

Calidad de atención de control prenatal en un establecimiento de salud del distrito de Lambayeque, Perú, 2019-2020

Isai Caleb Cueva-Pérez ^{1,a}, Bertha Elianets Guivin-Ballena ^{1,a}, Víctor Soto-Cáceres ^{1,b}

RESUMEN

Objetivo: El objetivo de este estudio es evaluar la calidad de atención del control prenatal de las gestantes atendidas en el centro de salud San Martín de Lambayeque 2019 – 2020. **Material y métodos:** el estudio corresponde a una investigación no experimental cuantitativo, de tipo descriptivo. El instrumento para recolección de datos fue la encuesta Servqual modificada, aplicada a una muestra total de 144 gestantes atendidas en los consultorios de atención prenatal. **Resultados:** Las gestantes mostraron satisfacción por la atención recibida en su mayoría (62 %), mientras que un regular porcentaje mostraron insatisfacción con la atención prenatal (38 %). Según las diferentes dimensiones de Servqual, las gestantes mostraron satisfacción en fiabilidad (65,6%), capacidad de respuesta (68,9 %), seguridad (70 %), empatía (80 %) y aspectos tangibles (77 %). **Conclusión:** En términos generales según el promedio general de satisfacción en las dimensiones Servqual se determinó como buena la calidad de atención prenatal.

Palabras Clave: calidad, atención prenatal, satisfacción (Fuente: DeCS-BIREME)

Quality of care of prenatal control in a health institution of the Lambayeque district, Perú, 2019-2020

ABSTRACT

Objective: The objective of this study is to evaluate the quality of prenatal care of pregnant women treated at the San Martín de Lambayeque 2019-2020 health center. **Material and methods:** the study corresponds to a quantitative, descriptive, non-experimental investigation. The instrument for data collection was the modified Servqual survey, applied to a total sample of 144 pregnant women seen in prenatal care clinics. **Results:** Most pregnant women showed satisfaction with the care received (62 %), while a regular percentage showed dissatisfaction with prenatal care (38 %). According to the different dimensions of Servqual, the pregnant women showed satisfaction in reliability (65,58 %), responsiveness (68,9 %), safety (70 %), empathy (80 %) and tangible aspects (77 %). **Conclusion:** In general terms, pregnant women who are cared for at the San Martín de Lambayeque Health Center are satisfied with respect to the quality of prenatal care.

Keywords: quality, prenatal care, satisfaction (Source: MeSH-NLM)

¹ Universidad de San Martín de Porres, Facultad de Medicina Humana, Chiclayo, Perú

^a Estudiantes de Medicina Humana

^b Médico especialista en Epidemiología, Doctor en Medicina

Correspondencia: Guivin Ballena Bertha Elianets

Correo: Elianets123@gmail.com

Recibido: 13.04.2021
Aceptado: 01.06.2021

INTRODUCCIÓN

Cada año, miles de mujeres mueren por causas relacionadas con el embarazo, casi todas en países de ingresos bajos y medianos, como el nuestro ⁽¹⁾. Por este motivo, es importante plantear estrategias orientadas a su disminución, una de las cuales, debería estar enfocada en el control prenatal, ya que éste es vital para estratificar el riesgo que tiene una mujer embarazada.

En un estudio realizado en nuestra región y publicado en el año 2019 se observó que el Ministerio de Salud registró un alto porcentaje de muertes maternas, entre los años 2011 - 2016 siendo 58,2 % procedentes de la zona rural y 41,8 % procedentes de la zona urbana, de los cuales solo tenían control prenatal completo el 10,1 % y el 63,6 % respectivamente ⁽²⁾.

Respecto a la calidad de atención a las gestantes, a la luz de resultados parciales del proceso de autoevaluación de la atención materno-perinatal, es posible deducir que el nivel de calidad está lejano de ser satisfactorio ⁽³⁾.

Según el Ministerio de Salud: “La atención prenatal es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto que realiza el profesional de salud para lograr el nacimiento de un recién nacido sano, sin deterioro de la salud de la madre. Considerar que todo embarazo es potencialmente de riesgo” ⁽⁴⁾.

Por su lado, la OMS nos dice: “La atención prenatal es una oportunidad decisiva para que los profesionales sanitarios brinden atención, apoyo e información a las embarazadas. Ello incluye la promoción de un modo de vida sano, incluida una buena nutrición, la detección y la prevención de enfermedades, la prestación de asesoramiento para la planificación familiar y el apoyo a las mujeres que puedan estar sufriendo violencia de pareja” ⁽⁵⁾.

El control prenatal es importante durante todo el período de gestación, incluso en embarazos saludables, pues ayudan a identificar pacientes con mayor riesgo tanto obstétrico como perinatal, así como a promover conductas saludables durante el periodo de éste ⁽⁶⁾.

La calidad de la atención médica, según el Ministerio de salud consiste en: “La aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.” ⁽³⁾. La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo, es mensurable a través de métodos cualitativos y cuantitativos.

Servqual define la calidad de servicio como “la diferencia (P – E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos.” ⁽⁶⁾, esta herramienta se utiliza para determinar la satisfacción con la calidad del servicio que se

brinda al usuario.

Garantizar el acceso a una atención materna de buena calidad podría prevenir la mayoría de las muertes maternas ⁽⁷⁾. La atención prenatal puede proporcionar un punto de entrada al sistema de salud y a una buena atención obstétrica, lo que podría reducir las muertes maternas en un 50-70 % ⁽⁷⁾. Sin embargo, a pesar del notable progreso en la cobertura del servicio, la calidad de la atención no ha experimentado una mejora paralela ⁽⁸⁾.

Por tanto, el objetivo del presente estudio fue evaluar la calidad de atención del control prenatal en el establecimiento de salud “San Martín” del distrito de Lambayeque – MINSa durante el periodo 2019 – 2020.

MATERIAL Y MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo. La población objetivo estuvo comprendida por gestantes que se atienden en el centro de salud San Martín de Lambayeque.

Se obtuvo una población general de 1 468 gestantes que se atienden en 4 meses según el personal de obstetricia del Centro de Salud San Martín; de las cuales el 26 % pertenece al primer trimestre, 33 % al segundo trimestre y 41 % al tercer trimestre.

El tamaño de la muestra se calculó considerando la población total de gestantes que se atienden en el establecimiento en un periodo de 4 meses. Se estudio una muestra de 144 gestantes, calculada para estimar una proporción con población conocida, nivel de confianza al 95%, una prevalencia esperada de 343 % y un error de 7%. El muestreo fue aleatorio simple mediante afijación proporcional, así como sigue: 37 del primer trimestre, 48 del segundo y 59 del tercero.

Para los criterios de selección se incluyeron a todas las gestantes mayores de 18 años que se atendieron en el centro de salud San Martín de Lambayeque, en el año 2020 y se excluyeron a gestantes que no desearon participar del estudio, gestantes que no tuvieron plenitud de sus facultades mentales y gestantes que llegaron atenderse al centro de salud, pero en otra área que no fue Gineco – Obstetricia.

Se utilizó cuestionario para la recolección de datos el cual estuvo conformado por preguntas cerradas de opción múltiple con un lenguaje práctico adaptado para las gestantes. El mencionado cuestionario fue extraído de un estudio realizado en la provincia de Huaral por Concha Espinoza en el año 2016. Este encuentra validado por la opinión de tres expertos y tiene un alfa de cronbach de 0.935, lo cual denota una elevada confiabilidad interna ⁽⁹⁾.

Dicho cuestionario incluye 22 preguntas de Expectativas (E) y 22 preguntas de Percepciones (P), distribuido en 5 criterios de dimensión en la calidad. Si la diferencia entre P – E es negativa se definirá como mala calidad, si la diferencia entre P – E es un número mayor o igual que cero se definirá como buena calidad ⁽⁹⁾.

Los datos obtenidos en las fichas de recolección de datos fueron transferidos al programa Microsoft Excel 2016 y para el análisis se utilizó el paquete estadístico SPSS v. 25, se realizó un análisis univariado para evaluar las variables sociodemográficas, así como para evaluar la calidad del servicio brindado por el personal sanitario del centro de salud. Posteriormente se realizó un análisis bivariado donde se buscó comprobar si existe una asociación entre la calidad y aspectos sociodemográficos y de la gestación, cuando el valor de p sea menor de 0.05 mediante la prueba de chi cuadrado.

El presente trabajo fue evaluado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la universidad San Martín de Porres. En todo momento se guardó la confidencialidad de los datos asignando un código a cada gestante, los investigadores se comprometieron en guardar la confidencialidad de la gestante. Además, se solicitó consentimiento informa-

do a cada gestante antes de cada entrevista.

RESULTADO

Se realizó un estudio a través de encuesta a una muestra de 144 mujeres que se atendían en un centro de salud de Lambayeque, de las cuales la mayoría estuvo formada por gestantes jóvenes, entre los 18 - 24 años (44 %).

Con respecto al estado civil, un mayor número de gestantes es soltera (58,3 %). En cuanto a la edad gestacional, el mayor porcentaje de entrevistadas fue del tercer trimestre (41 %), aunque también hubo un número elevado de mujeres del segundo trimestre (33,3 %). De acuerdo al número de gestaciones, en su mayoría se entrevistó a mujeres primíparas en un 59,7 %. Un gran porcentaje de usuarias cuentan con grado de instrucción, destacando el nivel secundario (70,1 %), a pesar de esto, solo el 16,7 % trabaja. Se observó además que la gran mayoría de entrevistadas no tiene comorbilidades (85,4 %)

Todas las características relacionadas con la satisfacción de fiabilidad, evaluadas en cada uno de los ítems, tienen un gran porcentaje de gestantes satisfechas. Destacando la pregunta cuatro, relacionada con la disponibilidad de la historia clínica. (ver gráfico 1)

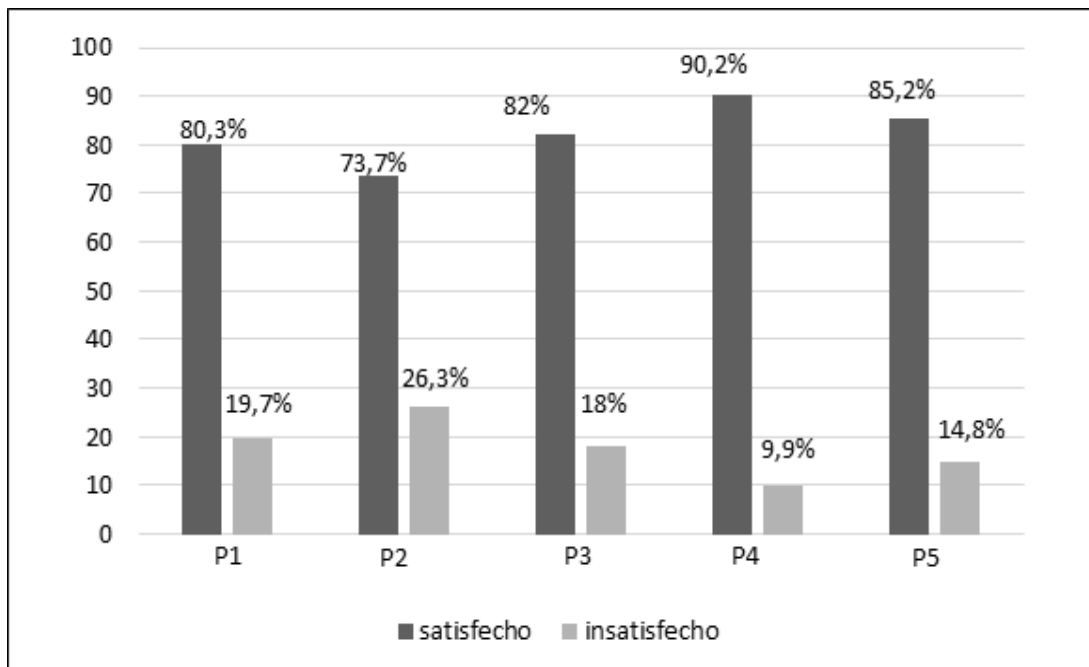


Gráfico 1: Satisfacción de la fiabilidad en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el centro de salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

P1	Que recibe orientación adecuada para llegar al servicio de Atención Prenatal.
P2	Que la consulta con el profesional de salud se realice en el horario programado
P3	Que la atención se realice respetando el orden de llegada.
P4	Que su historia clínica se encuentre disponible en el servicio para su atención.
P5	Que se considere que el horario de atención prenatal es conveniente para usted

Se encontró que la gran mayoría de características relacionadas con la capacidad de respuesta al ser evaluadas contaron con satisfacción por parte de las gestantes que se atienden en el centro de salud. Sin embargo, llama la atención la pregunta seis (P6), pues comparando con el resto de preguntas, es la que menos destaca, teniendo un porcentaje regular de insatisfacción por parte de las gestantes. Este ítem está relacionado con el tiempo de espera en el servicio. (ver gráfico 2).

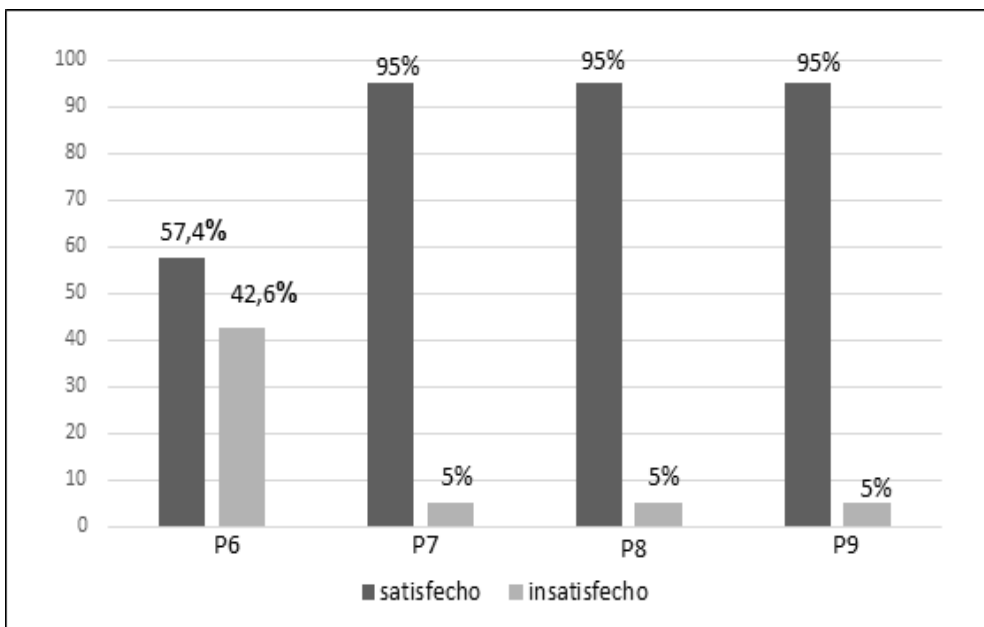


Gráfico 2: Satisfacción de la capacidad de respuesta en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el centro de salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

P6	Que el tiempo de espera en el servicio de Atención Prenatal es adecuado.
P7	Que el profesional de salud encargado del servicio de Atención Prenatal se desenvuelve adecuadamente durante la atención.
P8	Que el tiempo durante la consulta de Atención Prenatal es adecuado para poder resolver sus necesidades.
P9	Que la entrega de suplementos vitamínicos (sulfato ferroso y ácido fólico) es adecuado.

Todas las características relacionadas con la satisfacción de seguridad, evaluadas en cada uno de los ítems, tienen un gran porcentaje de gestantes satisfechas. (ver gráfico 3). Se encontró que la gran mayoría de características relacionadas con la empatía al ser evaluadas contaron con satisfacción por parte de las gestantes que se atienden en el centro de salud. Destacando la pregunta 18(P18) relacionada con la información brindada por el profesional sobre la próxima cita. La que menos destacó fue la pregunta 17 (P17) donde el 16,4 % de gestantes no estuvo satisfecha con la comprensión que obtuvo con respecto a la información brindada durante la atención (ver gráfico 4).

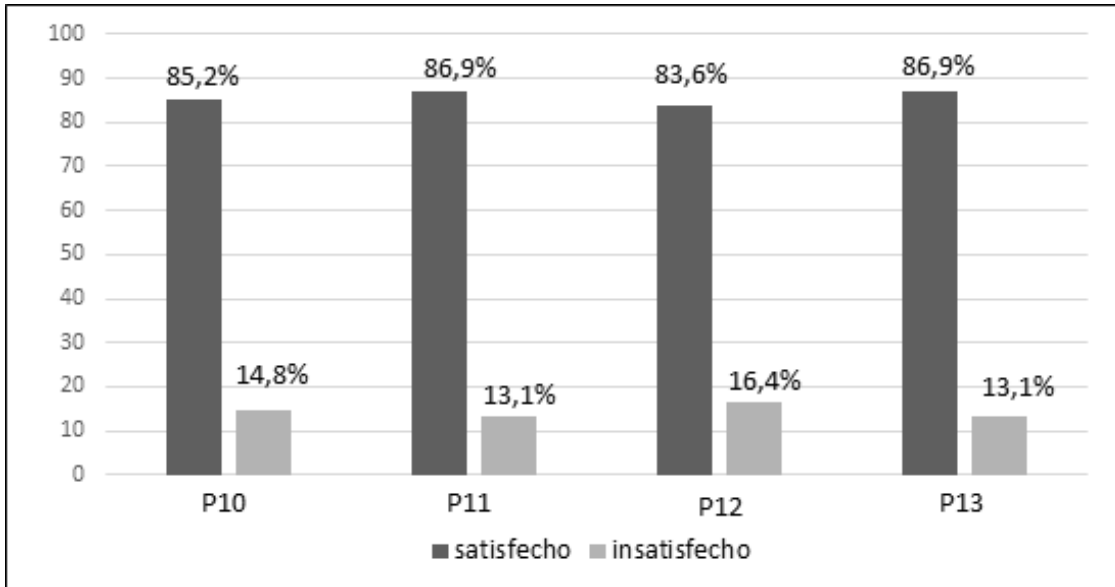


Gráfico 3: Satisfacción de la seguridad en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el centro de salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

P10	Que durante su atención en el servicio de Atención Prenatal se respete su privacidad.
P11	Que el profesional de salud de Atención Prenatal, sabe cuáles son los procesos adecuados y disponibles para su atención.
P12	Que el profesional de salud emplea un lenguaje apropiado, y suficiente material para que entienda todo lo que desea.
P13	Que el profesional de salud que le atiende le brinde confianza.

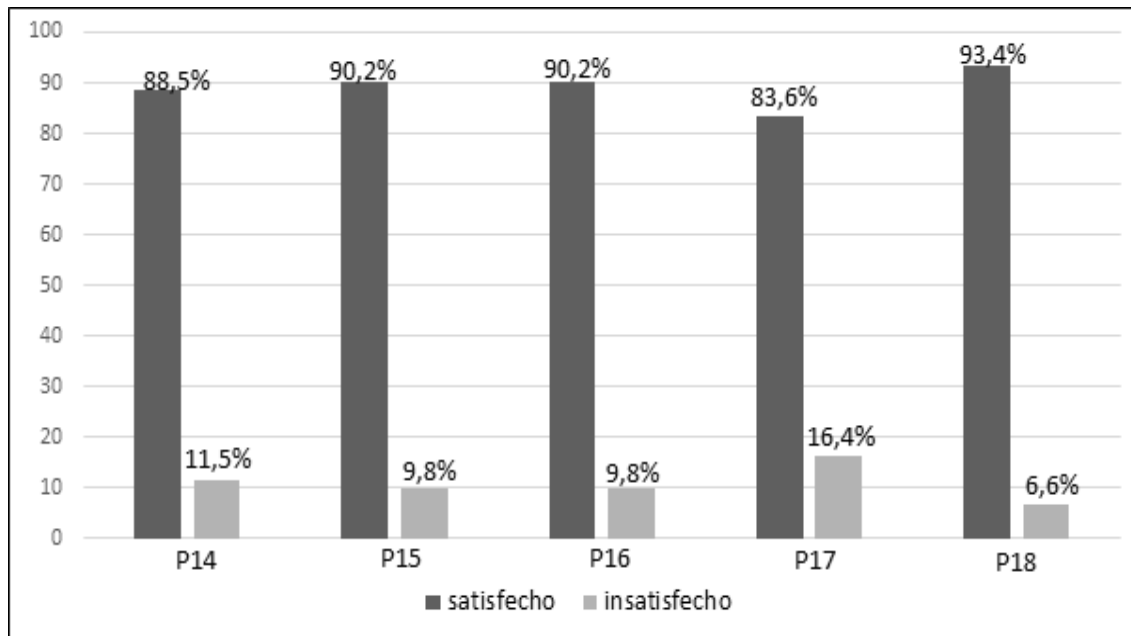


Gráfico 4: Satisfacción de la empatía en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el centro de salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

P14	Que el profesional del servicio de Atención Prenatal le trata con amabilidad, respeto y paciencia.
P15	Que el profesional del servicio de Atención Prenatal se preocupa por utilizar lenguaje comprensible durante su atención.
P16	Que usted comprende la explicación que el personal de salud le brinda sobre su estado de embarazo.
P17	Que el profesional de Atención Prenatal repite la información brindada durante su atención, asegurando su comprensión.
P18	Que el profesional de Atención Prenatal le brinda información correcta sobre la próxima cita.

Todas las características relacionadas con la satisfacción de aspectos tangibles, evaluadas en cada uno de los ítems, tienen un gran porcentaje de gestantes satisfechas destacando la pregunta 20 (P20) y pregunta 22 (P22) con 85,2 % y 80,3 % de satisfacción respectivamente. La que menos destacó fue la pregunta 21 (P21) relacionada con que el servicio cuente con equipos y materiales necesarios para la atención (ver gráfico 5).

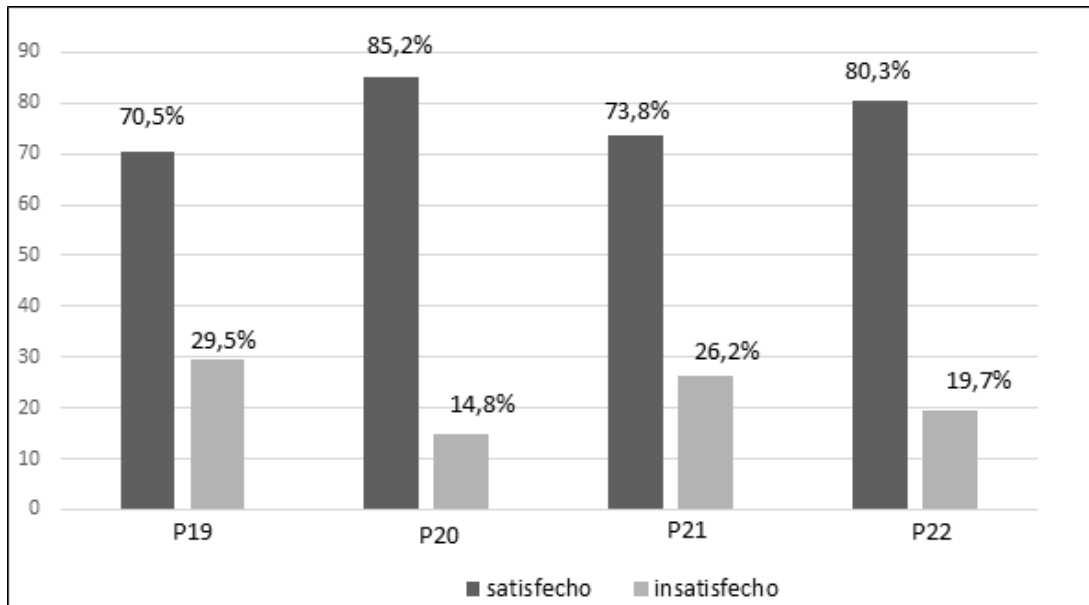


Gráfico 5: Satisfacción de los aspectos tangibles en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el centro de salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

P19	Que los carteles, letreros y flechas sean adecuados para orientar a las gestantes.
P20	Que el servicio de Atención Prenatal cuente con profesional de salud para informar y orientar a los pacientes y acompañantes
P21	Que los servicios cuenten con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.
P22	Que el servicio de Atención Prenatal y la sala de espera se encuentren limpios y cómodos

Respecto al personal de salud que atendió a las gestantes, gran parte de ellas (65,58 %) está satisfecha con la fiabilidad de parte de estos, en cuanto a la percepción de capacidad de respuesta, la prevalencia de mujeres atendidas satisfechas fue mayor (68,9 %) con respecto a las que no (31 %). Teniendo en cuenta la dimensión de seguridad, la mayoría de gestantes se encontró satisfecha (70 %) en el establecimiento de salud, mientras que el 80 % de usuarias recibió empatía por parte del profesional encargado de atenderlas. La dimensión de aspectos tangibles no difiere de los resultados anteriores, pues la gran mayoría de gestantes consideraron estar satisfechas (77 %) (ver gráfico 6).

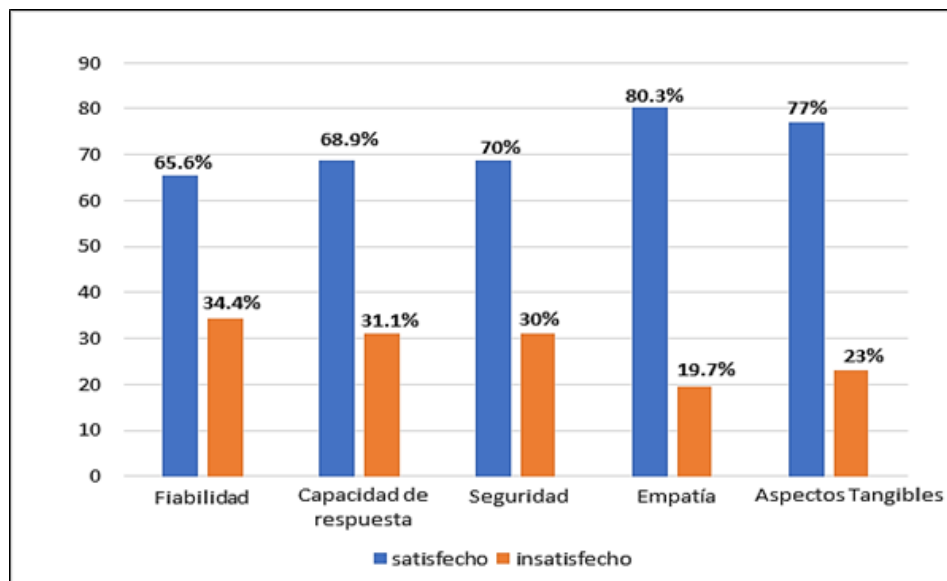


Gráfico 6: Satisfacción según dimensiones en la consulta de pacientes que acuden a control prenatal en el centro de salud San Martín del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

En la muestra de usuarias encuestadas se encontró una prevalencia de 62 % de satisfacción (89 gestantes), comparado con un 38 % de gestantes insatisfechas (55 gestantes).

Al comparar el grado de satisfacción de acuerdo a las características sociodemográficas de las gestantes encontramos que esta está asociada a la edad gestacional (Valor de p 0.004) así como con el estado civil (Valor de p 0.013) y el grado de satisfacción (Valor de p 0.028) (ver tabla 1).

Tabla 1: Grado de satisfacción según las características sociodemográficas de pacientes que acuden a control prenatal en un establecimiento de salud MINSA del distrito de Lambayeque, 2019- 2020.

Variables	Insatisfecho N (%)	Satisfecho N (%)	valor de p*
Edad gestacional			
1er trimestre	21 (56,8)	16 (43,2)	0,004
2do trimestre	15 (31,2)	33 (68,8)	
3er trimestre	37 (62,7)	22 (37,3)	
Estado civil			
Soltera	37 (44,0)	47 (56,0)	0,013
Casada	9 (40,9)	13 (59,1)	
Conviviente	27 (71,0)	11 (29,0)	
Grado de instrucción			
lletrado	0 (0,0)	3 (100,0)	0,258
Primaria	12 (52,2)	11(47,8)	
Secundaria	54 (53,5)	47(46,5)	
Superior	7 (41,2)	10 (58,8)	
Comorbilidades			
Sí	6 (28,6)	15 (71,4)	0,028
No	67 (54,5)	56 (45,5)	
Trabajo			
Sí	12 (50,0)	12 (50,0)	0,941
No	61(50,83)	59 (49,2)	
Edad (años)			
18 - 24	37 (57,8)	27 (42,2)	0,162
25 - 31	31 (50,0)	31 (43,7)	
32 - 38	4 (26,7)	11 (73,3)	
<39	1 (33,3)	2 (66,7)	

*Valores de p según prueba de Chi cuadrado

DISCUSIÓN

Los resultados mostraron que de manera global las gestantes están satisfechas con la atención en un 62 %, similares resultados obtuvieron Larrea-Fuentes. en el centro de salud El Bosque de Chiclayo donde la percepción de las usuarias fue buena en cuanto a la calidad global en 66.7 % en el 2018. Mejores resultados encontraron Fernández et al. donde la calidad de atención fue satisfactoria en consultorios externos de minsa y essalud en Moyobamba en un 89 % y 86 % respectivamente en el año 2016. Los resultados difieren de los encontrados por Huaccho S. quien obtuvo como resultado un gran porcentaje de insatisfacción (52,43 %) por parte de las gestantes que acudieron a su control prenatal en un hospital de Huaycán en el año 2017 ^(10,11,12).

El resultado del estudio evidencia que no existe gran dife-

rencia porcentual entre la satisfacción e insatisfacción de las gestantes con el servicio que se les brinda, lo que podría generar que muchas no se sientan atraídas a cumplir con los controles requeridos, por lo que sería motivo de mejora, pues se evidenció en otros estudios que es posible lograr un mayor porcentaje de gestantes satisfechas con su control prenatal.

La dimensión que destacó fue Empatía con un 80,3 %. Este resultado fue diferente al encontrado por Sevilla-no P, donde la empatía fue la que menos resaltó en un centro materno de Lima en el año 2018 con un 50 %. La dimensión que menos resaltó fue fiabilidad con un 65,6 %. Al igual que en el estudio realizado por Paredes A. en Cajabamba en el año 2019 quien obtuvo 51,8 %. Resultados diferentes obtuvo Fernández, donde fiabili-

dad fue la dimensión que destacó con un porcentaje de 97,71 %. Sin embargo, Huaccho S. encontró resultados marcadamente diferentes, obteniendo en esta dimensión 46,4 %^(11,12,13,14).

En cuanto a la dimensión de seguridad, Fernández R. obtuvo un porcentaje bastante alto (97,71 %) comparado al resultado obtenido en este estudio con un porcentaje de 70 %, mientras que en el centro de salud El Bosque, Larrea H. encontró un porcentaje algo mayor (86 %). Resultados diferentes encontró Huaccho S. quien encontró 52 % de satisfacción en esta dimensión^(10,11,12).

En este estudio la segunda dimensión que destacó fue la de aspectos tangibles (77 %), al igual que Paredes A. (66,2 %) y Fernández R. (97,14 %), aunque este último tuvo un mayor porcentaje.

En la dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo una satisfacción de las gestantes en un 68,9 %, similares resultados se obtuvieron en Cajamarca por Paredes A. con 63,1 % y por Larrea H. 59,8%. Mientras que Fernández R. obtuvo un mayor porcentaje (74,86 %)^(10,11,14).

Se encontró que existe asociación entre el estado civil y la satisfacción de las gestantes con respecto a la atención prenatal. Sin embargo, pese a lo que se espera que una gestante que cuenta con el apoyo emocional y económico de una pareja se obtuvo que del total de pacientes satisfechas el mayor porcentaje está representado por solteras (66,2 %).

Además se encontró asociación entre la edad gestacional y el grado de satisfacción. Del total de gestantes insatisfechas la mayoría se encontró en el 3er trimestre (50,7 %), mientras que el mayor porcentaje de satisfechas se encontró en el 2do (46,5 %).

La edad gestacional es importante debido a factores propios del embarazo, ya que se presentan cambios tanto a nivel fisiológico como emocional. Según Marín D. el tercer trimestre es el mayor periodo de susceptibilidad para la sensibilidad interpersonal, además en esta última etapa podría incrementarse una mayor tensión emocional debido a circunstancias propias de la gestación lo que se ve reflejado en los resultados, por lo que debería tomarse en cuenta para fomentar una atención personalizada y formar un vínculo de confianza entre paciente y personal de salud⁽¹⁵⁾.

En cuanto a comorbilidades, se encontró que la gran mayoría de gestantes (85,4 %) no las presentaba. Además, se determinó que existe asociación entre la existencia de comorbilidades y el grado de satisfacción de las gestantes. Así, encontramos que de las usuarias que las presentan, un gran porcentaje (71,4 %) está satisfecha con la calidad de atención que recibe, mientras que solo el 45,5 % de las gestantes que no tienen comorbilidades está satisfecha.

Presentar comorbilidades en la gestación implica una atención más rigurosa, y con mayor cantidad de tiempo invertido durante el control que se realiza a la paciente, pues éstos justamente son realizados con la finalidad de prevenir y diagnosticar a tiempo las posibles complicaciones, por lo que esto podría influir en una mejor percepción de la calidad en la atención que recibe una gestante con

cualquier tipo de comorbilidad.

En términos generales, la mayoría de gestantes que se atienden en el centro de Salud san Martín de Lambayeque está satisfecha con respecto a la calidad de atención del control prenatal. En las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, la mayoría de las gestantes manifestaron satisfacción, lo que equivale a una perspectiva de buena calidad de atención. Sin embargo, es necesario mejorar los aspectos asociados a las dimensiones que presentan menor porcentaje de satisfacción, mediante acciones concretas como capacitar al personal de triaje acerca de los pasos para solicitar una consulta de atención prenatal. Minimizar el tiempo de espera para la atención en el centro de salud, así como solicitar con anticipación las historias clínicas. Respetar el tiempo de atención establecido según la normativa, el cual debe incluir resolver de manera clara dudas de las gestantes. Continuar una línea de investigación y búsqueda de mejoras en la calidad de atención para así contribuir con uno de los objetivos del milenio: disminuir la mortalidad materna.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Hogan MC, Foreman KJ, Naghavi M, Ahn SY, Wang M, Makela SM, et al. Maternal mortality for 181 countries, 1980-2008: a systematic analysis of progress towards Millennium Development Goal 5. *Lancet* [Internet]. 8 de mayo del 2010 [citado el 17 de marzo del 2021]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0140673610605181>
- Verona SM. Características epidemiológicas, clínicas y demoras en el proceso de atención de la mortalidad materna en la región Lambayeque. 2011-2016 [Tesis para optar el título de Médico cirujano]. Universidad de San Martín de Porres – USMP. [Lambayeque]: Universidad de San Martín de Porres, Chiclayo, Perú.; 2019 [citado el 17 de marzo del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/4431>
- Ministerio De Salud: Política_nacional_calidad.pdf. [citado 18 de febrero del 2020]. Disponible en: http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/SIST-GESTION_14/politica_nacional_calidad.pdf?fbclid=IwAR3WJ4YOgleRRCfIPMbx3bEQHmAsJrAcyUzEpJluxMSCQJzcFDBVHt40
- Ministerio De Salud: Norma Técnica para la atención integral de salud materna. [citado 17 de febrero del 2020]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4240.pdf>
- OMS. Recomendaciones de la OMS sobre atención prenatal. Centro de prensa/ nota descriptiva. Noviembre de 2016. [citado el 12 de mayo del 2019]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/detail/07-11-2016-pregnant-women-must-be-able-to-access-the-right-care-at-the-right-time-says-who>
- Minsa. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos LIMA. [Internet].; 2014 [citado el 12 de mayo del 2019]. Disponible en: <http://www.hma.gob.pe/calidad/INFOR-15/SERVQUAL-14/SERVQUAL-EMERGENCIA-2014.pdf>
- Guliani H, Sepehri A, Serieux J. What impact does contact with the prenatal care system have on women's use of facility delivery? Evidence from low-income countries. *Soc Sci Med* [Internet]. 1 de junio de 2012 [citado el 17 de marzo del 2021];74(12):1882–90. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S027795361200175X>
- Acharya LB, Cleland J. Maternal and child health services in rural Nepal: Does access or duality matter more? *Health Policy Plan* [Internet]. 1 de junio de 2000 [citado 17 de marzo del 2021];15(2):223–9. Disponible en: <https://academic.oup.com/heapol/article/15/2/223/710469>
- Concha E, Figueroa P. satisfacción de la calidad de atención prenatal en gestantes del Hospital San Juan Bautista Huaral, Lima. Enero - julio 2016. [Tesis para optar el título profesional de Obstetricia]. Lima: Univ. Nacional Hermilio Valdizán; 2016. [Citado el 12 de mayo del 2019]; Disponible en: <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/78>

10. Larrea F, Harold R. Percepción sobre la calidad de atención prenatal que tienen las gestantes que acuden al centro de salud El Bosque, Octubre-diciembre 2018, [Tesis para optar el título de Médico cirujano] Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo; 2019. [citado el 17 de febrero del 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3974/BC-TES-TMP-2850.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Fernandez R, Jabo S. Calidad de atención según percepción de las gestantes atendidas en los consultorios externos de obstetricia del hospital II-1 MINSA Moyobamba y Hospital ESSALUD Moyobamba. [Tesis]. Tarapoto: Univ. Nacional de San Martín; 2016. [Citado el 17 de enero del 2021]. Disponible en: http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2327/TP_OBS_00400_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Huaccho S. nivel de satisfacción en la atención prenatal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán. [Tesis para optar el título profesional en obstetricia]. Cerro de Pasco: universidad Nacional Alcides Carrión; 2017. [citado 17 de enero del 2021]. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/918>
13. Sevillano, P. calidad de atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el centro materno infantil El Progreso. [Tesis para optar el título profesional de licenciada en obstetricia]. Lima, 2018: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [citado 17 de febrero del 2020]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7866>
14. Paredes, A. Calidad de atención prenatal en gestantes atendidas en el hospital general nuestra señora del rosario - Cajabamba. [Tesis para optar el título profesional en obstetricia]. Cajabamba: universidad nacional de Cajamarca facultad ciencias de la salud. 2019. [citado el 12 de mayo del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3481/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Marín D. influencia de la personalidad y las variables cognitivo-afectivas en el embarazo y puerperio. [Tesis]. Madrid: Universidad Nacional Rey Juan Carlos Alarcón; 2013. [citado 17 de enero del 2021]. Disponible en: https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/12247/Tesis_Dolores_Marin_Morales.pdf?sequence=1&isAllowed=y