



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA**

**"CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE EL CONTROL PRENATAL EN LA
UNIDAD DE SALUD VICENTINA"**

Requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería

Modalidad

Artículo Científico

Autora:

Morales Barrera Valeria Elizabeth

Tutora:

Lic. Mg. Gómez Bonilla Narcisa Beatriz

Ambato- Ecuador

Septiembre, 2022

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora del artículo científico sobre el tema: **“CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE EL CONTROL PRENATAL EN LA UNIDAD DE SALUD VICENTINA”**, presentado por la estudiante Valeria Elizabeth Morales Barrera, estudiante de la Carrera de Enfermería, considero que reúne los requisitos técnicos y científicos, los cuales corresponden a lo establecido en las normas legales para el proceso de graduación de la Institución, por lo mencionado autorizo la presentación de la investigación ante el organismo pertinente, para ser sometido a la evaluación de docentes calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Es todo lo que puedo certificar en honor a la verdad

Ambato, septiembre del 2022

LA TUTORA



Lic. Mg. Gómez Bonilla Narcisa Beatriz

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los criterios emitidos en el Artículo Científico **“CALIDAD DE ATENCION DURANTE EL CONTROL PRENATAL EN LA UNIDAD DE SALUD VICENTINA”**, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, y recomendaciones, son de autoría y exclusiva responsabilidad de las comparecientes, los fundamentos de la investigación se han realizado en base a recopilación bibliográfica, antecedentes investigativos y pruebas de campo.

Ambato, septiembre del 2022.

LA AUTORA



Morales Barrera Valeria Elizabeth

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Lic. Mg. Narcisa Beatriz Gómez Bonilla con CC: 0201143849, en calidad de tutora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación **“CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE EL CONTROL PRENATAL EN LA UNIDAD DE SALUD VICENTINA”**, autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este artículo científico o parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura, consulta y proceso de investigación.

Cedo una licencia gratuita e intransferible, así como los derechos patrimoniales de mi Artículo Científico a favor de la Universidad Técnica de Ambato con fines de difusión pública, y se realice su publicación en el repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, siempre y cuando no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora, sirviendo como instrumento legal este documento como fe de mi completo consentimiento.

Ambato, septiembre del 2022.

LA TUTORA



Lic. Mg. Gómez Bonilla Narcisa Beatriz

CC: 0201143849

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, Morales Barrera Valeria Elizabeth con CC: 1804779682, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación “**CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE EL CONTROL PRENATAL EN LA UNIDAD DE SALUD VICENTINA**”, autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este artículo científico o parte de él, un documento disponible con fines netamente académicos para su lectura, consulta y proceso de investigación.

Cedo una licencia gratuita e intransferible, así como los derechos patrimoniales de mi Artículo Científico a favor de la Universidad Técnica de Ambato con fines de difusión pública, y se realice su publicación en el repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, siempre y cuando no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora, sirviendo como instrumento legal este documento como fe de mi completo consentimiento.

Ambato, septiembre del 2022.

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**VALERIA
ELIZABETH
MORALES BARRERA**

Morales Barrera Valeria Elizabeth

CI: 1804779682

APROBACIÓN DEL JURADO EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el artículo científico, sobre el tema:
“CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE EL CONTROL PRENATAL EN LA UNIDAD DE SALUD VICENTINA”, Morales Barrera Valeria Elizabeth,
estudiante de la Carrera de Enfermería

Ambato, septiembre del 2022

Para constancia

Firman

.....

PRESIDENTE/A

.....

1er VOCAL

.....

2do VOCAL

El, Dr.C. Efraín Velasteguí López. PhD. Director y editor de la revista electrónica “Anatomía Digital”, (ISSN 2697-3391) alojada en <http://www.anatomiadigital.org>

ACREDITA QUE:

El artículo “**Calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina**” evaluado por pares ciegos (doble-blind), que consta de 16 páginas en formato PDF, cuyos autores son: Valeria Elizabeth Morales Barrera., & Narcisa Beatriz Gómez Bonilla., ha sido aceptado para su publicación en el Vol 5 Num 3. **Evolución**, de Julio - Septiembre 2022.

<http://www.anatomiadigital.org>

Lo que se hace constar en Ambato 20 de abril de 2022

El Director



Firmado electrónicamente por:
**LUIS EFRAIN
VELASTEGUI
LOPEZ**

Fdo.: Efraín Velasteguí López



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios que ha sido mi guía y fortaleza, quien con su mano de amor ha estado conmigo en cada paso a lo largo de mi vida.

A mis padres Mario y Narciza quienes con su amor, paciencia y esfuerzo incondicional me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más y me han acompañado en todas mis dificultades y logros, así también con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

A mi hijo Ithan quien ha sido mi motivación para continuar en cada etapa de mi vida y de mi formación profesional, quien con su sonrisa y sus palabras de amor siempre me ha inspirado para continuar superando cada obstáculo en la vida.

A mis hermanas Vanessa, Nicole y a mi hermano David por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento.

Finalmente quiero dedicar este trabajo a todos mis amigos, por apoyarme cuando más necesité, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día, de verdad, siempre los llevo presente en mi corazón.

Morales Barrera Valeria Elizabeth

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento primeramente a Dios, quien con su bendición permite que cada día sea una oportunidad para cumplir nuevos objetivos.

Un grato agradecimiento a todas las autoridades y personal que forman parte del Centro de Salud Vicentina, por abrirme las puertas y permitirme realizar esta investigación dentro de su establecimiento.

Un eterno agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, a toda la facultad de Ciencia de la Salud, y a mis profesores quienes me han instruido de la mejor manera desde el inicio de mi formación profesional.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Lcda. Mg. Narcisa Gómez, principal colaboradora durante todo este proceso, quien con su dirección y valioso conocimiento ha contribuido mucho en la realización de este proyecto.

Morales Barrera Valeria Elizabeth

“CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE EL CONTROL PRENATAL I UNIDAD DE SALUD VICENTINA”

RESUMEN

Introducción: La Organización Mundial de la Salud define la atención sanitaria de calidad como aquella que reconoce las necesidades de los usuarios; al evaluar la calidad de atención, se incrementa la probabilidad de alcanzar buenos resultados, depende de la perspectiva del paciente, por ello es importante superar las expectativas al cumplir con sus necesidades. **Objetivo:** Evaluar la calidad de atención durante el control prenatal en la unidad de salud Vicentina. **Metodología:** Investigación de tipo cuantitativa, no experimental, de corte trasversal, los datos obtenidos se apoyaron en la escala de satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de SERVQUAL, la información fue sintetizada a través de la matriz de datos, tomando como muestra a 100 gestantes. **Resultados:** 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. **Conclusiones:** 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.

PALABRAS CLAVES: CALIDAD, ATENCIÓN PRENATAL, SERVQUAL, GESTANTES.

Abstract

Introduction: The World Health Organization defines quality health care as that which recognizes the needs of users; When evaluating the quality of care, the probability of achieving good results is increased, it depends on the patient's perspective, for this reason it is important to exceed expectations when meeting her needs. **Objective:** To evaluate the quality of care during prenatal care at the Vicentina health unit. **Methodology:** Quantitative, non-experimental, cross-sectional research, the data obtained were based on the satisfaction scale with Health Services-S5/22 adapted to the SERVQUAL model, the information was synthesized through the data matrix, taking 100 pregnant women as a sample. **Results:** A statistically significant relationship was found between the quality of care provided and the perception by pregnant women, with a satisfactory perception for reliability of 51.2%, security with 60.5%, empathy with 52.6%. and tangible aspects in 65.5%; In terms of responsiveness, 58.5% dissatisfaction was obtained. **Conclusions:** The quality of prenatal care was good, with an average of 52.26% satisfactory perception, on the other hand, several dimensions were identified that should be reassessed, in which a lower level of satisfaction was recorded.

KEYWORDS: QUALITY, PRENATAL CARE, SERVQUAL, PREGNANT WOMEN.

INTRODUCCIÓN

La atención sanitaria sigue siendo un problema, pese al esfuerzo realizado en los últimos años para alcanzar mayor cobertura, se han identificado un sin número de falencias (1). Al evaluar la calidad de atención, se incrementa la probabilidad de alcanzar buenos resultados, depende de la perspectiva del paciente, por ello es importante superar las expectativas al cumplir con sus necesidades (2). La clave para determinar la calidad sanitaria está en la relación existente entre la expectativa y el resultado obtenido, mantener a las gestantes satisfechas debe ser el enfoque principal del centro médico al que acuden, de tal manera asimilan seguridad y son consecutivas en sus controles (3).

Todo paciente espera recibir una atención personalizada, oportuna, en el tiempo requerido y en un ambiente cómodo (4), por ello durante la Asamblea General de las Naciones Unidas se presentó la Estrategia Mundial para la salud de la mujer, niño y adolescente 2016-2030 (5), enfatizando su compromiso en mejorar la calidad de atención en los controles prenatales, con la finalidad de identificar factores de riesgo y consecuentemente disminuir la morbi-mortalidad neonatal y materna (6), mismos que, en su gran mayoría son prevenibles (7). Por esta razón uno de los Objetivos del Desarrollo Sostenible, es disminuir la mortalidad materna en menos de 70 muertes por cada 100.000 nacidos vivos, por ende, el compromiso del profesional de salud es brindar atención prenatal de manera oportuna (8).

En los últimos años Ecuador sufrió modificaciones en el modelo de atención y han surgido cambios en la relación médico-paciente, la misma es medida en eficacia, percepción y satisfacción percibida por el usuario, la literatura menciona en varios estudios una satisfacción del 62% (9), en otros, se refleja un 24% de insatisfacción (10); mientras que, en un estudio en consulta externa, se obtuvo un 92,1 % de satisfacción (11). En una investigación realizada en Gualaceo, se identificó en el 28% de las gestantes, factores de riesgo durante los controles (12).

España realizó un estudio en Quevedo, en este se abordaron tres factores: sociodemográficos, obstétricos e institucionales, en relación con el último se identificó que los servicios proporcionados por la casa de salud influyen de manera directa sobre el confort percibido por las gestantes y la consecuencia en los controles prenatales (13). Por otro lado, en una

investigación realizada por Velasco y Barros en Ambato mencionan que la calidad de servicios prenatales, acceso limitado, falta de seguimiento, y escasez de recursos en las unidades de salud están en directa relación con las complicaciones obstétricas identificadas durante los controles médicos (14).

Estudios realizados por Babakus y Mangold, admitieron un nuevo modelo del Servqual para hospitales; en nuestro medio este instrumento ha sido aplicado en varios servicios de salud, muchas de estas investigaciones científicas han analizado la calidad de los servicios, dimensiones como fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, a fin de ofrecer atención médica de calidad (15). El Ministerio de Salud Pública estableció que el usuario refleja satisfacción al suplir las carencias y superar las expectativas, siendo éste un estado de bienestar (13); para evaluar la calidad de atención, en 1985 se estableció el modelo Service of Quality (Servqual), instrumento desarrollado inicialmente por Parasuraman y cols. (16) con la finalidad de medir el nivel de satisfacción, se conceptualiza como la diferencia entre la expectativa y la percepción del servicio recibido por los usuarios, tales como empatía, efectividad, tiempo de espera y ambiente adecuado.

Se mencionan tres niveles de necesidades en relación con la calidad percibida por los pacientes, primero están las expectativas básicas como recibir cortesía, honestidad, credibilidad, con buenos resultados terapéuticos (15); en el segundo nivel está el recibir un servicio rápido, accesible, individualizado y comprensible; y finalmente el tercer nivel hace referencia al aspecto de las instalaciones, comodidad y presentación física por parte del personal. Es importante mencionar que al recibir una atención satisfactoria reflejada en las entrevistas no necesariamente significa que la calidad de servicio es buena, al contrario, puede indicar que las expectativas que tiene los pacientes son bajas, inclusive si se reporta un 5% de insatisfacción, debe ser tomado seriamente (16).

En un estudio realizado por Paredes, se utilizó como instrumento la encuesta Servqual modificada en gestantes que acudieron a los controles prenatales, se obtuvo como resultado una satisfacción en fiabilidad en un 51,8%, capacidad de respuesta en un 63%, seguridad en un 59.5 %, empatía por parte del personal de salud en un 55% y en relación a los aspectos tangibles un 66%, las madres mostraron satisfacción en relación a la atención en un 58%, por

lo contrario un 41,2 % manifestaron insatisfacción por la atención recibida en los controles prenatales (17).

En la actualidad Servqual ha sido ampliamente utilizada en distintos servicios de salud, y requieren varias propiedades de fiabilidad y validez, he ahí la importancia de aplicar encuestas confiables que ayuden a medir el nivel de satisfacción y con ello identificar las probables causas de insatisfacción de los usuarios que reciben servicios médicos, con la finalidad de instaurar medidas que mejoren la atención. Este modelo es aplicado a nivel sanitario, en este contexto servirá para cumplir con el objetivo planteado en esta investigación que busca evaluar la calidad de atención durante el control prenatal en la Unidad de Salud Vicentina.

METODOLOGÍA

El presente trabajo investigativo es de tipo cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal, la información se obtuvo mediante una recolección de datos por medio de la Escala de satisfacción con los Servicios de Salud-S5/22 adaptada al modelo de Servqual, dentro de los cuales valora 5 aspectos: fiabilidad, capacidad de respuesta, aspectos tangibles, empatía y seguridad; esta encuesta tiene una fiabilidad de $r=0.86$ y un $\alpha= 0,8316$.

Se analizó y describió la información obtenida por medio de instrumentos de evaluación, para el análisis se definió el nivel de satisfacción e insatisfacción según la escala de Linker, se aplicó el paquete estadístico SPSS, con un intervalo de confianza del 95% y un valor $p \leq 0.05$. La población estuvo conformada por 100 gestantes atendidas en el centro de salud Vicentina de la ciudad de Ambato que cumplieron con los criterios de inclusión: mujeres gestantes que acepten participar en la investigación bajo consentimiento informado. Este estudio guarda el derecho de confidencialidad de la información bajo recomendaciones éticas internacionales.

RESULTADOS

Se realizó un análisis multivariado encontrándose una relación estadísticamente significativa entre las cinco dimensiones de la herramienta Servqual, 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% de las gestantes; por lo contrario, en la dimensión de capacidad de respuesta obtuvo un 58,5% de insatisfacción, como se muestra en la tabla 1.

En términos generales, se obtuvo una media del 54,26%, equivalente a una atención de buena calidad, sin embargo, hay aspectos que deben ser mejorados mediante acciones concretas, asociados principalmente a la dimensión de capacidad de respuesta.

Tabla 1. Calidad de atención percibida según la herramienta SERVQUAL modificada

DIMENSIONES	INSATISFACCIÓN		SATISFACCIÓN		Chi ²	p
	Frecuencia (n)	% Acumulado	Frecuencia (n)	% Acumulado		
Fiabilidad						
1. ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación con otras personas?	15	48,8	85	51,2	63.988	0.0012
2. ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?	52		48			
3. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	52		48			
4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?	57		43			
5. ¿La farmacia contó con los medicamentos que recetó el médico?	68		32			
Capacidad de Respuesta						
6 ¿La atención en el área de farmacia fue rápida?	56	58,5	44	41,5	11.659	0.0053
7 ¿La atención en el área de admisión fue rápida?	68		32			
8 ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el consultorio fue corto?	46		54			
9 ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?	64		36			
Seguridad						
10 ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?	60	39,5	40	60,5	38,037	0.0017
11. ¿El médico u otro profesional que le atendió le realizaron un examen completo y minucioso?	47		53			
12. ¿El médico u otro profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	30		70			

13. ¿El médico u otro profesional que le atendió le inspiraron confianza?	21		79			
Empatía						
14. ¿El médico u otro profesional que le atendió le trataron con amabilidad, respeto y paciencia?	38	47,4	62	52,6	21.786	0.0029
15. ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	32		68			
16. ¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	56		44			
17. Usted comprendió la explicación que le brindó el médico u otro profesional sobre su salud o resultado de su atención?	58		42			
18. ¿Usted comprendió la explicación que el médico u otro profesional le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	53		47			
Aspectos Tangibles						
19. ¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	46	34,5	54	65,5	41.907	0.0008
20. ¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y contaron con bancas o sillas para su comodidad?	8		92			
21. ¿El establecimiento de salud contó con baños limpios para los pacientes?	42		58			
22. ¿El consultorio donde fue atendido contó con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	42		58			

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

El servicio de atención que brinda la unidad de salud Vicentina de Ambato, según el modelo Servqual, es de buena calidad, con una media del 54,26% de satisfacción percibida frente al 45,74% de insatisfacción, lo que concuerda con la investigación realizada por Bello (18), en donde las gestantes manifestaron sentirse satisfechas con la atención recibida, siendo esta de buena calidad; hallazgo aproximado al de Menéndez en Vinces, Ecuador, quien encontró un 40,38% de satisfacción media (19), el nivel de satisfacción percibido por parte de las gestantes está directamente relacionado a la buena calidad de atención brindada.

La dimensión de fiabilidad garantiza la calidad de atención mediante la confianza otorgada a los pacientes y se encarga del funcionamiento adecuado; Paredes en Cajabamba (17), obtuvo una fiabilidad del 51,8% con un valor $p=0,0025$, datos muy similares a los obtenidos en el presente estudio, en donde se mostró una percepción satisfactoria en el 51,2% frente al 48,8% de insatisfacción; hallazgos semejantes a los presentados por Sevillano, en donde el 54,8% calificaron la calidad de atención percibida en esta dimensión como buena, el 41,8% como regular y tan sólo un 3,4% como mala (20).

La capacidad de respuesta está definida como la disponibilidad de brindar servicios de manera rápida, oportuna, en un tiempo aceptable y de calidad; se obtuvo una satisfacción del 41,5% frente al 58,5% de insatisfacción, datos superiores fueron reportados por Aldave (88.9% de insatisfacción), lo cual sugiere que la desorganización y los procesos burocráticos afectan en la capacidad y prontitud de atención frente a la gran demanda de pacientes (21). De la misma manera, Suárez en Milagro, reportó que el 52% tuvo una percepción insatisfactoria (22). Hallazgos diferentes fueron encontrados por Cueva en Chiclayo (68,9% de satisfacción) (8).

La seguridad percibida por las embarazadas depende de la cortesía y privacidad otorgada por el personal del establecimiento de salud, lo que lleva a entablar un lazo de confianza entre el médico y la paciente, con ello mayor satisfacción en cuanto a esta dimensión concierne. En el estudio realizado por Menéndez, se obtuvo una satisfacción del 69% de las gestantes (19), resultados similares a los nuestros (60,5% de satisfacción), en cambio Larrea mostró datos superiores (86% de satisfacción) (23).

Establecer un ambiente de confianza entre el médico y la paciente permite que la gestante manifieste con facilidad sus necesidades, es importante entender el mensaje de ambas partes, con ello mejorar la calidad de atención y asegurar que sea consecutiva en los controles posteriores (24). En relación con la dimensión de empatía, en este estudio el 52,6% de las gestantes manifestaron sentirse satisfechas, datos correlacionados con la investigación realizada por Paredes (55,8% de satisfacción) (17), lo contrario reportó Sevillano (56,8% insatisfacción) (20). Triana menciona a la empatía como el eje más importante de las dimensiones, ya que permite comprender sus necesidades estableciendo una visión integradora de la gestante según sus particularidades y entorno (25).

Los elementos tangibles hacen referencia a los equipos médicos con los que cuenta un servicio de salud, las instalaciones y aspecto del personal, todos son importantes para brindar una atención completa con un diagnóstico adecuado (26). En este estudio se encontró un 65,5% de satisfacción frente al 34,5% de insatisfacción, datos similares a los presentados por Mogollón en Lima (27), Cevallos en Esmeraldas (28), y Mate en Guayas (29) quienes reportaron un 76,6%, 80% y 70% de satisfacción respectivamente.

A pesar de que existen aspectos que deben ser mejorados mediante acciones concretas, es conveniente analizar todas las dimensiones, poniendo énfasis principalmente a la dimensión de capacidad de respuesta, en lo relacionado a la rapidez de atención en el área de farmacia y de admisión, además la insatisfacción en cuanto a la capacidad por parte del establecimiento y personal de salud para resolver un problema de manera inmediata, con un trabajo corporativo institucional.

CONCLUSIONES

- La herramienta Servqual modificada, para medir la satisfacción de las pacientes atendidas durante el control prenatal en la casa de salud Vicentina, es de alta confiabilidad y aplicable en el área de salud, los resultados obtenidos podrían utilizarse para mejorar la calidad de atención en los centros de salud públicos, en donde se reflejó una percepción que no cumplió con las expectativas de los pacientes.

- De acuerdo con los resultados obtenidos se pretende mejorar la calidad de atención en los controles prenatales para conseguir una atención de excelencia, con ello se generará mayor satisfacción percibida por parte de las gestantes, lo que resulta vital para que sean consecutivas en los controles y de esa forma poder identificar posibles riesgos o complicaciones presentes durante el embarazo.
- Con este estudio se pretende aportar al sistema de salud con uno de los objetivos del milenio que busca disminuir la mortalidad materna al identificar factores de riesgo durante los controles prenatales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Boada V, Barbosa AM, Cobo EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de Investigación en Salud*. 2019; 6(1): p. 55-71.
2. Cuatrecasas L, Barbón J. Gestión integral de la calidad. En. Barcelona: PROFIT; 2017. p. 18-20.
3. Marín AE. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en consultorios externos de obstetricia del Hospital Regional de Loreto enero a marzo 2017. [Online], San Juan-Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/180>.
4. Organización Mundial de la Salud. Mortalidad materna. [Online]; 2019. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/maternal-mortality>.
5. Remache DG. Participación de la enfermera en los controles prenatales y su incidencia en las complicaciones postparto en las mujeres que acuden al subcentro Augusto N Martínez, año 2012. [Online], Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2014. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/6603>.
6. Alkema L, Chou D, Hogan D, Zhang S, Moller AB, Gemmill A, et al. Niveles y tendencias mundiales, regionales y nacionales de la mortalidad materna entre 1990 y 2015, con proyecciones basadas en escenarios hasta 2030: un análisis sistemático realizado por el Grupo Interinstitucional de Estimación de la Mortalidad Materna. *Lanceta*. 2016; 387(10017): p. 462-474.
7. Vázquez A, Fernández R, Quispe G. Factores asociados a la calidad de la atención prenatal en Perú. *Revista peruana de Medicina experimental y Salud pública*. 2019; 36(2): p. 178-187.
8. Cueva IC, Guivin BE. Calidad de atención del control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque-Minsa 2019-2020. [Online], Chiclayo:

Universidad de San Martín de Porres; 2021. Disponible en:
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8774/cueva_s.m.p.in.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

9. Organización Mundial de la Salud. Estrategias para poner fin a la mortalidad materna prevenible. [Online]; 2014. Disponible en:
https://www.who.int/reproductivehealth/topics/maternal_perinatal/spanish_epm_m.pdf.
10. Urcia MC. Calidad de la atención prenatal y su relación con la morbilidad materna en el Hospital Virú. Abril- junio, 2018. [Online], Trujillo; 2018. Disponible en:
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2953958>.
11. Salazar F, Del Salto EM. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. [Online], Quito: Universidad Central de Ecuador; 2014. Disponible en:
<http://www.dspace.uce.edu.ec/browse?type=author&value=Del+Salto+Mari%C3%B1o%2C+Edgar>.
12. Cárdenas B, Cárdenas C. Morbilidad y mortalidad materno – neonatal y calidad de atención en el “Hospital Moreno Vásquez de Gualaceo” durante el periodo mayo 2010 – febrero 2011. [Online], Cuenca; 2012.
13. España KN. Riesgos en la atención prenatal y factores asociados al parto en usuarias de un Hospital de Quevedo, Ecuador, 2021. [Online], Piura: Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71005/Espa%c3%b1a_OKN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
14. Barros LJ. Factores asociados a la falta de ontrol prenatal en América Latina y su relación con las complicaciones obstétricas. [Online], Ambato; 2021. Disponible en:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32575/1/BARROS%20%2c%20LOURDES%20JACQUELINE.pdf>.

15. Boada AV, Barbosa M, Cobo EA. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista de investigación en Salud. Universidad de Boyacá ISUB*. 2019; 6(1): p. 55-71.
16. Parasuraman Z. Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. En.: *Retailing: conceptos críticos*; 2002. p. 140.
17. Paredes AR. Calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el Hospital General Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba, 2019. [Online], Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3481/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
18. Bello Y. Calidad de la atención prenatal en la unidad de Medicina Familiar num.73 del IMSS Poza Rica, Ver. [Online], Mexico: Universidad Veracruzana; 2014. Disponible en: <https://www.uv.mx/blogs/favem2014/files/2014/06/TESIS-yareni.pdf>.
19. Menendez AM. Calidad del servicio obstétrico y satisfacción del control prenatal percibida por usuarias gestantes del control prenatal percibida por usuarias gestantes del Centro de Salud Vinces Ecuador, 2020. [Online], Piura: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52656/Menendez_AAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
20. Sevillano PE. Calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “El Progreso”, 2018. [Online], Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. Disponible en:

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7866/Sepp.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

21. Aldave SO. Percepciones y expectativas del usuario sobre la calidad de atención de consultorios externos de gastroenterología del Hospital Belén de Trujillo - 2017. [Online], Trujillo: Universidad privada Antenor Orrego; 2017. Disponible en: http://200.62.226.186/bitstream/20.500.12759/2563/1/REP_MED.HUMA_SANDRA.ALDAVE_PERCEPCIONES.EXPECTATIVAS.USUARIO.CALIDAD.ATENENCI%c3%93N.CONSULTORIOS.EXTERNOS.GASTROENTEROLOG%c3%8dA.HOSPITAL.BEL%c3%89N.TRUJILLO.2017.pdf.
22. Suárez GJ, Robles RE, Serrano GL, Serrano HG, Armijo AM, Anchundia RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. 2019; 38(2): p. 153-169.
23. Larrea HR. Percepción sobre la calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al centro de salud El Bosque, Octubre-Dicimembre 2018. [Online], Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3974/BC-TESTMP-2850.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
24. Fajardo O, Guanochanga R. Factores que influyen en el cumplimiento de los estándares de calidad del proceso control prenatal en el Centro de Salud de Lasso. [Online], Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2016. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24265/1/Guanochanga%20Collaguazo%20Rita%20Paulina.pdf>.
25. Triana MC. La empatía en la relación enfermera-paciente. Avances en Enfermería. 2017; 35(2): p. 121-122.
26. Carbajal CR. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. [Online], Perú: Universida César

Vallejo; 2017. Disponible
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8936>.

27. Mogollón DP. Nivel de satisfacción sobre la atención prenatal en gestantes atendidas en los consultorios de obstetricia del Instituto Nacional Materno Perinatal Enero - Febrero 2016. [Online], Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4812/Mogoll%203%b3n_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
28. Cevallos SP. Calidad de atención que brinda el personal de salud a gestantes durante el control prenatal en el Centro de Salud Tipo C de San Rafael de la Ciudad Esmeraldas. [Online], Esmeraldas: Ecuador - PUCESE - Escuela de Enfermería; 2018. Disponible en:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1723/1/CEVALLOS%20MORENO%20SAIRA%20PAOLA.pdf>.
29. Ayala SL. Calidad de atención prenatal y satisfacción de las usuarias del centro de salud el Mate, Guayas - 2020. [Online], Piura: Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68567/Ayala_ASLS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.