

Satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes

Satisfaction with Quality of Prenatal Care from the Perspective of Pregnant Women

Amauri de Jesús Miranda Guerra^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-5386-2091>

Lázaro Luis Hernández Vergel² <https://orcid.org/0000-0002-0718-5509>

Damaysi Aguilar Sánchez³ <https://orcid.org/0009-0004-6271-2422>

Marisol Fernández Sosa¹ <https://orcid.org/0009-0000-9307-1227>

Rosa María Sánchez Sánchez¹ <https://orcid.org/0009-0008-5898-1890>

¹Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Instituto de Ciencias Básicas y Preclínicas “Victoria de Girón”. Policlínico “5 de Septiembre”. Santa Fe, Playa, La Habana, Cuba.

²Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Enfermería “Lidia Doce”. Clínica Central Cira García. La Habana, Cuba.

³Policlínico “5 de Septiembre”. Santa Fe, Playa, La Habana, Cuba.

* Autor para la correspondencia: amauri.miranda@infomed.sld.cu

RESUMEN

Introducción: La satisfacción de la gestante es un indicador de calidad de atención, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar sistemas de salud que ofrezcan atención prenatal de calidad.

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes.

Métodos: Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo transversal, realizado en el Grupo Básico de Trabajo 1 del Policlínico “5 de Septiembre”, Playa, La Habana, Cuba, durante el año 2021. La población fue de 85 embarazadas. La satisfacción se midió mediante el cuestionario SERVQUAL, para el análisis se utilizó distribución de frecuencias absoluta y porcentajes, media, desviación estándar.

Resultados: En la dimensión elementos tangibles, la media en expectativas fue 6,19 y en percepciones 6,59 (+0,40). En la dimensión fiabilidad, la media en expectativas fue 6,20 y en percepciones 6,59 (+0,39). En capacidad de respuesta, la media en expectativas fue 5,85 y en percepciones 5,98 (+0,13). En seguridad, la media en expectativas fue 6,26 y en percepciones 6,63 (+0,37). En la dimensión empatía, la media de expectativas fue 6,21 y en percepciones 6,61 (+0,40).

Conclusiones: los resultados alcanzados mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL permitió identificar, desde la perspectiva de las gestantes, altos niveles de satisfacción con la calidad de la atención prenatal brindada en el GBT 1 del Policlínico “5 de Septiembre”, a pesar de insatisfacciones manifestadas en la dimensión capacidad de respuesta.

Palabras clave: satisfacción del paciente; encuestas y cuestionarios; calidad de la atención de salud; garantía de la calidad de atención de salud; indicadores de calidad de la atención de salud; atención prenatal.

ABSTRACT

Introduction: The satisfaction of the pregnant woman is an indicator of quality of care. Knowing such level of satisfaction makes it possible to avoid errors and reaffirm strengths in order to develop health systems offering quality prenatal care.

Objective: To identify the level of satisfaction with the quality of prenatal care from the perspective of pregnant women.

Methods: A quantitative, descriptive and cross-sectional study was carried out within the basic work group 1 of Policlínico 5 de Septiembre, Playa, Havana, Cuba, during the year 2021. The population was 85 pregnant women. Satisfaction was measured by means of the SERVQUAL questionnaire. The analysis involved absolute frequency distribution and percentages, as well as mean and standard deviation.

Results: In the tangibility dimension, the mean in expectations was 6.19 and in perceptions 6.59 (+ 0.40). In the reliability dimension, the mean in expectations was 6.20 and in perceptions 6.59 (+ 0.39). In responsiveness, the mean in expectations was 5.85 and in perceptions 5.98 (+0.13). In confidence, the mean in expectations was 6.26 and in perceptions 6.63 (+0.37). In the empathy dimension, the mean in expectations was 6.21 and in perceptions 6.61 (+0.40).

Conclusions: The results achieved through the application of the SERVQUAL instrument made it possible to identify, from the perspective of the pregnant women, high levels of

satisfaction with the quality of prenatal care provided by the basic work group 1 from Policlínico 5 de Septiembre, despite dissatisfactions manifested in the responsiveness dimension.

Keywords: patient satisfaction; surveys and questionnaires; healthcare quality; guarantee of health care quality; of healthcare quality indicators; prenatal care.

Recibido: 25/02/2023

Aceptado: 06/07/2023

Introducción

Una de las estrategias utilizadas para reducir la inequidad en la sociedad es mejorar la calidad de los servicios de salud. Según la Organización Internacional de Estandarización (ISO), calidad es “grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos”.⁽¹⁾ El concepto de calidad en la atención de salud es general, abstracto, objetivo y subjetivo. Se interpreta desde diferentes dimensiones influidas por procesos culturales y actores empoderados. *Donabedian* define la calidad en salud como “logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica con los menores riesgos para los pacientes”.^(2,3)

Al resultar amplia la calidad, para su evaluación se reconocen varias dimensiones, entre ellas la satisfacción. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere “la satisfacción implica una experiencia racional cognoscitiva, definida en discrepancias percibidas entre aspiraciones y logros, derivada de comparaciones entre expectativas y el comportamiento del servicio. Depende de experiencias previas, expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud. Esto hace la satisfacción diferente para distintas personas y para la misma persona en circunstancias diferentes”.⁽⁴⁾

Los primeros estudios de satisfacción solo evaluaban las características del producto como su principal atributo. En este sentido, la satisfacción es vista como resultado de la percepción de la información que media entre las expectativas del usuario y lo recibido de los servicios de salud. Visto así, la calidad de la atención ofrecida en instituciones sanitarias es percibida por las características del proceso de atención; a través de sus resultados en salud, las características de estructuras físicas, humanas, organizacionales y la accesibilidad.⁽⁵⁾

La satisfacción es indicador de calidad de la atención de salud. Se puede medir con una herramienta de calidad del servicio, SERVQUAL, que mide con objetividad la calidad de atención de salud según el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos obtenidos con esta herramienta mejoran la capacidad de las organizaciones proveedoras de servicios de salud para satisfacer las necesidades de los usuarios.⁽⁵⁾ La satisfacción es la brecha entre percepción y expectativas.

En Cuba, el sector salud se ha preocupado del nivel de satisfacción de la población con los servicios prestados, especial interés ha tenido el Programa de Atención Materno Infantil y la atención prenatal, pero resultan exiguas las investigaciones sobre evaluación de la satisfacción con el modelo SERVQUAL.⁽⁶⁾

En el Policlínico “5 de Septiembre”, para evaluar satisfacción de los usuarios, se utilizaba el índice de calidad percibida, herramienta que resultó insuficiente al no considerar las expectativas de los usuarios, por lo que la dirección de la institución aprobó utilizar la herramienta SERVQUAL.

La importancia de esta investigación consiste en permitir un diagnóstico de la calidad de la atención a gestantes, que guíe la toma de decisiones para mejorar indicadores y estándares de calidad, reducir costos de atención, mejorar resultados en salud, disminuir morbilidad y mortalidad y mejorar la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes. La calidad de la atención de los servicios de salud medida por el nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de evaluación del sistema de salud. Por lo tanto, la presente investigación proporciona datos sobre el estado actual del servicio en entidades del primer nivel de atención, para corregir deficiencias y potenciar fortalezas institucionales. El objetivo del estudio fue identificar el nivel de satisfacción con la calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes.

Métodos

Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo de corte transversal, en el Grupo Básico de Trabajo (GBT) 1 del Policlínico “5 de Septiembre”, municipio Playa, La Habana, Cuba, durante el año 2021. La población estuvo conformada por 85 gestantes que recibieron atención prenatal en el período estudiado, en los 11 consultorios del médico y enfermera de la familia del GBT 1.

Para medir satisfacción con la calidad de la atención prenatal se utilizó el cuestionario SERVQUAL, elaborado y validado en el sector salud por Cabello,⁽⁷⁾ con un coeficiente alfa de Cronbach de 0,98 (alta confiabilidad). El cuestionario está conformado por 44 ítems (22 para expectativas y 22 para percepciones) agrupados en cinco dimensiones. Los ítems 1 al 4 corresponden a la dimensión elementos tangibles, del 5 al 9 fiabilidad, del 10 al 13 capacidad de respuesta, del 14 al 17 seguridad y del 18 al 22 empatía. Para evaluar cada ítem, se utilizó una escala Likert de 1 a 7, donde, 1 representa total desacuerdo y 7 muy de acuerdo.

El instrumento en su primer apartado exploró expectativas y percepciones, y el apartado segundo solicitó la importancia relativa que el usuario otorgó a las dimensiones estudiadas, para ello se solicitó que distribuyese 100 % entre las cinco dimensiones de forma proporcional al nivel de importancia otorgado a cada dimensión.

La sección del cuestionario que evaluó expectativas fue aplicada en la captación del embarazo. Al culminar la atención prenatal, se aplicó la segunda parte del cuestionario para evaluar las percepciones y la importancia relativa otorgada a cada dimensión. El instrumento fue aplicado en los consultorios por médicos y enfermeras formados para esta actividad.

Los datos recolectados se procesaron con Excel 2019 de Windows 7. Los resultados descriptivos del análisis de las variables sociodemográficas, y las de satisfacción con la calidad de atención fueron evaluados con frecuencias absolutas, medias y porcentajes, se identificaron las medias de las diferencias entre percepciones y expectativas con las cinco dimensiones y 22 ítems explorados, de la siguiente manera:

- I. Por cada individuo se calculó la diferencia, por afirmación, entre sus percepciones y expectativas.
- II. Se calculó la media de cada afirmación de todos los individuos.
- III. Se calculó la media de cada dimensión, con las medias de sus respectivas afirmaciones.
- IV. Se calculó la puntuación global no ponderada del modelo SERVQUAL, a través de las medias de las cinco dimensiones.

Para obtener la puntuación global ponderada, se siguieron los siguientes pasos:

- I. Por cada individuo se calculó la diferencia promedio, por dimensión, entre sus percepciones y expectativas.

- II. Para cada individuo, se multiplicó la puntuación obtenida por la importancia relativa dada a su respectiva dimensión.
- III. Para cada individuo, se sumó la puntuación ponderada de los cinco criterios.
- IV. Se sumó las puntuaciones obtenidas en el paso III para los N individuos y dividido en un total de N.

Se aceptó como servicio de calidad cuando la percepción igualó o superó las expectativas, (diferencia igual o mayor a cero).

Se contó con la autorización del Consejo Científico del Policlínico “5 de Septiembre”, además fue aprobado por el Comité de Ética de la investigación del Instituto de Ciencias Básicas y Preclínicas “Victoria de Girón”. Se respetaron los principios éticos: autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia. Se garantizó la confidencialidad de los datos recolectados al no divulgarse nombres, datos o información que pueda permitir la identificación de los participantes. Los datos fueron utilizados solo para el propósito del estudio.

Resultados

La muestra estudiada se caracterizó por una edad media de 27,17 años, el 100 % con algún grado de instrucción, predominó el nivel escolar preuniversitario (42,35 %), trabajaban el 62,35 %, un 4,70 % se encontraban desocupadas y un 47,05 % estaban casadas (tabla 1).

Tabla 1 - Distribución de gestantes según características sociodemográficas

Variables	Estadísticos	Valor	
Edad (años)	Media	27,1765	
	Desviación típica	6,49574	
Escolaridad	n.º	% (N = 85)	
	Primaria	2	2,36
	Secundaria	26	30,59
	Preuniversitario	36	42,35
	Universitario	21	24,70
	Ocupación		
Ama de casa	16	18,83	

Trabajadora	53	62,35
Estudiante	12	14,12
Desocupada	4	4,70
Estado civil		
Soltera	16	18,83
Casada	40	47,05
Unión estable	29	34,12

Las gestantes presentaron promedios de percepciones superiores a las expectativas en cuatro de las dimensiones exploradas, en la dimensión capacidad de respuesta la brecha entre percepción y expectativas fue negativa (-0,58), a expensa del cumplimiento de tiempos de respuestas en la interconsulta y la toma de muestras para exámenes complementarios (tabla 2).

Tabla 2 - Calidad del servicio de atención prenatal según dimensiones del modelo SERVQUAL

Ítems	Expectativas		Percepciones		Brechas
	Media	Desviación estándar	Media	Desviación estándar	
1. La señalización en el consultorio y en el policlínico le parecen adecuados.	6,18	1,17	6,51	0,33	+0,33
2. La consulta contó con personal de apariencia limpia y pulcra, informan a los pacientes y acompañantes.	6,27	1,29	6,57	0,38	+0,30
3. Los consultorios y el policlínico contaron con los equipos y materiales visualmente atrayentes y necesarios.	6,30	0,82	6,65	0,34	+0,35
4. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos, acogedores y visualmente agradables.	6,25	0,98	6,56	0,36	+0,31
Elementos tangibles	6,26	1,07	6,58	0,35	+0,32
5. El personal del consultorio y del policlínico, le orientó de manera clara, adecuada y con sincero interés de ayudarlo a resolver los trámites para la atención.	6,22	0,98	6,52	0,33	+0,30
6. La consulta se realizó en el horario programado.	6,25	1,15	6,58	0,57	+0,33
7. Su atención se realizó respetando la programación y orden de llegada.	6,25	1,06	6,60	0,62	+0,35

8. Su historia clínica y complementarios se encontraron disponibles para su atención.	6,30	0,99	6,61	0,68	+0,31
9. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.	6,28	1,34	6,65	0,60	+0,37
Fiabilidad	6,27	1,13	6,58	0,62	+0,31
10. La atención por el médico, enfermera y la interconsulta fue rápida.	6,37	0,50	5,24	1,30	-1,17
11. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.	6,41	0,53	5,55	0,90	-0,86
12. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.	6,47	0,43	5,85	0,94	-0,62
13. La atención para obtener los medicamentos fue rápida.	6,20	0,45	6,47	0,93	+0,27
Capacidad de respuesta	6,36	0,48	5,78	1,03	-0,58
14. Durante su atención se respetó su privacidad.	6,30	1,38	6,62	0,55	+0,32
15. El médico le realizó un examen físico completo.	6,32	1,15	6,58	0,47	+0,26
16. Le brindaron el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre su problema de salud.	6,30	1,05	6,58	0,49	+0,28
17. Las personas que le atendieron le inspiraron confianza.	6,31	1,10	6,63	0,46	+0,32
Seguridad	6,31	1,17	6,61	0,49	+0,30
18. El personal que le atendió lo escuchó y trató con amabilidad, respeto, paciencia.	6,27	0,96	6,60	0,21	+0,33
19. El personal que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.	6,25	0,73	6,55	0,22	+0,30
20. El médico le explicó, en palabras entendibles, el problema de salud.	6,23	1	6,56	0,25	+0,33
21. El médico le explicó, en palabras entendibles, el tratamiento.	6,28	1,36	6,62	0,41	+0,34
22. El médico le explicó, en palabras entendibles, los procedimientos a realizar.	6,29	1,51	6,60	0,54	+0,31
Empatía	6,27	1,11	6,59	0,33	+0,32

Las expectativas que recibieron puntuaciones promedio más altas fueron: capacidad de respuesta (6,36 puntos) y seguridad (6,31 puntos); la dimensión que recibió menos puntuación en las expectativas fue elementos tangibles (6,26 puntos). Sin embargo, después de recibido el servicio, las gestantes percibieron que las expectativas fueron satisfechas en

todas las dimensiones, excepto capacidad de respuesta. Estos resultados generaron brechas positivas en las dimensiones: elementos tangibles (+0,32), fiabilidad (+0,31), seguridad (+0,30) y empatía (+0,32), la dimensión capacidad de respuesta fue negativa (-0,58). La expectativa promedio fue 6,44 puntos; y la percepción promedio fue 6,42 puntos, generándose una brecha de (+0,02). La mayor importancia relativa los usuarios la otorgaron a las dimensiones fiabilidad y seguridad con un 21 %, mientras que la menor importancia la otorgaron a la dimensión empatía (18 %). Se obtuvo un índice SERVQUAL general positivo (0,62) (tabla 3).

Tabla 3 - Brechas entre percepciones y expectativas según importancia relativa por dimensiones y puntuación SERVQUAL ponderada combinada

Dimensiones	Puntuación promedio		P-E	Ir (%)	(P-E) * Ir	Índice SERVQUAL
	E	P				
Elementos tangibles	6,44	6,58	+0,14	20	0,06	0,62
Fiabilidad	6,43	6,58	+0,15	21	0,07	
Capacidad de respuesta	6,40	5,78	-0,62	20	-0,12	
Seguridad	6,47	6,61	+0,14	21	0,06	
Empatía	6,46	6,59	+0,13	18	0,06	
Σ	6,44	6,42	+0,02	100	0,62	

Leyenda: P: Percepción, E: Expectativa, Ir: Importancia relativa, Σ: Sumatoria.

Discusión

Los resultados de la caracterización sociodemográfica de las gestantes estudiadas fueron similares a los de Alonso y otros,⁽⁸⁾ quienes obtuvieron un predominio de embarazadas entre 20-34 años de edad, convivientes, con nivel escolar superior y amas de casa, mientras Sevillano⁽⁹⁾ encontró predominio de gestantes entre 20 y 35 años de edad, resultados similares a los de Cabrera.⁽¹⁰⁾

Sobre la escolaridad, los resultados del presente estudio difieren del reportado por Huaccho,⁽¹¹⁾ quien encontró mayor porcentaje de encuestados con nivel secundario. Sobre el estado civil, Mogollón y otros⁽¹²⁾ publicaron que las gestantes se sintieron satisfechas con el control prenatal. Mientras, Bahamondes y otros⁽¹³⁾ concluyeron que percibieron problemas de accesibilidad. Por su parte, Caira⁽¹⁴⁾ reportó gestantes insatisfechas con la atención general. Los resultados del presente estudio coinciden con los de Barboza,⁽¹⁵⁾ y

Huaccha,⁽¹⁶⁾ quienes comparten que la satisfacción en las gestantes no es uniforme, la edad y ocupación pueden influir en ello. Nolasco⁽¹⁷⁾ encontró predominio de gestantes jóvenes insatisfechas, al parecer relacionadas con el temor por ser primerizas, por ello, es importante brindar atención diferenciada a las gestantes jóvenes y primigestas.

En las gestantes existe percepción positiva sobre la atención brindada en cada dimensión. Con la dimensión elementos tangibles, la mayoría de las gestantes están satisfechas, percibieron una adecuada infraestructura para la atención, existencia de equipos y materiales necesarios para la atención, resultados similares a los de Castillo y otros.⁽¹⁸⁾

Diferentes fueron los resultados de Ríos,⁽¹⁹⁾ quien encontró un nivel regular sobre la dimensión aspectos tangibles. En tanto, Ano-Quispe⁽²⁰⁾ observó predominio de gestantes satisfechas, destacaron que los consultorios estaban limpios, iluminados, con materiales en buenas condiciones, decorados, acogedores, los muebles cómodos; también encontró algunas insatisfechas con elementos tangibles, argumentaron que la sala de espera era inadecuada, muebles rotos, aspectos no encontrados en el presente estudio.

En la dimensión fiabilidad, las gestantes se sintieron satisfechas, orientadas, se les explicaron los procedimientos o trámites realizados, demostraron interés por su salud, resultado que también reporta Barboza y otros,⁽²¹⁾ lo que refuerza una comunicación asertiva.

Ríos⁽¹⁹⁾ refuerza esta dimensión al encontrar predominio de gestantes satisfechas con el cumplimiento de horarios programados y orden de llegada, en tanto, Castillo y otros⁽²²⁾ mencionan que algunas gestantes estuvieron inconformes con los horarios, en cambio en los consultorios del GBT 1 se ha mantenido una buena gestión de los horarios de atención.

En la dimensión capacidad de respuesta se encontraron insatisfacciones, con brechas negativas relacionadas con tiempos de respuesta para la consulta multidisciplinaria, exámenes imagenológicos y de laboratorio, Aspectos que fueron causados por déficit de recursos y problemas organizacionales, modificables con adecuada planificación y estrategias comunicacionales. Diferentes resultados publicaron Mogollón y otros,⁽¹²⁾ quienes reportan mayoría de personas satisfechas con las ecografías y exámenes de laboratorio.

En la dimensión seguridad, se evidencian las gestantes satisfechas, percibieron que se respetó su privacidad, resultados respaldados por Castillo,⁽¹⁸⁾ también reportaron conformidad con la evaluación física y la orientación sobre el embarazo, tuvieron confianza en el profesional que las atendió, indicador de satisfacción con la orientación ofrecida al explicárseles la evolución del bebé y los cuidados a tener.

Los resultados en esta dimensión están respaldados por *Mogollón*,⁽¹²⁾ quien encontró predominio de encuestadas conformes con la información suministrada, por su parte *Fernández*⁽²³⁾ encontró predominio de gestantes que percibieron alta calidad de la atención, también *Ríos*⁽¹⁹⁾ demuestra satisfacción con el control prenatal, a diferencia de *Barboza*,⁽¹⁵⁾ quien demostró que prevalecía la satisfacción promedio.

En la dimensión empatía, se observa que las gestantes estuvieron de acuerdo con el trato amable, los trabajadores del GBT y del policlínico las atendieron, escucharon y trataron con cordialidad, gentileza, educación y paciencia, respetaron sus creencias y costumbres, ayudaron en la resolución de quejas, lo que demostró un interés genuino por solucionar las preocupaciones de las gestantes.

Según *Ríos*,⁽¹⁹⁾ predominaron usuarias satisfechas con la dimensión empatía, reconocieron haber recibido un trato amable y comunicación apropiada. Distintos a los resultados de *Huaccha*,⁽¹⁶⁾ quien encontró menor grado de satisfacción en la dimensión empatía, apreció tratos discriminatorios por la procedencia o características culturales de la usuaria, situación no encontrada en otros estudios ni en el contexto donde se realizó la investigación.

Sobre la base de los resultados de esta investigación, se observa que las embarazadas atendidas en el GBT 1 reportan satisfacción con la atención, desde las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía; no así en capacidad de respuesta, por tanto, según *Meesala y Paul*,⁽²⁴⁾ los gerentes de instituciones sanitarias deben enfocarse en la entrega oportuna de servicios, contar con empleados comprensivos y dispuestos, para garantizar buena comunicación.

Lo anterior muestra la necesidad de brindar servicios de calidad, para obtener el bienestar de los usuarios, sin olvidar la misión y objetivos institucionales, con el cumplimiento en un porcentaje significativo de las cinco dimensiones propuestas por el modelo SERVQUAL, y así, conseguir mejores estándares de calidad.

Los resultados del estudio difieren de los de *Peñafort y otros*,⁽²⁵⁾ quienes, mediante SERVQUAL, evidenciaron brechas negativas en las cinco dimensiones del modelo, con mayores afectaciones en fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles. Lo anterior involucró inconformidad con horarios programados, tiempos de espera, no disponibilidad para responder preguntas y complejidad para realizar gestiones. Lo mencionado resultó en brechas entre percepciones y expectativa de los usuarios al recibir el servicio.

En conclusión, los resultados alcanzados mediante la aplicación del instrumento SERVQUAL posibilitó identificar, desde la perspectiva de las gestantes, altos niveles de

satisfacción con la calidad de la atención prenatal brindada en el GBT 1 del Policlínico “5 de Septiembre”, a pesar de insatisfacciones manifestadas en la dimensión capacidad de respuesta.

Aporte científico

Los resultados del estudio generaron un diagnóstico de la calidad de la atención que permitirá generar oportunidades de mejora de los servicios del GBT 1 y el Policlínico y, con ello, de la calidad de la atención prenatal para alcanzar mejoras organizacionales y ayudar al desarrollo de otras investigaciones locales o nacionales sobre el tema.

Referencias bibliográficas

1. Oficina Nacional de Normalización. Norma Cubana Sistemas de Gestión de la Calidad-Fundamentos y Vocabulario [ISO 9000:2015, (Traducción certificada), IDT]. NC-ISO 9000:2015. 3ra ed. La Habana: Cuban National Bureau of Standards; 2015.
2. Sánchez-Mejías Y. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. INFODIR. 2019 [acceso 25/08/2022];(30):e624. Disponible en: <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>
3. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020;20(3):397-403. DOI: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
4. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención. Washington, D.C.: OPS; 2018. DOI: <https://doi.org/10.37774/9789241565561>
5. Henao-Nieto DE, Giraldo-Villa A, Yepes-Delgado CE. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de Salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud. 2018;17(34):1-21. DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
6. Hernández-Vergel LL, León-Román CA, Miranda-Guerra AJ, Hernández-Rodríguez LC. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enferm. 2022 [acceso 05/12/2022];37(4):e5186. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

7. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012 [acceso 25/08/2022];23(2):88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es.
8. Alonso-Diestra ED, Cumpa-Pinedo KA. Satisfacción de gestantes migrantes atendidas en los consultorios de obstetricia en el Centro de Diagnóstico ECOFEM. Agosto – Setiembre del 2020 [tesis]. Lima, Perú: Universidad privada del Norte, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
9. Sevillano-Peves PE. Calidad de la atención prenatal desde la perspectiva de las gestantes atendidas en el Centro Materno Infantil “El Progreso”, 2018 [tesis]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de san Marcos UNMSM. 2018 [acceso 25/08/2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/7866>
10. Cabrera-Pomasqui CE. Calidad percibida en la atención prenatal recibida en el Centro de Salud Tipo A -Pugacho, Ibarra [tesis]. Ecuador: Universidad Técnica del Norte, Facultad Ciencias de la Salud, Carrera de Enfermería; 2018.
11. Huaccho-Malpica SL. Nivel de satisfacción en la atención pre natal en pacientes atendidas en los consultorios externos del Hospital II-1 Huaycán - julio a diciembre del 2017 [tesis]. Cerro de Pasco, Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Formación Profesional de Obstetricia; 2019 [acceso 25/08/2022]. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/918>
12. Mogollón EM, Vásquez ES, Gómez MP, Martínez JG. Satisfacción de usuarias del control prenatal en Montería. Revista Salud UIS. 2019 [acceso 15/06/2022];51(3):220-7. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7099612>
13. Bahamondes LG, Laporte M, Margatho D, de Amorin H, Brasil C, Charles CM, Hidalgo MM. Maternal Health Among Venezuelan Women Migrants at the Border of Brazil. [Preliminary Report]. Research Square. 2020 [acceso 15/06/2022]. Disponible en: <https://assets.researchsquare.com/files/rs-45407/v1/32bc1ad9-ce41-459d9986-319c34fbd130.pdf>
14. Caira D. Factores relacionados a la satisfacción de la atención en gestantes de consultorio externo de obstetricia del Hospital III Goyeneche Arequipa 2019 [tesis]. Arequipa, Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2019 [acceso 15/06/2022]. Disponible en:

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8156/MDcatidf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. Barboza M. Características sociodemográficas y el nivel de satisfacción sobre la atención prenatal de las gestantes atendidas en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, noviembre 2017-enero 2018 [tesis]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018 [acceso 15/06/2022]. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1863>

16. Huaccha F. Factores sociodemográficos relacionados con la satisfacción de la usuaria de control prenatal del consultorio de obstetricia. Cajamarca Centro de Salud Magna Vallejo; 2018 [tesis]. Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca; 2018 [acceso 15/06/2022]. Disponible en: http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2297/T016_47845180_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Nolasco A. Factores sociodemográficos y calidad de atención del Servicio [tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [acceso 15/06/2022]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20455/nolasco_cha.pdf?sequence=1&isAllowed=y

18. Castillo IY, Dávila L, Jiménez M, Nieto Z, Hernández LS. Satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas. Revista Ciencias Biomédicas. 2019 [acceso 15/06/2022];8(1):3-8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7601299>

19. Ríos F. Nivel de satisfacción sobre calidad de atención en el consultorio prenatal en gestantes adolescentes que acudieron al Hospital de Contingencia Tingo María de enero a diciembre 2017 [tesis]. Huánuco, Perú: Universidad de Huánuco; 2019 [acceso 15/06/2022]. Disponible en: <http://200.37.135.58/handle/123456789/1704>

20. Ano-Quispe LM, Charapaqui-Sovero E. Nivel de satisfacción en la atención prenatal de las gestantes atendidas en el centro de salud Ascensión Huancavelica-2018 [tesis]. Huancavelica, Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2018.

21. Barboza A, Casavieja D, López S, Marina K, Toledo, N. Opinião da população migrante no cuidado da equipe de saúde em duas policlínicas da prefeitura de Montevideo. Enfermería: Cuidados Humanizados. 2020 [acceso 15/06/2022];9(1):44-53. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062020000100044&lng=es&nrm=iso&tlng=es

22. Castillo IY, Dávila L, Jiménez M, Nieto Z, Hernández LS. Satisfacción de usuarias del servicio de control prenatal en instituciones prestadoras de servicios de salud privadas.

Revista Ciencias Biomédicas. 2019 [acceso 15/06/2022];8(1):3-8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7601299>

23. Fernández JA, Rojas ML, Bojorquez I, Giraldo V, Sobczyk RA, Acosta J, *et al.* Situación de salud de gestantes migrantes venezolanas en el Caribe colombiano: primer reporte para una respuesta rápida en Salud Pública. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud. 2019 [acceso 15/06/2022];51(3):208-19. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-08072019000300208&script=sci_abstract&tlng=en

24. Meesala A, Paul J. Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. Journal of Retailing and Consumer Services. 2018;40(november):261-9. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>

25. Peñafort-Mayorga VA, Ramírez-Cobos ET, García-Méndez S. Calidad del servicio en una clínica de Bucaramanga bajo la aplicación del modelo SERVQUAL. Revista FACCEA, Universidad de la Amazonia. 2020;10(1):54-61. DOI: <https://doi.org/10.47874/faccea.v10n1a5>

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Conceptualización: Amauri de Jesús Miranda Guerra.

Curación de datos: Amauri de Jesús Miranda Guerra, Lázaro Luis Hernández Vergel.

Análisis formal: Amauri de Jesús Miranda Guerra.

Investigación: Amauri de Jesús Miranda Guerra, Lázaro Luis Hernández Vergel, Damaysi Aguilar Sánchez, Marisol Fernández Sosa, Rosa María Sánchez Sánchez.

Metodología: Amauri de Jesús Miranda Guerra, Lázaro Luis Hernández Vergel.

Administración del proyecto: Amauri de Jesús Miranda Guerra.

Software: Amauri de Jesús Miranda Guerra.

Supervisión: Amauri de Jesús Miranda Guerra.

Validación: Amauri de Jesús Miranda Guerra.

Visualización: Amauri de Jesús Miranda Guerra.

Redacción – borrador original: Amauri de Jesús Miranda Guerra.

Redacción – revisión y edición: Amauri de Jesús Miranda Guerra, Lázaro Luis Hernández Vergel, Damaysi Aguilar Sánchez, Marisol Fernández Sosa, Rosa María Sánchez Sánchez.