un factor determinante en la recuperación y que, además, eleva el nivel de satisfacción general con los servicios prestados en el centro de salud. Por esa razón, reflexionar sobre la comodidad de las instalaciones e invertir en formas de mejorarla debe ser una prioridad en cualquier centro médico. (Promedco, 2020)

Tabla 7

Referente a las instalaciones del centro de salud ¿Qué tan satisfactoria considera la seguridad de la integridad física de su persona dentro del centro de salud?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	25	46.2%
2	Satisfecha	24	44.4%
3	Poco Satisfecha	5	9.2%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

El 46.2% de las mujeres embarazadas que acuden a su consulta prenatal, en el centro de salud de la zona 6 se sienten muy satisfechas con la seguridad de su integridad física dentro del centro de salud, otro 44.4 % se sienten satisfechas y el 9.2 refirió sentirse poco satisfecha.

La seguridad de la integridad física de las pacientes en el centro de salud es de suma importancia, ya que tiene un impacto directo en la calidad del cuidado, para garantizar la seguridad, la confianza y su continuidad dentro del servicio, con el fin de disminuir riesgos de peligro y resguardar la integridad física.

El concepto de seguridad en los servicios de salud hace referencia a aquel escenario en el que se garantiza que tanto trabajador, profesional sanitario, pacientes, infraestructura y equipos se encuentren libres de riesgo o de peligro de accidentes durante la práctica clínica de un servicio de salud. La Organización Panamericana de Salud define un hospital seguro como “el establecimiento de salud cuyos servicios permanecen accesibles y funcionando en su máxima capacidad instalada, y en su misma infraestructura, inmediatamente después de un fenómeno destructivo de origen natural o antrópico” (Seguridad hospitalaria, 2020)

Tabla 8

¿Cómo se sintió acerca de la protección de su individualidad y comodidad que le brindó el personal de enfermería durante su consulta prenatal?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	25	46.2%
2	Satisfecha	24	44.4 %
3	Poco Satisfecha	5	9.2 %
4	Insatisfecha	0	0 %
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Referente a la protección de la individualidad y comodidad brindada por el personal de enfermería brinda a las mujeres embarazadas que asisten a su control prenatal, el 46.2 % de ellas se sintieron muy satisfechas el 44.4% satisfechas y el 9.2% poco satisfechas.

La privacidad e individualidad de la mujer embarazada son importantes porque permiten a las usuarias se sientan respetadas y protegidas, con el fin de brindar comodidad y proteger la individualidad de la paciente durante la consulta prenatal y de tal manera satisfacer sus necesidades brindando una atención de calidad.

Debe tenerse en cuenta que cada paciente es único e individual, por lo que cada uno presenta distintos miedos, percepciones y actitudes ante la vida, y en consecuencia, reaccionan de manera diferente a pesar de tener el mismo padecimiento. Considerando lo anterior, es fundamental que el enfermero o enfermera monitoree constantemente no solo los padecimientos, sino también el sentir y lo que expresan los pacientes. Asimismo, debe tratar de dirigirse hacia ellos por su nombre, escuchar a sus familiares y estar al tanto de sus gustos y preferencias. (Digital, 2022)

Tabla 9

¿Cómo se sintió referente al tiempo de espera para poder recibir atención por parte del personal de enfermería?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	12	22.2%
2	Satisfecha	25	46.2%
3	Poco Satisfecha	17	31.4%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Los resultados de la tabla anterior muestran que un 46.2% de las mujeres encuestadas se sintieron satisfechas respecto al tiempo de espera para poder recibir atención por parte del personal de enfermería durante su control prenatal, un 22.2% muy satisfechas, y un 31.4% poco satisfecha.

El tiempo de espera para recibir atención por parte del personal de enfermería es un factor crucial en la calidad de la atención sanitaria. Un tiempo de espera adecuado y razonable es fundamental para garantizar que los pacientes se sientan atendidos y respetados. Un tiempo de espera prolongado o excesivo puede generar angustia, ansiedad e incluso desconfianza en los pacientes, afectando su bienestar emocional y físico.

La sobre carga laboral es uno de los factores que intervienen a diario en el tiempo de espera de los pacientes para poder recibir atención, lo cual puede ser un factor crucial en la percepción de la satisfacción de las mujeres embarazadas y el tiempo en transcurrir para poder recibir atención de calidad. “En la atención sanitaria, los tiempos y las listas de espera afectan significativamente a los resultados sanitarios, la equidad, la calidad de la atención y la eficiencia de los sistemas de salud, así como a la confianza de los ciudadanos”. (Males, 2024)

Tabla 10

¿Qué tan satisfecha se sintió acerca de la rapidez de la realización de trámites dentro del centro de salud?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	10	18.5%
2	Satisfecha	24	44.4%
3	Poco Satisfecha	20	37.0%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

En cuanto a la rapidez de la realización de trámites dentro del centro de salud, un 44.4% las mujeres que acuden a su control prenatal refieren sentirse satisfechas un 37% poco satisfechas y un 18.5% muy satisfechas.

La realización de trámites dentro de los centros de salud es una parte fundamental del proceso de atención a las mujeres embarazadas. Estos trámites no solo facilitan el acceso a los servicios médicos adecuados, sino que también garantizan que las futuras madres reciban el seguimiento y las intervenciones necesarias a lo largo de su embarazo. Desde el registro inicial hasta las consultas periódicas y los estudios de laboratorio, cada trámite desempeña un papel esencial en la prevención de riesgos, la detección temprana de complicaciones y la educación sobre el cuidado prenatal.

La rapidez y la eficacia en la atención de las mujeres embarazadas juega un papel importante en la calidad de atención prestado dentro del centro de salud. La calidad de la atención en la prestación de servicios de salud se define como la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia y la rapidez al acceso equitativo como atributos. El logro de estos atributos viene determinado por la disponibilidad de los servicios y su adecuada organización y gestión. (O.P.S, 2021)

Tabla 11

¿Cómo se sintió respecto al apoyo en general que le brinda el personal de enfermería?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	19	35%
2	Satisfecha	33	61%
3	Poco Satisfecha	2	4%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Los resultados obtenidos reflejan que, el 61% de las mujeres embarazadas se sienten satisfechas con el apoyo en general recibido del personal de enfermería durante su consulta prenatal un 35 % se sintieron muy satisfechas y un 4% poco satisfechas.

El apoyo del personal de enfermería a la mujer embarazada es fundamental para garantizar una experiencia de embarazo segura y positiva. Las enfermeras y enfermeros no solo brindan cuidados médicos, sino que también actúan como una fuente de apoyo emocional y espiritual. Durante el embarazo, las mujeres pueden experimentar ansiedad, dudas y preocupaciones, por lo que contar con un equipo de enfermería capacitado y empático puede marcar la diferencia en su bienestar general.

Durante el embarazo la mujer tiene derechos como usuaria de los servicios de salud entre los cuales se puede mencionar, el recibir trato digno y respetuoso, recibir atención médica adecuada, recibir atención médica de urgencia, el poder expresar sus dudas, emociones, necesidades y expectativas respecto del embarazo, recibir al acompañante y/o familiar y brindar información suficiente, clara, oportuna y veraz, en un lenguaje sencillo y comprensible, sobre la atención y procedimientos que se realicen. (IMS, n.d.)

Tabla 12

¿Cómo se sintió acerca de los valores que posee el personal de enfermería?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	18	33%
2	Satisfecha	33	61%
3	Poco Satisfecha	3	6%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Un 61% de las mujeres embarazadas encuestadas refieren sentirse satisfechas con los valores que posee el personal de enfermería, recibidos durante su control prenatal, un 33% se sintieron muy satisfechas y un 6% poco satisfechas.

Tratar al paciente en todo momento en base a los valores de responsabilidad, respeto, puntualidad, confidencialidad, hará que las mujeres embarazadas se sienta seguras de la atención recibida y tendrá la confianza de poder realizar las preguntas respecto a su situación de salud al equipo de enfermería, esto influirá de gran manera en la satisfacción de la paciente.

Los valores del profesional de enfermería son una condición imprescindible. La ética en el trabajo, honestidad, trabajo en equipo y priorización del paciente, son elementos de los que no debe carecer ningún enfermero profesional. Los valores son los principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona o acción para hacer algo. Son lo que motiva a una persona a actuar de una manera porque forma parte de sus creencias y lo que determina sus conductas y expresa sus sentimientos e intereses. (Nataliah, 2024)

Tabla 13

¿Cómo calificaría la comunicación enfermero paciente?			
No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	19	35.1%
2	Satisfecha	31	57.4%
3	Poco Satisfecha	4	7.4%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

En cuanto a la comunicación enfermero paciente, el 57.4% de las mujeres embarazadas que acuden a su control prenatal, refirieron sentirse satisfechas, un 35% muy satisfechas y otro 7% poco satisfechas.

La comunicación entre el enfermero y el paciente es un pilar fundamental en la atención sanitaria, ya que influye directamente en la calidad del cuidado que recibe el paciente y en su bienestar general. Una comunicación efectiva permite al enfermero entender mejor las necesidades, preocupaciones y síntomas del paciente, lo que facilita una evaluación más precisa y un plan de tratamiento adecuado. Además, una comunicación abierta y empática fomenta la confianza, lo cual es esencial para que la mujer embarazada se sienta cómoda y segura al expresar sus preocupaciones.

La comunicación enfermera paciente es un proceso interactivo y reciproco por el que ambos se benefician. Es un elemento clave de la relación con el paciente, sin ella es imposible manifestar a la usuaria nuestra intención de ayuda y el tipo de cuidados que le vamos a ofrecer. Se puede afirmar que la esencia de la enfermería son las relaciones interpersonales. Por lo tanto, la comunicación es un elemento fundamental en la preparación profesional de las enfermeras. (DAE Formación, 2023)

Tabla 14

¿Cómo se sintió respecto a la habilidad y la rapidez con que le atendió el personal de enfermería?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	16	30%
2	Satisfecha	30	55%
3	Poco Satisfecha	8	15%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Respecto a la habilidad y la rapidez con la que atienden el personal de enfermería a las mujeres embarazadas que asisten a su control prenatal el 55% de ellas se sintieron satisfechas, el 30% muy satisfechas y el 15% poco satisfechas.

El personal de enfermería es a menudo el primer contacto que las mujeres embarazadas tienen dentro del sistema de salud, por lo que sus habilidades tienen un impacto directo en la experiencia de las pacientes. La habilidad del personal de enfermería en la consulta prenatal es esencial para garantizar el bienestar tanto de la madre como del bebé durante todo el embarazo.

Las enfermeras juegan un papel clave en la identificación de posibles riesgos o complicaciones, brindando apoyo emocional y educativo, y asegurando que las futuras madres reciban la información y el cuidado adecuado para una gestación saludable. "Será responsabilidad de la Enfermera/o, actualizar constantemente sus conocimientos personales, con el fin de evitar actuaciones que puedan ocasionar la pérdida de salud o de vida de las personas que atiende". (Código Deontológico de la Enfermería Española)

Tabla 15

¿Cómo calificaría el conocimiento que posee el personal de enfermería, al momento de aclarar sus dudas durante su consulta prenatal?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	22	41%
2	Satisfecha	28	52%
3	Poco Satisfecha	4	7%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

En cuanto al conocimiento que posee el personal de enfermería, al momento de aclarar las dudas de las mujeres embarazadas que asisten a su control prenatal en el centro de salud el 52% de ellas se sienten satisfechas, el 41% muy satisfechas y el 7% poco satisfechas.

El conocimiento del personal de enfermería es crucial para aclarar las dudas durante el control prenatal, ya que las mujeres embarazadas a menudo tienen muchas preguntas relacionadas con su salud y la de su bebé. El embarazo puede generar ansiedad y confusión, por lo que contar con un personal de enfermería bien capacitado que pueda brindar información clara, precisa y basada en evidencia es fundamental para aliviar esas inquietudes.

La educación continua es esencial para el desarrollo profesional de las enfermeras. Los estudios han demostrado que las enfermeras que participan en programas de educación continua tienen mejor rendimiento en el trabajo, mayor confianza en sus habilidades y mayor satisfacción en el trabajo. La educación continua ayuda a las enfermeras a estar al día con las últimas investigaciones y prácticas en enfermería, lo que les permite proporcionar una atención más eficaz a los pacientes y contribuye a la reducción de errores en el cuidado del paciente, mejorando la seguridad del paciente. (Jiménez Cruz, 2022)

Tabla 16

¿Cómo se sintió respecto a la comunicación de enfermería con otros trabajadores del centro de salud como, por ejemplo, personal de archivo, médicos o guardias?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	28	52%
2	Satisfecha	24	44%
3	Poco Satisfecha	2	4%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

El 52% de las mujeres embarazadas encuestadas que acuden a consulta prenatal en centro de salud de la zona 6, refirió sentirse muy satisfechas con la comunicación que existe entre el personal de enfermería y otros trabajadores del centro de salud, un 44% refiere sentirse satisfecha y otro 4% poco satisfecha.

La comunicación del personal de enfermería con el equipo multidisciplinario es fundamental para proporcionar una atención integral, coordinada y eficiente al usuario. El trabajo en equipo en el ámbito de la salud involucra a profesionales de diversas disciplinas, una comunicación clara y constante es esencial para asegurar que todos estén alineados en cuanto a las necesidades del paciente.

Al trabajar en equipo se suman fuerzas, actitudes, aptitudes y conocimientos de los diferentes integrantes de una fuerza de trabajo, tienen como fin potenciar entre todos los resultados, la eficiencia y la eficacia de una empresa, lo que obliga a cada quien a responsabilizarse de las tareas asignadas, para ello debe haber empatía, armonía, colaboración y acuerdo en toma de decisiones, y todo lo anterior conduce a que exista un líder que coordine las acciones dando confianza, orientación, apoyo y distribuya las cargas de trabajo y que además genere ánimo en el grupo, permitiendo que éste sea autosuficiente, creativo y con capacidad de respuesta a cambios eventuales. (Rodríguez Weber, 2021)

Tabla 17

¿Cómo se sintió acerca del respeto del secreto profesional del personal de enfermería referente a su historial clínico?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	44	81%
2	Satisfecha	10	19%
3	Poco Satisfecha	0	0%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Referente al respeto del secreto profesional del historial clínico, el 81% de las mujeres embarazadas refieren sentirse muy satisfechas y un 19% refirió sentirse satisfechas.

Es importante garantizar y dar seguridad a las mujeres embarazadas sobre la confidencialidad durante su consulta prenatal, dentro de los servicios de salud, para generar un ambiente de confianza y así ellas puedan brindar información importante sobre su historial médico con el fin de obtener datos reales sobre su salud.

La confianza juega un rol fundamental dentro del secreto profesional y quienes están en la posición de enfermería suelen estar en contacto más directo con los pacientes. Esto genera un ambiente de confianza en el que se pueden sentir cómodos para revelar información importante para su recuperación, pero aun así confidencial. Los enfermeros, al igual que cualquier otra profesión, están sujetos a bases legales que buscan regir su ejercicio profesional. (de la O, Dalhia, 2021)

Tabla 18

¿Cómo se sintió referente a la atención de enfermería, respecto a su religión y creencias culturales?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	45	83%
2	Satisfecha	9	17%
3	Poco Satisfecha	0	0%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Los resultados muestran que, el 83% de las mujeres embarazadas que asisten a consulta prenatal se sintieron muy satisfechas con la atención recibida por el personal de enfermería respecto a su religión y creencias culturales, y un 17% refieren sentirse satisfechas.

El personal de enfermería del servicios de salud, debe respetar la religión y creencias culturales de manera individualizada de cada una de las mujeres embarazadas que acuden a su consulta prenatal, con el fin de fomentar el desarrollo de modelos de atención pertinentes a la cultura de los cuatro pueblos que forman parte de este país.

Se han ejecutado acciones dentro del Ministerio de Salud, para que las políticas, programas y normas respondan a un estado multicultural y multilingüe. Dentro de las acciones específicas entre las cuales se puede mencionar: el fortalecimiento del programa de medicina tradicional y alternativa y la creación de la unidad de atención de Salud de los pueblos indígenas e interculturalidad en Guatemala, que, en coordinación estrecha, han generado condiciones para iniciar proceso de pertinencia cultural en los servicios de salud. (MSPAS, 2022)

Tabla 19

¿Considera que el personal de enfermería le atendió de manera respetuosa no importando su origen de nacimiento, lenguaje o estatus social?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	47	87%
2	Satisfecha	7	13%
3	Poco Satisfecha	0	0%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

El 87% de las mujeres embarazadas encuestadas se sintieron muy satisfechas sobre el respeto recibido por parte del personal de enfermería durante su consulta prenatal, no importando su origen de nacimiento, lenguaje o estatus social, y un 13% se sintieron satisfechas.

Cada mujer, sin importar su contexto, tiene derecho a recibir atención prenatal de calidad que garantice su bienestar y el de su bebé. El personal de enfermería tiene un rol esencial en asegurar que todas las mujeres embarazadas tengan acceso a los cuidados adecuados, sin discriminación.

La atención primaria se fundamenta en principios de accesibilidad, atención integral, equidad y participación comunitaria. Este enfoque busca garantizar que todas las personas, independientemente de su condición socioeconómica o ubicación geográfica, tengan acceso a servicios de salud esenciales y de calidad. (EUSKADI, 2024)

Tabla 20

¿Cómo se sintió referente a la equidad e igualdad de atención de enfermería?

No.	Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
1	Muy satisfecha	48	89%
2	Satisfecha	6	11%
3	Poco Satisfecha	0	0%
4	Insatisfecha	0	0%
Total		54	100%

Fuente: Cuestionario dirigido a las mujeres embarazadas que asisten a su consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales, febrero 2025.

Referente a la igual de atención que brinda el personal de enfermería, el 89% de las mujeres embarazadas refiere sentirse muy satisfechas, y un 11% satisfechas.

La equidad e igualdad de la atención de enfermería, en la atención primaria son fundamentales para crear un sistema de salud más justo y efectivo, en el que cada persona reciba un trato digno y de manera equitativa, sin que existan preferencias de personas.

Alcanzar la equidad en salud significa que las personas puedan desarrollar su máximo potencial de salud independientemente de su posición social u otras circunstancias, determinadas por factores sociales. La equidad en salud implica que los recursos sean asignados según la necesidad. (Ministerio de Sanidad, n.d.)

VIII. CONCLUSIONES

- En cuanto al factor institucional, se puede apreciar por los resultados que este factor favorece la satisfacción de las usuarias sobre todo en el aspecto de limpieza e higiene de las instalaciones donde el 100% de los sujetos de estudio indican sentirse satisfechas y muy satisfechas lo que hace agradable su espera dentro del servicio de salud.
- Se puede evidenciar que en cuanto al factor personal, el apoyo brindado por parte del personal de enfermería, la satisfacción es alta, comparado con los tiempos de espera y los valores que posee el personal de enfermería, lo que podría afectar la percepción general de la calidad del servicio prestado a las mujeres embarazadas, ya que solo el 33% de ellas refieren sentirse muy satisfechas con los valores que posee el personal de enfermería y el 35% refirieron sentirse muy satisfechas con la comunicación enfermero y paciente.
- En relación con el factor profesional, se puede apreciar que existe deficiencia en la habilidad y rapidez de la atención del personal de enfermería, ya que solo el 30% de las mujeres embarazadas refieren sentirse muy satisfechas referente a este aspecto, lo que puede afectar de manera negativa en la percepción de la satisfacción de la mujer embarazada, referente a la coordinación entre enfermería con otros trabajadores se puede evidenciar una buena comunicación lo que ayuda a la eficiencia y eficacia del servicio.
- En relación con el indicador factor sociodemográfico se puede evidenciar que la mitad de las mujeres encuestadas se encuentran unidas y el 22% solteras, lo que puede ser un factor de riesgo para la percepción de la satisfacción ya que el apoyo emocional de la pareja juega un papel

fundamental durante el embarazo, en cuanto a la equidad de atención las usuarias refieren sentirse muy satisfechas lo que ayuda a garantizar su continuidad dentro del servicio y a su vez evitar identificar a tiempo complicaciones y riesgos durante el embarazo en la futura madre y en el nuevo ser.

IX. RECOMENDACIONES

- Se sugiere al personal de enfermería continuar con las evaluaciones constantes y periódicas respecto a los factores institucionales ya que favorece de manera positiva la atención del usuario y a la vez permite continuar brindando un servicio de calidad, el aspecto de limpieza e higiene y el contar con los servicios básicos dentro del servicio de salud forman un papel importante para garantizar la comodidad de las pacientes, a su vez ayuda a prevenir la propagación de enfermedades, a quienes visitan el servicio, no está de más el felicitar al personal operativo por los resultados obtenidos durante esta investigación
- Se aconseja al personal de enfermería que dentro del servicio de salud se establezca una relación respetuosa entre enfermero paciente brindando la oportunidad de que la usuaria exterioricen sus inconformidades, dudas, preocupaciones, síntomas o miedos, tratando de priorizar las necesidades de las usuarias lo cual es fundamental para una atención de calidad, es importante motivar al personal de enfermería a brindar una atención basada en valores éticos y morales manteniendo la atención individualizada.
- Es importante proporcionar capacitación al personal de enfermería sobre el manejo del tiempo, priorización de tareas y la importancia de la eficiencia en la atención, mantener y fortalecer el trabajo en equipo ayudará a continuar brindando atención de calidad adecuada a las usuarias, fortaleciendo el apoyo y distribuyendo las tareas hará que se genere un ambiente de ánimo en el grupo permitiendo que éste sea suficiente creativo y con capacidad de respuesta dentro de la consulta

prenatal, el trabajo en equipo es fundamental ya que ayuda a colaborar eficazmente formando un ambiente de apoyo mutuo.

- El personal de enfermería debe tener la disposición para responder dudas o inquietudes de las futuras madres, brindando la atención e información de una manera muy profesional y educada, utilizando un lenguaje práctico y entendible respetando cada una de las culturas y costumbres de las futuras madres brindando un ambiente de confianza y respeto, no importando la edad del origen de nacionalidad o sus raíces culturales demostrando que la atención del personal de enfermería se brinda de una manera ética y equitativa garantizando la continuidad de las usuarias dentro del servicio.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ADOX. (s.f.). Obtenido de La importancia del Agua en las Instituciones de Salud: <https://adox.com.ar/la-importancia-del-agua-en-las-instituciones-de-salud/>
2. Aguilar Cifuentes, I. Y. (Julio-Septiembre de 2015). universidad rafael landívar facultad de ciencias de la salud. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/09/02/Aguilar-Ingrid.pdf>
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/09/02/Aguilar-Ingrid.pdf>
3. Argueta Batz, K. M. (Abril de 2018). Colegio de profesionales de Enfermería. Obtenido de <https://www.colegioprofesionaldeenfermeria.org.gt/colegiado-1179-karen-melliza-argueta-batz-satisfaccion-del-usuario-que-asiste-al-puesto-de-salud-de-chuabaj-chichicastenango-quiche/> Tesario:
4. Bernal Becerril, M. L. (31 de Mayo de 2011). Scielo. Obtenido de Scielo: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000300004#:~:text=El%20Trato%20Digno%20incluye%20saludo,del%20personal%20que%20le%20atendió.
5. Bonilla, N. B. (s.f.). Calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina. Anatomia .
6. CIE. (2002). Definición de enfermería. Obtenido de CIE: <https://www.icn.ch/es/recursos/definiciones-de-enfermeria>
7. DAE Formación. (20 de Julio de 2023). DAE Formación. Obtenido de Comunicación en enfermería: La clave para una atención de calidad: <https://daeformacion.com/comunicacion-enfermeria-atencion->

calidad/#:~:text=La%20comunicación%20efectiva%20en%20enfermería,de%20distancia%20profesional%20y%20objetividad.

8. De la O, D. (19 de Septiembre de 2021). AgendaPro. Obtenido de <https://agendapro.com/blog/secreto-profesional-en-enfermeria/>
9. Descriptores de Ciencia de La Salud. (06 de 07 de 2021). Descriptores de Ciencia de La Salud. Obtenido de <https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=59890#:~:text=Indicadores%20utilizados%20para%20describir%20a,de%20vida%20y%20factores%20similares.>
10. Dialnet. (2010). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=68278#:~:text=La%20satisfacción%20por%20buena%20atención,%2C%20seguridad%2C%20alivio%20y%20afecto.>
11. ECR. (2019). Obtenido de Escuela Colombiana de Reahabilitación: <https://www.ecr.edu.co/calidad-de-gestion-en-salud#:~:text=Una%20atención%20médica%20de%20calidad,una%20mayoría%20satisfacción%20del%20paciente.>
12. Elseiver. (Noviembre de 2014). Elseiver. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-control-prenatal-S0716864014706340>
13. Enciclopedia Significados. (2024). Diferencia entre usuario y cliente. Enciclopedia Significados.
14. Enfermedades, C. p. (2011). Guia para la elaboracion de prevenciones de infecciones relacionadas con cateteres vasculares centrales . Atlanta: GA CDC.
15. Española, R. A. (2024). RAE. Obtenido de <https://dle.rae.es/factor>

16. Etecé, E. (2 de febrero de 2022). Concepto. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/satisfaccion/#ixzz8e45vOHv6>
17. Etecé, Editorial. (2024). Concepto. Obtenido de Concepto: <https://concepto.de/factores/>
18. Faster Capital. (s.f.). Faster Capital. Obtenido de <https://fastercapital.com/es/palabra-clave/factores-institucionales.html#:~:text=las%20instituciones%20financieras.-,3.,la%20gesti3n%20de%20riesgos%2C%20etc.>
19. Gómez Bonilla, N. B. (2022). Calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina. Anatomía Digital.
20. González Márquez, Y. V. (2020). El estrés y el trabajo de enfermería. Mas Vita.
21. Hernández Martín, C. (2015). Obtenido de Modelo de Virginia Henderson: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/17711/TFG-H439.pdf;jsessionid=B8FD15E5176E2811146C93B05049806E?sequence=1>
22. Hernández, J. Y. (2021). Factores que intervienen en los cuidados que el personal de Enfermería brinda a pacientes con catéter venoso central en el servicio de observación de adultos del Hospital General Dr. Juan José Arévalo Bermejo. Guatemala: Universidad Da Vinci .
23. IFSES. (2024 de Mayo de 2024). Obtenido de El principio de beneficencia en enfermería: <https://ifses.es/el-principio-de-beneficencia-en-enfermeria/>
24. IMS. (s.f.). Derechos de la mujer embarazada. Obtenido de <https://www.imss.gob.mx/maternidad/estas-embarazada/derechos#:~:text=Recibir%20trato%20digno%20y%20respetuoso,posterior%20al%20parto%20o%20ces3rea.>

25. Jiménez Cruz, F. (2022). La Importancia de la Educación continua para el desarrollo Profesional de las Enfermeras. Vitalia.
26. Medica, I. (2021). Infraestructura Medica. Obtenido de <https://infraestructuramedica.mx/infraestructura-medica-de-calidad-en-mexico/>
27. Metrodora. (16 de enero de 2024). Metrodora Enfermería. Obtenido de <https://metrodoraenfermeria.com/blogs/blog-enfermeria/formacion-continua-enfermeria#:~:text=Las%20enfermeras%20y%20enfermeros%20en,con%20la%20comunidad%20de%20este.>
28. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. (2020). Centro de salud zona 6. Obtenido de Para el cálculo de muestra se utilizó un software llamado SurveyMonkey donde se tomará en cuenta una población de 224 individuos que acuden actualmente al centro de salud zona 6, con un margen de error del 10% y nivel de confianza 95%, dando un resultado d
29. Miriam Rodríguez Larrinaga, M., & Concepción Pacheco, J. A. (2016). Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. Revista Cubana.
30. Molina, V. (17 de Junio de 2024). Universidades de Guatemala. Obtenido de <https://www.universidadesonline.com.gt/blog/diferencia-entre-enfermero-y-auxiliar-de-enfermeria#:~:text=La%20principal%20diferencia%20radica%20en,es%20un%20punto%20diferencial%20importante.>
31. Molina, Valentina. (2024). Diferencia entre auxiliar de enfermería y enfermera profesional.
32. MSPAS. (2022). Normas con Pertinencia Cultural. Obtenido de http://bvs.gt/eblueinfo/GP/GP_001.pdf

33. Nahuelquin, C. G. (2018). Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería.
34. Nataliah. (2024 de Enero de 2024). DAE FORMACIÓN. Obtenido de <https://daeformacion.com/valores-de-enfermeria-pilar-de-la-profesion/>
35. OPS. (2019). PAHO. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/dispositivos-medicos#:~:text=La%20correcta%20regulación%20de%20los,de%20la%20salud%20y%20comunidades.>
36. OPS. (s.f.). Salud Universal. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/salud-universal>
37. Ortega, C. (s.f.). QuestionPro. Obtenido de Factores que influyen en la satisfacción: <https://www.questionpro.com/blog/es/factores-que-influyen-en-la-satisfaccion-del-cliente/#:~:text=Los%20factores%20de%20satisfacción%20del,un%20producto%20C%20servicio%20o%20negocio.>
38. Promedco. (7 de Julio de 2020). Promedco. Obtenido de COMODIDAD: una necesidad de los pacientes: <https://www.promedco.com/noticias/mejorar-la-comodidad-del-paciente#:~:text=Muchos%20estudios%20han%20demostrado%20que,e%200el%20cenntro%20de%20salud.>
39. Rios Caceres, A. M., & Barreto Gleano, A. (2015). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016. Bogota.

40. Rodríguez Weber, F. (2021). <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?ldarticulo=102530>. Obtenido de El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud.
41. Salud, C. d. (2024). La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora. UNIR. Obtenido de UNIR: <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/#:~:text=La%20satisfacción%20del%20paciente%20indica,salud%20y%20la%20calidad%20asistencial>.
42. Salud, S. (1 de Julio de 2021). Servi Salud. Obtenido de <https://www.servisalud.com.do/post/las-14-necesidades-de-virginia-henderson>
43. Santana Juárez, M. V. (Marzo de 2018). bservatorio geográfico de salud. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/12481/11santana-proyeccion23.pdf
44. UNICEF. (2023 de abril de 2023). Obtenido de Controles y cuidados en el embarazo: <https://www.unicef.org/uruguay/crianza/embarazo/controles-y-cuidados-en-el-embarazo#:~:text=El%20control%20prenatal%20permite%20valorar,efectos%20tanto%20como%20sea%20posible>.
45. UNICEF. (3 de abril de 2019). Obtenido de UNIFEC: <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/uno-cada-cuatro-centros-salud-carece-de-servicios-basicos-agua>
46. UNIR. (2023). Importancia y claves de la bioética en enfermería.
47. UNIR. (2024). La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora. UNIR revista.

48. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (7 de Diciembre de 2020). UAEH. Obtenido de <https://uaeh.edu.mx/onutmi/condiciones-biologicas.html#:~:text=La%20Organización%20Mundial%20de%20la,diversos%20cambios%20fisiológicos%20y%20psicológicos.>
49. Vázquez Chozas, J. M. (17 de Junio de 2022). Enfermería Actual. Obtenido de <https://enfermeriaactual.com/necesidades-basicas-de-virginia-henderson/>
50. Velásquez Orozco, P. R. (Octubre de 2015). Colegio de profesionales de enfermería de Guatemala. Guatemala. Obtenido de Tesario: <https://www.colegioprofesionaldeenfermeria.org.gt/patricia-rosidelia-velasquez-satisfaccion-de-los-usuarios-que-asisten-al-centro-de-salud-del-municipio-de-san-pablo-departamento-de-san-marcos-en-relacion-a-la-atencion-de-enfermeria-2/>
51. Zendex. (18 de Septiembre de 2023). Zendex. Obtenido de Diferencia entre cliente, paciente y usuario en salud : <https://www.zendesk.com.mx/blog/diferencia-cliente-paciente-usuario-salud/#>

XI. ANEXOS

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS**

No. _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través de la firma de este documento doy mi consentimiento para participar en la investigación científica **"FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES EMBARAZADAS, ACERCA DE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN LA CONSULTA PRENATAL, EN EL CENTRO DE SALUD ZONA 6 LOS CIPRESALES"**. He sido informado que el estudio que realizará la estudiante de la Escuela Nacional de Enfermeras de Guatemala servirá para el sustento de la investigación perteneciente a Tesis, previo a obtener el grado de Licenciatura en enfermería de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

A continuación, acepto responder el cuestionario de forma voluntaria y confidencial, consciente que no me responsabiliza de ninguna manera con el centro de salud, en cualquier circunstancia al no estar de acuerdo puedo retirarme de manera voluntaria en cualquier momento.

F. _____ F. _____
Encuestado Investigador

Guatemala, febrero del 2025

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERAS DE GUATEMALA**

CÓDIGO _____

CUESTIONARIO

Este cuestionario tiene el objetivo de describir los factores que influyen en la satisfacción de las mujeres embarazadas, acerca de la atención que brinda el personal de enfermería en la consulta prenatal, en el centro de salud zona 6 Los Cipresales.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de 20 criterios, solicitando que responda con sinceridad cada pregunta marcando con una X la respuesta que considere correcta, haciendo referencia que en la sección II 1 es igual a muy satisfecho y 4 es igual a insatisfecho. Todos los datos recolectados serán confidenciales y anónimos utilizados únicamente para efectos del presente estudios. No es necesario que escriba su nombre. Durará aproximadamente 10 minutos. Agradecemos su tiempo y participación en este cuestionario.

Sección I. Características Sociodemográfico

1. ¿Cuál es su edad?

Menor de 15 años Entre 15 y 18 años Entre 19 y 25 años
entre de 26 y 34 años Mayor de 35 años

2. ¿Cuál es su estado Civil?

Soltera Casada Unida

3. ¿Cuál es su Etnia?

Ladina Maya Xinca Garífuna

Sección II. Atención brindada por el personal de enfermería

No.	Criterios a calificar	1	2	3	4
4	¿Qué tan satisfecha se sintió usted durante su consulta prenatal, acerca de los servicios básicos del centro de salud (agua, servicios sanitarios, lavamanos y luz eléctrica)?				
5	¿Qué tan satisfecha se sintió acerca de la limpieza e higiene del centro de salud?				
6	¿Qué tan satisfecha se sintió según la comodidad de la sala de espera del centro de salud?				
7	Referente a las instalaciones del centro de salud ¿Qué tan satisfactoria considera la seguridad de la integridad física de su persona dentro del centro de salud?				
8	¿Cómo se sintió acerca de la protección de su individualidad y comodidad que le brindó el personal de enfermería durante su consulta prenatal?				
9	¿Cómo se sintió referente al tiempo de espera para poder recibir atención por parte del personal de enfermería?				
10	¿Qué tan satisfecha se sintió acerca de la rapidez de la realización de trámites dentro del centro de salud?				
11	¿Cómo se sintió respecto al apoyo en general que le brinda el personal de enfermería?				
12	¿Cómo se sintió acerca de los valores que posee el personal de enfermería?				
13	¿Cómo calificaría la comunicación enfermero paciente?				
14	¿Cómo se sintió respecto a la habilidad y la rapidez con que le atendió el personal de enfermería?				

15	¿Cómo calificaría el conocimiento que posee el personal de enfermería, al momento de aclarar sus dudas durante su consulta prenatal?				
16	¿Cómo se sintió respecto a la comunicación de enfermería con otros trabajadores del centro de salud como, por ejemplo, personal de archivo, médicos o guardias?				
17	¿Cómo se sintió acerca del respeto del secreto profesional del personal de enfermería referente a su historial clínico?				
18	¿Cómo se sintió referente atención de enfermería respecto a su religión y creencias culturales?				
19	¿Considera que el personal de enfermería le atendió de manera respetuosa no importando su origen de nacimiento lenguaje o estatus social?				
20	¿Cómo se sintió referente a la equidad e igualdad de atención en enfermería?				

Referencias

- 1. = Muy satisfecha**
- 2. = Satisfecha**
- 3. = Poco Satisfecha**
- 4. = Insatisfecha**

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMAS DE GUATEMALA

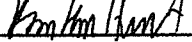
Guatemala, 17 de febrero del 2025


Centro de Salud zona 6
Coordinación de enfermería

Respetables autoridades:

Le saludo cordialmente deseándole éxitos en sus actividades diarias, me dirijo a usted en calidad de estudiante de la Licenciatura en Enfermería de la Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela Nacional de Enfermeras. Mi nombre es KIMBERLY KARINA HERNANDEZ ALVARADO quien me identifico con Carné universitario No. 201901729, el motivo de la presente es para solicitar autorización para llevar a cabo la realización de la investigación titulada **"FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE LAS MUJERES EMBARAZADAS, ACERCA DE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN LA CONSULTA PRENATAL, EN EL CENTRO DE SALUD ZONA 6 LOS CIPRESALES"** en las instalaciones de su centro de salud, el instrumento de investigación consta de 20 preguntas dirigidas a las mujeres embarazadas que asisten a consulta prenatal con tiempo de estimado de respuesta de 10 minutos, siendo el objetivo 54 usuarias.

Mi proyecto de investigación cuenta ya con la aprobación de mi asesor Magister Rafael Antonio Martínez Ruano, revisora Magister Otilia Argueta Domínguez y de la unidad de tesis de la universidad. Desde ya agradezco el apoyo brindado, quedando a espera de su respuesta.

F. 
E.P Kimberly Karina Hernández Alvarado
Estudiante de Licenciatura en Enfermería.

F. 
Autorizado
V.o.Bo.

