

RESUMEN

SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL LA CARLOTA

por

Blanca Guadalupe Quintero Gutiérrez

Asesor principal: Dr. Jaime Rodríguez Gómez

RESUMEN DE TESIS DE POSGRADO

Universidad de Montemorelos
Facultad de Ciencias Administrativas

Título: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL LA CARLOTA

Investigadora: Blanca Guadalupe Quintero Gutiérrez

Asesor principal: Jaime Rodríguez Gómez, Doctor en Educación

Fecha de culminación: Mayo de 2009

Problema

Siendo una institución de excelencia en la atención a la salud, el Hospital La Carlota requiere valorar la satisfacción del cliente como un indicador básico de la calidad en su servicio de hospitalización (Mc Kee, 2001), basado en la opinión de sus usuarios (Caminal, 2001). En este sentido se determinó el nivel de satisfacción del usuario con el confort, procedimientos técnicos, relaciones interpersonales y religiosidad durante el mes de noviembre del año 2008.

Método

Se recurrió a una investigación descriptiva, transversal y mixta, basada en una

encuesta de satisfacción (Castro Prieto, Villagarcía Zecereda y Saco Méndez, 2003) administrada a una muestra de 137 usuarios, entre pacientes y familiares.

Resultados

En general, el nivel de satisfacción es aceptable (89%), encontrándose mayor satisfacción en los pacientes con respecto a sus familiares en los aspectos de religiosidad ($t_{(70)} = -2.621, p = .11$) y procedimientos técnicos ($t_{(26)} = -2.685, p = 0.012$).

Conclusiones

Los pacientes internos están satisfechos con las relaciones interpersonales y procedimientos técnicos del personal del área de hospitalización, aunque el confort no sea el más adecuado. Así mismo los familiares y los usuarios en general se muestran muy satisfechos con las habilidades, conocimientos y pericia del personal médico y enfermería, aunque se observan carencias en algunos aspectos de religiosidad.

Universidad de Morelos
Facultad de Ciencias Administrativas

SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO
DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL
HOSPITAL LA CARLOTA

Tesis
presentada en cumplimiento parcial
de los requisitos para el título de
Maestría en Administración

por

Blanca Guadalupe Quintero Gutiérrez

Mayo de 2009

DEDICATORIA

A Jesús, mi consejero y mejor amigo, como una pequeña muestra del amor recibido y presentado en cada momento para poder llevar a cabo esta investigación.

A mi mamá y a todos mis hermanos, especialmente dedicada a mí hermano César por ayudarme a seguir adelante con la culminación de esta etapa, por su apoyo incondicional, sus oraciones en todo momento y el deseo en su corazón para que conociera el amor de Jesús en mi vida.

TABLA DE CONTENIDO

LISTA DE TABLAS	vi
RECONOCIMIENTOS	vii
Capítulo	
I. NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL PROBLEMA	1
Introducción	1
Definición del problema	4
Pregunta de investigación	5
Hipótesis	5
Justificación de la investigación	5
Importancia de la investigación	6
Limitaciones	7
Delimitaciones	8
Definición de términos	9
II. MARCO TEÓRICO	12
Antecedentes	12
Elementos de la calidad	13
Satisfacción del paciente hospitalizado	16
Medición de la satisfacción	18
Relación de la satisfacción con otras variables	20
III. METODOLOGÍA	21
Tipo de investigación	21
Participantes	21
Operacionalización de las variables	21
Recolección de los datos	23
Instrumento	24
VI. RESULTADOS	25
Variables demográficas	25
Usuarios en general	25
Pacientes internos	26
Familiares o amigos del paciente	27

Análisis de las variables	27
Confort	27
Relaciones interpersonales	29
Religiosidad	30
Procedimientos técnicos	31
Análisis comparativo	32
Preguntas generales	35
Pruebas de hipótesis	36
Prueba A	36
Prueba B	38
Otros resultados	39
Análisis cualitativo de preguntas abiertas de pacientes y familiares	40
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	41
Resumen general	41
Resultados	44
Discusión	47
Conclusiones	50
Recomendaciones	52
Personal médico	52
Personal de enfermería	53
Capellanía	54
Administración	54
Para futuras investigaciones	56
Apéndice	
A. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PACIENTES INTERNOS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN	58
B. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN	62
C. TABLAS DE ANÁLISIS	65
D. ANÁLISIS CUALITATIVO DE PREGUNTAS ABIERTAS	110
E. ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS	114
F. CONFIABILIDAD DE ESCALAS.....	133
G. TABLAS DE OTROS RESULTADOS	137
LISTA DE REFERENCIAS	155

LISTA DE TABLAS

1. Operacionalización de las variables	22
2. Análisis descriptivo de los indicadores de confort	28
3. Análisis descriptivo de los indicadores de relaciones interpersonales	30
4. Análisis descriptivo de los indicadores de religiosidad	31
5. Análisis descriptivo de los indicadores de procedimientos técnicos	32
6. Muestra pareada para los pacientes internos del HLC	33
7. Muestra pareada para los familiares del paciente	33
8. Muestra pareada para los usuarios en general del área de hospitalización	34
9. Análisis global de muestras independientes	37
10. Análisis de muestra pareada de paciente y familiar	39
11. Análisis cualitativo de preguntas abiertas de pacientes y familiares	40
12. Preferencias de pacientes y familiares	56
13. Recomendaciones de pacientes y familiares	56

RECONOCIMIENTOS

A Jesús, por ser mi mayor soporte para enfrentar todos los obstáculos que se presentaron en el proceso de elaboración de esta investigación.

A mi mamá por amarme, apoyarme y orar en todo momento que lo necesitaba.

Al Dr. Jaime Rodríguez Gómez, por aceptar ser mi asesor principal, por su paciencia, su interés, conocimientos brindados y sobre todo por enseñarme cada día con acciones el servicio cristiano.

A mi asesor el C.P. Benjamín Lázaro por sus consejos y aportaciones para la investigación.

A mi asesor el Lic. Alfredo Licón por ser mi mentor durante toda la maestría y apoyo incondicional en todo momento que lo necesite.

A mi asesora externa la Lic. Rebeca de Negrete por ser un medio de apoyo e intermediario en el Hospital La Carlota para poder realizar la investigación.

Al Dr. Korniejczuk por su paciencia, animo y colaboración en la culminación de esta investigación para que se presentará lo mejor posible.

A todos mis amigos por todas sus oraciones y apoyo.

CAPÍTULO I

NATURALEZA Y DIMENSIÓN DEL PROBLEMA

Introducción

Según Varo (citado en Jiménez et al., 2003) la calidad se refiere a las características del producto que satisface las necesidades del consumidor. También Jiménez et al. (2003) mencionan que The American Society for Quality Control es la que relaciona la calidad con el proceso o servicio que confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente o usuario de dicho servicio. Del mismo modo Donabedian (citado en Jiménez et al., 2003) menciona que la calidad implica carecer de deficiencias y satisfacer las necesidades del usuario interno y externo.

Varo (1995) menciona que es imposible formular una definición genérica de la calidad de la atención médica porque no existe un único criterio de conjunto para precisarla. Esta circunstancia, que parece dificultar la definición y medida de la calidad de los servicios sanitarios, es consustancial a todos los productos y servicios. Ninguno de ellos posee una característica única determinante, sino múltiples rasgos o atributos susceptibles de evaluación que, junto a otras muchas funciones o utilidades, el consumidor valora de diferente forma según sus necesidades. En los sectores industriales y de servicios se ha utilizado para definir de forma genérica la calidad de los productos, indicadores como la aptitud, adecuación o idoneidad al uso. Por el contrario, en el sector sanitario se ha preferido conceptuar la calidad como un fenó-

meno multidimensional, circunstancia que da lugar a una definición compleja en la que incluyen diversos conceptos.

Este mismo autor Varo (1995) señala que en la actualidad se conocen diversas organizaciones sanitarias o sistemas de gestión de calidad asistencial. Los más importantes en el sistema sanitario a nivel internacional son la Organización Mundial de la Salud (OMS), la European Foundation for Quality Management (EFQM), la International Society for Quality in Health Care (ISQua), la International Organization for Standardization (ISO) y el sistema de acreditación de la Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization (JCAHO).

Según la OMS (citada en Varo, 1995) la calidad de la asistencia sanitaria consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.

Saturno (citado en Aguirre, 2008) menciona que la EFQM inició con el sistema de autoevaluación organizacional integral, pretendiendo conocer el grado de excelencia de una organización, sistema que fue adoptado para la evaluación y asignación del premio europeo de calidad. En este mismo sentido, añade que la ISQua desarrolló en 1994 el programa Agenda for Leadership in Programs for Health Care Accreditation (ALPHA), dirigido a la acreditación específica de instituciones de salud con la filosofía de mejora continua, tanto por autoevaluación como por evaluación externa. De la misma manera menciona que el sistema ISO surgió en 1947 como

una necesidad de la industria para unificar las normas internacionales con la intención de asegurar y certificar la calidad de los procesos de producción de una empresa y estar en condiciones de garantizar la calidad de los artículos que se producen. Se ha iniciado la aplicación del sistema ISO en las instituciones prestadoras de servicios de salud. Hasta ahora su aplicación se ha limitado tan sólo a algunas de ellas, como los laboratorios clínicos, los bancos de sangre, el proceso de adquisiciones de bienes, el proceso de pago a proveedores y otros similares. También indica que en Estados Unidos de Norteamérica un conjunto de asociados y colegios médicos promovieron en 1951 la creación de la JCAHO, con el propósito de determinar estándares cuyo cumplimiento a través de una evaluación externa permitiera asegurar específicamente la atención médica de calidad. Este sistema evalúa la estructura, se centra en los procesos y todavía con dificultad es aplicable en los resultados.

Díaz (citado en Jiménez et al., 2003) menciona que el paciente se ha convertido en el centro e impulso para evaluar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial.

Del mismo modo Boland et al. (citados en Sosa, Sosa y Gómez, 2004) señalan que la calidad ha sido motivo de preocupación desde el inicio de la atención hospitalaria por razones obvias: el resultado de acciones realizadas sobre el cuerpo de una persona es motivo de preocupación.

Conforme a esta preocupación y pasión por servir a la humanidad doliente, se creó en enero de 1947 el Hospital y Sanatorio Montemorelos, ahora llamado Hospital La Carlota (HLC), siendo en ese entonces gobernador del estado de Nuevo León Arturo B. de la Garza, el cual compró un terreno adecuado y lo cedió a la Asociación

Civil Filantrópica y Educativa, con el objetivo de servir a la comunidad para ofrecer diagnósticos de alta calidad, tratamientos modernos y eficaces.

Durante los primeros 14 meses de servicio se atendieron 298 pacientes internos y 4,744 pacientes externos haciendo un total de 16,454 consultas. Las actividades de esta institución en ese entonces cubrían los tres ramos de servicio médico: cirugía, obstetricia y medicina general (Escuela Agrícola e Industrial Mexicana, 1949).

Durante el primer semestre del año 2008 el HLC ofreció un total de 10,191 consultas externas de las cuales 3,315 fueron de consulta general, 6,628 de especialidad y 248 de urgencias. En el área de hospitalización durante el mismo semestre se tuvieron 467 pacientes que egresaron. En la especialidad de cirugía se tuvieron 191 pacientes, 93 en gineco-obstetricia, 106 en medicina interna, 43 en pediatría y 34 en otras, haciendo un total de 1,253 días de estancia durante todo el semestre.

El recurso humano que labora en el hospital se divide en personal médico y no médico. En la nómina del hospital se encuentran 13 empleados de personal médico y 27 de acuerdo especial (por honorarios). Dentro del personal no médico se encuentran en total 98 empleados, de los cuales 59 pertenecen al personal paramédico, 2 son auxiliares de enfermería, 36 enfermeras generales y 6 enfermeras especializadas (Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía [INEGI], 2008).

Definición del problema

Del mismo modo, persiguiendo el fin que caracteriza al HLC de servir a la humanidad en la mejora de la salud de sus pacientes, se realizó una investigación con los usuarios del área de hospitalización, para conocer su nivel de satisfacción en

los siguientes componentes: confort, procedimientos técnicos, relaciones interpersonales y religiosidad.

Se valoró también la disposición del usuario para recomendar el hospital a familiares y amigos, y si volvería a utilizar los mismos servicios.

Pregunta de investigación

Para el estudio de investigación que se llevó a cabo en el HLC se planteó la siguiente pregunta: ¿Cuál fue el nivel de satisfacción del usuario con el confort, procedimientos técnicos, relaciones interpersonales y religiosidad del área de hospitalización durante el mes de noviembre del año 2008 en el Hospital La Carlota?

Hipótesis

Para la realización de la investigación se propusieron dos hipótesis para verificar si se aceptaron o rechazaron.

H1: Existe diferencia en el nivel de satisfacción de confort, religiosidad, relaciones interpersonales y procedimientos técnicos, según el grupo de pacientes o el grupo de sus familiares y amigos.

H2: Existe diferencia en el nivel de satisfacción de confort, religiosidad, relaciones interpersonales y procedimientos técnicos, según lo perciba el paciente o su familiar.

Justificación de la investigación

La investigación que se realizó en el HLC pretendió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios (paciente y familiar), lo cual, en sí mismo es de gran valor para mejorar la calidad del servicio en el área de hospitalización a dichos usuarios.

Del Llano, Ortú, Martín, Núñez y Gene (citados en Alonso Magdaleno y Zapico Aldeano, 2000) mencionan que es necesario saber que la satisfacción de los usuarios es uno de los aspectos más importantes en la prestación de servicios de buena calidad, dado que interviene de manera determinante en: (a) su disposición a pagar por los servicios, (b) seguir las instrucciones del prestador de servicios, (c) el regreso del usuario al prestador de servicios, (d) la recomendación del hospital a los demás, (e) reconocer al cliente como el principal juez de la calidad e (f) identificar aquellas dimensiones donde se necesite mejorar.

Importancia de la investigación

Si alguna institución quiere ser reconocida por una considerable cantidad de personas es necesario trabajar para ofrecerle un servicio de calidad al usuario, ya que la percepción que se tenga del servicio recibido interviene fuertemente en la recomendación a las demás personas que en un futuro quieran solicitar sus servicios.

Del Llano et al. (citados en Alonso Magdaleno y Zapico Aldeano, 2000) afirman que el paciente ocupa un lugar central en la prestación sanitaria, por lo que satisfacer sus deseos y necesidades será fundamental. El paciente no es el único cliente de los servicios sanitarios, pues en distintos momentos del proceso asistencial aparecerán otros clientes, tales como familiares, amigos o personas de la comunidad donde habita. Estos últimos no tienen exactamente las mismas necesidades que el paciente y valoran de distinta forma los servicios que reciben. A los familiares del paciente también se les puede considerar clientes finales, toda vez que están recibiendo parte del servicio, como puede ser información sobre el estado del paciente, sala

de espera, pago de facturas, análisis clínicos, compra de medicamentos, imagen y radiología, etc.

Los mismos autores mencionan que si el cliente no paga directamente el servicio recibido existirá también otro cliente, quien será el intermediario entre el hospital y el paciente, el cual puede ser una compañía de seguros privada, también serán clientes del mismo hospital aquellos que soliciten interconsultas, la universidad (la institución y los alumnos) con la que mantiene convenio de docencia, lo que implica una cadena larga de intermediarios (citado en Alonso Magdaleno y Zapico Aldeano, 2000). En este sentido, los autores señalan que es de gran importancia saber que es imposible satisfacer completamente todas las necesidades, pero es importante conocer los servicios que se demanden y los que no, por lo tanto, en el futuro se permitirá prestarles atención.

Así también la buena publicidad y recomendaciones que se haga por parte de los pacientes que fueron atendidos en el área de hospitalización repercute en gran manera en el incremento o decremento de consultas de pacientes que soliciten los servicios del HLC.

Limitaciones

La investigación estuvo restringida por algunos factores como:

1. El usuario evaluó solamente las siguientes dimensiones del servicio del área de hospitalización: confort, procedimientos técnicos, relaciones interpersonales y religiosidad.
2. El periodo de tiempo limitado a un solo mes, siendo noviembre de 2008.

3. La indisponibilidad del investigador para encuestar a los pacientes que salieron a altas horas de la noche y los días sábado.

Delimitaciones

Para poder lograr los objetivos al problema planteado, la investigación se delimitó de la siguiente manera:

1. Se administró el instrumento de medición solamente a los usuarios que recibían alguno de los servicios del área de hospitalización, tales como cirugías, gineco-obstetricia, medicina interna, pediatría y maternidad del HLC.

2. No se administró el instrumento a aquellos pacientes que ocuparon alguna habitación del área de hospitalización (sala 1) y sean de otra área del hospital.

3. El encuestador principal leyó y contestó el cuestionario del paciente interno, anotando la opción elegida por el paciente. Se le entregó una encuesta al familiar, a quien no se seleccionó aleatoriamente, sino al que estuvo más cerca en la atención del servicio de hospitalización. Lo completó según su percepción del servicio recibido.

4. Se excluyeron del presente estudio de manera directa a todos los empleados, médicos, enfermeras y médicos internos que trabajan en el HLC.

5. Sólo se administró la encuesta a los usuarios que se encontraban hospitalizados (internados) y no fueran empleados del HLC.

6. No se administró la encuesta a todos los pacientes de consulta externa y urgencias del HLC.

Definición de términos

Para el estudio y comprensión de términos que se utilizaron en la investigación, se definen los siguientes:

Calidad: Es el grado de conformidad (satisfacción) de la atención prestada con el fin de responder a las necesidades de aquellos a los que va destinada (Varo, 1995).

Paciente: Persona que es o va a ser reconocida médicamente (Diccionario de la Real Academia Española, 2001).

Hospitalización: Se entiende cuando una persona está registrada como paciente por prescripción médica y que utilice por lo menos un día completo de servicio de habitación, alimentación y atención general de enfermería (Universidad Católica de Chile, s.f.).

Iatrogénico: Se dice de toda alteración del estado del paciente producida por el médico médicamente (Diccionario de la Real Academia Española, 2001).

Satisfacción del paciente: Grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma (Varo, 1995).

Atención médica: Es la aplicación de todos los conocimientos científicos relevantes, la actividad de los servicios médicos, la de los propios profesionales, las hospitalizaciones sanitarias y sociales en la comunidad (Rutstein et al., 1976).

Calidad asistencial: Es el grado de conformidad con la atención prestada, comprendiendo tanto la función operacional como la relacional, diseñadas ambas con el fin de responder a las necesidades de aquellos a los que va destinada (Varo, 1993).

Consulta externa: Atención en la cual mediante interrogatorio y exploración del paciente se llega a un diagnóstico. Se imparte tanto en el consultorio como en el domicilio del paciente ambulatorio (INEGI, 2008).

Consulta general: La atención que otorga el médico general o familiar a los pacientes ambulatorios en la unidad médica o en el domicilio con el objeto de proporcionar asistencia médica básica y todas las demás subespecialidades que de ellas se deriven (INEGI, 2008).

Especialidad: La atención que imparten los médicos especialistas a pacientes ambulatorios de las cuatro especialidades médicas básicas y todas las demás subespecialidades que de ellas se derivan (INEGI, 2008).

Urgencias: La atención inmediata que se proporciona al paciente que sufre una alteración que pone en peligro su vida, una función o un órgano. Se efectúa en el servicio de urgencias de una unidad médica (INEGI, 2008).

Egreso: El paciente que sale de un servicio del hospital e implica la desocupación de una cama censable; incluye altas por curación, mejoría, traslado a otra unidad, defunción o alta voluntaria (INEGI, 2008).

Días de estancia: El número de días transcurridos desde el ingreso del paciente al hospital hasta su egreso (INEGI, 2008).

Personal médico: Personal autorizado legalmente con título profesional, sea general o de alguna especialidad o que se encuentran, desempeñando labores relacionados con la atención médica en beneficio de los pacientes (INEGI, 2008).

Personal no médico: Se refiere al personal de servicios auxiliares, paramédicos, administrativos y otro personal (INEGI, 2008).

Personal paramédico: Personal dedicado al desarrollo de las actividades que apoyan la prestación de servicios médicos, dentro del cual se considera personal profesional, técnico y auxiliar (INEGI, 2008).

Auxiliar de enfermería: La persona capacitada en cursos cortos o servicios, para ejecutar bajo supervisión actividades relacionados con atención de enfermos (INEGI, 2008).

Enfermera general: La persona capacitada en el ámbito profesional o técnico y autorizada mediante un título por una institución educativa reconocida oficialmente para asumir las responsabilidades de los servicios de enfermería necesarios para la prevención de enfermedades y asistencia a enfermos (INEGI, 2008).

Enfermera especializada: La persona que después de haber obtenido el título de enfermera general realiza estudios específicos en una rama de la enfermería o áreas afines y obtiene un diploma correspondiente de una institución oficialmente reconocida (INEGI, 2008).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Torregrosa (1999) hace una referencia histórica de los primeros datos relacionados con la calidad asistencial, expresando que se encuentran en el año 1858, en el que Florence Nightingale introduce en el ámbito hospitalario dos importantes principios que se pueden relacionar con la calidad. Posteriormente en 1910, Flexner evaluó a los colegios de enseñanza médica de Canadá y Estados Unidos, descubriendo la ausencia generalizada de normas relativas a la educación médica, y recomendó el establecimiento de normas educativas en todo el continente americano.

Codman desarrolló en 1913 un método que permite clasificar y medir los resultados finales de la asistencia hospitalaria. Principalmente a consecuencia de los informes de Flexner y Codman, el Colegio Americano de Cirujanos, emprendió estudios sobre la normalización de hospitales. En el año de 1950, en Canadá, se creó el Consejo Canadiense de Acreditación de Hospitales (CCAH), y en 1951, en Estados Unidos, la JCAHO. Estos organismos permitieron la generalización de las normas de acreditación en los hospitales y la aparición de las primeras definiciones de parámetros de calidad. En 1966, Donabedian publicó su primer artículo sobre la calidad de la atención médica. Este control tenía como pilares básicos tres aspectos: (a) análisis de la estructura, (b) análisis del proceso, (c) análisis de resultados.

En 1972 se crean la Professional Standards Review Organization (PSRO), organización encargada de revisar la calidad de los hospitales concertada por MEDICARE Y MEDICAID (médicos auditores), con lo que aparecen los primeros estudios protocolizados del proceso asistencial, basados en la documentación clínica, para valorar la fiabilidad del diagnóstico y si las atenciones hospitalarias han sido las adecuadas. En 1976 se funda en Estados Unidos la National Association of Quality Assurance Professionals (NAQAP) y en 1980 la Canadian Association of Quality Assurance Professionals (CAQAP). Estas asociaciones se crean en torno del control de calidad en los hospitales y el CCAH declaró que la admisibilidad de un hospital en el nivel de acreditación elevado depende del establecimiento de un programa de evaluación de la calidad en todo el hospital.

Donabedian (citado en Aguirre, 2008) introdujo en 1984 la teoría de sistemas que evalúa la estructura, proceso y resultados que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) adaptó como bases para desarrollar el Sistema de Evaluación Integral y Mejora Continúa de la Calidad de la Atención Médica, a través de la identificación y solución de los problemas que la afectan y la reingeniería de los procesos ineficientes o con baja calidad. El IMSS menciona que la evaluación de la calidad médica se inició en México desde 1956, mediante la revisión del expediente clínico.

Elementos de la calidad

López, Navarro, Ovalle, Muñoz y Arbola (citados en Ortiz, Muñoz y Torres, 2004) mencionan que en México la norma técnica para evaluar la calidad de la atención médica, en el artículo 6 del año 1990, hace referencia que deberá incorporarse

el grado de satisfacción de las necesidades de salud y las características en la prestación del servicio, en relación con las expectativas del usuario interno.

Por otro lado Frenk (citado en Ortiz, Muñoz, Lechuga y Torres, 2003) enfatiza que el interés en la calidad de la atención médica en México tiene su origen no sólo en el malestar expresado por los propios usuarios de los servicios, sino también en el deseo de disminuir las desigualdades más graves del sistema de salud, que no se manifiestan exclusivamente en la cobertura, sino además en la calidad de los servicios que reciben los diferentes grupos sociales.

Casas y Repullo (citados en Hernández Meca, Ochando García, Lorenzo Martínez, Mas de Marco y Noria Anguiado, s.f.) afirman que el desarrollo del concepto de calidad ha ido evolucionando. Desde la perspectiva actual, la aplicación de un modelo de calidad en el ámbito sanitario permite satisfacer necesidades y expectativas tanto de los usuarios como de los profesionales mediante la utilización eficiente de todos los recursos de que se dispone. Así mismo, Inda (citado en Hernández Meca et al., s.f.) también señala que se ha tenido un mayor desarrollo socioeconómico, con la consiguiente mejora en el nivel de vida y en los derechos de los ciudadanos.

Pérez et al. (citados en Ortiz et al., 2004) señalan que las instituciones de salud han planteado estrategias que pretenden el rescate de la calidad, lo que implicaría el incremento en la satisfacción del usuario vista como indicador de la calidad de los servicios recibidos. Además de todo esto, Zurita, Nigenda y Ramírez (citados en Ortiz et al., 2003) mencionan que la satisfacción es un trazador en la adherencia del tratamiento.

Saturno (citado en Iranola et al., 2006) menciona que la evaluación y mejora de la calidad está siendo considerada como un elemento imprescindible del funcionamiento rutinario de cualquier institución y en todos los niveles del sistema sanitario.

Casaus (citado en Jiménez et al., 2003) sugiere que el modo en que el usuario recibe y percibe los servicios, reflejará un aspecto básico de la calidad sanitaria.

Sáiz et al. (citados en Jiménez et al., 2003) sugieren que el escuchar la voz y opinión del paciente es una gran oportunidad para mejorar la calidad de los servicios. Aparte de todo esto, los autores Gerteis, Edgman, Daley y Delbanco (citados en Velandia, Ardón, Cárdenas, Jara y Pérez, 2001) mencionan que permite dar respuesta a sus preferencias individuales y colmar sus expectativas.

Borbón García et al. (2003) mencionan que la calidad asistencial no sólo debe basarse en la aplicación de la mejor ciencia médica del momento, debe tenerse en cuenta la calidad percibida por el paciente y sus familiares mientras reciben la atención sanitaria. También Varo (citado en Gea, Hernán, Jiménez y Cabrera, 2001) afirma que aparte de todo, se debe modificar la impresión que los usuarios tienen sobre la idoneidad de un producto para satisfacer sus expectativas, es decir, la calidad percibida.

El mismo autor, Varo (1995), afirma que para determinar cuándo la asistencia sanitaria es de calidad, hay que someter la atención médica a un triple análisis: especificar las cualidades que contribuyen a la calidad de una prestación médica; establecer la relación existente entre el volumen de servicios prestados, el coste de los mismos, los riesgos y beneficios derivados y la calidad del acto médico; por último,

identificar las diferentes dimensiones de la asistencia sanitaria relacionadas con su calidad.

Satisfacción del paciente hospitalizado

Morales y Hernández (citados en Riveros y Berne, 2007) definen el concepto de satisfacción como una evaluación pos consumo, fuente de desarrollo y cambio de actitudes hacia el objeto de consumo o uso. La EFQM (citada en Mira, Aranaz, Lorenzo, Rodríguez y Moyano, 2001) la define como un objetivo irrenunciable para cualquier institución y empresa. Del mismo modo, Mira y Aranaz (citados en Mira et al., 2001) señalan que la tendencia actual es considerarla como una medida más del resultado de las intervenciones sanitarias. Así mismo, los autores Moguel y Waitzkin (citados en Ortiz et al., 2003) afirman que es un componente destacado de la calidad de la atención médica que interviene directamente en la utilización de los servicios y el grado de cumplimiento terapéutico.

Rajput et al. (citados en Tsushida, Bandres y Guevara, 2003) mencionan que el interés por el estudio de satisfacción surge ante la emergencia de problemas de carácter médico legal, denuncias de mal praxis, impericia y negligencia médica, que van cobrando mayor importancia también en Latinoamérica.

Burbinski y Naser (citados en Tsushida et al., 2003) afirman que la propia insatisfacción de los médicos se debe a causas como la masificación de los servicios de salud, sobre todo en Estados Unidos, debido al corto tiempo asignado para la atención de cada paciente y la corta duración de la relación médico-paciente en general.

Hojat et al. (citados en Tsushida et al., 2003) mencionan que la relación médico-paciente es el pilar sobre el que descansa el nivel de satisfacción de la atención médica.

Gross et al. (citados en Tsushida et al., 2003) afirman que la satisfacción de los pacientes en el cuidado médico y la atención en salud está directamente relacionada con el cumplimiento de la terapia prescrita y la continuidad en las citas de seguimiento, lo que redundará en la obtención del bienestar deseado para el paciente.

Aguirre (2008) comenta que se deben alinear los procesos hacia el logro de una atención centrada en la satisfacción de las necesidades de salud del paciente y sus expectativas, partiendo de la política de otorgar la atención médica con competencia profesional, con seguridad para el paciente y con apego a los principios éticos de la práctica médica. Del mismo modo Caugas, Báez, Pérez y Reyes (citados en Sánchez, Bonne, Pérez y Botín, 2002) mencionan que si los servicios de salud son accesibles, equitativos con profesionales óptimos y teniendo en cuenta los recursos disponibles, se logra la satisfacción del usuario con la atención recibida.

Bolívar (citado en Caminal, 2001) señala que para satisfacer las necesidades del paciente debe efectuarse el análisis de satisfacción. Además Ramos (citado en Jiménez et al., 2003) indica que medir la satisfacción del paciente se ha convertido en un medio de valoración general de los servicios de salud, por ello la verificación debe ser válida y confiable, que permita generalizar los resultados.

Zurita, Nigenda y Ramírez (citados en Ortiz et al., 2003) mencionan que estudios previos han revelado que un solo prestador de servicios no alcanza para satisfacer a toda su población destinataria.

Medición de la satisfacción

Vouri (citado en Caminal, 2001) señala que la satisfacción ha demostrado ser un instrumento útil para evaluar las intervenciones de los servicios sanitarios porque proporciona información sobre la calidad percibida por los ciudadanos. Del mismo modo Aguirre (2008) señala que es indispensable la práctica de encuestas debidamente estructuradas y aplicadas, la evaluación de quejas, las comunicaciones de los usuarios y sus familiares relacionados con los servicios recibidos.

Aparte de todo esto los autores Ware et al. (citados en Hernández Meca et al., s.f.) mencionan que es una herramienta normalmente empleada para que el paciente juzgue la bondad de los cuidados, atenciones y tratamientos que los profesionales sanitarios realizan. Así mismo, Mc Kee (2001) afirma que la opinión de los pacientes constituye uno de los indicadores principales de su calidad. Del mismo modo, los autores Zastowny, Roghman y Cafferata (citados en Granado de la Orden, Rodríguez Rieiro, Olmedo Lucerón, Chacón García, Vigil Escribano y Rodríguez Pérez, 2006) mencionan que el papel que juega la opinión de los usuarios, sus percepciones y los juicios que realizan sobre los servicios recibidos, son aspectos claves en la definición de la calidad; su valoración es imprescindible para prestar una correcta asistencia sanitaria.

Caminal (2001) menciona una razón adicional para introducir la utilización de la opinión en las organizaciones sanitarias, al señalar que se convierte en un instrumento útil para hacer efectivas las políticas más actuales sobre la calidad.

Así mismo, Quintana (citado en Jiménez et al., 2003) señala que las encues-

tas a los pacientes permiten obtener información valiosa sobre los aspectos que precisan la mejora de la calidad.

Por otra parte, Cuesta (citado en Jiménez et al., 2003) indica que un método útil es la entrevista de un equipo de expertos sanitarios con aquellos pacientes que hicieron uso del hospital. Además de todo esto, Ramsey, Wenrich, Carline y Lgerfo (citados en Tsushida et al., 2003) señalan que se han elaborado instrumentos para evaluar la satisfacción de los pacientes. En ellos participan los pacientes y los médicos a través de encuestas e incluso con el uso y análisis de audio y video.

Crow, Gage y Hampson (citados en Granado de la Orden et al., 2006) mencionan que actualmente se utilizan las técnicas de investigación cuantitativa: cuestionarios o encuestas de satisfacción. Del mismo modo Bohigas (citado en Jiménez et al., 2003) menciona que las encuestas de satisfacción son una de las formas de recoger información sobre el efecto de la intervención sanitaria. Aparte de todo esto, Hall y Dormán (citados en Mira et al., 2001) señalan la importancia de las encuestas de satisfacción, constituyen la forma tradicional de conocer el punto de vista del paciente sobre la asistencia sanitaria. Las encuestas son sencillas de realizar, permiten conocer las opiniones de gran número de pacientes a un costo razonable y su interpretación suele requerir menos tiempo y recursos que otros métodos.

Diez (citado en Chang, Alemán, Cañizares e Ibarra, 1999) señala que desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia desde el momento mismo en que entra al centro de salud, en donde influyen diversos factores propios del proceso. Por otro lado, Pallares (citado en Jiménez et al., 2003) señala que la satis-

facción del cliente es un buen indicador de resultados respecto a la asistencia que ha recibido a lo largo de su hospitalización.

Relación de la satisfacción con otras variables

Fitzpatrick (citado en Riveros y Berne, 2007) afirma que el grado de satisfacción se relaciona con la efectividad de la atención médica, ya que los pacientes con bajos grados de satisfacción regresan menos a sus controles, tienen menos adherencia a sus tratamientos y presentan resultados pobres en salud. Del mismo modo Bronfman (citado en Ortiz et al., 2003) señala que la satisfacción se relaciona con la continuidad de los servicios médicos, la capacidad de comprender y aceptar el tratamiento y la asistencia a las citas requeridas. Aparte de todo esto, Waittzkin (citado en Ortiz et al., 2003) enfatiza que a mayores niveles de satisfacción, mayor efectividad en la atención prestada. Por otro lado, Riveros (2006) señala que a mayor grado de satisfacción, mayor percepción de calidad, resultado social deseado por la gestión hospitalaria pública.

El Ministerio de Salud Pública de Cuba (citado en Sánchez et al., 2002) señala que la calidad del servicio de salud parte del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores, el factor “recurso humano” es clave, por lo que es importante la actualización de sus conocimientos y el grado de desarrollo de sus habilidades técnico-profesionales.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

El tipo de investigación que se llevó a cabo con los usuarios del HLC fue descriptiva, transversal y mixta, ya que el resultado que se obtuvo sirvió para brindar un diagnóstico sobre la satisfacción de los usuarios con los componentes de confort, procedimientos técnicos, relaciones interpersonales y religiosidad que les brindó el área de hospitalización a sus pacientes y familiares.

Participantes

La muestra fue conformada por todos los pacientes internos y familiares que utilizaron los servicios del área de hospitalización del HLC durante el mes de noviembre de 2008, con una estancia mínima de un día de internado dentro del área de hospitalización, tomando en cuenta solamente a los pacientes–usuarios que se encontraban en un estado físico y psíquico razonable, con su derecho de elegir para contestar la encuesta.

Operacionalización de las variables

Para la elaboración de la investigación que se llevó a cabo en el área de hospitalización del HLC, se tomaron en cuenta variables que se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición		
	Conceptual	Instrumental	Operacional
Confort	Es el grado de aceptabilidad de aquello que produce bienestar y confort en la habitación o en el área de hospitalización, donde los usuarios tienen una percepción producida por el clima, ventilación, iluminación y medio ambiente.	Esta variable fue medida mediante la respuesta –1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Regularmente satisfecho, 4: Satisfecho, 5: Muy satisfecho– que señaló el usuario del área de hospitalización a cada una de las declaraciones siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. El sabor y presentación de la comida 2. La higiene de la comida 3. La limpieza de pasillos, paredes y salas de espera del área de hospitalización 4. La confort que le brindó el servicio de urgencias y consulta externa 5. La temperatura ambiente de la habitación de hospitalización 6. La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización 7. La ventilación de la habitación de hospitalización 8. La iluminación de la habitación de hospitalización 9. La confort de la cama del área de hospitalización 10. El estado de algún aparato como parte de su atención 11. La limpieza de las sábanas de la cama de hospitalización 	Escala Likert Se sumaron las respuestas para obtener un número de 11 a 55. A valores mayores significa mayor nivel de satisfacción con el componente confort. Nivel de medición métrica
Relaciones inter – personales	Es el grado de conexión, correspondencia, trato, comunicación de los médicos y enfermeras con los usuarios del área de hospitalización.	Fue medida mediante la respuesta –1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Regularmente satisfecho, 4: Satisfecho, 5: Muy satisfecho– que señaló el usuario del área de hospitalización a cada una de las declaraciones siguientes: <ol style="list-style-type: none"> 1. La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento 2. El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa 3. El saludo por parte del médico al momento de la visita 4. El saludo por parte de la enfermera al momento de la visita 5. El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico 6. El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera 7. La paciencia e interés por parte de la enfermera 8. La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad 9. La explicación del médico sobre los medicamentos para tratar su enfermedad 10. La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar 11. El trato del personal de enfermería hacia sus familiares y amigos 12. El servicio telefónico en su habitación o recepción de hospitalización 	Escala Likert Se sumaron las respuestas para obtener un número de 12 a 60. A valores mayores significa mayor nivel de satisfacción con el componente de relaciones interpersonales. Nivel de medición métrica

Religiosidad	El nivel de espiritualidad, observancia de la doctrina religiosa que presenten los médicos y enfermeras del HLC hacia el trato y comunicación con los usuarios del área de hospitalización.	Se midió por razón de la respuesta –1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Regularmente satisfecho, 4: Satisfecho, 5: Muy satisfecho– que señaló el usuario del área de hospitalización a cada una de las declaraciones siguientes: 1. La religiosidad en los médicos y enfermeras del área de hospitalización 2. Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación 3. Los cantos y mensajes religiosos en la habitación de hospitalización 4. La oración de parte de los médicos y enfermeras en su habitación 5. Los pláticas religiosas en la habitación de hospitalización. 6. Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación	Escala Likert Se sumaron las respuestas para obtener un número de 6 a 30. A valores mayores significa mayor nivel de satisfacción con el componente de religiosidad. Nivel de medición métrica
Procedimientos técnicos	Persona que posee los conocimientos especiales, para realizar una pericia o habilidad usando procedimientos y recursos con los que cuenta.	Medida por medio de la respuesta –1: Muy insatisfecho, 2: Insatisfecho, 3: Regularmente satisfecho, 4: Satisfecho, 5: Muy satisfecho– que señaló el usuario del área de hospitalización a cada una de las declaraciones siguientes: 1. El tiempo en ingresar al área de hospitalización 2. La paciencia e interés por parte del médico 3. La preocupación y cuidados por parte de la enfermera 4. El tiempo que le dedicó la enfermera 5. La revisión diaria del médico mientras estuvo hospitalizado 6. La seguridad y confianza en el médico 7. La seguridad y confianza en la enfermera 8. La puntualidad en la administración de los medicamentos 9. El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la llamada del paciente 10. El horario de visitas para familiares y amigos 11. El pago justo por el servicio 12. El entendimiento de las indicaciones al momento del alta	Escala Likert Se sumaron las respuestas para obtener un número de 12 a 60. A valores mayores significa mayor nivel de satisfacción con el componente técnico. Nivel de medición métrica

Recolección de los datos

La encuesta (instrumento) se administró en el mes de noviembre del 2008. El investigador entrevistó personalmente a cada paciente interno del área de hospitalización. En caso extremo y por ausencia del encuestador principal, el personal de enfermería colaboró con la entrega oportuna de cada encuesta a los usuarios en el momento de su salida del HLC.

La encuesta para los pacientes internos fue contestada únicamente por el encuestador principal, y se le preguntó primeramente si estuvo de acuerdo en contestar la encuesta. Estando el paciente en un estado consciente y una vez que aceptó ser

encuestado, se le entregó una tarjeta con las opciones a elegir para que fuese de mayor comprensión y pudiera contestar más correctamente.

Se entregó otra encuesta al familiar que se encontró más cerca con la atención del servicio brindado, la cual contestó personalmente. En caso de no encontrarse un familiar, la encuesta fue completada por la persona que lo acompañó en el área de hospitalización. Al finalizar, el familiar o amigo entregó la encuesta personalmente a la persona que la administró. En caso de que el familiar o amigo no pudiera contestarla personalmente por cuestiones físicas o académicas, el investigador lo apoyó personalmente leyéndole dicha encuesta y realizando la anotación en la misma para completarla.

Instrumento

Se basa en una encuesta de satisfacción del usuario con los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena, de los investigadores Ricalde, Villagarcía y Saco (2003). Se tomó parte del instrumento y se le añadió el componente de religiosidad, por la naturaleza del HLC. El instrumento fue validado a nivel de *facie* por medio de una aplicación piloto a algunos pacientes internos y familiares. También fue sometido a juicio del director médico y de la jefa de enfermeras del HLC.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

La presente investigación tuvo como función principal la de conocer el nivel de satisfacción del usuario en los diferentes componentes de confort, procedimientos técnicos, relaciones interpersonales y religiosidad, al recibir el servicio en el área de hospitalización del HLC. Del mismo modo, se pretendió conocer si el usuario mostraba disposición de utilizar en el futuro el mismo servicio y si lo recomendaría a sus familiares y amigos.

Variables demográficas

Usuarios en general

En general para la investigación se aplicaron un total de 137 encuestas. Dado que el instrumento se aplicó tanto a pacientes como a familiares o amigos de ellos, la cantidad de encuestas contestadas por los pacientes (53%) fue un poco mayor que las contestadas por sus familiares y amigos (47%). Las edades con mayor porcentaje de respuesta fueron de 20 a 49 años conformando alrededor 61% de los encuestados, siendo 34% mayor de 49 años y 5% menor de 20 años.

En general las mujeres (70%) fue el género que más predominó al contestar las encuestas. La afiliación que incluye Sección 50, ISSSTE León y campaña de cirugía y gineco-obstetricia fue el que obtuvo mayor porcentaje de respuesta (43%),

seguido con un porcentaje de respuesta menor para los usuarios con afiliación particular (34%).

La procedencia general del usuario fue municipal (41%), seguido por un porcentaje de respuesta menor la procedencia estatal (39%); así mismo con una frecuencia menor, pero sin dejar de ser característico, la procedencia nacional (19%).

Pacientes internos

A los pacientes internos del HLC se administraron un total de 73 encuestas, de las cuales las mujeres fueron las de mayor porcentaje de respuesta (74%). Las edades más comunes fueron de 40 o más años, conformando alrededor de 63% de los pacientes, seguido con un porcentaje menor las edades de 20 a 29 años (16%), así también sin dejar de ser importante las edades de 30 a 39 años (14%).

Del total de pacientes encuestados, los más frecuentes fueron los afiliados a la Sección 50, ISSSTE León, campaña de cirugía y gineco-obstetricia (53%), seguido por un porcentaje de respuesta menor los pacientes con afiliación particular (27%).

Se encontró que los pacientes de procedencia estatal mostraron la frecuencia más alta (41%), seguida de un porcentaje de respuesta menor para los pacientes del municipio (37%) sin dejar de ser valorativa la frecuencia de los pacientes con procedencia nacional (21%).

Los pacientes internos que obtuvieron mayor porcentaje de respuesta a su afiliación religiosa pertenecían a la Iglesia Católica (56%), seguidos de los que pertenecían a la Iglesia Adventista del Séptimo Día (34%).

El 71 % de los pacientes internos utilizaron el servicio del área de hospitalización por primera vez. Un 52% ingresó para cirugía, seguido por los de medicina in-

terna (18%) y los de maternidad (11%). El ingreso por emergencia fue la más común (77%).

Familiares o amigos del paciente

A los familiares u otra persona cercana al paciente del área de hospitalización del HLC se administraron 64 encuestas. De hecho el 92% eran familiares.

Las mujeres (66%) fueron las más comunes entre los familiares y amigos del paciente. El segmento de edad que más dominó fue el de 20 a 39 años (53%), seguido por el de las personas mayores de 40 años (43%).

Los familiares o amigos del paciente más comunes fueron los de procedencia municipal (45%), seguido los de procedencia estatal (36%) y los usuarios de procedencia nacional (17%).

La afiliación religiosa más común en los familiares del paciente fue la Iglesia Católica (58%), seguida por la Iglesia Adventista del Séptimo Día (33%).

Análisis de las variables

Se realizó un análisis individual de las variables de los componentes confort, religiosidad, procedimientos técnicos y relaciones interpersonales que constituyen el instrumento de medición para la presente investigación.

Confort

Como se puede observar en la Tabla 2 del componente confort, los pacientes internos manifestaron estar muy satisfechos con la higiene de la comida ($M = 4.9$), presentándose mayor uniformidad de opiniones ($SD = 0.34$). Los familiares mostraron menos satisfacción con el sabor de la misma ($M = 4.2$), mostrando menor unifor-

midad de opinión ($SD = 1.01$) con la comodidad de la cama del área de hospitalización.

En el mismo constructo, los familiares del paciente manifestaron estar muy satisfechos con la limpieza de las sábanas ($M = 4.7$) y la higiene de la comida ($M = 4.7$), pero mostrando poca uniformidad de opiniones en la limpieza de los sanitarios del área de hospitalización ($SD = 1.06$).

En el caso de todos los usuarios en general señalaron mayor satisfacción con la higiene de la comida ($M = 4.8$) que ofrece el HLC. En caso contrario mostraron menos satisfacción en el sabor de la comida ($M = 4.3$) y comodidad de la cama ($M = 4.3$) así mismo mostrando poca uniformidad de opinión.

En general los resultados del componente confort caen en el nivel de satisfechos y muy satisfechos, manifestándose una confiabilidad aceptable ($\alpha = .8736$).

Tabla 2

Análisis descriptivo de los indicadores de confort

	Paciente		Familiar		General	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
El sabor y presentación de la comida	4.2	0.89	4.3	0.84	4.3	0.86
La higiene de la comida	4.9	0.34	4.7	0.59	4.8	0.48
La limpieza de pasillos, paredes y salas de espera del área de Hosp.	4.7	0.67	4.4	0.83	4.6	0.76
La confort que le brindó el servicio de urgencias o Cons. Externa	4.7	0.74	4.5	0.84	4.6	0.79
La temperatura ambiente de la habitación de hospitalización	4.5	0.86	4.4	0.81	4.4	0.83
La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización	4.4	0.85	4.4	1.06	4.4	0.95
La ventilación de la habitación de hospitalización	4.5	0.73	4.5	0.78	4.5	0.75
La iluminación de la habitación de hospitalización	4.5	0.77	4.5	0.72	4.5	0.74
La confort de la cama del área de hospitalización	4.3	1.01	4.2	0.95	4.3	0.98
El estado de los aparatos como parte de su atención	4.6	0.71	4.6	0.76	4.6	0.73
La limpieza de las sábanas de la cama de hospitalización	4.7	0.69	4.7	0.56	4.7	0.63

Relaciones interpersonales

Como se muestra en la Tabla 3 del constructo de relaciones interpersonales, los pacientes internos y los familiares manifestaron menor satisfacción ($M = 4.5$) con la enfermera por no saludar en el momento de la visita, mostrando poca uniformidad de opinión ($SD = 0.95$). En caso contrario los pacientes internos mostraron estar muy satisfechos con la paciencia de la enfermera ($M = 4.8$), la explicación de la evolución de su enfermedad ($M = 4.8$), la explicación del uso de los medicamentos ($M = 4.8$), la explicación sobre los procedimientos antes de entrar a quirófano ($M = 4.8$). En el caso de los familiares del paciente, estos mostraron un poco de menos satisfacción con el saludo de la enfermera cuando realizó la visita ($M = 4.2$), y en caso contrario manifestaron estar muy satisfechos con la explicación de los procedimientos antes de entrar a quirófano ($M = 4.8$), mostrando mayor uniformidad en el conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera ($SD = 0.51$), así mismo también con el servicio telefónico en su habitación o recepción del área de hospitalización ($SD = 0.51$). De igual forma los usuarios en general mostraron satisfacción con el saludo de la enfermera al momento de la visita, observándose poca uniformidad en la variación de opiniones. En caso contrario señalaron mayor satisfacción en la explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar.

En general los resultados de relaciones interpersonales caen en el nivel de satisfechos y muy satisfechos. En el constructo de relaciones interpersonales el coeficiente de confiabilidad α fue de .827.

Tabla 3

Análisis descriptivo de los indicadores de relaciones interpersonales

	Paciente		Familiar		General	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento	4.6	0.56	4.5	0.70	4.6	0.62
El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa	4.6	0.78	4.4	0.82	4.5	0.80
El saludo por parte del médico al momento de la visita	4.6	0.64	4.5	0.85	4.5	0.75
El saludo por parte de la enfermera al momento de la visita	4.5	0.95	4.2	1.15	4.3	1.07
El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico	4.7	0.73	4.5	0.62	4.6	0.68
El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera	4.7	0.77	4.7	0.51	4.7	0.66
La paciencia e interés por parte de la enfermera	4.8	0.43	4.7	0.60	4.7	0.52
La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad	4.8	0.47	4.7	0.54	4.7	0.50
La explicación del médico sobre los medicamentos para su enfermedad	4.8	0.49	4.7	0.53	4.7	0.51
La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar	4.8	0.38	4.8	0.54	4.8	0.46
El trato del personal de enfermería hacia sus familiares y amigos	4.6	0.71	4.6	0.65	4.6	0.68
El servicio telefónico en su habitación o en la recepción	4.6	0.84	4.7	0.51	4.7	0.70

Religiosidad

Se puede observar en la Tabla 4 del constructo religiosidad que los pacientes internos mencionaron estar muy satisfechos con la oración de los médicos y enfermeras ($M = 4.8$), así mismo los pacientes mostraron mayor uniformidad con la religiosidad de los mismos ($SD = 0.76$). En caso contrario los pacientes ($M = 3.9$), familiares ($M = 3.5$) y usuarios en general ($M = 3.7$) manifestaron estar regularmente satisfechos con los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación, mostrando poca uniformidad de variación de opiniones respectivamente ($SD = 1.29$), ($SD = 1.44$) y ($SD = 1.38$). En caso contrario los familiares ($M = 4.6$) y usuarios en general ($M = 4.6$) revelaron estar muy satisfechos con la religiosidad manifestada en los médicos y enfermeras del área de hospitalización mostrando mayor uniformidad de opinión respectivamente ($SD = 0.76$) y ($SD = 0.65$).

Tabla 4

Análisis descriptivo de los indicadores de religiosidad

	Paciente		Familiar		General	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
La religiosidad en los médicos y enfermeras del área de hospitalización	4.7	0.55	4.6	0.76	4.6	0.65
Los programas de televisión, folletos y revistas religiosos en su habitación	3.9	1.29	3.5	1.44	3.7	1.38
Los cantos y mensajes religiosos en la habitación de hospitalización	4.7	0.74	4.0	1.35	4.4	1.13
La oración de parte de los médicos y enfermeras en su habitación	4.8	0.76	4.2	1.30	4.5	1.09
Las platicas religiosas en la habitación de hospitalización	4.7	0.76	4.1	1.26	4.4	1.06
Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación	4.6	0.86	3.9	1.43	4.2	1.24

En general los resultados de religiosidad caen en el nivel de regularmente satisfechos, satisfechos y muy satisfechos. Para el constructo de religiosidad, el coeficiente de confiabilidad α de la escala es de .8527.

Procedimientos técnicos

Observando la Tabla 5 del constructo de procedimientos técnicos, se puede encontrar que el paciente interno mostró estar muy satisfecho con la seguridad y confianza del médico ($M = 4.8$) y con la revisión diaria por parte de éste ($M = 4.8$), pero manifestaron poca uniformidad en la seguridad y confianza de la enfermera hacia él ($SD = 0.89$). En caso contrario el paciente, los familiares y los usuarios en general mostraron menor satisfacción con el tiempo en ingresar al área de hospitalización ($M = 4.2$), así como también con el tiempo que le dedicó la enfermera ($M = 4.3$) y ($M = 4.4$). Para el caso de los familiares del paciente, estuvieron muy satisfechos con el horario para las visitas al paciente de familiares y amigos ($M = 4.8$). Así también, los usuarios en general manifestaron estar muy satisfechos con la revisión

diaria del médico ($M = 4.8$). Del mismo modo los usuarios en general mostraron mayor uniformidad con el pago justo por el servicio ($SD = 0.51$).

En general los resultados de procedimientos técnicos caen en el nivel de satisfechos y muy satisfechos. Para el constructo de procedimientos técnicos, su nivel de confiabilidad es aceptable ($\alpha = .846$).

Tabla 5

Análisis descriptivo de los indicadores de procedimientos técnicos

	Paciente		Familiar		General	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
El tiempo en ingresar al área de hospitalización	4.2	0.86	4.2	1.04	4.2	0.95
La paciencia e interés por parte del médico	4.7	0.75	4.7	0.69	4.7	0.72
La preocupación y cuidados por parte de la enfermera	4.7	0.64	4.7	0.57	4.7	0.61
El tiempo que le dedicó la enfermera	4.6	0.68	4.3	0.93	4.4	0.82
La revisión diaria del médico mientras estuvo hospitalizado	4.8	0.67	4.7	0.57	4.8	0.62
La seguridad y confianza en el médico	4.8	0.46	4.6	0.63	4.7	0.55
La seguridad y confianza en la enfermera	4.5	0.89	4.6	0.64	4.6	0.78
La puntualidad en la administración de los medicamentos	4.7	0.55	4.6	0.78	4.7	0.68
El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la llamada del paciente	4.5	0.83	4.4	0.79	4.5	0.81
El horario de visitas para familiares y amigos	4.6	0.72	4.8	0.47	4.7	0.63
El pago justo por el servicio	4.7	0.53	4.6	0.49	4.7	0.51
El entendimiento de las indicaciones al momento del alta	4.6	0.80	4.6	0.87	4.6	0.83

Análisis comparativo

Se analizaron cada uno de los constructos correspondientes al paciente, al familiar y al usuario en general. Se utilizó una escala de 0 a 100 para verificar el nivel de satisfacción correspondiente de cada usuario y poder comparar las escalas para procedimientos técnicos, confort, relaciones interpersonales y religiosidad con un rango de 12-60, 11-55, 12-60 y 6-30 respectivamente.

Como se muestra en la Tabla 6 para los pacientes internos, ellos mostraron mayor satisfacción en el constructo de relaciones interpersonales del HLC ($M = 92.3$). En caso contrario los pacientes manifestaron satisfacción un poco menor en el constructo confort que ofrece el mismo hospital ($M = 89.1$), con poca uniformidad de opinión ($SD = 5.7$), concluyendo que a los pacientes internos están satisfechos con el servicio del área de hospitalización.

Tabla 6

Muestra pareada para los pacientes internos del HLC

Pacientes	N	\bar{X} (Bruta)	\bar{X} (Transformada)	SD
Procedimientos técnicos	46	56.2	92.08	4.84
Confort	64	50.2	89.09	5.70
Relaciones interpersonales	32	56.3	92.29	4.69
Religiosidad	29	27.8	90.83	3.57

Como se puede observar en la Tabla 7 en el análisis de los constructos correspondientes a los familiares del paciente, estos manifestaron estar muy satisfechos con el constructo de procedimientos técnicos realizados al paciente ($M = 90.0$), mostrándose mayor uniformidad de opinión en los familiares ($SD = 4.87$).

Tabla 7

Muestra pareada para los familiares del paciente

Familiares	N	\bar{X} (Bruta)	\bar{X} (Transformada)	SD
Procedimientos técnicos	48	55.2	90.0	4.87
Confort	50	49.3	87.05	5.64
Relaciones interpersonales	44	54.8	89.17	4.98
Religiosidad	43	24.9	78.75	5.23

En caso contrario se mostraron un poco menos satisfechos en el constructo religiosidad ($M=78.8$) que ofrece el HLC. Por tanto, se puede decir que los familiares del paciente se muestran muy satisfechos con las habilidades, conocimientos y pericia del personal médico y enfermería, aunque se percibe una carencia en el aspecto religioso.

Según la Tabla 8, para los usuarios en general, éstos mostraron estar muy satisfechos en el constructo de procedimientos técnicos ($M = 91.0$). Pero en caso contrario los usuarios en general mostraron satisfacción en el constructo religiosidad ($M = 83.8$) con mayor uniformidad de opiniones ($SD = 4.83$). A los usuarios en general les interesó o mostraron mayor satisfacción con las habilidades, conocimientos y pericia del personal médico y enfermería del HLC, aunque falta una mejor atención al familiar del paciente en el aspecto religioso.

Tabla 8

Muestra pareada para los usuarios en general del área de hospitalización

General	N	\bar{X} (Bruta)	\bar{X} (Transformada)	SD
Procedimientos técnicos	94	55.7	91.04	4.85
Confort	114	49.8	88.18	5.67
Relaciones interpersonales	76	55.5	90.63	4.90
Religiosidad	72	26.1	83.75	4.83

En general la satisfacción del área de hospitalización del HLC obtuvo un 89% de calificación, con una media de 187.09 ($SD = 17.820$, $N = 47$) en escala de rango de 41 a 205 puntos.

Los pacientes internos reflejaron un 94% de satisfacción general, obteniéndose una media de 195.7 ($SD = 14.34$, $N = 14$).

Para el caso de los familiares o amigos del paciente, la satisfacción general resultó fue de 87%, con una media de 183.4 ($SD = 18.07$, $N = 33$).

Se encontró en las muestras independientes de la satisfacción general que hubo una diferencia significativa ($t_{(45)} = 2.256$, $p = .029$).

Preguntas generales

Los usuarios en general manifestaron preferencia hacia el HLC en ser su principal fuente de atención médica (75%). De igual manera los pacientes internos mencionaron su preferencia al mismo hospital (80%). Así mismo los familiares y amigos del paciente interno lo mencionaron como su principal fuente de atención médica (70%).

Los usuarios en general están dispuestos a recomendar el HLC a sus familiares y amigos (92%). Así mismo con un poco de mayor porcentaje de respuesta los pacientes internos mostraron disposición en recomendarlo (96%). De igual forma pero con menor porcentaje de respuesta los familiares lo recomendarían (70%).

Los usuarios en general están dispuestos a volver a utilizar el servicio de hospitalización (96%). Los pacientes internos mencionaron volverlos a utilizar en un futuro (96%). De igual forma los familiares del paciente volverían en un futuro si fuera necesario (97%).

Los usuarios en general mencionaron que el personal de enfermería resguardó sus artículos de valor (53%). Los pacientes internos mencionaron que les resguardaron sus pertenencias (47%). De igual manera los familiares indicaron que el personal resguardó sus artículos (61%).

Los usuarios en general mencionaron que el HLC llenó sus necesidades y expectativas (92%). De igual forma lo hicieron los pacientes internos (93%). Casi con un mismo porcentaje de respuesta los familiares de los pacientes estuvieron satisfechos (92%).

Los usuarios en general percibieron agradable el ambiente espiritual del HLC (89%). Para los pacientes internos fue de su agrado (92%). De igual manera, con un porcentaje de respuesta menor, los familiares del paciente lo señalaron favorable (86%).

Pruebas de hipótesis

En la presente investigación se procedió a verificar las hipótesis, aceptándolas o rechazándolas según sea cada caso. Dado que se aceptaron las hipótesis donde p fuese menor o igual a 0.05. En caso contrario donde p sea mayor a 0.05 se retuvo la hipótesis nula.

Prueba A

H1: No existe diferencia en el nivel de satisfacción de confort, religiosidad, relaciones interpersonales y procedimientos técnicos, según lo perciba el grupo de pacientes o el grupo de sus familiares y amigos.

Ha: No hay diferencias en los dos grupos de usuarios respecto a procedimientos técnico ($PT_p = PT_f$).

Hb: No hay diferencias en los dos grupos de usuarios respecto al confort ($CO_p = CO_f$).

Hc: No hay diferencias en los dos grupos de usuarios respecto a relaciones interpersonales ($RI_p = RI_f$).

Hd: No hay diferencias en los dos grupos de usuarios respecto a religiosidad ($RE_p = RE_f$).

La Tabla 9 presenta la prueba t de Student para muestras independientes, los grados de libertad (df) y la p . La prueba sirvió para evaluar si los dos grupos de usuarios difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias. Cabe mencionar que si se tienen mayor número de grados de libertad, la distribución t de Student se acercará más a una distribución normal.

Tabla 9

Análisis global de muestras independientes

	t	gl	p
Procedimientos técnicos	-.967	92	.336
Confort	-.829	112	.409
Relaciones interpersonales	-1.304	74	.196
Religiosidad	-2.621	70	.011

Los resultados muestran que únicamente hay evidencia suficiente para rechazar la H_0 relacionada con la religiosidad ($t_{(70)} = -2.621$, $p = .011$). Por lo tanto, existe diferencia significativa del nivel de satisfacción con la religiosidad mostrada en el servicio de hospitalización del HLC entre la percepción del grupo de los pacientes y la del grupo de familiares y amigos.

Prueba B

H2: No existe diferencia en el nivel de satisfacción de confort, religiosidad, relaciones interpersonales y procedimientos técnicos, según lo perciba el paciente o su familiar o amigo.

Ha: No hay diferencias en los dos tipos de usuarios con respecto a la religiosidad ($RE_i = RE_i$).

Hb: No hay diferencias en los dos tipos de usuarios con respecto a las relaciones interpersonales ($RI_i = RI_i$).

Hc: No hay diferencias en los dos tipos de usuarios con respecto al confort ($CO_i = CO_i$).

Hd: No hay diferencias en los dos tipos de usuarios con respecto a los procedimientos técnicos ($PT_i = PT_i$).

La Tabla 10 presenta la prueba t de Student para muestras pareadas, los grados de libertad (df) y la p . La prueba sirvió para evaluar si los dos tipos de usuarios (paciente y familiar) difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias. Cabe mencionar que si se tienen mayor número de grados de libertad, la distribución t de Student se acercará más a ser una distribución normal.

Los resultados muestran que únicamente hay evidencia suficiente para rechazar la H_0 relacionada con los procedimientos técnicos ($t_{(26)} = -2.685$, $p = .012$). Por lo tanto, existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción con los procedimientos técnicos mostrados en el servicio de hospitalización del HLC según lo percibe el paciente o su familiar.

Tabla 10

Análisis de muestra pareada de paciente y familiar

	<i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Religiosidad	-2.027	18	.058
Relaciones Interpersonales	-1.604	15	.130
Confort	-1.424	42	.162
Procedimientos Técnicos	-2.685	26	.012

Otros resultados

Se realizó una comparación de los cuatro componentes de confort, religiosidad, relaciones interpersonales y procedimientos técnicos con la afiliación, religión y origen del usuario que utilizó el servicio del área de hospitalización. En el aspecto de afiliación no se encontró diferencia significativa en el nivel de satisfacción.

En el aspecto del tipo de religión se encontraron dos diferencias significativas en los componentes de confort y relaciones interpersonales. En el componente confort para la Iglesia Adventista se encontró una media de 47.4 con una desviación estándar de 4.8 y para el resto de las afiliaciones religiosas se encontró una media de 50.80 con una desviación estándar de 5.7 ($t_{(112)} = 2.996, p = .003$). Para el componente de relaciones interpersonales para la Iglesia Adventista se encontró una media de 52.95 con una desviación estándar de 4.54. Para el resto de las Iglesias se encontró media de 56.35 y desviación estándar de 4.7 ($t_{(74)} = 2.799, p = .007$).

En el aspecto del origen se encontraron dos diferencias significativas en los componentes de confort y religiosidad. En el componente confort para los usuarios de origen municipal se encontró una media de 47.8 con una desviación estándar de 6.9 y para el resto del origen de los demás usuarios se encontró una media de 51.02 con una desviación estándar de 4.4 ($t_{(63)} = 2.781, p = .007$). Para el componente re-

ligiosidad para los usuarios de origen municipal se encontró una media de 24.17 con una desviación estándar de 5.7 y para el resto de los usuarios con diferente origen se encontró una media de 27.0 con una desviación estándar de 4.1 con una ($t_{(33)} = 2.109, p = .043$).

Análisis cualitativo de preguntas abiertas

Como se puede observar en la Tabla 11, se muestran los gustos y recomendaciones con mayor mención de parte de los pacientes y familiares. Se puede observar que la mayoría de dichos usuarios estuvieron de acuerdo en la atención del personal médico y enfermeras, seguidos por la rapidez en el servicio y por último la oración por el paciente. Así mismo mencionaron algunas recomendaciones para el área de hospitalización de seguir con el mismo servicio al paciente y de igual manera mejorar las condiciones de las camillas, mayor limpieza, fumigación a cuartos, climas y condiciones de las habitaciones.

Tabla 11

Análisis cualitativo de preguntas abiertas de pacientes y familiares

Pregunta 1 (Gustos)	Mención	Pregunta 2 (Recomendaciones)	Mención
Atención del personal médico y enfermería	77	Seguir con el mismo servicio al paciente	36
Atención hacia el paciente, rapidez en operación	34	Mejorar las condiciones de la camilla del paciente, limpieza, fumigación, condiciones físicas, y tener más habitaciones.	19
Oración al enfermo por todo el personal de hospitalización	13		

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Resumen general

La presente investigación se enfocó en la importancia de la satisfacción del usuario en la empresa de servicio para la atención médica del HLC; así mismo se conoció el nivel de satisfacción del usuario en los diferentes componentes de confort, procedimientos técnicos, relaciones interpersonales y religiosidad. De igual manera se conoció si el usuario estuvo dispuesto a recomendar al HLC, también se aplicaron algunas preguntas generales hacia los usuarios para conocer si volverían a utilizar el mismo servicio, y por último si recomendarían el servicio a sus familiares y amigos. Para tal investigación se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál fue el nivel de satisfacción del usuario con los componentes de: confort, procedimientos técnicos, relaciones interpersonales y religiosidad del área de hospitalización durante el mes de noviembre del año 2008 en el HLC?

Para tener una vista panorámica de la magnitud e importancia del tema de investigación se buscaron referencias de investigaciones anteriores de las cuales podemos mencionar algunas definiciones de calidad y satisfacción dadas por algunas de las organizaciones más importantes en las empresas de servicios sanitarios y en general. La OMS (1985) define calidad como el conjunto de servicios diagnósticos

terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima. Del mismo modo el sistema ISO en las instituciones de salud la ha limitado en algunos procesos como laboratorios clínicos, bancos de sangre, adquisiciones de bienes, pago a proveedores. De igual manera la JCAHO determina estándares de evaluación externa que permitan evaluar la estructura, procesos y resultados.

En México la evaluación de calidad se inició en 1956, mediante la revisión del expediente clínico (Aguirre, 2008). López, Navarro, Ovalle, Muñoz y Arbola (citados en Ortiz et al., 2004) mencionan que hasta el año de 1990 el artículo 6 hace referencia a incorporar el grado de satisfacción y características en relación con las expectativas del usuario interno. Varo (citado en Jiménez et al., 2003) y The American Society for Quality Control definen calidad como las características que satisfacen las necesidades del consumidor, cliente o usuario. Además de todo lo anterior Donabedian (citado en Jiménez et al., 2003) señala a la calidad como carencia de deficiencia y satisfacción de usuario interno y externo. Casas y Repullo (citado en Hernández Meca et al., s.f.) afirman que un modelo de calidad en el ámbito sanitario permite satisfacer necesidades y expectativas de los usuario y profesionales mediante la eficiente utilización de los recursos con que se dispone. Varo (1995) menciona que el consumidor la valora de diferente forma según sus necesidades; en los sectores industriales y de servicios la define de forma genérica, mientras tanto en el sector sanitario como un fenómeno multidimensional.

Pérez et al. (citados en Ortiz et al., 2004) señalan la satisfacción del usuario como un indicador de la calidad de los servicios recibidos. Además de lo anterior Zurita, Nigenda y Ramírez (citado en Ortiz et al., 2004) la afirman como una trazadora

en la adherencia del tratamiento. Así mismo Caminal (2001) la menciona como un instrumento útil para hacer efectivas políticas de calidad. Pallares (citado en Jiménez et al., 2003) agrega que es un buen indicador de resultados del paciente con respecto a la asistencia que ha recibido a lo largo de su hospitalización.

Mc Kee (2000) afirma que la opinión es uno de los constituyentes principales para indicar calidad de servicio. Sáiz et al. (citados en Jiménez et al., 2003) sugieren que escuchar la voz y opinión del paciente es una gran oportunidad para mejorar. Del mismo modo Zastowny, Roghman y Cafferata (citados en Granado de la Orden et al., 2006) añaden que las percepciones y juicios de los usuarios son aspectos claves para definirla.

Díaz (citado en Jiménez et al., 2003) y Del llano, Ortú, Martín, Núñez y Gene (citados en Alonso Magdaleno y Zapico Aldeano, 2000) también señalan al paciente como el principal centro e impulso para evaluar la calidad de los servicios sanitarios, dado que su satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial, por lo que satisfacer sus deseos y necesidades es fundamental. Estos mismos autores mencionan que el cliente dispone de un poder de opinión y satisfacción, los cuales son factores de interés para futuras decisiones de consumo. Ellos mismos mencionan que es imposible satisfacer completamente todas sus necesidades, pero es importante conocer los servicios que se demanden y los que no.

Por tanto Borbón García et al. (2003) sugieren que la calidad asistencial no debe basarse en la mejor ciencia médica del momento, sino en la calidad percibida del paciente y familiares mientras reciben la atención sanitaria.

Fitzpatrick (citado en Riveros y Berne, 2007) y Waittzin (citado en Ortiz et al., 2003) coinciden en que el grado de satisfacción se relaciona con la efectividad de la atención médica. Riveros (2006) le anexa que de igual manera se relaciona con una mayor percepción de calidad.

El tipo de investigación que se llevó a cabo fue descriptiva, transversal del tipo cuantitativa. La muestra estuvo conformada por la mayor cantidad de pacientes y familiares que se pudieron encuestar durante el mes de noviembre del año 2008. Para lo cual se utilizó una encuesta de investigación del usuario con los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena de los investigadores Castro Prieto, Villagarcía Zecereda y Saco Méndez (2003). Se tomó parte del instrumento y se le añadió el componente religiosidad por la naturaleza del HLC. El instrumento fue validado a nivel de facie por medio de una aplicación piloto a algunos pacientes internos y familiares, así como también fue sometido a juicio del director médico y jefa de enfermeras del HLC.

Resultados

La presente investigación tiene como razón fundamental y principal la satisfacción del usuario con el servicio de hospitalización enfocado a cuatro componentes para evaluarlo: procedimientos técnicos, religiosidad, confort y relaciones interpersonales.

Se realizó un estudio descriptivo, transversal y mixto a 137 usuarios en general (73 pacientes internos y 64 familiares del paciente) que utilizaron el servicio de hospitalización del HLC durante el mes de noviembre del año 2008.

Para cada uno de los usuarios (pacientes y familiares) se preguntó información generalizada (variables demográficas) de la cual podemos mencionar los datos más relevantes que se pudieron obtener.

En general las mujeres fue el género que más predominó (70%) en las encuestas para los dos tipos de usuarios (pacientes y familiares) que se analizaron.

Las edades de los pacientes internos (63%) más común fueron de 40 o más años. Y para sus familiares (53%) las edades que más dominaron fueron de 20 a 39 años.

Se encontró que los pacientes de procedencia estatal (41%) fue la frecuencia más alta. Y para los familiares o amigos del paciente (45%) fueron los de procedencia municipal.

Del total de pacientes encuestados los más frecuentes (53%) fueron los afiliados a la Sección 50, ISSSTE León, campaña de cirugía y gineco-obstetricia.

Los pacientes internos con el tipo de religión que obtuvo mayor porcentaje de respuesta forman parte de la Iglesia Católica (56%) y así también el mismo tipo de afiliación religiosa para los familiares (58%).

El 71% de los pacientes internos utilizaron los servicios del área de hospitalización por primera vez.

La especialidad más común en la que ingresaron los pacientes internos fue cirugía (52%). Estos mismos usuarios ingresaron al HLC mayormente por emergencia (77%).

Del mismo modo se analizaron los constructos por separado para cada uno de los usuarios (pacientes y familiares) encontrándose algunos datos relevantes.

En el componente confort, los pacientes internos y familiares manifestaron por igual estar muy satisfechos con la higiene de la comida y las sábanas. En caso contrario los dos tipos de usuarios mostraron menos satisfacción con la comodidad de la cama y la limpieza de los sanitarios del área de hospitalización.

Para el constructo de relaciones interpersonales, los pacientes internos y los familiares manifestaron por igual menor satisfacción con la enfermera por no saludar al momento de la visita. En caso contrario los pacientes internos mostraron estar muy satisfechos con la paciencia de la enfermera, la explicación de la evolución de su enfermedad y la explicación sobre el uso de los medicamentos. Los pacientes y familiares coincidieron en estar muy satisfechos con la explicación sobre los procedimientos antes de entrar a quirófano.

En el constructo religiosidad, los pacientes internos mencionaron estar muy satisfechos con la oración de los médicos y enfermeras. Así mismo los familiares revelaron estar muy satisfechos con la religiosidad manifestada en los médicos y enfermeras del área de hospitalización. Los pacientes y familiares manifestaron por igual estar regularmente satisfechos con los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación.

Para el constructo de procedimientos técnicos, podemos encontrar que los pacientes y familiares coincidieron en mostrar menor satisfacción con el tiempo en ingresar al área de hospitalización. El paciente interno mostró estar muy satisfecho con la seguridad y confianza en el médico. Para el caso de los familiares del paciente, estuvieron muy satisfechos con el horario para las visitas al paciente de familiares y amigos.

Así mismo se realizaron seis preguntas generales abiertas sobre todo el servicio de hospitalización para conocer a profundidad la opinión de los pacientes y familiares sobre el HLC. Los pacientes internos mencionaron su preferencia al HLC (80%). Así mismo los familiares y amigos del paciente interno lo mencionaron como su principal atención médica (70%).

Los pacientes internos mostraron disposición en recomendarlo (96%). De igual forma pero con menor porcentaje de respuesta de los familiares lo recomendarían (70%).

Tanto para el caso de los pacientes internos (96%) como los familiares del paciente (97%) mencionaron en volverlo a utilizar el servicio de hospitalización en un futuro.

Para el caso de los pacientes internos el 47% mencionó que les resguardaron sus pertenencias. De igual manera un 61 % de los familiares indicó que el personal de enfermería resguardó sus artículos.

Tanto los pacientes (93%) como los familiares (92%) manifestaron haberse cumplido sus expectativas y necesidades.

El ambiente espiritual del HLC para los pacientes internos fue de agrado (92%). De igual manera con un porcentaje de respuesta menor los familiares del paciente lo señalaron favorable (86%).

Discusión

Cabe recalcar que durante el mes de noviembre del 2008 se realizó en el HLC una campaña de ginecología y obstetricia para aquellos usuarios con escasos recursos económicos, por lo cual pudo haber modificado o alterado algunos aspectos de

la investigación y resultados finales de la misma. Así como también pudo haberse modificado la satisfacción del usuario con el servicio de hospitalización de dicho hospital por razones económicas, académicas y culturales de dichos usuarios.

Se realizó un análisis a los constructos por pacientes, familiares y usuarios en general. Algunos autores de investigaciones anteriores que se muestran posteriormente coinciden con los datos encontrados en la presente investigación.

Los resultados más relevantes que se pudieron observar para los pacientes internos del HLC, fue la mayor satisfacción mostrada con las relaciones interpersonales y muy cerca los procedimientos técnicos de los médicos y enfermeras del HLC. En caso contrario los pacientes manifestaron menor satisfacción con el confort de las instalaciones que ofrece el mismo hospital.

Riveros y Berne (2007) confirmaron que el personal del hospital es el que provoca un mayor efecto sobre la calidad percibida por el usuario-paciente. Así mismo los autores hacen referencia al uso frecuente que se ha venido haciendo de estrategias orientadas a resolver problemas de infraestructura para mejorar el grado de satisfacción de los pacientes-usuarios del sistema de salud. Por su parte los hallazgos de Janssen, Ommen, Neugebauer, Lefering y Pfaff (2007) coincidieron con la de la presente investigación al mencionar que los aspectos psicosociales de la interacción médico-paciente son de gran importancia en la atención médica de los pacientes gravemente heridos. En el mismo sentido Jakka (2004) enfatiza que la limpieza en la oficina, el conocimiento del médico, el respeto por el cliente y claridad en la normas son las más importantes dimensiones para determinar la calidad en los servicios de salud. Así mismo Streeth, Krupat, Bell, Kravitz y Haidet (2003) afirmaron que la co-

municación en los encuentros médico-paciente es influida por el médico en el paciente para el control de su relación, la cual es una influencia mutua de tal manera que aumenta en frecuencia y va conduciendo a un aumento de relación interpersonal en el paciente. En la misma corriente Alonso Magdaleno y Zapico Aldeano (2001) demostraron los componentes más valorados de un servicio sanitario por sus pacientes son la preparación profesional de médicos, enfermeras y resto del personal; el trato recibido, la limpieza, el interés del médico, el equipamiento y la organización. De igual manera Chang et al. (1999) corroboraron en su investigación que los elementos que guardan mayor relación con respecto a la satisfacción son el ambiente físico y el trato percibido por el personal que brinda los servicios de salud.

En el caso de los familiares del paciente y los usuarios en general, manifestaron estar muy satisfechos con los procedimientos técnicos realizados por los médicos y enfermeras del área de hospitalización hacia el paciente interno. En caso contrario los familiares del paciente se mostraron menos satisfechos con la religiosidad que ofrece el HLC.

McClintock (2007) enfatiza en el hecho de que hoy los médicos pueden ofrecer una gama de tratamientos efectivos, a pesar de todos estos avances, sin embargo la relación médico-paciente sigue siendo fundamental en la medicina. Esta misma autora menciona que la medicina occidental se ha tornado en despersonalizada y los médicos y pacientes se sienten cada vez más devaluados, como resultado de los avances tecnológicos, la atención suministrada y el número de pacientes que requieren atención médica. Siguiendo en la misma corriente, Barbón García et al. (2003) enfatizan que en la asistencia sanitaria, además de una adecuada calidad científico-

técnica, hay que tener en cuenta la satisfacción del paciente, es decir, ciertos parámetros subjetivos que influyen en su percepción de calidad. En el terreno religioso algunos autores han encontrado algunas referencias importantes, como en la investigación de Pembroke (2008), en la cual señala que el apoyo a la espiritualidad del paciente debe ser una adecuada atención ofrecida por los médicos como parte integral de su atención. De igual manera Johnstone, Yoon, Franklin, Schopp y Hinkebein (2008) mencionan en su investigación que las creencias espirituales pueden proteger a las personas de experimentar angustia emocional en un accidente cerebro vascular.

Siguiendo con la misma línea Hebert, Jenckes, Ford, O'Connor y Cooper (2001) mencionan que la religión y la espiritualidad son una fuente de confort para muchos pacientes. Aunque no necesariamente esperan espiritualidad en los médicos. Los pacientes les piden mecanismos de apoyo. En el mismo sentido Ellis y Campbell (2005) mencionan que los sistemas de creencias similares facilitan al médico y al paciente lograr la interacción espiritual y confianza en sus relaciones. Se consideró que el ecumenismo, el uso de los cuidados centrados en el paciente y la capacidad de asociación reducen estas barreras.

Conclusiones

Para la presente investigación se puede concluir que los pacientes y familiares coinciden por igual en la siguientes variables: la higiene de la comida y las sábanas, la paciencia e interés de la enfermera, la explicación de la evolución de su enfermedad, la explicación sobre el uso de los medicamentos y los procedimientos antes de entrar a quirófano, la oración de los médicos y enfermeras, la religiosidad manifesta-

da en los médicos y enfermeras del área de hospitalización, la seguridad y confianza en el médico y el horario para las visitas al paciente de familiares y amigos.

Del mismo modo se encontró que los pacientes y familiares coincidieron en mostrar menor satisfacción con las siguientes variables: el tiempo en ingresar al área de hospitalización, la comodidad de la cama del área de hospitalización, el saludo por parte de la enfermera al momento de la visita y por último los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación.

Se concluye en forma generalizada que los pacientes internos están satisfechos con las relaciones interpersonales del personal del área de hospitalización, aunque el confort no sea el más adecuado. Así mismo también se concluye que los familiares y los usuarios en general se muestran muy satisfechos con las habilidades, conocimientos y pericia del personal médico y enfermería, aunque se muestra una carencia en algunos aspectos de religiosidad.

Por tanto se puede concluir, con el respaldo de investigaciones de varios autores, mencionando algunas de las razones por las cuales los usuarios estuvieron mayormente satisfechos con el servicio de hospitalización del HLC.

Ortiz et al. (2003) encontraron que mientras más alto es el nivel de escolaridad de los usuarios, mayor es su capacidad para establecer comparaciones con otros servicios de salud (privacidad) y mayor su nivel de exigencia. En cambio, los pacientes de las instituciones sin seguridad social que acuden a solicitar atención a los SSAH y al DIF proceden mayoritariamente de estratos socioeconómicos bajos con menores oportunidades de empleo, ingresos y educación y, en general, se muestran satisfechos con los servicios recibidos.

En el mismo sentido Ortiz et al. (2004) reafirmaron en una investigación posterior que se ha encontrado asociación entre el nivel de escolaridad y la satisfacción. A menor grado de instrucción, los usuarios tienden a emitir menos juicios de valor y a ser más condescendientes con los servicios que se les prestan, lo que presuntamente ocurre porque los pacientes con mayor escolaridad tienen mayor oportunidad de comparar el servicio actual con otros en el pasado y ello le permite dar su discernimiento sobre el servicio.

Recomendaciones

La presente investigación generó algunas sugerencias y recomendaciones para el personal médico, de enfermería, capellanía y administración del HLC con el objetivo de mejorar algunos aspectos, así como también, mostrar sus agradecimientos por las atenciones brindadas hacia los pacientes y familiares.

Personal médico

Se presentan algunas acciones elaboradas por los médicos en el área de hospitalización, por tanto, se les recomienda seguir con las mismas atenciones brindadas hacia el usuario de hospitalización.

1. Seguir con la explicación hacia el paciente sobre la evolución de su enfermedad, los medicamentos para tratar su enfermedad y los procedimientos que se le van a realizar antes de ingresar a quirófano.
2. Continuar con la oración en quirófano y habitación.
3. Seguir mostrando religiosidad en el área de hospitalización.

4. Seguir permaneciendo con la revisión diaria del paciente mientras se encuentre hospitalizado.

5. Continuar mostrando seguridad y confianza.

6. Seguir con la misma atención.

7. Continuar con la misma rapidez en la operación.

Personal de enfermería

De igual manera se muestran algunas recomendaciones y agradecimientos hacia el personal de enfermería y algunas recomendaciones con el servicio de hospitalización, las cuales se muestran a continuación:

1. Seguir conociendo el nombre del paciente.

2. Continuar con la demostración de paciencia e interés hacia el paciente.

3. Seguir con el mismo trato hacia los familiares y amigos del paciente.

4. Continuar mostrando religiosidad en el área de hospitalización.

5. Seguir con el trato y atención hacia el paciente.

6. Continuar con la oración en quirófano y habitación.

7. Que la enfermera salude al paciente al momento de la visita.

8. Incrementar el tiempo dedicado al paciente.

9. Mostrar más seguridad y confianza.

10. Disminuir el tiempo de respuesta a la llamada del paciente.

11. Mejorar el trato de algunas enfermeras en el trato al paciente y familiares.

12. Continuar con la preocupación y cuidados hacia el paciente.

13. Seguir con la misma puntualidad en la administración de medicamentos.

14. Mejorar y agilizar el proceso de registro de medicamentos en la cuenta del paciente.

Capellanía

Así mismo se realizaron algunas recomendaciones y agradecimientos a capellanía por los servicios brindados hacia la atención del paciente y su familiar:

1. Continuar con los cantos religiosos en la habitación.
2. Seguir con las pláticas religiosas de jóvenes en la habitación.
3. Incrementar la frecuencia de visitas pastorales en la habitación.
4. Mejorar los programas de televisión.
5. Colocar folletos, revistas y biblias para los pacientes y familiares en cada una de las habitaciones.
6. Colocar mensajes religiosos en las habitaciones, ya sea en rótulos de versículos de la Biblia de acuerdo con la fe cristiana.
7. Continuar con los cultos matutinos.
8. Seguir con la implementación de música instrumental en el área de hospitalización.

Administración

En el mismo sentido de esta investigación también se elaboraron algunas recomendaciones para el personal administrativo:

1. Disminuir el tiempo para ingresar al área de hospitalización.
2. Mejorar el sabor de la comida.

3. Continuar con la misma limpieza de pasillos, paredes y salas de hospitalización.

4. Mejorar la limpieza de sanitarios del área de hospitalización.

5. Mejorar las condiciones de las camas del área de hospitalización.

6. Continuar con la limpieza de las sábanas de hospitalización.

7. Fumigar las habitaciones.

8. Mejorar las condiciones de las habitaciones y baños.

9. Incrementar el número de habitaciones.

10. Suministrar a las habitaciones de toallas, cobijas y climas.

11. Agilizar los trámites de alta e ingreso de los pacientes.

12. Proporcionar incentivos o reconocimientos a los médicos y enfermeras que realicen la mejor labor individualmente y por turnos.

13. Apoyar a capellanía en el establecimiento de rótulos de versículos de la Biblia en las habitaciones de acuerdo a la fe cristiana.

14. Mejorar el funcionamiento de las televisiones en las habitaciones.

15. Mostrar en un cuadro la visión y misión del HLC y el área de hospitalización para que se tenga una constancia del propósito del servicio que ofrece.

Algunas preferencias y recomendaciones expresadas por los pacientes y los familiares del paciente interno hacia el personal médico, enfermería, capellanía y administración del área de hospitalización del HLC, aplicados en el mismo instrumento de investigación, en la cual se manifestaron las opiniones de dichos usuarios acerca del área de hospitalización.

Como se puede observar en la Tabla 12 se muestran las preferencias con mayor mención de los pacientes y familiares que utilizaron el servicio de hospitalización del HLC.

En la Tabla 13 se mencionan las recomendaciones más señaladas por los pacientes y familiares que utilizaron el servicio del área de hospitalización.

Tabla 12

Preferencias de pacientes y familiares

Atención del personal médico y enfermería	77
Atención en todo el servicio y rapidez en operación	34

Tabla 13

Recomendaciones de pacientes y familiares

Seguir con el mismo servicio al paciente	36
Mejorar condiciones de la cama del paciente, limpieza, fumigación, condiciones físicas y climas y tener más habitaciones	19

Para futuras investigaciones

En la realización de la investigación se encontraron algunos aspectos que pueden servir para futuras investigaciones dentro del HLC:

1. Darle continuidad a la investigación realizando encuestas de satisfacción periódicamente a los pacientes y familiares del área de hospitalización, para analizar las estadísticas y verificar si hubieron cambios en los niveles de satisfacción.

2. Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios en las demás áreas de servicios del HLC.

3. Realizar una investigación específica para médicos y enfermeras sobre el compromiso y la actitud de servicio en el área de hospitalización.

4. Realizar una investigación de la aptitud y actitud de servicio del personal administrativo del HLC.

APÉNDICE A

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PACIENTES INTERNOS DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PACIENTES INTERNOS
DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HLC**

No. De Expediente	No. De Habitación	No. De Cama				
		1	2	3	4	5
La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento		1	2	3	4	5
El sabor y presentación de la comida		1	2	3	4	5
El tiempo en ingresar al área de hospitalización		1	2	3	4	5
El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa		1	2	3	4	5
La religiosidad en los médicos y enfermeras del área de hospitalización		1	2	3	4	5
La paciencia e interés por parte del médico		1	2	3	4	5
Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación		1	2	3	4	5
El trato del personal de enfermería hacia sus familiares y amigos		1	2	3	4	5
La puntualidad en la administración de los medicamentos		1	2	3	4	5
La higiene de la comida		1	2	3	4	5
El pago justo por el servicio		1	2	3	4	5
El servicio telefónico en su habitación o recepción de hospitalización		1	2	3	4	5
La limpieza de las sábanas de la cama de hospitalización		1	2	3	4	5
El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera		1	2	3	4	5
La seguridad y confianza en el médico		1	2	3	4	5
El horario de visitas para familiares y amigos		1	2	3	4	5
La confort que le brindó el servicio de urgencias o consulta externa		1	2	3	4	5
La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad		1	2	3	4	5
Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación		1	2	3	4	5
El tiempo que le dedicó la enfermera		1	2	3	4	5
La limpieza de pasillos, paredes y salas de espera de hospitalización		1	2	3	4	5
El entendimiento de las indicaciones al momento del alta		1	2	3	4	5
El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico		1	2	3	4	5
La oración de parte de los médicos y enfermeras en su habitación		1	2	3	4	5
La confort de la cama del área de hospitalización		1	2	3	4	5
El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la llamada del paciente		1	2	3	4	5
La temperatura ambiente del área de hospitalización		1	2	3	4	5
Los cantos y mensajes religiosos en la habitación de hospitalización		1	2	3	4	5
El saludo por parte de la enfermera al momento de la visita		1	2	3	4	5
El estado de los aparatos como parte de su atención		1	2	3	4	5
La preocupación y cuidados por parte de la enfermera		1	2	3	4	5
La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización		1	2	3	4	5
La explicación del médico sobre los medicamentos para tratar su enfermedad		1	2	3	4	5
La seguridad y confianza en la enfermera		1	2	3	4	5

La ventilación de la habitación de hospitalización	1	2	3	4	5
La revisión diaria del médico mientras estuvo hospitalizado	1	2	3	4	5
La iluminación de la habitación de hospitalización	1	2	3	4	5
El saludo por parte del médico al momento de la visita	1	2	3	4	5
Las platicas religiosas en la habitación de hospitalización	1	2	3	4	5
La paciencia e interés por parte de la enfermera	1	2	3	4	5
La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar	1	2	3	4	5

	SI	NO
¿El Hospital La Carlota es su principal fuente de atención médica?	1	2
¿Recomendaría este hospital a sus amigos y familiares?	1	2
¿Volvería a utilizar el servicio de hospitalización en otra ocasión?	1	2
¿El personal de enfermería resguardó sus artículos de valor?	1	2
¿El servicio de hospitalización lleno sus necesidades y expectativas?	1	2
¿El ambiente espiritual (Religión) del Hospital La Carlota fue de su agrado?	1	2

¿Qué fue lo que más le gusto del área de hospitalización?

¿Qué recomendación, comentario o sugerencia haría para el área de hospitalización?

APÉNDICE B

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DEL PACIENTE DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A FAMILIARES DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HLC

INSTRUCCIONES PARA CONTESTAR

1. Encierre el número con un **CÍRCULO** en la información general que se solicita
2. Seleccione y encierre el número con un **CÍRCULO** respecto a su satisfacción del servicio recibido en el área de hospitalización. **1. Muy Insatisfecho, 2. Insatisfecho, 3. Regularmente Satisfecho, 4. Satisfecho y 5. Muy Satisfecho.**

Edad				Tipo de afiliación		Usuario		Estado y lugar de residencia:				
1	0-12	40-49	5	Empleado UM	1	Familiar	1					
				Alumno UM	2							
2	13-19	50-56	6	Jubilado UM	3							
				Particular	4							
3	20-29	57-64	7	Seguro	5	Religión		Género				
				Otro	6	Masculino 1						
4	30-39	65 +	8					Femenino 2				
La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento								1	2	3	4	5
El sabor y presentación de la comida								1	2	3	4	5
El tiempo en ingresar al área de hospitalización								1	2	3	4	5
El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa								1	2	3	4	5
La religiosidad en los médicos y enfermeras del área de hospitalización								1	2	3	4	5
La paciencia e interés por parte del médico								1	2	3	4	5
Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación								1	2	3	4	5
El trato del personal de enfermería hacia sus familiares y amigos								1	2	3	4	5
La puntualidad en la administración de los medicamentos								1	2	3	4	5
La higiene de la comida								1	2	3	4	5
El pago justo por el servicio								1	2	3	4	5
El servicio telefónico en su habitación o recepción de hospitalización								1	2	3	4	5
La limpieza de las sábanas de la cama de hospitalización								1	2	3	4	5
El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera								1	2	3	4	5
La seguridad y confianza en el médico								1	2	3	4	5
El horario de visitas para familiares y amigos								1	2	3	4	5
La confort que le brindó el servicio de urgencias o consulta externa								1	2	3	4	5
La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad								1	2	3	4	5
Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación								1	2	3	4	5
El tiempo que le dedicó la enfermera								1	2	3	4	5
La limpieza de pasillos, paredes y salas de espera de hospitalización								1	2	3	4	5

El entendimiento de las indicaciones al momento del alta	1	2	3	4	5
El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico	1	2	3	4	5
La oración de parte de los médicos y enfermeras en su habitación	1	2	3	4	5
La confort de la cama del área de hospitalización	1	2	3	4	5
El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la llamada del paciente	1	2	3	4	5
La temperatura ambiente del área de hospitalización	1	2	3	4	5
Los cantos y mensajes religiosos en la habitación de hospitalización	1	2	3	4	5
El saludo por parte de la enfermera al momento de la visita	1	2	3	4	5
El estado de los aparatos como parte de su atención	1	2	3	4	5
La preocupación y cuidados por parte de la enfermera	1	2	3	4	5
La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización	1	2	3	4	5
La explicación del médico sobre los medicamentos para tratar su enfermedad	1	2	3	4	5
La seguridad y confianza en la enfermera	1	2	3	4	5
La ventilación de la habitación de hospitalización	1	2	3	4	5
La revisión diaria del médico mientras estuvo hospitalizado	1	2	3	4	5
La iluminación de la habitación de hospitalización	1	2	3	4	5
El saludo por parte del médico al momento de la visita	1	2	3	4	5
Los sermones (pláticas religiosas) en la habitación de hospitalización	1	2	3	4	5
La paciencia e interés por parte de la enfermera	1	2	3	4	5
La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar	1	2	3	4	5

	SI	NO
¿El Hospital La Carlota es su principal fuente de atención médica?	1	2
¿Recomendaría este hospital a sus amigos y familiares?	1	2
¿Volvería a utilizar el servicio de hospitalización en otra ocasión?	1	2
¿El personal de enfermería resguardó sus artículos de valor?	1	2
¿El servicio de hospitalización llenó sus necesidades y expectativas?	1	2
¿El ambiente espiritual (Religión) del Hospital La Carlota fue de su agrado?	1	2

NUESTRO OBJETIVO FINAL ES LA MEJORA CONTINUA DE LA ATENCIÓN AL USUARIO

Por favor conteste las siguientes preguntas para seguir mejorando nuestro servicio

¿Qué fue lo que más le gusto del área de hospitalización?

¿Qué recomendación, comentario o sugerencia haría para el área de hospitalización?

¡ GRACIAS POR COMPLETAR NUESTRA ENCUESTA !

APÉNDICE C

TABLAS DE ANÁLISIS

TABLAS DE ANÁLISIS

Frecuencias de usuarios en general

Persona que contestó la encuesta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Paciente	73	53.3	53.3	53.3
	Familiar	64	46.7	46.7	100.0
	Total	137	100.0	100.0	

Edad del usuario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0 a 12	3	2.2	2.2	2.2
	13 a 19	4	2.9	2.9	5.1
	20 a 29	27	19.7	19.7	24.8
	30 a 39	29	21.2	21.2	46.0
	40 a 49	27	19.7	19.7	65.7
	50 a 56	15	10.9	10.9	76.6
	57 a 64	14	10.2	10.2	86.9
	Más de 65	18	13.1	13.1	100.0
	Total	137	100.0	100.0	

Tipo de afiliación del usuario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Empleado UM	8	5.8	5.8	5.8
	Alumno UM	8	5.8	5.8	11.7
	Jubilado UM	4	2.9	2.9	14.6
	Particular	46	33.6	33.6	48.2
	Seguro	12	8.8	8.8	56.9
	Otro	59	43.1	43.1	100.0
	Total	137	100.0	100.0	

Tipo de usuario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Familiar	59	43.1	92.2	92.2
	Otro	5	3.6	7.8	100.0
	Total	64	46.7	100.0	
Missing	System	73	53.3		
Total		137	100.0		

Lugar de procedencia del usuario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Acapulco, Gro.	1	.7	.7	.7
	Allende, N.L.	10	7.3	7.3	8.0
	Benito Juárez, N.L.	1	.7	.7	8.8
	Cadereyta, N.L.	3	2.2	2.2	10.9
	Cd. Victoria, Tamps.	2	1.5	1.5	12.4
	Chetumal, Qro.	1	.7	.7	13.1
	Chihuahua, Ch.	3	2.2	2.2	15.3
	China, N.L.	1	.7	.7	16.1
	Cienega de Flores, N.L.	1	.7	.7	16.8
	El carmen, N.L.	4	2.9	2.9	19.7
	El cercado, N.L.	2	1.5	1.5	21.2
	Escobedo, N.L.	1	.7	.7	21.9
	Galeana, N.L.	2	1.5	1.5	23.4
	General Bravo, N.L.	3	2.2	2.2	25.5
	General Teran, N.L.	5	3.6	3.6	29.2
	Guadalupe, N.L.	1	.7	.7	29.9
	Houston, TX.	2	1.5	1.5	31.4
	Hualahuises, N.L.	7	5.1	5.1	36.5
	Iturbide, N.L.	2	1.5	1.5	38.0
	León, Gto.	1	.7	.7	38.7
	Linares, N.L.	5	3.6	3.6	42.3
	Matamoros, Tamps.	3	2.2	2.2	44.5
	Montemorelos, N.L.	56	40.9	40.9	85.4
	Monterrey, N.L.	3	2.2	2.2	87.6
	Nuevo Laredo, Tamps.	1	.7	.7	88.3
	Queretaro, Qro.	1	.7	.7	89.1
	Rayones, N.L.	2	1.5	1.5	90.5
	Reynosa, Tamps.	1	.7	.7	91.2
	Rio Bravo, Tamps.	1	.7	.7	92.0
	Salvatierra, Gto.	2	1.5	1.5	93.4
	San Luis Potosi, SLP.	2	1.5	1.5	94.9
	Sinaloa, Sin.	1	.7	.7	95.6
	Tampico, Tamps.	2	1.5	1.5	97.1
	Tecate, B.C.	1	.7	.7	97.8
	Torreón, Coahuila.	1	.7	.7	98.5
	Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	2	1.5	1.5	100.0
	Total	137	100.0	100.0	

Origen del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Municipal	56	40.9	40.9	40.9
Estatal	53	38.7	38.7	79.6
Nacional	26	19.0	19.0	98.5
Internacional	2	1.5	1.5	100.0
Total	137	100.0	100.0	

Tipo de religión del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Adventista del Séptimo día	46	33.6	33.6	33.6
Católica	78	56.9	56.9	90.5
Cristiana	6	4.4	4.4	94.9
Evangelicos	2	1.5	1.5	96.4
Sin religión	5	3.6	3.6	100.0
Total	137	100.0	100.0	

Género del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Masculino	41	29.9	29.9	29.9
Femenino	96	70.1	70.1	100.0
Total	137	100.0	100.0	

La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muy Insatisfecho	1	.7	.8	.8
Regularmente satisfecho	3	2.2	2.3	3.1
Satisfecho	49	35.8	37.7	40.8
Muy Satisfecho	77	56.2	59.2	100.0
Total	130	94.9	100.0	
Missing System	7	5.1		
Total	137	100.0		

El sabor y presentación de la comida

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muy Insatisfecho	2	1.5	1.6	1.6
Insatisfecho	1	.7	.8	2.4
Regularmente satisfecho	20	14.6	15.9	18.3
Satisfecho	44	32.1	34.9	53.2
Muy Satisfecho	59	43.1	46.8	100.0
Total	126	92.0	100.0	
Missing System	11	8.0		
Total	137	100.0		

El tiempo en ingresar al área de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.8	.8
	Insatisfecho	8	5.8	6.1	6.8
	Regularmente satisfecho	17	12.4	12.9	19.7
	Satisfecho	40	29.2	30.3	50.0
	Muy Satisfecho	66	48.2	50.0	100.0
	Total	132	96.4	100.0	
Missing	System	5	3.6		
Total		137	100.0		

El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	1.5	1.5	1.5
	Insatisfecho	3	2.2	2.2	3.7
	Regularmente satisfecho	5	3.6	3.7	7.5
	Satisfecho	34	24.8	25.4	32.8
	Muy Satisfecho	90	65.7	67.2	100.0
	Total	134	97.8	100.0	
Missing	System	3	2.2		
Total		137	100.0		

La religiosidad en los médicos y enfermeras del área de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.7	.7
	Regularmente satisfecho	7	5.1	5.1	5.9
	Satisfecho	32	23.4	23.5	29.4
	Muy Satisfecho	96	70.1	70.6	100.0
	Total	136	99.3	100.0	
Missing	System	1	.7		
Total		137	100.0		

La paciencia e interés por parte del médico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	3	2.2	2.2	2.2
	Regularmente satisfecho	3	2.2	2.2	4.4
	Satisfecho	20	14.6	14.8	19.3
	Muy Satisfecho	109	79.6	80.7	100.0
	Total	135	98.5	100.0	
Missing	System	2	1.5		
Total		137	100.0		

Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	11	8.0	10.7	10.7
	Insatisfecho	14	10.2	13.6	24.3
	Regularmente satisfecho	9	6.6	8.7	33.0
	Satisfecho	30	21.9	29.1	62.1
	Muy Satisfecho	39	28.5	37.9	100.0
	Total	103	75.2	100.0	
Missing	System	34	24.8		
Total		137	100.0		

El trato del personal de enfermería hacia sus familiares y amigos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.7	.7
	Insatisfecho	2	1.5	1.5	2.2
	Regularmente satisfecho	9	6.6	6.6	8.8
	Satisfecho	35	25.5	25.5	34.3
	Muy Satisfecho	90	65.7	65.7	100.0
	Total	137	100.0	100.0	

La puntualidad en la administración de los medicamentos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.7	.7
	Insatisfecho	1	.7	.7	1.5
	Regularmente satisfecho	1	.7	.7	2.2
	Satisfecho	34	24.8	25.0	27.2
	Muy Satisfecho	99	72.3	72.8	100.0
	Total	136	99.3	100.0	
Missing	System	1	.7		
Total		137	100.0		

La higiene de la comida

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	1	.7	.8	.8
	Regularmente satisfecho	1	.7	.8	1.5
	Satisfecho	24	17.5	18.2	19.7
	Muy Satisfecho	106	77.4	80.3	100.0
	Total	132	96.4	100.0	
Missing	System	5	3.6		
Total		137	100.0		

El pago justo por el servicio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.8	.8
	Insatisfecho	4	2.9	3.4	4.2
	Regularmente satisfecho	7	5.1	5.9	10.2
	Satisfecho	36	26.3	30.5	40.7
	Muy Satisfecho	70	51.1	59.3	100.0
	Total	118	86.1	100.0	
Missing	System	19	13.9		
Total		137	100.0		

El servicio telefónico en su habitación o recepción de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	6	4.4	6.0	6.0
	Insatisfecho	1	.7	1.0	7.0
	Regularmente satisfecho	7	5.1	7.0	14.0
	Satisfecho	28	20.4	28.0	42.0
	Muy Satisfecho	58	42.3	58.0	100.0
	Total	100	73.0	100.0	
Missing	System	37	27.0		
Total		137	100.0		

La limpieza de las sábanas de la cama de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.7	.7
	Insatisfecho	3	2.2	2.2	2.9
	Regularmente satisfecho	7	5.1	5.1	8.0
	Satisfecho	35	25.5	25.5	33.6
	Muy Satisfecho	91	66.4	66.4	100.0
	Total	137	100.0	100.0	

El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.7	.7
	Insatisfecho	1	.7	.7	1.5
	Regularmente satisfecho	6	4.4	4.4	5.9
	Satisfecho	37	27.0	27.4	33.3
	Muy Satisfecho	90	65.7	66.7	100.0
	Total	135	98.5	100.0	
Missing	System	2	1.5		
Total		137	100.0		

La seguridad y confianza en el médico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.7	.7
	Insatisfecho	2	1.5	1.5	2.2
	Regularmente satisfecho	2	1.5	1.5	3.7
	Satisfecho	18	13.1	13.2	16.9
	Muy Satisfecho	113	82.5	83.1	100.0
	Total	136	99.3	100.0	
Missing	System	1	.7		
Total		137	100.0		

El horario de visitas para familiares y amigos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	1	.7	.7	.7
	Regularmente satisfecho	4	2.9	2.9	3.7
	Satisfecho	26	19.0	19.1	22.8
	Muy Satisfecho	105	76.6	77.2	100.0
	Total	136	99.3	100.0	
Missing	System	1	.7		
Total		137	100.0		

La comodidad que le brindó el servicio de urgencias o consulta externa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	3	2.2	2.3	2.3
	Insatisfecho	2	1.5	1.5	3.8
	Regularmente satisfecho	1	.7	.8	4.6
	Satisfecho	32	23.4	24.4	29.0
	Muy Satisfecho	93	67.9	71.0	100.0
	Total	131	95.6	100.0	
Missing	System	6	4.4		
Total		137	100.0		

La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	1.5	1.5	1.5
	Regularmente satisfecho	3	2.2	2.3	3.8
	Satisfecho	23	16.8	17.6	21.4
	Muy Satisfecho	103	75.2	78.6	100.0
	Total	131	95.6	100.0	
Missing	System	6	4.4		
Total		137	100.0		

Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	6	4.4	5.7	5.7
	Insatisfecho	5	3.6	4.8	10.5
	Regularmente satisfecho	3	2.2	2.9	13.3
	Satisfecho	20	14.6	19.0	32.4
	Muy Satisfecho	71	51.8	67.6	100.0
	Total	105	76.6	100.0	
Missing	System	32	23.4		
Total		137	100.0		

El tiempo que le dedicó la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	1.5	1.5	1.5
	Insatisfecho	1	.7	.7	2.2
	Regularmente satisfecho	9	6.6	6.7	9.0
	Satisfecho	31	22.6	23.1	32.1
	Muy Satisfecho	91	66.4	67.9	100.0
	Total	134	97.8	100.0	
Missing	System	3	2.2		
Total		137	100.0		

La limpieza de pasillos, paredes y salas de espera de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.7	.7
	Insatisfecho	5	3.6	3.7	4.4
	Regularmente satisfecho	9	6.6	6.7	11.1
	Satisfecho	39	28.5	28.9	40.0
	Muy Satisfecho	81	59.1	60.0	100.0
	Total	135	98.5	100.0	
Missing	System	2	1.5		
Total		137	100.0		

El entendimiento de las indicaciones al momento del alta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.9	.9
	Insatisfecho	1	.7	.9	1.8
	Regularmente satisfecho	4	2.9	3.5	5.3
	Satisfecho	25	18.2	21.9	27.2
	Muy Satisfecho	83	60.6	72.8	100.0
	Total	114	83.2	100.0	
Missing	System	23	16.8		
Total		137	100.0		

El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	5	3.6	3.8	3.8
	Satisfecho	24	17.5	18.0	21.8
	Muy Satisfecho	104	75.9	78.2	100.0
	Total	133	97.1	100.0	
Missing	System	4	2.9		
Total		137	100.0		

La oración de parte de los médicos y enfermeras en su habitación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	7	5.1	6.0	6.0
	Insatisfecho	3	2.2	2.6	8.5
	Regularmente satisfecho	3	2.2	2.6	11.1
	Satisfecho	16	11.7	13.7	24.8
	Muy Satisfecho	88	64.2	75.2	100.0
	Total	117	85.4	100.0	
Missing	System	20	14.6		
Total		137	100.0		

La comodidad de la cama del área de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	3	2.2	2.2	2.2
	Insatisfecho	5	3.6	3.7	5.9
	Regularmente satisfecho	11	8.0	8.1	14.1
	Satisfecho	33	24.1	24.4	38.5
	Muy Satisfecho	83	60.6	61.5	100.0
	Total	135	98.5	100.0	
Missing	System	2	1.5		
Total		137	100.0		

El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la llamada del paciente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	1.5	1.5	1.5
	Insatisfecho	1	.7	.8	2.3
	Regularmente satisfecho	11	8.0	8.3	10.6
	Satisfecho	35	25.5	26.5	37.1
	Muy Satisfecho	83	60.6	62.9	100.0
	Total	132	96.4	100.0	
Missing	System	5	3.6		
Total		137	100.0		

La temperatura ambiente del área de hospitalización

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Insatisfecho	5	3.6	3.7	3.7
Regularmente satisfecho	6	4.4	4.4	8.1
Satisfecho	39	28.5	28.9	37.0
Muy Satisfecho	85	62.0	63.0	100.0
Total	135	98.5	100.0	
Missing				
System	2	1.5		
Total	137	100.0		

Los cantos y mensajes religiosos en la habitación de hospitalización

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Muy Insatisfecho	5	3.6	4.6	4.6
Insatisfecho	4	2.9	3.7	8.3
Regularmente satisfecho	6	4.4	5.5	13.8
Satisfecho	22	16.1	20.2	33.9
Muy Satisfecho	72	52.6	66.1	100.0
Total	109	79.6	100.0	
Missing				
System	28	20.4		
Total	137	100.0		

El saludo por parte de la enfermera al momento de la visita

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Regularmente satisfecho	3	2.2	2.2	2.2
Satisfecho	33	24.1	24.6	26.9
Muy Satisfecho	98	71.5	73.1	100.0
Total	134	97.8	100.0	
Missing				
System	3	2.2		
Total	137	100.0		

El estado de los aparatos como parte de su atención

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Muy Insatisfecho	1	.7	.8	.8
Insatisfecho	2	1.5	1.5	2.3
Regularmente satisfecho	8	5.8	6.0	8.3
Satisfecho	44	32.1	33.1	41.4
Muy Satisfecho	78	56.9	58.6	100.0
Total	133	97.1	100.0	
Missing				
System	4	2.9		
Total	137	100.0		

La preocupación y cuidados por parte de la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.8	.8
	Regularmente satisfecho	5	3.6	3.8	4.5
	Satisfecho	31	22.6	23.3	27.8
	Muy Satisfecho	96	70.1	72.2	100.0
	Total	133	97.1	100.0	
Missing	System	4	2.9		
Total		137	100.0		

La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	3	2.2	2.2	2.2
	Insatisfecho	5	3.6	3.7	6.0
	Regularmente satisfecho	18	13.1	13.4	19.4
	Satisfecho	37	27.0	27.6	47.0
	Muy Satisfecho	71	51.8	53.0	100.0
	Total	134	97.8	100.0	
Missing	System	3	2.2		
Total		137	100.0		

La explicación del médico sobre los medicamentos para tratar su enfermedad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	4	2.9	3.4	3.4
	Satisfecho	23	16.8	19.3	22.7
	Muy Satisfecho	92	67.2	77.3	100.0
	Total	119	86.9	100.0	
Missing	System	18	13.1		
Total		137	100.0		

La seguridad y confianza en la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	3	2.2	2.2	2.2
	Satisfecho	37	27.0	27.4	29.6
	Muy Satisfecho	95	69.3	70.4	100.0
	Total	135	98.5	100.0	
Missing	System	2	1.5		
Total		137	100.0		

La ventilación de la habitación de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	4	2.9	3.0	3.0
	Regularmente satisfecho	7	5.1	5.2	8.1
	Satisfecho	34	24.8	25.2	33.3
	Muy Satisfecho	90	65.7	66.7	100.0
	Total	135	98.5	100.0	
Missing	System	2	1.5		
Total		137	100.0		

La revisión diaria del médico mientras estuvo en hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	3	2.2	2.3	2.3
	Insatisfecho	2	1.5	1.5	3.8
	Regularmente satisfecho	5	3.6	3.8	7.6
	Satisfecho	25	18.2	19.1	26.7
	Muy Satisfecho	96	70.1	73.3	100.0
	Total	131	95.6	100.0	
Missing	System	6	4.4		
Total		137	100.0		

La iluminación de la habitación de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.7	.7
	Regularmente satisfecho	6	4.4	4.4	5.1
	Satisfecho	28	20.4	20.6	25.7
	Muy Satisfecho	101	73.7	74.3	100.0
	Total	136	99.3	100.0	
Missing	System	1	.7		
Total		137	100.0		

El saludo por parte del médico al momento de la visita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	3	2.2	2.3	2.3
	Satisfecho	21	15.3	16.2	18.5
	Muy Satisfecho	106	77.4	81.5	100.0
	Total	130	94.9	100.0	
Missing	System	7	5.1		
Total		137	100.0		

Las pláticas religiosas en la habitación de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	9	6.6	9.1	9.1
	Insatisfecho	2	1.5	2.0	11.1
	Regularmente satisfecho	8	5.8	8.1	19.2
	Satisfecho	22	16.1	22.2	41.4
	Muy Satisfecho	58	42.3	58.6	100.0
	Total	99	72.3	100.0	
Missing	System	38	27.7		
Total		137	100.0		

La paciencia e interés por parte de la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	.7	.8	.8
	Regularmente satisfecho	8	5.8	6.1	6.9
	Satisfecho	35	25.5	26.7	33.6
	Muy Satisfecho	87	63.5	66.4	100.0
	Total	131	95.6	100.0	
Missing	System	6	4.4		
Total		137	100.0		

La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	1.5	1.5	1.5
	Regularmente satisfecho	6	4.4	4.5	6.1
	Satisfecho	22	16.1	16.7	22.7
	Muy Satisfecho	102	74.5	77.3	100.0
	Total	132	96.4	100.0	
Missing	System	5	3.6		
Total		137	100.0		

¿El Hospital La Carlota es su principal fuente de atención médica?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	103	75.2	76.9	76.9
	No	31	22.6	23.1	100.0
	Total	134	97.8	100.0	
Missing	System	3	2.2		
Total		137	100.0		

¿Recomendaría este hospital a sus amigos y familiares?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	126	92.0	94.0	94.0
	No	8	5.8	6.0	100.0
	Total	134	97.8	100.0	
Missing	System	3	2.2		
Total		137	100.0		

¿Volvería a utilizar el servicio de hospitalización en otra ocasión?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	132	96.4	98.5	98.5
	No	2	1.5	1.5	100.0
	Total	134	97.8	100.0	
Missing	System	3	2.2		
Total		137	100.0		

¿El personal de enfermería resguardó sus artículos de valor?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	73	53.3	59.3	59.3
	No	50	36.5	40.7	100.0
	Total	123	89.8	100.0	
Missing	System	14	10.2		
Total		137	100.0		

¿El servicio de hospitalización llenó sus necesidades y expectativas?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	127	92.7	96.2	96.2
	No	5	3.6	3.8	100.0
	Total	132	96.4	100.0	
Missing	System	5	3.6		
Total		137	100.0		

¿El ambiente espiritual (religión) del Hospital La Carlota fue de su agrado?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	122	89.1	94.6	94.6
	No	7	5.1	5.4	100.0
	Total	129	94.2	100.0	
Missing	System	8	5.8		
Total		137	100.0		

Frecuencia al HLC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Primera vez	52	38.0	71.2	71.2
	Subsecuente	21	15.3	28.8	100.0
	Total	73	53.3	100.0	
Missing	System	64	46.7		
Total		137	100.0		

Especialidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cirugía	38	27.7	52.1	52.1
	Ginecoobstetricia	6	4.4	8.2	60.3
	Medicina Interna	13	9.5	17.8	78.1
	Pediatría	2	1.5	2.7	80.8
	Maternidad	8	5.8	11.0	91.8
	Otro	6	4.4	8.2	100.0
	Total	73	53.3	100.0	
Missing	System	64	46.7		
Total		137	100.0		

Tipo de ingreso

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Consulta Externa	17	12.4	23.3	23.3
	Emergencias	56	40.9	76.7	100.0
	Total	73	53.3	100.0	
Missing	System	64	46.7		
Total		137	100.0		

Frecuencias de pacientes internos

Persona que contestó la encuesta

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Paciente	73	100.0	100.0	100.0

Edad del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 0 a 12	3	4.1	4.1	4.1
13 a 19	2	2.7	2.7	6.8
20 a 29	12	16.4	16.4	23.3
30 a 39	10	13.7	13.7	37.0
40 a 49	16	21.9	21.9	58.9
50 a 56	8	11.0	11.0	69.9
57 a 64	8	11.0	11.0	80.8
Más de 65	14	19.2	19.2	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Tipo de afiliación del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Empleado UM	3	4.1	4.1	4.1
Alumno UM	5	6.8	6.8	11.0
Jubilado UM	3	4.1	4.1	15.1
Particular	20	27.4	27.4	42.5
Seguro	3	4.1	4.1	46.6
Otro	39	53.4	53.4	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Tipo de usuario

	Frequency	Percent
Missing System	73	100.0

Lugar de procedencia del usuario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Acapulco, Gro.	1	1.4	1.4	1.4
	Allende, N.L.	5	6.8	6.8	8.2
	Benito Juárez, N.L.	1	1.4	1.4	9.6
	Cadereyta, N.L.	2	2.7	2.7	12.3
	Cd. Victoria, Tamps.	1	1.4	1.4	13.7
	Chihuahua, Ch.	2	2.7	2.7	16.4
	China, N.L.	1	1.4	1.4	17.8
	Cienega de Flores, N.L.	1	1.4	1.4	19.2
	El carmen, N.L.	2	2.7	2.7	21.9
	El cercado, N.L.	1	1.4	1.4	23.3
	Galeana, N.L.	1	1.4	1.4	24.7
	General Bravo, N.L.	1	1.4	1.4	26.0
	General Teran, N.L.	3	4.1	4.1	30.1
	Houston, TX.	1	1.4	1.4	31.5
	Hualahuises, N.L.	4	5.5	5.5	37.0
	Iturbide, N.L.	1	1.4	1.4	38.4
	León, Gto.	1	1.4	1.4	39.7
	Linares, N.L.	3	4.1	4.1	43.8
	Matamoros, Tamps.	1	1.4	1.4	45.2
	Montemorelos, N.L.	27	37.0	37.0	82.2
	Monterrey, N.L.	3	4.1	4.1	86.3
	Queretaro, Qro.	1	1.4	1.4	87.7
	Rayones, N.L.	1	1.4	1.4	89.0
	Rio Bravo, Tamps.	1	1.4	1.4	90.4
	Salvatierra, Gto.	1	1.4	1.4	91.8
	San Luis Potosi, SLP.	1	1.4	1.4	93.2
	Sinaloa, Sin.	1	1.4	1.4	94.5
	Tampico, Tamps.	1	1.4	1.4	95.9
	Torreón, Coahuila.	1	1.4	1.4	97.3
	Tuxtla Gutiérrez, Chiapas.	2	2.7	2.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Origen del usuario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Municipal	27	37.0	37.0	37.0
	Estatad	30	41.1	41.1	78.1
	Nacional	15	20.5	20.5	98.6
	Internacional	1	1.4	1.4	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Tipo de religión del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Adventista de Séptimo día	25	34.2	34.2	34.2
Católica	41	56.2	56.2	90.4
Cristiana	3	4.1	4.1	94.5
Evangelicos	1	1.4	1.4	95.9
Sin religión	3	4.1	4.1	100.0
Total	73	100.0	100.0	

Género del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Masculino	19	26.0	26.0	26.0
Femenino	54	74.0	74.0	100.0
Total	73	100.0	100.0	

La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Regularmente satisfecho	2	2.7	2.9	2.9
Satisfecho	27	37.0	39.1	42.0
Muy Satisfecho	40	54.8	58.0	100.0
Total	69	94.5	100.0	
Missing System	4	5.5		
Total	73	100.0		

El sabor y presentación de la comida

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
Insatisfecho	1	1.4	1.4	2.9
Regularmente satisfecho	12	16.4	17.1	20.0
Satisfecho	22	30.1	31.4	51.4
Muy Satisfecho	34	46.6	48.6	100.0
Total	70	95.9	100.0	
Missing System	3	4.1		
Total	73	100.0		

El tiempo en ingresar al área de hospitalización

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Insatisfecho	3	4.1	4.2	4.2
Regularmente satisfecho	11	15.1	15.3	19.4
Satisfecho	24	32.9	33.3	52.8
Muy Satisfecho	34	46.6	47.2	100.0
Total	72	98.6	100.0	
Missing				
System	1	1.4		
Total	73	100.0		

El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
Insatisfecho	2	2.7	2.8	4.2
Regularmente satisfecho	1	1.4	1.4	5.6
Satisfecho	14	19.2	19.4	25.0
Muy Satisfecho	54	74.0	75.0	100.0
Total	72	98.6	100.0	
Missing				
System	1	1.4		
Total	73	100.0		

La religiosidad en los médicos y enfermeras del área de hospitalización

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Regularmente satisfecho	3	4.1	4.1	4.1
Satisfecho	17	23.3	23.3	27.4
Muy Satisfecho	53	72.6	72.6	100.0
Total	73	100.0	100.0	

La paciencia e interés por parte del médico

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Muy Insatisfecho	2	2.7	2.8	2.8
Regularmente satisfecho	1	1.4	1.4	4.2
Satisfecho	9	12.3	12.5	16.7
Muy Satisfecho	60	82.2	83.3	100.0
Total	72	98.6	100.0	
Missing				
System	1	1.4		
Total	73	100.0		

Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	4	5.5	8.2	8.2
	Insatisfecho	4	5.5	8.2	16.3
	Regularmente satisfecho	6	8.2	12.2	28.6
	Satisfecho	13	17.8	26.5	55.1
	Muy Satisfecho	22	30.1	44.9	100.0
	Total	49	67.1	100.0	
Missing	System	24	32.9		
Total		73	100.0		

El trato del personal de enfermería hacia sus familiares y amigos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Regularmente satisfecho	3	4.1	4.1	5.5
	Satisfecho	21	28.8	28.8	34.2
	Muy Satisfecho	48	65.8	65.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

La puntualidad en la administración de los medicamentos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Regularmente satisfecho	1	1.4	1.4	2.8
	Satisfecho	15	20.5	20.8	23.6
	Muy Satisfecho	55	75.3	76.4	100.0
	Total	72	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		73	100.0		

La higiene de la comida

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfecho	9	12.3	12.9	12.9
	Muy Satisfecho	61	83.6	87.1	100.0
	Total	70	95.9	100.0	
Missing	System	3	4.1		
Total		73	100.0		

El pago justo por el servicio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	1	1.4	1.7	1.7
	Regularmente satisfec	3	4.1	5.2	6.9
	Satisfecho	16	21.9	27.6	34.5
	Muy Satisfecho	38	52.1	65.5	100.0
	Total	58	79.5	100.0	
Missing	System	15	20.5		
Total		73	100.0		

El servicio telefónico en su habitación o recepción de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	2.7	4.5	4.5
	Regularmente satisfec	2	2.7	4.5	9.1
	Satisfecho	11	15.1	25.0	34.1
	Muy Satisfecho	29	39.7	65.9	100.0
	Total	44	60.3	100.0	
Missing	System	29	39.7		
Total		73	100.0		

La limpieza de las sábanas de la cama de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	2	2.7	2.7	2.7
	Regularmente satisfec	2	2.7	2.7	5.5
	Satisfecho	15	20.5	20.5	26.0
	Muy Satisfecho	54	74.0	74.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Insatisfecho	1	1.4	1.4	2.7
	Regularmente satisfec	2	2.7	2.7	5.5
	Satisfecho	14	19.2	19.2	24.7
	Muy Satisfecho	55	75.3	75.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

La seguridad y confianza en el médico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Insatisfecho	1	1.4	1.4	2.8
	Regularmente satisfecho	1	1.4	1.4	4.2
	Satisfecho	6	8.2	8.3	12.5
	Muy Satisfecho	63	86.3	87.5	100.0
Total		72	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		73	100.0		

El horario de visitas para familiares y amigos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	2	2.7	2.7	2.7
	Satisfecho	10	13.7	13.7	16.4
	Muy Satisfecho	61	83.6	83.6	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

La comodidad que le brindó el servicio de urgencias o consulta externa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	2.7	2.8	2.8
	Satisfecho	13	17.8	18.1	20.8
	Muy Satisfecho	57	78.1	79.2	100.0
	Total	72	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		73	100.0		

La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	2.7	2.9	2.9
	Regularmente satisfecho	1	1.4	1.4	4.3
	Satisfecho	11	15.1	15.9	20.3
	Muy Satisfecho	55	75.3	79.7	100.0
	Total	69	94.5	100.0	
Missing	System	4	5.5		
Total		73	100.0		

Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	3	4.1	5.6	5.6
	Satisfecho	6	8.2	11.1	16.7
	Muy Satisfecho	45	61.6	83.3	100.0
	Total	54	74.0	100.0	
Missing	System	19	26.0		
Total		73	100.0		

El tiempo que le dedicó la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	2.7	2.8	2.8
	Insatisfecho	1	1.4	1.4	4.2
	Regularmente satisfecho	4	5.5	5.6	9.7
	Satisfecho	15	20.5	20.8	30.6
	Muy Satisfecho	50	68.5	69.4	100.0
	Total	72	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		73	100.0		

La limpieza de pasillos, paredes y salas de espera de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Insatisfecho	2	2.7	2.8	4.2
	Regularmente satisfecho	5	6.8	7.0	11.3
	Satisfecho	19	26.0	26.8	38.0
	Muy Satisfecho	44	60.3	62.0	100.0
	Total	71	97.3	100.0	
Missing	System	2	2.7		
Total		73	100.0		

El entendimiento de las indicaciones al momento del alta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	1	1.4	1.7	1.7
	Satisfecho	12	16.4	20.7	22.4
	Muy Satisfecho	45	61.6	77.6	100.0
	Total	58	79.5	100.0	
Missing	System	15	20.5		
Total		73	100.0		

El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Satisfecho	12	16.4	16.7	18.1
	Muy Satisfecho	59	80.8	81.9	100.0
	Total	72	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		73	100.0		

La oración de parte de los médicos y enfermeras en su habitación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	2.7	3.3	3.3
	Satisfecho	5	6.8	8.2	11.5
	Muy Satisfecho	54	74.0	88.5	100.0
	Total	61	83.6	100.0	
Missing	System	12	16.4		
Total		73	100.0		

La comodidad de la cama del área de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Insatisfecho	1	1.4	1.4	2.7
	Regularmente satisfecho	8	11.0	11.0	13.7
	Satisfecho	20	27.4	27.4	41.1
	Muy Satisfecho	43	58.9	58.9	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la llamada del paciente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	2.7	2.8	2.8
	Regularmente satisfecho	3	4.1	4.2	7.0
	Satisfecho	20	27.4	28.2	35.2
	Muy Satisfecho	46	63.0	64.8	100.0
	Total	71	97.3	100.0	
Missing	System	2	2.7		
Total		73	100.0		

La temperatura ambiente del área de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	2	2.7	2.7	2.7
	Regularmente satisfecho	4	5.5	5.5	8.2
	Satisfecho	21	28.8	28.8	37.0
	Muy Satisfecho	46	63.0	63.0	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Los cantos y mensajes religiosos en la habitación de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	1.8	1.8
	Regularmente satisfecho	4	5.5	7.0	8.8
	Satisfecho	7	9.6	12.3	21.1
	Muy Satisfecho	45	61.6	78.9	100.0
	Total	57	78.1	100.0	
Missing	System	16	21.9		
Total		73	100.0		

El saludo por parte de la enfermera al momento de la visita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Satisfecho	16	21.9	22.5	23.9
	Muy Satisfecho	54	74.0	76.1	100.0
	Total	71	97.3	100.0	
Missing	System	2	2.7		
Total		73	100.0		

El estado de los aparatos como parte de su atención

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Insatisfecho	1	1.4	1.4	2.8
	Regularmente satisfecho	3	4.1	4.2	7.0
	Satisfecho	25	34.2	35.2	42.3
	Muy Satisfecho	41	56.2	57.7	100.0
	Total	71	97.3	100.0	
Missing	System	2	2.7		
Total		73	100.0		

La preocupación y cuidados por parte de la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Regularmente satisfecho	4	5.5	5.5	6.8
	Satisfecho	18	24.7	24.7	31.5
	Muy Satisfecho	50	68.5	68.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	2.7	2.8	2.8
	Insatisfecho	2	2.7	2.8	5.6
	Regularmente satisfecho	10	13.7	14.1	19.7
	Satisfecho	16	21.9	22.5	42.3
	Muy Satisfecho	41	56.2	57.7	100.0
	Total	71	97.3	100.0	
Missing	System	2	2.7		
Total		73	100.0		

La explicación del médico sobre los medicamentos para tratar su enfermedad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	2	2.7	3.3	3.3
	Satisfecho	9	12.3	15.0	18.3
	Muy Satisfecho	49	67.1	81.7	100.0
	Total	60	82.2	100.0	
Missing	System	13	17.8		
Total		73	100.0		

La seguridad y confianza en la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	3	4.1	4.1	4.1
	Satisfecho	14	19.2	19.2	23.3
	Muy Satisfecho	56	76.7	76.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

La ventilación de la habitación de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	2	2.7	2.8	2.8
	Regularmente satisfecho	3	4.1	4.2	6.9
	Satisfecho	20	27.4	27.8	34.7
	Muy Satisfecho	47	64.4	65.3	100.0
	Total	72	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		73	100.0		

La revisión diaria del médico mientras estuvo en hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Insatisfecho	2	2.7	2.9	4.3
	Regularmente satisfecho	2	2.7	2.9	7.1
	Satisfecho	13	17.8	18.6	25.7
	Muy Satisfecho	52	71.2	74.3	100.0
	Total	70	95.9	100.0	
Missing	System	3	4.1		
Total		73	100.0		

La iluminación de la habitación de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Regularmente satisfecho	3	4.1	4.1	5.5
	Satisfecho	14	19.2	19.2	24.7
	Muy Satisfecho	55	75.3	75.3	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

El saludo por parte del médico al momento de la visita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satisfecho	12	16.4	17.4	17.4
	Muy Satisfecho	57	78.1	82.6	100.0
	Total	69	94.5	100.0	
Missing	System	4	5.5		
Total		73	100.0		

Las pláticas religiosas en la habitación de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	2.2	2.2
	Insatisfecho	1	1.4	2.2	4.3
	Regularmente satisfecho	2	2.7	4.3	8.7
	Satisfecho	9	12.3	19.6	28.3
	Muy Satisfecho	33	45.2	71.7	100.0
	Total	46	63.0	100.0	
Missing	System	27	37.0		
Total		73	100.0		

La paciencia e interés por parte de la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.4	1.4	1.4
	Regularmente satisfecho	3	4.1	4.2	5.6
	Satisfecho	19	26.0	26.4	31.9
	Muy Satisfecho	49	67.1	68.1	100.0
	Total	72	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		73	100.0		

La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	2.7	2.9	2.9
	Regularmente satisfecho	4	5.5	5.7	8.6
	Satisfecho	10	13.7	14.3	22.9
	Muy Satisfecho	54	74.0	77.1	100.0
	Total	70	95.9	100.0	
Missing	System	3	4.1		
Total		73	100.0		

¿El Hospital La Carlota es su principal fuente de atención médica?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	58	79.5	79.5	79.5
	No	15	20.5	20.5	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

¿Recomendaría este hospital a sus amigos y familiares?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	70	95.9	97.2	97.2
	No	2	2.7	2.8	100.0
	Total	72	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		73	100.0		

¿Volvería a utilizar el servicio de hospitalización en otra ocasión?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	70	95.9	97.2	97.2
	No	2	2.7	2.8	100.0
	Total	72	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		73	100.0		

¿El personal de enfermería resguardó sus artículos de valor?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	34	46.6	49.3	49.3
	No	35	47.9	50.7	100.0
	Total	69	94.5	100.0	
Missing	System	4	5.5		
Total		73	100.0		

¿El servicio de hospitalización llenó sus necesidades y expectativas?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	68	93.2	94.4	94.4
	No	4	5.5	5.6	100.0
	Total	72	98.6	100.0	
Missing	System	1	1.4		
Total		73	100.0		

¿El ambiente espiritual (religión) del Hospital La Carlota fue de su agrado?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	67	91.8	95.7	95.7
	No	3	4.1	4.3	100.0
	Total	70	95.9	100.0	
Missing	System	3	4.1		
Total		73	100.0		

Frecuencia al HLC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Primera vez	52	71.2	71.2	71.2
	Subsecuente	21	28.8	28.8	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Especialidad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cirugía	38	52.1	52.1	52.1
	Ginecoobstetricia	6	8.2	8.2	60.3
	Medicina Interna	13	17.8	17.8	78.1
	Pediatría	2	2.7	2.7	80.8
	Maternidad	8	11.0	11.0	91.8
	Otro	6	8.2	8.2	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Tipo de ingreso

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Consulta Externa	17	23.3	23.3	23.3
	Emergencias	56	76.7	76.7	100.0
	Total	73	100.0	100.0	

Frecuencias de familiares del paciente

Persona que contestó la encuesta

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Familiar	64	100.0	100.0	100.0

Edad del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 13 a 19	2	3.1	3.1	3.1
20 a 29	15	23.4	23.4	26.6
30 a 39	19	29.7	29.7	56.3
40 a 49	11	17.2	17.2	73.4
50 a 56	7	10.9	10.9	84.4
57 a 64	6	9.4	9.4	93.8
Más de 65	4	6.3	6.3	100.0
Total	64	100.0	100.0	

Tipo de afiliación del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Empleado UM	5	7.8	7.8	7.8
Alumno UM	3	4.7	4.7	12.5
Jubilado UM	1	1.6	1.6	14.1
Particular	26	40.6	40.6	54.7
Seguro	9	14.1	14.1	68.8
Otro	20	31.3	31.3	100.0
Total	64	100.0	100.0	

Tipo de usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Familiar	59	92.2	92.2	92.2
Otro	5	7.8	7.8	100.0
Total	64	100.0	100.0	

Lugar de procedencia del usuario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Allende, N.L.	5	7.8	7.8	7.8
	Cadereyta, N.L.	1	1.6	1.6	9.4
	Cd. Victoria, Tamps.	1	1.6	1.6	10.9
	Chetumal, Qro.	1	1.6	1.6	12.5
	Chihuahua, Ch.	1	1.6	1.6	14.1
	El carmen, N.L.	2	3.1	3.1	17.2
	El cercado, N.L.	1	1.6	1.6	18.8
	Escobedo, N.L.	1	1.6	1.6	20.3
	Galeana, N.L.	1	1.6	1.6	21.9
	General Bravo, N.L.	2	3.1	3.1	25.0
	General Teran, N.L.	2	3.1	3.1	28.1
	Guadalupe, N.L.	1	1.6	1.6	29.7
	Houston, TX.	1	1.6	1.6	31.3
	Hualahuises, N.L.	3	4.7	4.7	35.9
	Iturbide, N.L.	1	1.6	1.6	37.5
	Linares, N.L.	2	3.1	3.1	40.6
	Matamoros, Tamps.	2	3.1	3.1	43.8
	Montemorelos, N.L.	29	45.3	45.3	89.1
	Nuevo Laredo, Tamps.	1	1.6	1.6	90.6
	Rayones, N.L.	1	1.6	1.6	92.2
	Reynosa, Tamps.	1	1.6	1.6	93.8
	Salvatierra, Gto.	1	1.6	1.6	95.3
	San Luis Potosi, SLP.	1	1.6	1.6	96.9
	Tampico, Tamps.	1	1.6	1.6	98.4
	Tecate, B.C.	1	1.6	1.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

Origen del usuario

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Municipal	29	45.3	45.3	45.3
	Estatad	23	35.9	35.9	81.3
	Nacional	11	17.2	17.2	98.4
	Internacional	1	1.6	1.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

Tipo de religión del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Adventista del Séptimo día	21	32.8	32.8	32.8
Católica	37	57.8	57.8	90.6
Cristiana	3	4.7	4.7	95.3
Evangelicos	1	1.6	1.6	96.9
Sin religión	2	3.1	3.1	100.0
Total	64	100.0	100.0	

Género del usuario

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Masculino	22	34.4	34.4	34.4
Femenino	42	65.6	65.6	100.0
Total	64	100.0	100.0	

La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muy Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
Regularmente satisfecho	1	1.6	1.6	3.3
Satisfecho	22	34.4	36.1	39.3
Muy Satisfecho	37	57.8	60.7	100.0
Total	61	95.3	100.0	
Missing System	3	4.7		
Total	64	100.0		

El sabor y presentación de la comida

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muy Insatisfecho	1	1.6	1.8	1.8
Regularmente satisfecho	8	12.5	14.3	16.1
Satisfecho	22	34.4	39.3	55.4
Muy Satisfecho	25	39.1	44.6	100.0
Total	56	87.5	100.0	
Missing System	8	12.5		
Total	64	100.0		

El tiempo en ingresar al área de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.6	1.7	1.7
	Insatisfecho	5	7.8	8.3	10.0
	Regularmente satisfecho	6	9.4	10.0	20.0
	Satisfecho	16	25.0	26.7	46.7
	Muy Satisfecho	32	50.0	53.3	100.0
	Total	60	93.8	100.0	
Missing	System	4	6.3		
Total		64	100.0		

El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	1	1.6	1.6	3.2
	Regularmente satisfecho	4	6.3	6.5	9.7
	Satisfecho	20	31.3	32.3	41.9
	Muy Satisfecho	36	56.3	58.1	100.0
	Total	62	96.9	100.0	
Missing	System	2	3.1		
Total		64	100.0		

La religiosidad en los médicos y enfermeras del área de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Regularmente satisfecho	4	6.3	6.3	7.9
	Satisfecho	15	23.4	23.8	31.7
	Muy Satisfecho	43	67.2	68.3	100.0
	Total	63	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		64	100.0		

La paciencia e interés por parte del médico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Regularmente satisfecho	2	3.1	3.2	4.8
	Satisfecho	11	17.2	17.5	22.2
	Muy Satisfecho	49	76.6	77.8	100.0
	Total	63	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		64	100.0		

Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	7	10.9	13.0	13.0
	Insatisfecho	10	15.6	18.5	31.5
	Regularmente satisfecho	3	4.7	5.6	37.0
	Satisfecho	17	26.6	31.5	68.5
	Muy Satisfecho	17	26.6	31.5	100.0
	Total	54	84.4	100.0	
Missing	System	10	15.6		
Total		64	100.0		

La higiene de la comida

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Regularmente satisfecho	1	1.6	1.6	3.2
	Satisfecho	15	23.4	24.2	27.4
	Muy Satisfecho	45	70.3	72.6	100.0
	Total	62	96.9	100.0	
Missing	System	2	3.1		
Total		64	100.0		

El trato del personal de enfermería hacia sus familiares y amigos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	1	1.6	1.6	3.1
	Regularmente satisfecho	6	9.4	9.4	12.5
	Satisfecho	14	21.9	21.9	34.4
	Muy Satisfecho	42	65.6	65.6	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

La puntualidad en la administración de los medicamentos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Satisfecho	19	29.7	29.7	31.3
	Muy Satisfecho	44	68.8	68.8	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

El pago justo por el servicio

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.6	1.7	1.7
	Insatisfecho	3	4.7	5.0	6.7
	Regularmente satisfecho	4	6.3	6.7	13.3
	Satisfecho	20	31.3	33.3	46.7
	Muy Satisfecho	32	50.0	53.3	100.0
	Total	60	93.8	100.0	
Missing	System	4	6.3		
Total		64	100.0		

El servicio telefónico en su habitación o recepción de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	4	6.3	7.1	7.1
	Insatisfecho	1	1.6	1.8	8.9
	Regularmente satisfecho	5	7.8	8.9	17.9
	Satisfecho	17	26.6	30.4	48.2
	Muy Satisfecho	29	45.3	51.8	100.0
	Total	56	87.5	100.0	
Missing	System	8	12.5		
Total		64	100.0		

El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	4	6.3	6.5	6.5
	Satisfecho	23	35.9	37.1	43.5
	Muy Satisfecho	35	54.7	56.5	100.0
	Total	62	96.9	100.0	
Missing	System	2	3.1		
Total		64	100.0		

La seguridad y confianza en el médico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Regularmente satisfecho	1	1.6	1.6	3.1
	Satisfecho	12	18.8	18.8	21.9
	Muy Satisfecho	50	78.1	78.1	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

El horario de visitas para familiares y amigos

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Regularmente satisfecho	2	3.1	3.2	4.8
	Satisfecho	16	25.0	25.4	30.2
	Muy Satisfecho	44	68.8	69.8	100.0
	Total	63	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		64	100.0		

La limpieza de las sábanas de la cama de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Insatisfecho	1	1.6	1.6	3.1
	Regularmente satisfecho	5	7.8	7.8	10.9
	Satisfecho	20	31.3	31.3	42.2
	Muy Satisfecho	37	57.8	57.8	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	2	3.1	3.2	3.2
	Satisfecho	12	18.8	19.4	22.6
	Muy Satisfecho	48	75.0	77.4	100.0
	Total	62	96.9	100.0	
Missing	System	2	3.1		
Total		64	100.0		

La comodidad que le brindó el servicio de urgencias o consulta externa

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.6	1.7	1.7
	Insatisfecho	2	3.1	3.4	5.1
	Regularmente satisfecho	1	1.6	1.7	6.8
	Satisfecho	19	29.7	32.2	39.0
	Muy Satisfecho	36	56.3	61.0	100.0
	Total	59	92.2	100.0	
Missing	System	5	7.8		
Total		64	100.0		

Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	6	9.4	11.8	11.8
	Insatisfecho	2	3.1	3.9	15.7
	Regularmente satisfecho	3	4.7	5.9	21.6
	Satisfecho	14	21.9	27.5	49.0
	Muy Satisfecho	26	40.6	51.0	100.0
Total		51	79.7	100.0	
Missing	System	13	20.3		
Total		64	100.0		

El tiempo que le dedicó la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	5	7.8	8.1	8.1
	Satisfecho	16	25.0	25.8	33.9
	Muy Satisfecho	41	64.1	66.1	100.0
	Total	62	96.9	100.0	
Missing	System	2	3.1		
Total		64	100.0		

La limpieza de pasillos, paredes y salas de espera de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	3	4.7	4.7	4.7
	Regularmente satisfecho	4	6.3	6.3	10.9
	Satisfecho	20	31.3	31.3	42.2
	Muy Satisfecho	37	57.8	57.8	100.0
	Total	64	100.0	100.0	

El entendimiento de las indicaciones al momento del alta

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	1	1.6	1.8	1.8
	Regularmente satisfecho	4	6.3	7.1	8.9
	Satisfecho	13	20.3	23.2	32.1
	Muy Satisfecho	38	59.4	67.9	100.0
	Total	56	87.5	100.0	
Missing	System	8	12.5		
Total		64	100.0		

El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	4	6.3	6.6	6.6
	Satisfecho	12	18.8	19.7	26.2
	Muy Satisfecho	45	70.3	73.8	100.0
	Total	61	95.3	100.0	
Missing	System	3	4.7		
Total		64	100.0		

La oración de parte de los médicos y enfermeras en su habitación

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	5	7.8	8.9	8.9
	Insatisfecho	3	4.7	5.4	14.3
	Regularmente satisfecho	3	4.7	5.4	19.6
	Satisfecho	11	17.2	19.6	39.3
	Muy Satisfecho	34	53.1	60.7	100.0
	Total	56	87.5	100.0	
Missing	System	8	12.5		
Total		64	100.0		

La comodidad de la cama del área de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	3.1	3.2	3.2
	Insatisfecho	4	6.3	6.5	9.7
	Regularmente satisfecho	3	4.7	4.8	14.5
	Satisfecho	13	20.3	21.0	35.5
	Muy Satisfecho	40	62.5	64.5	100.0
	Total	62	96.9	100.0	
Missing	System	2	3.1		
Total		64	100.0		

El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la llamada del paciente

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Regularmente satisfecho	8	12.5	13.1	14.8
	Satisfecho	15	23.4	24.6	39.3
	Muy Satisfecho	37	57.8	60.7	100.0
	Total	61	95.3	100.0	
Missing	System	3	4.7		
Total		64	100.0		

La temperatura ambiente del área de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	3	4.7	4.8	4.8
	Regularmente satisfecho	2	3.1	3.2	8.1
	Satisfecho	18	28.1	29.0	37.1
	Muy Satisfecho	39	60.9	62.9	100.0
	Total	62	96.9	100.0	
Missing	System	2	3.1		
Total		64	100.0		

Los cantos y mensajes religiosos en la habitación de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	4	6.3	7.7	7.7
	Insatisfecho	4	6.3	7.7	15.4
	Regularmente satisfecho	2	3.1	3.8	19.2
	Satisfecho	15	23.4	28.8	48.1
	Muy Satisfecho	27	42.2	51.9	100.0
	Total	52	81.3	100.0	
Missing	System	12	18.8		
Total		64	100.0		

El saludo por parte de la enfermera al momento de la visita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	2	3.1	3.2	3.2
	Satisfecho	17	26.6	27.0	30.2
	Muy Satisfecho	44	68.8	69.8	100.0
	Total	63	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		64	100.0		

El estado de los aparatos como parte de su atención

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
	Regularmente satisfecho	5	7.8	8.1	9.7
	Satisfecho	19	29.7	30.6	40.3
	Muy Satisfecho	37	57.8	59.7	100.0
	Total	62	96.9	100.0	
Missing	System	2	3.1		
Total		64	100.0		

La preocupación y cuidados por parte de la enfermera

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Regularmente satisfecho	1	1.6	1.7	1.7
Satisfecho	13	20.3	21.7	23.3
Muy Satisfecho	46	71.9	76.7	100.0
Total	60	93.8	100.0	
Missing System	4	6.3		
Total	64	100.0		

La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Muy Insatisfecho	1	1.6	1.6	1.6
Insatisfecho	3	4.7	4.8	6.3
Regularmente satisfecho	8	12.5	12.7	19.0
Satisfecho	21	32.8	33.3	52.4
Muy Satisfecho	30	46.9	47.6	100.0
Total	63	98.4	100.0	
Missing System	1	1.6		
Total	64	100.0		

La explicación del médico sobre los medicamentos para tratar su enfermedad

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Regularmente satisfecho	2	3.1	3.4	3.4
Satisfecho	14	21.9	23.7	27.1
Muy Satisfecho	43	67.2	72.9	100.0
Total	59	92.2	100.0	
Missing System	5	7.8		
Total	64	100.0		

La seguridad y confianza en la enfermera

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Satisfecho	23	35.9	37.1	37.1
Muy Satisfecho	39	60.9	62.9	100.0
Total	62	96.9	100.0	
Missing System	2	3.1		
Total	64	100.0		

La ventilación de la habitación de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Insatisfecho	2	3.1	3.2	3.2
	Regularmente satisfecho	4	6.3	6.3	9.5
	Satisfecho	14	21.9	22.2	31.7
	Muy Satisfecho	43	67.2	68.3	100.0
	Total	63	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		64	100.0		

La revisión diaria del médico mientras estuvo en hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	2	3.1	3.3	3.3
	Regularmente satisfecho	3	4.7	4.9	8.2
	Satisfecho	12	18.8	19.7	27.9
	Muy Satisfecho	44	68.8	72.1	100.0
	Total	61	95.3	100.0	
Missing	System	3	4.7		
Total		64	100.0		

La iluminación de la habitación de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	3	4.7	4.8	4.8
	Satisfecho	14	21.9	22.2	27.0
	Muy Satisfecho	46	71.9	73.0	100.0
	Total	63	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		64	100.0		

El saludo por parte del médico al momento de la visita

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	3	4.7	4.9	4.9
	Satisfecho	9	14.1	14.8	19.7
	Muy Satisfecho	49	76.6	80.3	100.0
	Total	61	95.3	100.0	
Missing	System	3	4.7		
Total		64	100.0		

Las pláticas religiosas en la habitación de hospitalización

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Muy Insatisfecho	8	12.5	15.1	15.1
	Insatisfecho	1	1.6	1.9	17.0
	Regularmente satisfecho	6	9.4	11.3	28.3
	Satisfecho	13	20.3	24.5	52.8
	Muy Satisfecho	25	39.1	47.2	100.0
	Total	53	82.8	100.0	
Missing	System	11	17.2		
Total		64	100.0		

La paciencia e interés por parte de la enfermera

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	5	7.8	8.5	8.5
	Satisfecho	16	25.0	27.1	35.6
	Muy Satisfecho	38	59.4	64.4	100.0
	Total	59	92.2	100.0	
Missing	System	5	7.8		
Total		64	100.0		

La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Regularmente satisfecho	2	3.1	3.2	3.2
	Satisfecho	12	18.8	19.4	22.6
	Muy Satisfecho	48	75.0	77.4	100.0
	Total	62	96.9	100.0	
Missing	System	2	3.1		
Total		64	100.0		

¿El Hospital La Carlota es su principal fuente de atención médica?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	45	70.3	73.8	73.8
	No	16	25.0	26.2	100.0
	Total	61	95.3	100.0	
Missing	System	3	4.7		
Total		64	100.0		

¿Recomendaría este hospital a sus amigos y familiares?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	56	87.5	90.3	90.3
	No	6	9.4	9.7	100.0
	Total	62	96.9	100.0	
Missing	System	2	3.1		
Total		64	100.0		

¿Volvería a utilizar el servicio de hospitalización en otra ocasión?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	62	96.9	100.0	100.0
Missing	System	2	3.1		
Total		64	100.0		

¿El personal de enfermería resguardó sus artículos de valor?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	39	60.9	72.2	72.2
	No	15	23.4	27.8	100.0
	Total	54	84.4	100.0	
Missing	System	10	15.6		
Total		64	100.0		

¿El servicio de hospitalización llenó sus necesidades y expectativas?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	59	92.2	98.3	98.3
	No	1	1.6	1.7	100.0
	Total	60	93.8	100.0	
Missing	System	4	6.3		
Total		64	100.0		

¿El ambiente espiritual (religión) del Hospital La Carlota fue de su agrado?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Si	55	85.9	93.2	93.2
	No	4	6.3	6.8	100.0
	Total	59	92.2	100.0	
Missing	System	5	7.8		
Total		64	100.0		

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	RELIGIOS	27.5789	19	2.77520	.63668
	VAR00197	29.0526	19	1.61499	.37050
Pair 2	RELAINTE	54.3125	16	5.23729	1.30932
	VAR00196	56.3750	16	4.57347	1.14337
Pair 3	CONFORT	49.6047	43	5.28763	.80636
	VAR00195	50.7442	43	5.73250	.87420
Pair 4	PROCTEC	54.8889	27	5.27937	1.01602
	VAR00194	57.1481	27	4.12966	.79475

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	RELIGIOS & VAR00197	19	.030	.903
Pair 2	RELAINTE & VAR00196	16	.457	.075
Pair 3	CONFORT & VAR00195	43	.549	.000
Pair 4	PROCTEC & VAR00194	27	.592	.001

Paired Samples Test

		Paired Differences							
		Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval of the Difference		t	df	Sig. (2-tailed)
					Lower	Upper			
Pair 1	RELIGIOS - VAR00197	1.47368	3.16874	.72696	3.00097	.05360	-2.027	18	.058
Pair 2	RELAINTE - VAR00196	2.06250	5.14417	1.28604	4.80364	.67864	-1.604	15	.130
Pair 3	CONFORT - VAR00195	1.13953	5.24895	.80046	2.75492	.47585	-1.424	42	.162
Pair 4	PROCTEC - VAR00194	2.25926	4.37293	.84157	3.98913	-.52939	-2.685	26	.012

APÉNDICE D

ANÁLISIS CUALITATIVO DE PREGUNTAS ABIERTAS

ANÁLISIS CUALITATIVO DE PREGUNTAS ABIERTAS

Pregunta 1 – gusto de los pacientes

Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
1.	Atención del personal médico y enfermería	32
2.	Atención de todo el servicio, rapidez en operación y servicio	23
3.	Oración al enfermo de todo el personal de hospitalización	13
4.	Atención y trato al paciente interno	9
5.	Visitas pastorales, cantos y pláticas de jóvenes	8
6.	Tranquilidad en el área de hospitalización	6
7.	Limpieza en el área de hospitalización	6
8.	Ningún gusto por el área de hospitalización	3
9.	Convivencia, armonía y bienestar en hospitalización	2
10.	Entrada de familiares y amigos en habitación y quirófano	2
11.	Comida rica	2
12.	Habitación, sala y pasillo de hospitalización	2
13.	Médicos y enfermeras internacionales	1
14.	Ambiente espiritual	1
15.	Atención del servicio de emergencias	1
16.	Atención del personal de cirugía	1
17.	Cantos en matutinas	1

Pregunta 2 - recomendaciones de los pacientes

Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
1.	Seguir con el mismo servicio al paciente	26
2.	Mejorar condiciones de la camilla del paciente, familiar, limpieza y fumigación, condiciones físicas, y más habitaciones	10
3.	Mejorar la programación y funcionamiento de televisiones	7
4.	Proporcionar agradecimiento a médicos y enfermeras	7
5.	Mejorar baños	5
6.	Suministrar las habitaciones de libros, revistas y biblias, toallas y cobijas	5
7.	Mejorar la atención de las enfermeras hacia el paciente	4
8.	Disminuir el costo de hospitalización	4
9.	Mejorar comida	3
10.	Ninguna	3
11.	Mejorar la comunicación médico-paciente	3
12.	Mejorar atención a alumnos UM	2
13.	Más espiritualidad en médicos y enfermeras	2
14.	Realizar más visitas pastorales, oración y cantos	2

15.	Cambiar los envases de unicel de la comida	1
16.	Proveer personal para campañas y particular	1
17.	Mejorar audio de teléfono	1
18.	Realizar otra vía para ingresar a la habitación	1
19.	Jóvenes tener conocimiento de actividades a realizar en las visitas	1
20.	Mejorar la seguridad y confianza en enfermeras	1
21.	Dar menos piquetes al paciente	1
22.	Proporcionar explicación del suministro de tanto medicamento	1
23.	Agilizar el tiempo de respuesta a la llamada de la enfermera	1
24.	Contenedores de jabón más blandos para pacientes con cirugía	1
25.	Mejorar imagen de puestos en la entrada de HLC	1
26.	Menos humedad en los techos del HLC	1
27.	Brindar apoyo a las enfermeras	1
28.	Reflectores de quirófano más grandes e iluminados	1
29.	Seguir con la oración al paciente	1

Pregunta 1 – gusto de los familiares

Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
1.	Atención del personal médico y enfermería, El servicio de enfermería, Atención de los médicos	45
2.	Atención y amabilidad hacia el paciente, Masajes al paciente	11
3.	Ninguna	9
4.	Limpieza del área de hospitalización	5
5.	La oración a los enfermos, Los cantos y cultos	5
6.	Todo el servicio	4
7.	Cafetería, habitación y jardines	3
8.	El edificio	2
9.	Privacidad en el paciente	2
10.	Folletos y revistas del HLC	1
11.	El trato del pastor del hospital	1
12.	Aroma del área de hospitalización	1
13.	Comida	1
14.	Operación	1

Pregunta 2 – recomendación de los familiares

Códigos	Categorías (patrones o respuestas con mayor frecuencia de mención)	Frecuencia de mención
1.	Ninguna	14
2.	Seguir con el mismo servicio	10
3.	Mejorar instalaciones, camas y habitaciones, Suministrar clima en las habitaciones	9
4.	Excelente trato hacia el paciente y familiar	4
5.	Agilizar trámite de alta del paciente, Agilizar trámite de ingreso del paciente a sala	4
6.	Mejorar comportamiento de enfermera irrespetuosa hacia el familiar	3
7.	Mejorar y revisar la comida (no soya)	3
8.	Más limpieza	2
9.	Comprender el nivel socioeconómico del paciente	1
10.	Proveer de almohadas chicas y cobijas	1
11.	Incrementar personal de enfermería	1
12.	Mejorar fuentes y jardines del HLC	1
13.	Cafetería disponible todos los días	1
14.	Asientos confortables	1
15.	Mejorar atención en urgencias	1
16.	Mejorar la limpieza de baños	1
17.	Más platicas pastorales, folletos y habitaciones	1
18.	Asilo para familiares mayores	1
19.	Seguir con el mismo servicio de amor del personal	1
20.	Bajar la voz de las enfermeras en las noches al hablar con otros pacientes	1

APÉNDICE E
ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS

ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS

Group Statistics

	status	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
PROCTEC	1 Familiar	48	55.2708	4.86734	.70254
	0 Paciente	46	56.2391	4.83591	.71302
CONFORT	1 Familiar	50	49.3000	5.63607	.79706
	0 Paciente	64	50.1875	5.70401	.71300
RELAINTE	1 Familiar	44	54.8409	4.97876	.75058
	0 Paciente	32	56.3125	4.68655	.82847
RELIGIOS	1 Familiar	43	24.9070	5.23183	.79785
	0 Paciente	29	27.8276	3.56640	.66226

Independent Samples Test

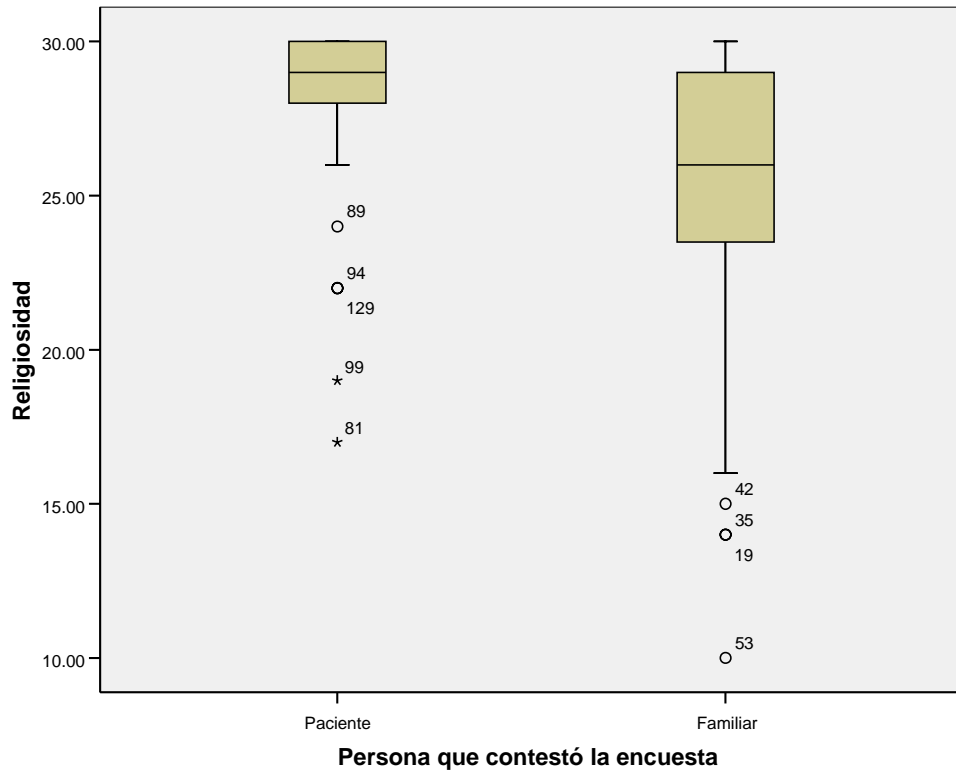
	Levene's Test for Equality of Variance		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
PROCTEC	.528	.469	-.967	92	.336	-.96830	1.00112	-.95660	1.02001
								Equal variances not assumed	-.967
CONFORT	.001	.975	-.829	112	.409	-.88750	1.07102	-.00958	1.23458
								Equal variances not assumed	-.830
RELAINTE	.850	.360	-1.304	74	.196	1.47159	1.12877	-.72072	.77754
								Equal variances not assumed	-1.316
RELIGIOS	3.625	.061	-2.621	70	.011	2.92061	1.11446	-.14332	-.69790
								Equal variances not assumed	-2.817

Status

Case Processing Summary

status		Cases					
		Valid		Missing		Total	
		N	Percent	N	Percent	N	Percent
RELIGIOS	0 Paciente	29	39.7%	44	60.3%	73	100.0%
	1 Familiar	43	67.2%	21	32.8%	64	100.0%

RELIGIÓN



Frecuencias en general

Statistics					
		PROCTEC	CONFORT	RELAINTE	RELIGIOS
N	Valid	94	114	76	72
	Missing	43	23	61	65
Mean		55.7447	49.7982	55.4605	26.0833
Std. Deviation		4.85031	5.66651	4.88109	4.82584

Tabla de Frecuencias de los constructos

Procedimientos Técnicos

PROCTEC					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	41.00	1	.7	1.1	1.1
	44.00	3	2.2	3.2	4.3
	46.00	2	1.5	2.1	6.4
	47.00	2	1.5	2.1	8.5
	48.00	4	2.9	4.3	12.8
	49.00	2	1.5	2.1	14.9
	50.00	1	.7	1.1	16.0
	52.00	7	5.1	7.4	23.4
	53.00	5	3.6	5.3	28.7
	54.00	5	3.6	5.3	34.0
	55.00	3	2.2	3.2	37.2
	56.00	4	2.9	4.3	41.5
	57.00	6	4.4	6.4	47.9
	58.00	9	6.6	9.6	57.4
	59.00	11	8.0	11.7	69.1
	60.00	29	21.2	30.9	100.0
Total		94	68.6	100.0	
Missing	System	43	31.4		
Total		137	100.0		

Confort

CONFORT					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25.00	1	.7	.9	.9
	33.00	2	1.5	1.8	2.6
	38.00	1	.7	.9	3.5
	39.00	1	.7	.9	4.4
	41.00	3	2.2	2.6	7.0
	42.00	4	2.9	3.5	10.5
	43.00	3	2.2	2.6	13.2
	44.00	4	2.9	3.5	16.7
	45.00	8	5.8	7.0	23.7
	46.00	3	2.2	2.6	26.3
	47.00	3	2.2	2.6	28.9
	48.00	8	5.8	7.0	36.0
	49.00	4	2.9	3.5	39.5
	50.00	8	5.8	7.0	46.5
	51.00	3	2.2	2.6	49.1
	52.00	5	3.6	4.4	53.5
	53.00	11	8.0	9.6	63.2
	54.00	12	8.8	10.5	73.7
	55.00	30	21.9	26.3	100.0
		Total	114	83.2	100.0
Missing	System	23	16.8		
	Total	137	100.0		

Relaciones Interpersonales

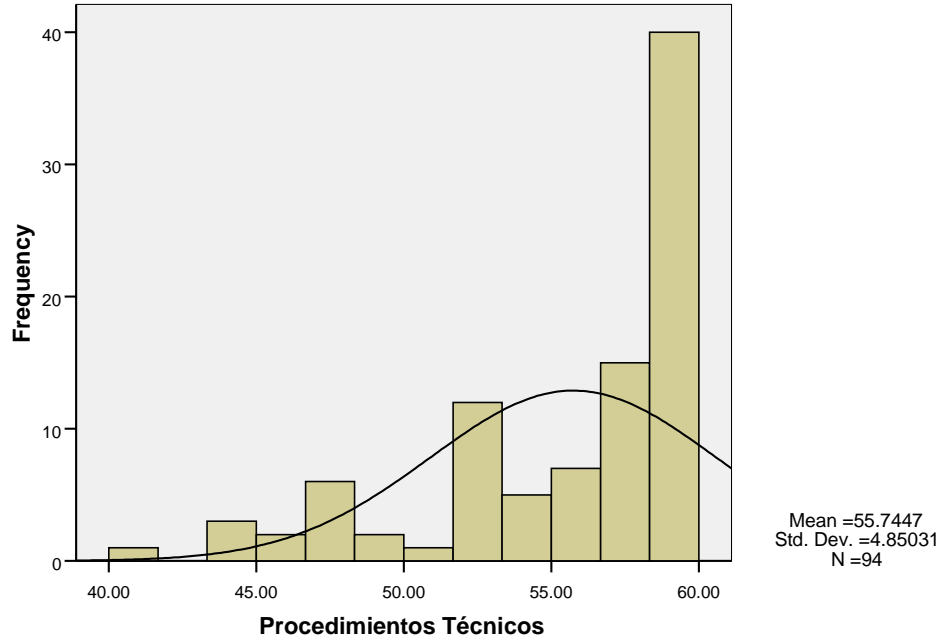
RELAINTE						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	44.00	2	1.5	2.6	2.6	
	46.00	4	2.9	5.3	7.9	
	47.00	1	.7	1.3	9.2	
	48.00	1	.7	1.3	10.5	
	49.00	3	2.2	3.9	14.5	
	50.00	4	2.9	5.3	19.7	
	51.00	5	3.6	6.6	26.3	
	52.00	3	2.2	3.9	30.3	
	53.00	1	.7	1.3	31.6	
	54.00	4	2.9	5.3	36.8	
	55.00	2	1.5	2.6	39.5	
	56.00	4	2.9	5.3	44.7	
	57.00	6	4.4	7.9	52.6	
	58.00	4	2.9	5.3	57.9	
	59.00	7	5.1	9.2	67.1	
	60.00	25	18.2	32.9	100.0	
		Total	76	55.5	100.0	
	Missing	System	61	44.5		
		Total	137	100.0		

Religiosidad

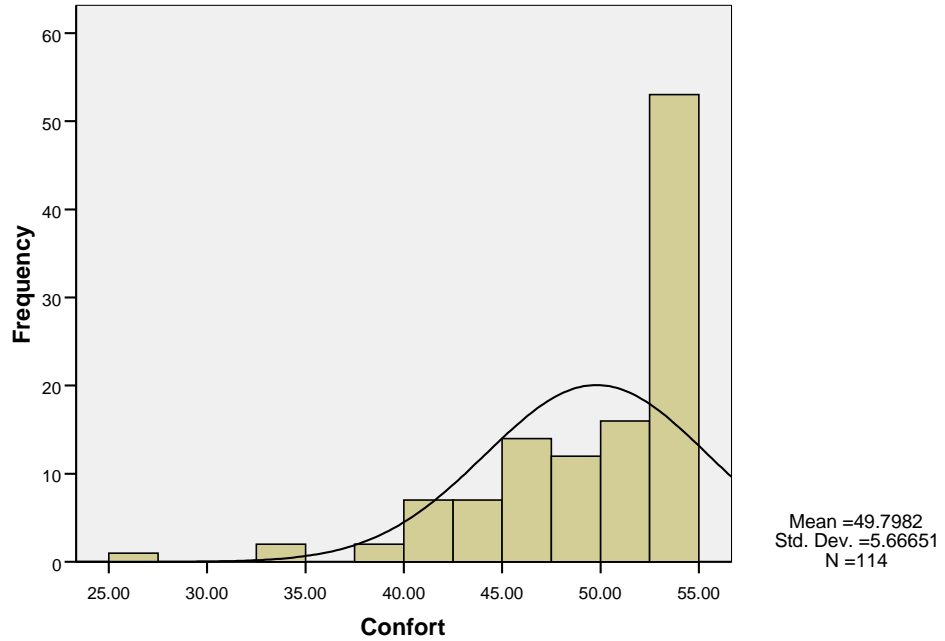
RELIGIOS					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10.00	1	.7	1.4	1.4
	14.00	2	1.5	2.8	4.2
	15.00	1	.7	1.4	5.6
	16.00	2	1.5	2.8	8.3
	17.00	1	.7	1.4	9.7
	18.00	1	.7	1.4	11.1
	19.00	1	.7	1.4	12.5
	21.00	1	.7	1.4	13.9
	22.00	2	1.5	2.8	16.7
	23.00	3	2.2	4.2	20.8
	24.00	6	4.4	8.3	29.2
	25.00	2	1.5	2.8	31.9
	26.00	6	4.4	8.3	40.3
	27.00	5	3.6	6.9	47.2
	28.00	6	4.4	8.3	55.6
	29.00	8	5.8	11.1	66.7
	30.00	24	17.5	33.3	100.0
	Total	72	52.6	100.0	
Missing	System	65	47.4		
Total		137	100.0		

Histogramas

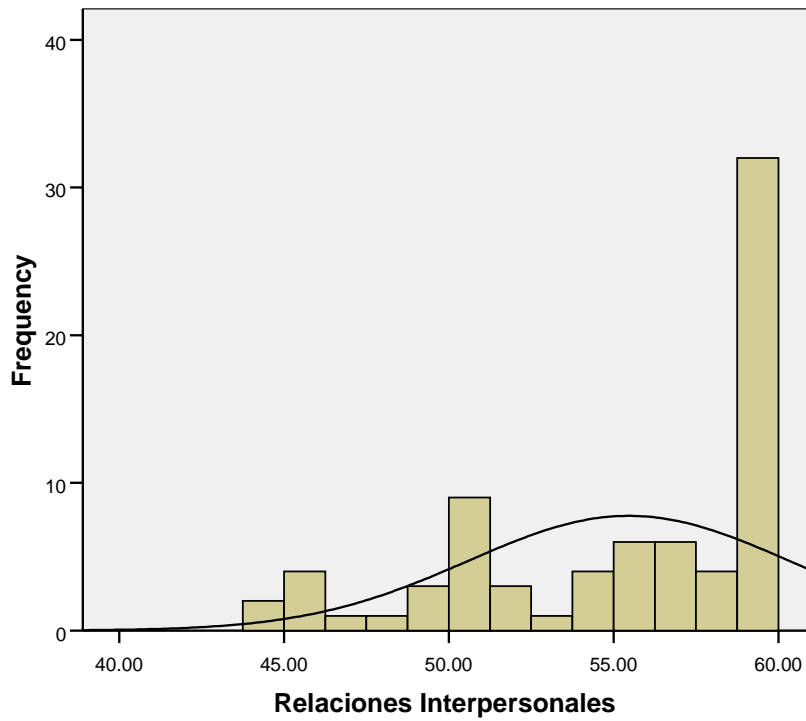
Procedimientos Técnicos



Confort

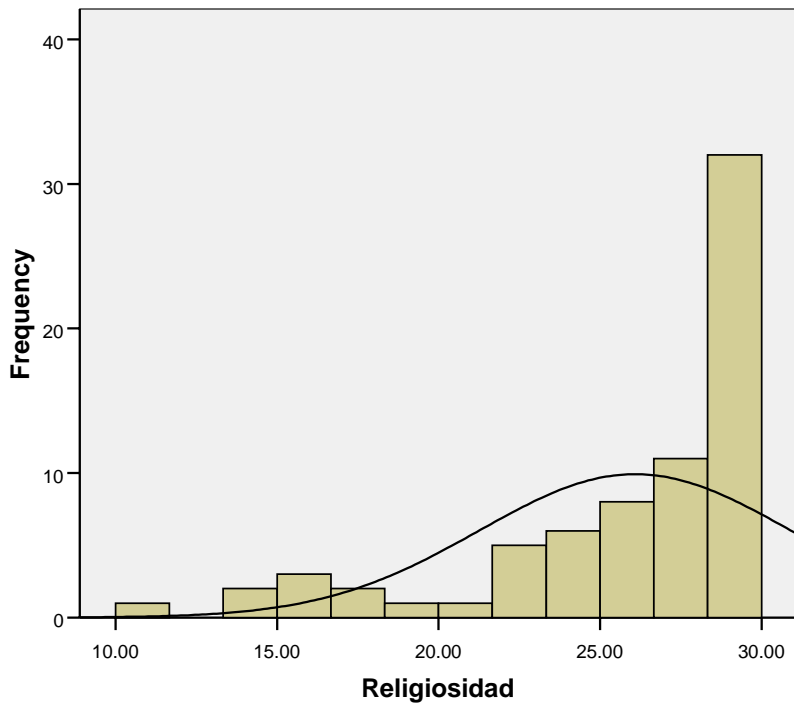


Relaciones Interpersonales



Mean =55.4605
Std. Dev. =4.88109
N =76

Religiosidad



Mean =26.0833
Std. Dev. =4.82584
N =72

Estadísticas Descriptivas

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
proctec_rec	94	91.1348	10.10481
confort_rec	114	88.1778	12.87844
relainte_rec	76	90.5428	10.16895
religios_rec	72	83.6806	20.10767
Valid N (listwise)	47		

Frecuencias de pacientes internos

Statistics

		PROCTEC	CONFORT	RELAINTE	RELIGIOS
N	Valid	46	64	32	29
	Missing	27	9	41	44
Mean		56.2391	50.1875	56.3125	27.8276
Std. Deviation		4.83591	5.70401	4.68655	3.56640

Tabla de Frecuencias

Procedimientos técnicos

PROCTEC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	41.00	1	1.4	2.2	2.2
	44.00	1	1.4	2.2	4.3
	46.00	1	1.4	2.2	6.5
	47.00	1	1.4	2.2	8.7
	48.00	1	1.4	2.2	10.9
	50.00	1	1.4	2.2	13.0
	52.00	3	4.1	6.5	19.6
	53.00	2	2.7	4.3	23.9
	54.00	1	1.4	2.2	26.1
	55.00	2	2.7	4.3	30.4
	56.00	3	4.1	6.5	37.0
	57.00	4	5.5	8.7	45.7
	58.00	3	4.1	6.5	52.2
	59.00	5	6.8	10.9	63.0
	60.00	17	23.3	37.0	100.0
	Total	46	63.0	100.0	
	Missing	System	27	37.0	
Total		73	100.0		

Confort

CONFORT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25.00	1	1.4	1.6	1.6
	38.00	1	1.4	1.6	3.1
	41.00	2	2.7	3.1	6.3
	42.00	2	2.7	3.1	9.4
	43.00	1	1.4	1.6	10.9
	44.00	2	2.7	3.1	14.1
	45.00	6	8.2	9.4	23.4
	46.00	2	2.7	3.1	26.6
	47.00	2	2.7	3.1	29.7
	48.00	2	2.7	3.1	32.8
	49.00	1	1.4	1.6	34.4
	50.00	4	5.5	6.3	40.6
	51.00	2	2.7	3.1	43.8
	52.00	5	6.8	7.8	51.6
	53.00	5	6.8	7.8	59.4
	54.00	6	8.2	9.4	68.8
	55.00	20	27.4	31.3	100.0
Total	64	87.7	100.0		
Missing	System	9	12.3		
Total		73	100.0		

Relaciones interpersonales

RELAINTE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	44.00	1	1.4	3.1	3.1
	46.00	1	1.4	3.1	6.3
	49.00	2	2.7	6.3	12.5
	50.00	1	1.4	3.1	15.6
	51.00	2	2.7	6.3	21.9
	53.00	1	1.4	3.1	25.0
	54.00	1	1.4	3.1	28.1
	56.00	2	2.7	6.3	34.4
	57.00	4	5.5	12.5	46.9
	58.00	1	1.4	3.1	50.0
	59.00	3	4.1	9.4	59.4
	60.00	13	17.8	40.6	100.0
	Total		32	43.8	100.0
Missing	System	41	56.2		
Total		73	100.0		

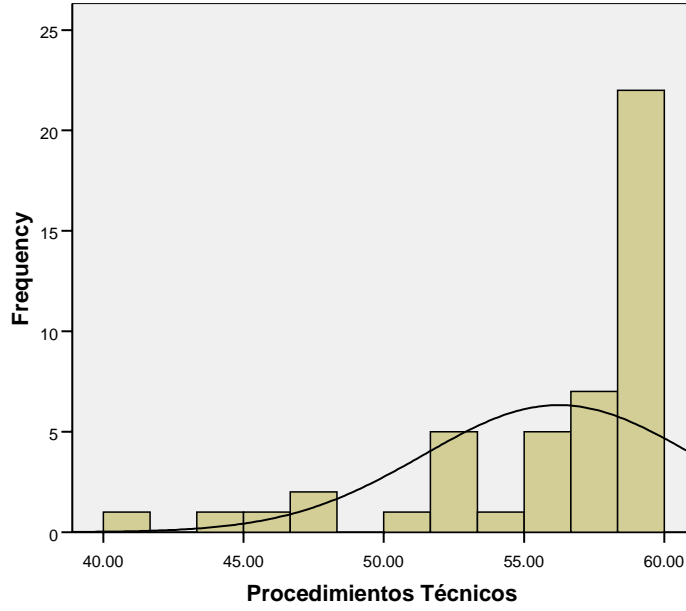
Religiosidad

RELIGIOS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17.00	1	1.4	3.4	3.4
	19.00	1	1.4	3.4	6.9
	22.00	2	2.7	6.9	13.8
	24.00	1	1.4	3.4	17.2
	26.00	1	1.4	3.4	20.7
	27.00	1	1.4	3.4	24.1
	28.00	2	2.7	6.9	31.0
	29.00	6	8.2	20.7	51.7
	30.00	14	19.2	48.3	100.0
	Total		29	39.7	100.0
Missing	System	44	60.3		
Total		73	100.0		

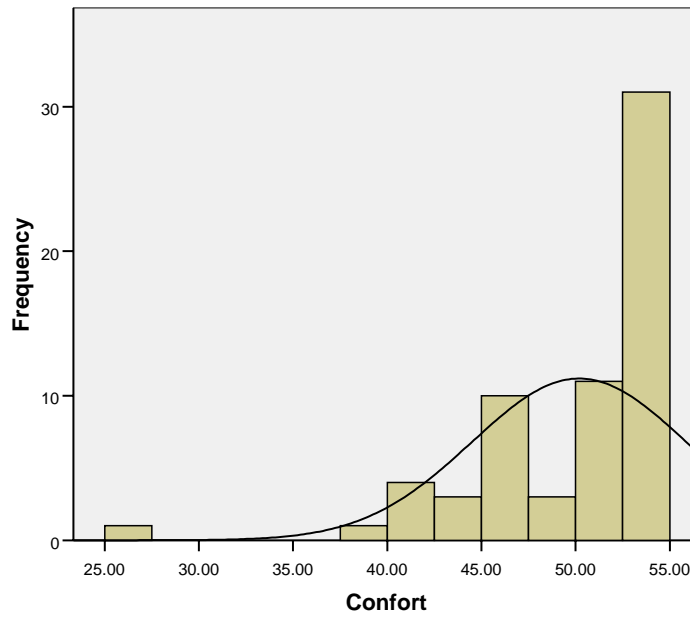
Histogramas

Procedimientos Técnicos



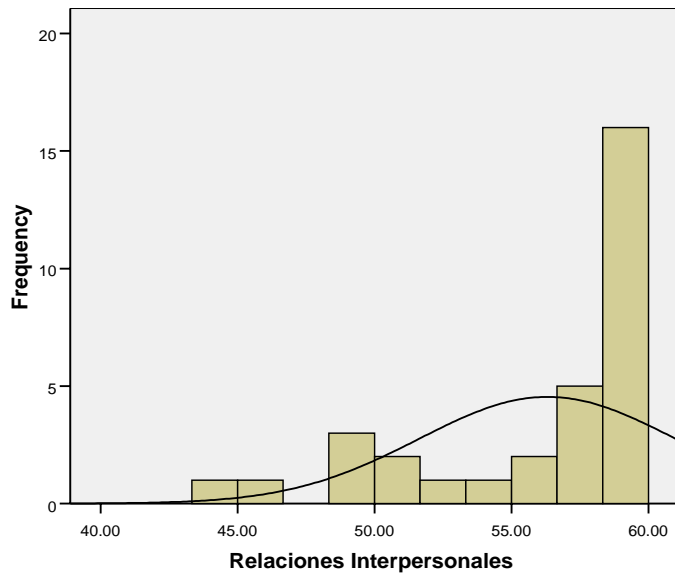
Mean =56.2391
Std. Dev. =4.83591
N =46

Confort



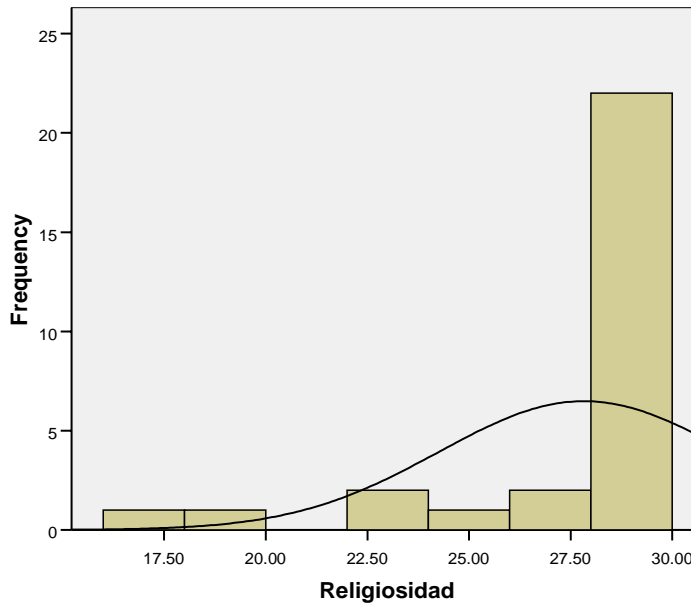
Mean =50.1875
Std. Dev. =5.70401
N =64

Relaciones Interpersonales



Mean =56.3125
Std. Dev. =4.68655
N =32

Religiosidad



Mean =27.8276
Std. Dev. =3.5664
N =29

Estadísticas Descriptivas

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
proctec_rec	46	92.1649	10.07480
confort_rec	64	89.0625	12.96366
relainte_rec	32	92.3177	9.76364
religios_rec	29	90.9483	14.86000
Valid N (listwise)	14		

Frecuencias de familiares del paciente

Statistics					
		PROCTEC	CONFORT	RELAINTE	RELIGIOS
N	Valid	48	50	44	43
	Missing	16	14	20	21
Mean		55.2708	49.3000	54.8409	24.9070
Std. Deviation		4.86734	5.63607	4.97876	5.23183

Tablas de Frecuencias

Procedimientos Técnicos

PROCTEC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	44.00	2	3.1	4.2	4.2
	46.00	1	1.6	2.1	6.3
	47.00	1	1.6	2.1	8.3
	48.00	3	4.7	6.3	14.6
	49.00	2	3.1	4.2	18.8
	52.00	4	6.3	8.3	27.1
	53.00	3	4.7	6.3	33.3
	54.00	4	6.3	8.3	41.7
	55.00	1	1.6	2.1	43.8
	56.00	1	1.6	2.1	45.8
	57.00	2	3.1	4.2	50.0
	58.00	6	9.4	12.5	62.5
	59.00	6	9.4	12.5	75.0
	60.00	12	18.8	25.0	100.0
Total		48	75.0	100.0	
Missing	System	16	25.0		
Total		64	100.0		

Confort

CONFORT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	33.00	2	3.1	4.0	4.0
	39.00	1	1.6	2.0	6.0
	41.00	1	1.6	2.0	8.0
	42.00	2	3.1	4.0	12.0
	43.00	2	3.1	4.0	16.0
	44.00	2	3.1	4.0	20.0
	45.00	2	3.1	4.0	24.0
	46.00	1	1.6	2.0	26.0
	47.00	1	1.6	2.0	28.0
	48.00	6	9.4	12.0	40.0
	49.00	3	4.7	6.0	46.0
	50.00	4	6.3	8.0	54.0
	51.00	1	1.6	2.0	56.0
	53.00	6	9.4	12.0	68.0
	54.00	6	9.4	12.0	80.0
	55.00	10	15.6	20.0	100.0
	Total		50	78.1	100.0
Missing	System	14	21.9		
Total		64	100.0		

Relaciones interpersonales

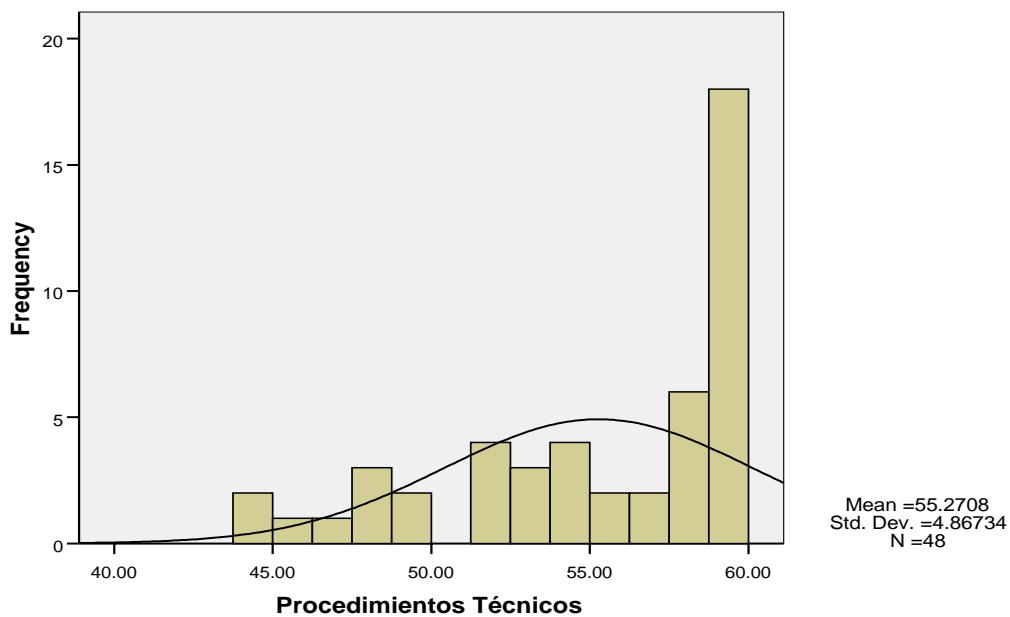
RELAINTE					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	44.00	1	1.6	2.3	2.3
	46.00	3	4.7	6.8	9.1
	47.00	1	1.6	2.3	11.4
	48.00	1	1.6	2.3	13.6
	49.00	1	1.6	2.3	15.9
	50.00	3	4.7	6.8	22.7
	51.00	3	4.7	6.8	29.5
	52.00	3	4.7	6.8	36.4
	54.00	3	4.7	6.8	43.2
	55.00	2	3.1	4.5	47.7
	56.00	2	3.1	4.5	52.3
	57.00	2	3.1	4.5	56.8
	58.00	3	4.7	6.8	63.6
	59.00	4	6.3	9.1	72.7
	60.00	12	18.8	27.3	100.0
	Total	44	68.8	100.0	
	Missing	System	20	31.3	
Total		64	100.0		

Religiosidad

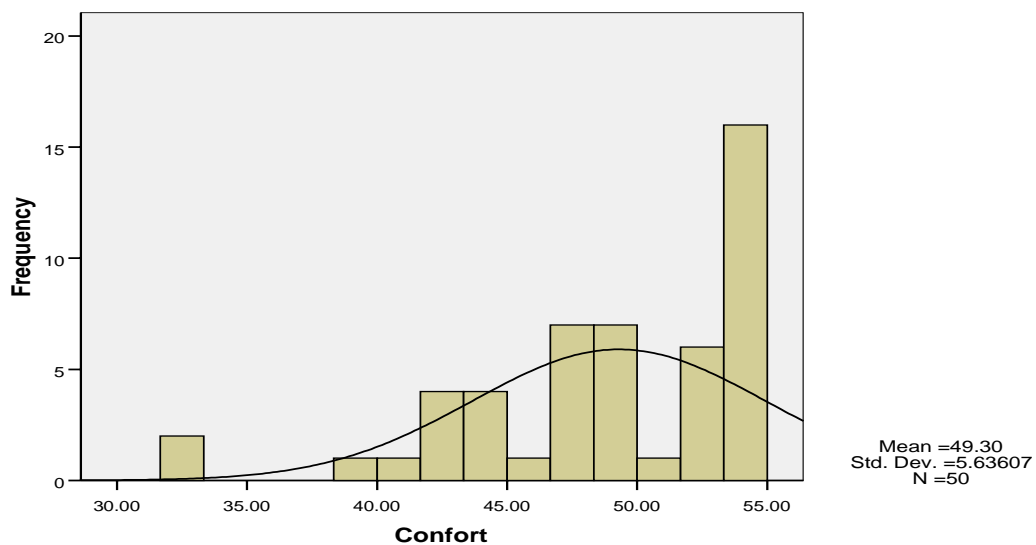
RELIGIOS						
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	10.00	1	1.6	2.3	2.3	
	14.00	2	3.1	4.7	7.0	
	15.00	1	1.6	2.3	9.3	
	16.00	2	3.1	4.7	14.0	
	18.00	1	1.6	2.3	16.3	
	21.00	1	1.6	2.3	18.6	
	23.00	3	4.7	7.0	25.6	
	24.00	5	7.8	11.6	37.2	
	25.00	2	3.1	4.7	41.9	
	26.00	5	7.8	11.6	53.5	
	27.00	4	6.3	9.3	62.8	
	28.00	4	6.3	9.3	72.1	
	29.00	2	3.1	4.7	76.7	
	30.00	10	15.6	23.3	100.0	
	Total	43	67.2	100.0		
	Missing	System	21	32.8		
	Total		64	100.0		

Histogramas

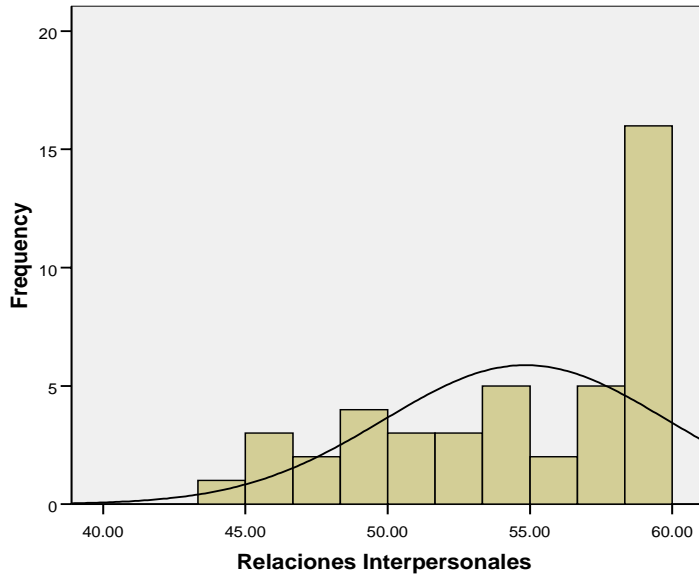
Procedimientos Técnicos



Confort

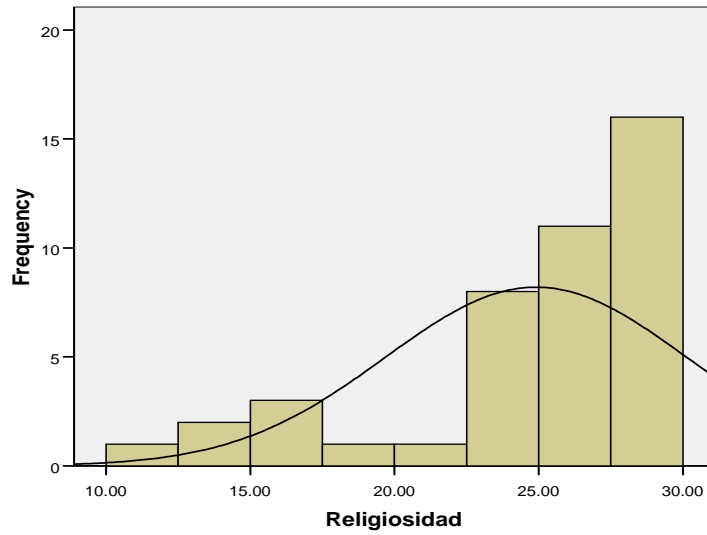


Relaciones Interpersonales



Mean =54.8409
Std. Dev. =4.97876
N =44

Religiosidad



Mean =24.907
Std. Dev. =5.23183
N =43

Estadísticas Descriptivas

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
proctec_rec	48	90.1476	10.14030
confort_rec	50	87.0455	12.80925
relainte_rec	44	89.2519	10.37242
religios_rec	43	78.7791	21.79931
Valid N (listwise)	33		

APÉNDICE F
CONFIABILIDAD DE ESCALAS

CONFIABILIDAD DE ESCALAS

Relaciones interpersonales

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	44	68.8
	Excluded ^a	20	31.3
	Total	64	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.827	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ri1	50.39	20.894	.476	.815
ri4	50.39	21.684	.318	.830
ri8	50.34	20.416	.498	.813
ri12	50.70	20.213	.268	.859
ri14	50.30	21.097	.573	.808
ri18	50.07	22.065	.559	.812
ri23	50.18	20.664	.679	.800
ri29	50.18	21.548	.607	.808
ri33	50.14	22.446	.431	.819
ri38	50.09	21.666	.571	.810
ri40	50.34	20.044	.772	.792
ri41	50.14	21.144	.656	.804

Procedimientos técnicos

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	75.0
	Excluded ^a	16	25.0
	Total	64	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.846	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
pt3	51.02	19.723	.323	.862
pt6	50.52	20.212	.504	.835
pt9	50.60	19.989	.629	.827
pt11	50.92	18.631	.520	.838
pt15	50.48	20.851	.627	.831
pt16	50.60	21.010	.395	.843
pt20	50.65	21.510	.351	.845
pt22	50.69	19.709	.620	.827
pt26	50.75	19.851	.553	.831
pt31	50.54	20.849	.576	.833
pt34	50.65	20.106	.763	.822
pt36	50.56	19.783	.746	.821

Confort

	Scale Corrected	Mean Variance Item- Alpha	if Item Total	Deleted Correlation
CO2	45.5614	27.3458	.4366	.8738
CO10	44.9825	29.4333	.4795	.8701
CO13	45.2193	27.2701	.5448	.8649
CO17	45.2105	26.8402	.5336	.8660
CO21	45.3333	25.8525	.6467	.8577
CO25	45.3421	24.9704	.7097	.8527
CO27	45.2193	26.9869	.6631	.8579
CO30	45.2982	26.8306	.6015	.8611
CO32	45.5351	24.9766	.6026	.8629
CO35	45.2018	27.3837	.6048	.8615
CO37	45.0789	27.7017	.6568	.8599

Reliability Coefficients

N of Cases = 114.0 N of Items = 11 Alpha = .8736

Religiosidad

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
RE5	21.3472	21.0186	.4370	.8642
RE7	22.3056	16.1307	.4824	.8722
RE19	21.6944	15.3701	.7586	.8038
RE39	21.7361	15.6899	.7549	.8053
RE24	21.6250	15.4208	.7833	.7993
RE28	21.7083	16.2658	.7338	.8108

Reliability Coefficients

N of Cases = 72.0 N of Items = 6 Alpha = .8527

APÉNDICE G

TABLAS DE OTROS RESULTADOS

TABLAS DE OTROS RESULTADOS

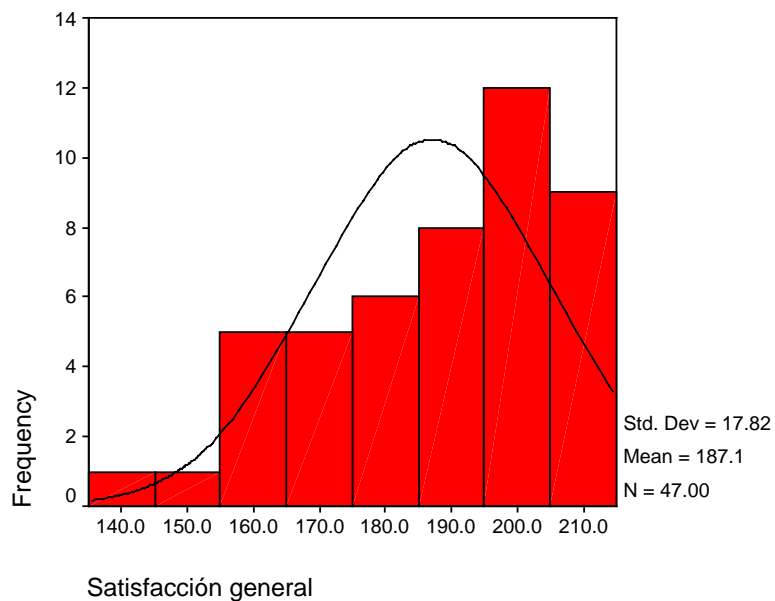
Statistics

Satisfacción general		
N	Valid	47
	Missing	90
Mean		187.0851
Std. Deviation		17.82015

Satisfacción general

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	137	1	.7	2.1	2.1
	147	1	.7	2.1	4.3
	157	1	.7	2.1	6.4
	160	1	.7	2.1	8.5
	161	1	.7	2.1	10.6
	162	2	1.5	4.3	14.9
	166	1	.7	2.1	17.0
	171	2	1.5	4.3	21.3
	172	1	.7	2.1	23.4
	174	1	.7	2.1	25.5
	177	1	.7	2.1	27.7
	182	2	1.5	4.3	31.9
	183	1	.7	2.1	34.0
	184	2	1.5	4.3	38.3
	186	2	1.5	4.3	42.6
	187	3	2.2	6.4	48.9
	189	2	1.5	4.3	53.2
	193	1	.7	2.1	55.3
	195	1	.7	2.1	57.4
	197	2	1.5	4.3	61.7
201	4	2.9	8.5	70.2	
203	1	.7	2.1	72.3	
204	4	2.9	8.5	80.9	
205	9	6.6	19.1	100.0	
Total		47	34.3	100.0	
Missing	System	90	65.7		
Total		137	100.0		

Satisfacción general



Group Statistics

Status	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfacción general Paciente	14	195.7143	14.34428	3.83367
Familiar	33	183.4242	18.06936	3.14547

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
Satisfacción general	1.013	.320	2.256	45	.029	12.2900	5.44674	1.31974	23.26
			2.478	30.74	.019	12.2900	4.95893	2.17271	22.41

Group Statistics

	Afiliación	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfacción general	>= 6	18	190.2222	16.13748	3.80364
	< 6	29	185.1379	18.79727	3.49057
Procedimientos Técnicos	>= 6	40	56.4500	4.18759	.66212
	< 6	54	55.2222	5.26529	.71652
Confort	>= 6	49	50.3673	4.98621	.71232
	< 6	65	49.3692	6.13282	.76068
Relaciones Interpersonales	>= 6	31	56.2903	4.18882	.75233
	< 6	45	54.8889	5.27525	.78639
Religiosidad	>= 6	28	26.7143	4.59353	.86810
	< 6	44	25.6818	4.97796	.75046

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Satisfacción general	Equal variances assumed	1.297	.261	.950	45	.347	5.0843
	Equal variances not assumed			.985	40.326	.331	5.0843
Procedimientos Técnicos	Equal variances assumed	4.369	.039	1.217	92	.227	1.2278
	Equal variances not assumed			1.258	91.496	.211	1.2278
Confort	Equal variances assumed	.930	.337	.930	112	.354	.9981
	Equal variances not assumed			.958	111.3	.340	.9981
Relaciones Interpersonales	Equal variances assumed	4.279	.042	1.234	74	.221	1.4014
	Equal variances not assumed			1.288	72.422	.202	1.4014
Religiosidad	Equal variances assumed	.165	.685	.884	70	.380	1.0325
	Equal variances not assumed			.900	61.032	.372	1.0325

Group Statistics

Afiliación	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento	>= 6 57	4.54	.503	.067
	< 6 73	4.55	.708	.083
El sabor y presentación de la comida	>= 6 54	4.48	.666	.091
	< 6 72	4.07	.954	.112
El tiempo en ingresar al área de hospitalización	>= 6 59	4.22	.852	.111
	< 6 73	4.23	1.021	.119
El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa	>= 6 58	4.64	.742	.097
	< 6 76	4.47	.840	.096
La religiosidad en los médicos y enfermeras del área de hospitalización	>= 6 58	4.81	.395	.052
	< 6 78	4.50	.769	.087
La paciencia e interés por parte del médico	>= 6 59	4.83	.592	.077
	< 6 76	4.63	.797	.091
Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación	>= 6 42	4.05	1.248	.193
	< 6 61	3.46	1.421	.182
El trato del personal de enfermería hacia sus familiares y amigos	>= 6 59	4.63	.584	.076
	< 6 78	4.47	.849	.096
La puntualidad en la administración de los medicamentos	>= 6 59	4.66	.685	.089
	< 6 77	4.70	.540	.061
La higiene de la comida	>= 6 56	4.84	.371	.050
	< 6 76	4.74	.551	.063
El pago justo por el servicio	>= 6 51	4.67	.622	.087
	< 6 67	4.27	.914	.112
El servicio telefónico en su habitación recepción de hospitalización	>= 6 39	4.44	1.046	.168
	< 6 61	4.23	1.086	.139
La limpieza de las sábanas de la cama de hospitalización	>= 6 59	4.68	.539	.070
	< 6 78	4.45	.878	.099
El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera	>= 6 58	4.67	.509	.067
	< 6 77	4.52	.788	.090
La seguridad y confianza en el médico	>= 6 59	4.88	.326	.042
	< 6 77	4.68	.768	.088
El horario de visitas para familiares y amigos	>= 6 59	4.78	.457	.060
	< 6 77	4.69	.613	.070
La comodidad que le brindó el servicio de urgencias o consulta externa	>= 6 59	4.73	.639	.083
	< 6 72	4.50	.888	.105
La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad	>= 6 57	4.79	.619	.082
	< 6 74	4.66	.688	.080
Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación	>= 6 47	4.43	1.016	.148
	< 6 58	4.34	1.222	.160
El tiempo que le dedicó la enfermera	>= 6 59	4.54	.837	.109
	< 6 75	4.56	.740	.085

Group Statistics

	Afiliación	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
La limpieza de pasillos, paredes y salas de espera de hospitalización	>= 6	58	4.36	.873	.115
	< 6	77	4.49	.805	.092
El entendimiento de las indicaciones al momento del alta	>= 6	48	4.73	.494	.071
	< 6	66	4.59	.784	.097
El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico	>= 6	59	4.76	.503	.065
	< 6	74	4.73	.531	.062
La oración de parte de los médicos y enfermeras en su habitación	>= 6	53	4.70	.845	.116
	< 6	64	4.33	1.235	.154
La comodidad de la cama del área de hospitalización	>= 6	58	4.57	.704	.092
	< 6	77	4.26	1.081	.123
El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la llamada del paciente	>= 6	59	4.53	.878	.114
	< 6	73	4.45	.746	.087
La temperatura ambiente del área de hospitalización	>= 6	59	4.53	.704	.092
	< 6	76	4.50	.792	.091
Los cantos y mensajes religiosos en la habitación de hospitalización	>= 6	46	4.57	.860	.127
	< 6	63	4.27	1.181	.149
El saludo por parte de la enfermera al momento de la visita	>= 6	58	4.78	.421	.055
	< 6	76	4.66	.555	.064
El estado de los aparatos como parte de su atención	>= 6	58	4.50	.822	.108
	< 6	75	4.45	.684	.079
La preocupación y cuidados por parte de la enfermera	>= 6	59	4.64	.737	.096
	< 6	74	4.68	.526	.061
La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización	>= 6	57	4.21	.995	.132
	< 6	77	4.29	.971	.111
La explicación del médico sobre los medicamentos para tratar su enfermedad	>= 6	50	4.82	.438	.062
	< 6	69	4.68	.556	.067
La seguridad y confianza en la enfermera	>= 6	59	4.75	.512	.067
	< 6	76	4.63	.512	.059
La ventilación de la habitación de hospitalización	>= 6	58	4.52	.707	.093
	< 6	77	4.58	.750	.085
La revisión diaria del médico mientras estuvo en hospitalización	>= 6	57	4.75	.635	.084
	< 6	74	4.47	.940	.109
La iluminación de la habitación de hospitalización	>= 6	59	4.75	.512	.067
	< 6	77	4.62	.708	.081
El saludo por parte del médico al momento de la visita	>= 6	57	4.88	.331	.044
	< 6	73	4.73	.534	.062
Las prácticas religiosas en la habitación de hospitalización	>= 6	42	4.45	1.087	.168
	< 6	57	4.00	1.323	.175
La paciencia e interés por parte de la enfermera	>= 6	59	4.63	.740	.096
	< 6	72	4.54	.627	.074
La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar	>= 6	58	4.69	.821	.108
	< 6	74	4.68	.599	.070

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento	Equal variances assumed	1.774	.185	-.037	128	.971	.00
	Equal variances not assumed			-.038	126.9	.969	.00
El sabor y presentación de la comida	Equal variances assumed	2.018	.158	2.715	124	.008	.41
	Equal variances not assumed			2.853	123.4	.005	.41
El tiempo en ingresar al área de hospitalización	Equal variances assumed	2.650	.106	-.075	130	.940	-.01
	Equal variances not assumed			-.077	129.8	.939	-.01
El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa	Equal variances assumed	2.461	.119	1.178	132	.241	.16
	Equal variances not assumed			1.198	129.1	.233	.16
La religiosidad en los médicos y enfermeras del área de hospitalización	Equal variances assumed	25.28	.000	2.809	134	.006	.31
	Equal variances not assumed			3.062	120.9	.003	.31
La paciencia e interés por parte del médico	Equal variances assumed	7.205	.008	1.604	133	.111	.20
	Equal variances not assumed			1.664	132.8	.099	.20
Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación	Equal variances assumed	4.163	.044	2.169	101	.032	.59
	Equal variances not assumed			2.221	95.072	.029	.59
El trato del personal de enfermería hacia sus familiares y amigos	Equal variances assumed	5.192	.024	1.186	135	.238	.15
	Equal variances not assumed			1.247	133.9	.215	.15
La puntualidad en la administración de los medicamentos	Equal variances assumed	.780	.379	-.384	134	.702	-.04
	Equal variances not assumed			-.372	107.7	.711	-.04
La higiene de la comida	Equal variances assumed	5.971	.016	1.205	130	.230	.10
	Equal variances not assumed			1.276	129.1	.204	.10
El pago justo por el servicio	Equal variances assumed	6.775	.010	2.673	116	.009	.40
	Equal variances not assumed			2.810	114.7	.006	.40
El servicio telefónico en su habitación y recepción de hospitalización	Equal variances assumed	.146	.703	.940	98	.349	.21
	Equal variances not assumed			.948	83.353	.346	.21
La limpieza de las sábanas de la cama de hospitalización	Equal variances assumed	9.434	.003	1.769	135	.079	.23
	Equal variances not assumed			1.884	130.1	.062	.23
El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera	Equal variances assumed	6.470	.012	1.288	133	.200	.15
	Equal variances not assumed			1.366	130.2	.174	.15
La seguridad y confianza en el médico	Equal variances assumed	14.85	.000	1.929	134	.056	.21
	Equal variances not assumed			2.117	108.1	.037	.21
El horario de visitas para familiares y amigos	Equal variances assumed	3.832	.052	.959	134	.340	.09
	Equal variances not assumed			.996	133.9	.321	.09
La comodidad que le brindó el servicio de urgencias o consulta externa	Equal variances assumed	5.754	.018	1.658	129	.100	.23
	Equal variances not assumed			1.712	127.0	.089	.23
La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad	Equal variances assumed	2.997	.086	1.096	129	.275	.13
	Equal variances not assumed			1.111	125.8	.269	.13
Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación	Equal variances assumed	.977	.325	.362	103	.718	.08
	Equal variances not assumed			.369	102.9	.713	.08
El tiempo que le dedicó la enfermera	Equal variances assumed	.338	.562	-.129	132	.897	-.02
	Equal variances not assumed			-.127	116.6	.899	-.02

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
La limpieza de pasillos, paredes y salas de espera de hospitalización	Equal variances assumed	1.251	.265	-.906	133	.367	-.13
	Equal variances not assumed			-.896	117.341	.372	-.13
El entendimiento de las indicaciones al momento del alta	Equal variances assumed	4.588	.034	1.076	112	.284	.14
	Equal variances not assumed			1.152	110.013	.252	.14
El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico	Equal variances assumed	.450	.503	.364	131	.716	.03
	Equal variances not assumed			.366	127.128	.715	.03
La oración de parte de los médicos y enfermeras en su habitación	Equal variances assumed	9.112	.003	1.851	115	.067	.37
	Equal variances not assumed			1.915	111.294	.058	.37
La comodidad de la cama del área de hospitalización	Equal variances assumed	7.356	.008	1.896	133	.060	.31
	Equal variances not assumed			2.008	130.497	.047	.31
El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la llamada del paciente	Equal variances assumed	.001	.981	.519	130	.605	.07
	Equal variances not assumed			.510	114.140	.611	.07
La temperatura ambiente del área de hospitalización	Equal variances assumed	.238	.626	.194	133	.846	.03
	Equal variances not assumed			.197	130.527	.844	.03
Los cantos y mensajes religiosos en la habitación de hospitalización	Equal variances assumed	4.437	.037	1.440	107	.153	.30
	Equal variances not assumed			1.511	107.000	.134	.30
El saludo por parte de la enfermera al momento de la visita	Equal variances assumed	8.188	.005	1.349	132	.180	.12
	Equal variances not assumed			1.400	131.997	.164	.12
El estado de los aparatos como parte de su atención	Equal variances assumed	.306	.581	.357	131	.721	.05
	Equal variances not assumed			.349	110.052	.728	.05
La preocupación y cuidados por parte de la enfermera	Equal variances assumed	1.228	.270	-.288	131	.774	-.03
	Equal variances not assumed			-.278	101.399	.782	-.03
La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización	Equal variances assumed	.495	.483	-.438	132	.662	-.08
	Equal variances not assumed			-.437	119.162	.663	-.08
La explicación del médico sobre los medicamentos para tratar su enfermedad	Equal variances assumed	7.821	.006	1.467	117	.145	.14
	Equal variances not assumed			1.524	116.142	.130	.14
La seguridad y confianza en la enfermera	Equal variances assumed	3.234	.074	1.285	133	.201	.11
	Equal variances not assumed			1.285	124.900	.201	.11
La ventilación de la habitación de hospitalización	Equal variances assumed	.049	.825	-.528	133	.598	-.07
	Equal variances not assumed			-.533	126.424	.595	-.07
La revisión diaria del médico mientras estuvo en hospitalización	Equal variances assumed	10.222	.002	1.944	129	.054	.28
	Equal variances not assumed			2.042	127.008	.043	.28
La iluminación de la habitación de hospitalización	Equal variances assumed	4.135	.044	1.122	134	.264	.12
	Equal variances not assumed			1.170	133.593	.244	.12
El saludo por parte del médico al momento de la visita	Equal variances assumed	15.471	.000	1.874	128	.063	.15
	Equal variances not assumed			1.980	122.267	.050	.15
Las prácticas religiosas en la habitación de hospitalización	Equal variances assumed	1.431	.235	1.811	97	.073	.45
	Equal variances not assumed			1.865	95.800	.065	.45
La paciencia e interés por parte de la enfermera	Equal variances assumed	.059	.808	.715	129	.476	.09
	Equal variances not assumed			.704	113.982	.483	.09
La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar	Equal variances assumed	.056	.813	.113	130	.910	.01
	Equal variances not assumed			.109	100.824	.913	.01

Group Statistics

	religión	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfacción general	>= 2	37	189.1081	17.44958	2.86869
	< 2	10	179.6000	18.05670	5.71003
Procedimientos Técnico	>= 2	67	56.1343	5.13424	.62725
	< 2	27	54.7778	3.98394	.76671
Confort	>= 2	80	50.8000	5.74875	.64273
	< 2	34	47.4412	4.76217	.81671
Relaciones Interpersonales	>= 2	56	56.3571	4.71527	.63010
	< 2	20	52.9500	4.54770	1.01690
Religiosidad	>= 2	56	26.7857	4.31789	.57700
	< 2	16	23.6250	5.79511	1.44878

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Satisfacción general	Equal variances assumed	.033	.856	1.518	45	.136	9.5081
	Equal variances not assumed			1.488	13.895	.159	9.5081
Procedimientos Técnicos	Equal variances assumed	1.133	.290	1.230	92	.222	1.3566
	Equal variances not assumed			1.369	61.583	.176	1.3566
Confort	Equal variances assumed	.194	.660	2.996	112	.003	3.3588
	Equal variances not assumed			3.232	74.584	.002	3.3588
Relaciones Interpersonales	Equal variances assumed	.009	.927	2.799	74	.007	3.4071
	Equal variances not assumed			2.848	34.627	.007	3.4071
Religiosidad	Equal variances assumed	5.476	.022	2.386	70	.020	3.1607
	Equal variances not assumed			2.027	19.999	.056	3.1607

Group Statistics

	Religión	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento	>= 2	88	4.55	.677	.072
	< 2	42	4.55	.504	.078
El sabor y presentación de la comida	>= 2	85	4.31	.900	.098
	< 2	41	4.12	.781	.122
El tiempo en ingresar al área de hospitalización	>= 2	89	4.45	.754	.080
	< 2	43	3.77	1.130	.172
El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa	>= 2	91	4.74	.491	.051
	< 2	43	4.14	1.125	.172
La religiosidad en los médicos y enfermeras del área de hospitalización	>= 2	91	4.71	.543	.057
	< 2	45	4.47	.815	.121
La paciencia e interés por parte del médico	>= 2	91	4.76	.672	.070
	< 2	44	4.64	.810	.122
Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación	>= 2	74	4.00	1.250	.145
	< 2	29	2.93	1.412	.262
El trato del personal de enfermería hacia sus familiares y amigos	>= 2	91	4.60	.773	.081
	< 2	46	4.41	.686	.101
La puntualidad en la administración de medicamentos	>= 2	91	4.75	.508	.053
	< 2	45	4.56	.755	.113
La higiene de la comida	>= 2	87	4.79	.509	.055
	< 2	45	4.76	.435	.065
El pago justo por el servicio	>= 2	80	4.49	.871	.097
	< 2	38	4.34	.708	.115
El servicio telefónico en su habitación recepción de hospitalización	>= 2	68	4.38	1.051	.127
	< 2	32	4.16	1.110	.196
La limpieza de las sábanas de la cama en hospitalización	>= 2	91	4.66	.654	.069
	< 2	46	4.33	.896	.132
El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera	>= 2	90	4.67	.618	.065
	< 2	45	4.42	.783	.117
La seguridad y confianza en el médico	>= 2	91	4.76	.638	.067
	< 2	45	4.78	.599	.089
El horario de visitas para familiares y amigos	>= 2	91	4.75	.569	.060
	< 2	45	4.69	.514	.077
La comodidad que le brindó el servicio en urgencias o consulta externa	>= 2	89	4.73	.635	.067
	< 2	42	4.33	1.004	.155
La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad	>= 2	88	4.80	.571	.061
	< 2	43	4.56	.796	.121
Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación	>= 2	72	4.42	1.071	.126
	< 2	33	4.30	1.262	.220
El tiempo que le dedicó la enfermera	>= 2	90	4.66	.673	.071
	< 2	44	4.34	.939	.142

Group Statistics

Religión	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
La limpieza de pasillos, paredes y sala de espera de hospitalización	>= 2 90	4.59	.748	.079
	< 2 45	4.13	.919	.137
El entendimiento de las indicaciones al momento del alta	>= 2 81	4.70	.558	.062
	< 2 33	4.52	.906	.158
El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico	>= 2 89	4.74	.534	.057
	< 2 44	4.75	.488	.074
La oración de parte de los médicos y enfermeras en su habitación	>= 2 78	4.63	.870	.098
	< 2 39	4.23	1.404	.225
La comodidad de la cama del área de hospitalización	>= 2 90	4.60	.832	.088
	< 2 45	3.98	1.033	.154
El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la llamada del paciente	>= 2 87	4.64	.628	.067
	< 2 45	4.18	1.007	.150
La temperatura ambiente del área de hospitalización	>= 2 89	4.60	.686	.073
	< 2 46	4.35	.849	.125
Los cantos y mensajes religiosos en la habitación de hospitalización	>= 2 74	4.59	.810	.094
	< 2 35	3.97	1.382	.234
El saludo por parte de la enfermera al momento de la visita	>= 2 89	4.78	.446	.047
	< 2 45	4.58	.583	.087
El estado de los aparatos como parte de su atención	>= 2 89	4.62	.649	.069
	< 2 44	4.18	.843	.127
La preocupación y cuidados por parte de enfermera	>= 2 89	4.72	.603	.064
	< 2 44	4.55	.663	.100
La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización	>= 2 88	4.38	.926	.099
	< 2 46	4.02	1.043	.154
La explicación del médico sobre los medicamentos para tratar su enfermedad	>= 2 80	4.85	.393	.044
	< 2 39	4.51	.644	.103
La seguridad y confianza en la enfermera	>= 2 89	4.76	.427	.045
	< 2 46	4.52	.623	.092
La ventilación de la habitación de hospitalización	>= 2 90	4.67	.653	.069
	< 2 45	4.33	.826	.123
La revisión diaria del médico mientras estuvo en hospitalización	>= 2 87	4.74	.580	.062
	< 2 44	4.32	1.137	.171
La iluminación de la habitación de hospitalización	>= 2 90	4.79	.571	.060
	< 2 46	4.46	.690	.102
El saludo por parte del médico al momento de la visita	>= 2 88	4.88	.333	.035
	< 2 42	4.62	.623	.096
Las pláticas religiosas en la habitación de hospitalización	>= 2 68	4.46	.953	.116
	< 2 31	3.61	1.585	.285
La paciencia e interés por parte de la enfermera	>= 2 86	4.72	.501	.054
	< 2 45	4.31	.874	.130
La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar	>= 2 87	4.82	.418	.045
	< 2 45	4.42	1.011	.151

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento	Equal variances assumed	1.131	.290	-0.18	128	.985	.00
	Equal variances not assumed			-0.020	105.22	.984	.00
El sabor y presentación de la comida	Equal variances assumed	.629	.429	1.120	124	.265	.18
	Equal variances not assumed			1.177	90.077	.242	.18
El tiempo en ingresar al área de hospitalización	Equal variances assumed	11.848	.001	4.112	130	.000	.68
	Equal variances not assumed			3.589	60.655	.001	.68
El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa	Equal variances assumed	25.013	.000	4.283	132	.000	.60
	Equal variances not assumed			3.332	49.702	.002	.60
La religiosidad en los médicos y enfermeras del área de hospitalización	Equal variances assumed	8.512	.004	2.106	134	.037	.25
	Equal variances not assumed			1.846	63.975	.070	.25
La paciencia e interés por parte del médico	Equal variances assumed	2.602	.109	.922	133	.358	.12
	Equal variances not assumed			.865	72.603	.390	.12
Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación	Equal variances assumed	3.552	.062	3.762	101	.000	1.07
	Equal variances not assumed			3.565	46.147	.001	1.07
El trato del personal de enfermería hacia sus familiares y amigos	Equal variances assumed	.003	.957	1.420	135	.158	.19
	Equal variances not assumed			1.477	100.62	.143	.19
La puntualidad en la administración de los medicamentos	Equal variances assumed	6.909	.010	1.752	134	.082	.19
	Equal variances not assumed			1.539	64.271	.129	.19
La higiene de la comida	Equal variances assumed	.196	.658	.422	130	.674	.04
	Equal variances not assumed			.443	102.24	.658	.04
El pago justo por el servicio	Equal variances assumed	.858	.356	.897	116	.372	.15
	Equal variances not assumed			.965	88.039	.337	.15
El servicio telefónico en su habitación o recepción de hospitalización	Equal variances assumed	.004	.949	.985	98	.327	.23
	Equal variances not assumed			.966	57.908	.338	.23
La limpieza de las sábanas de la cama de hospitalización	Equal variances assumed	5.799	.017	2.479	135	.014	.33
	Equal variances not assumed			2.240	69.942	.028	.33
El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera	Equal variances assumed	2.895	.091	1.977	133	.050	.24
	Equal variances not assumed			1.829	72.220	.072	.24
La seguridad y confianza en el médico	Equal variances assumed	.069	.794	-.171	134	.864	-.02
	Equal variances not assumed			-.175	92.998	.861	-.02
El horario de visitas para familiares y amigos	Equal variances assumed	.323	.571	.580	134	.563	.06
	Equal variances not assumed			.601	96.210	.550	.06
La comodidad que le brindó el servicio de urgencias o consulta externa	Equal variances assumed	8.961	.003	2.747	129	.007	.40
	Equal variances not assumed			2.350	57.013	.022	.40
La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad	Equal variances assumed	8.094	.005	1.955	129	.053	.24
	Equal variances not assumed			1.748	63.797	.085	.24
Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación	Equal variances assumed	1.515	.221	.477	103	.635	.11
	Equal variances not assumed			.448	53.977	.656	.11
El tiempo que le dedicó la enfermera	Equal variances assumed	7.587	.007	2.222	132	.028	.31
	Equal variances not assumed			1.988	65.342	.051	.31

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
La limpieza de pasillos, paredes y sala de espera de hospitalización	Equal variances assumed	1.557	.214	3.085	133	.002	.46
	Equal variances not assumed			2.881	73.930	.005	.46
El entendimiento de las indicaciones al momento del alta	Equal variances assumed	4.962	.028	1.351	112	.179	.19
	Equal variances not assumed			1.113	42.252	.272	.19
El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico	Equal variances assumed	.112	.739	-.088	131	.930	-.01
	Equal variances not assumed			-.091	92.943	.928	-.01
La oración de parte de los médicos y enfermeras en su habitación	Equal variances assumed	11.18	.001	1.883	115	.062	.40
	Equal variances not assumed			1.619	53.007	.111	.40
La comodidad de la cama del área de hospitalización	Equal variances assumed	3.226	.075	3.772	133	.000	.62
	Equal variances not assumed			3.510	73.337	.001	.62
El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la llamada del paciente	Equal variances assumed	5.680	.019	3.265	130	.001	.47
	Equal variances not assumed			2.833	62.232	.006	.47
La temperatura ambiente del área de hospitalización	Equal variances assumed	2.542	.113	1.830	133	.069	.25
	Equal variances not assumed			1.711	76.085	.091	.25
Los cantos y mensajes religiosos en la habitación de hospitalización	Equal variances assumed	17.44	.000	2.958	107	.004	.62
	Equal variances not assumed			2.474	45.368	.017	.62
El saludo por parte de la enfermera al momento de la visita	Equal variances assumed	13.05	.000	2.177	132	.031	.20
	Equal variances not assumed			1.995	70.755	.050	.20
El estado de los aparatos como parte de la atención	Equal variances assumed	.568	.452	3.296	131	.001	.44
	Equal variances not assumed			3.019	68.970	.004	.44
La preocupación y cuidados por parte de la enfermera	Equal variances assumed	4.349	.039	1.512	131	.133	.17
	Equal variances not assumed			1.464	78.877	.147	.17
La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización	Equal variances assumed	.161	.688	2.006	132	.047	.35
	Equal variances not assumed			1.933	82.473	.057	.35
La explicación del médico sobre los medicamentos para tratar su enfermedad	Equal variances assumed	31.52	.000	3.533	117	.001	.34
	Equal variances not assumed			3.009	52.235	.004	.34
La seguridad y confianza en la enfermera	Equal variances assumed	21.84	.000	2.658	133	.009	.24
	Equal variances not assumed			2.366	67.455	.021	.24
La ventilación de la habitación de hospitalización	Equal variances assumed	5.488	.021	2.553	133	.012	.33
	Equal variances not assumed			2.363	72.360	.021	.33
La revisión diaria del médico mientras el paciente está en hospitalización	Equal variances assumed	17.12	.000	2.789	129	.006	.42
	Equal variances not assumed			2.290	54.595	.026	.42
La iluminación de la habitación de hospitalización	Equal variances assumed	12.84	.000	2.990	134	.003	.33
	Equal variances not assumed			2.813	77.216	.006	.33
El saludo por parte del médico al momento de la visita	Equal variances assumed	35.45	.000	3.056	128	.003	.26
	Equal variances not assumed			2.499	52.463	.016	.26
Las pláticas religiosas en la habitación de hospitalización	Equal variances assumed	21.46	.000	3.282	97	.001	.84
	Equal variances not assumed			2.744	40.219	.009	.84
La paciencia e interés por parte de la enfermera	Equal variances assumed	17.87	.000	3.413	129	.001	.41
	Equal variances not assumed			2.905	59.480	.005	.41
La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar	Equal variances assumed	33.13	.000	3.156	130	.002	.39
	Equal variances not assumed			2.505	51.933	.015	.39

Group Statistics

	Origen	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Satisfacción general	>= 2	31	189.9032	16.85102	3.02653
	< 2	16	181.6250	18.91340	4.72835
Procedimientos Técnicos	>= 2	60	56.2167	4.61792	.59617
	< 2	34	54.9118	5.20121	.89200
Confort	>= 2	71	51.0282	4.39471	.52156
	< 2	43	47.7674	6.88628	1.05015
Relaciones Interpersonales	>= 2	46	56.1087	4.37786	.64548
	< 2	30	54.4667	5.49441	1.00314
Religiosidad	>= 2	49	26.9796	4.09517	.58502
	< 2	23	24.1739	5.74181	1.19725

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Satisfacción general	Equal variances assumed	.230	.634	1.531	45	.133	8.2782
	Equal variances not assumed			1.475	27.501	.152	8.2782
Procedimientos Técnicos	Equal variances assumed	1.184	.279	1.257	92	.212	1.3049
	Equal variances not assumed			1.216	62.132	.228	1.3049
Confort	Equal variances assumed	7.674	.007	3.088	112	.003	3.2607
	Equal variances not assumed			2.781	62.976	.007	3.2607
Relaciones Interpersonales	Equal variances assumed	4.612	.035	1.444	74	.153	1.6420
	Equal variances not assumed			1.377	52.217	.175	1.6420
Religiosidad	Equal variances assumed	5.371	.023	2.374	70	.020	2.8057
	Equal variances not assumed			2.106	32.900	.043	2.8057

Group Statistics

Origen	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	
La explicación que le dieron por el motivo de su internamiento	>= 2 < 2	77 53	4.58 4.49	.522 .750	.059 .103
El sabor y presentación de la comida	>= 2 < 2	76 50	4.26 4.22	.900 .815	.103 .115
El tiempo en ingresar al área de hospitalización	>= 2 < 2	79 53	4.24 4.21	.923 .988	.104 .136
El trato del personal cuando llegó a urgencias o consulta externa	>= 2 < 2	80 54	4.56 4.52	.824 .771	.092 .105
La religiosidad en los médicos y enfermeros del área de hospitalización	>= 2 < 2	81 55	4.74 4.47	.494 .813	.055 .110
La paciencia e interés por parte del médico	>= 2 < 2	80 55	4.69 4.76	.836 .508	.093 .068
Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas en su habitación	>= 2 < 2	62 41	3.92 3.37	1.309 1.428	.166 .223
El trato del personal de enfermería hacia familiares y amigos	>= 2 < 2	81 56	4.59 4.46	.755 .738	.084 .099
La puntualidad en la administración de medicamentos	>= 2 < 2	80 56	4.79 4.54	.412 .785	.046 .105
La higiene de la comida	>= 2 < 2	77 55	4.82 4.73	.421 .560	.048 .075
El pago justo por el servicio	>= 2 < 2	72 46	4.51 4.33	.787 .871	.093 .128
El servicio telefónico en su habitación y recepción de hospitalización	>= 2 < 2	58 42	4.31 4.31	1.046 1.115	.137 .172
La limpieza de las sábanas de la cama en hospitalización	>= 2 < 2	81 56	4.59 4.48	.738 .786	.082 .105
El conocimiento del nombre del paciente por parte de la enfermera	>= 2 < 2	81 54	4.72 4.39	.530 .834	.059 .113
La seguridad y confianza en el médico	>= 2 < 2	80 56	4.80 4.71	.537 .731	.060 .098
El horario de visitas para familiares y amigos	>= 2 < 2	81 55	4.77 4.67	.554 .546	.062 .074
La comodidad que le brindó el servicio en urgencias o consulta externa	>= 2 < 2	79 52	4.66 4.52	.749 .852	.084 .118
La explicación del médico sobre la evolución de su enfermedad	>= 2 < 2	75 56	4.72 4.71	.763 .494	.088 .066
Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación	>= 2 < 2	67 38	4.45 4.26	1.091 1.201	.133 .195
El tiempo que le dedicó la enfermera	>= 2 < 2	80 54	4.64 4.43	.698 .882	.078 .120

Group Statistics

	Origen	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
La limpieza de pasillos, paredes y salas de espera de hospitalización	>= 2	80	4.59	.706	.079
	< 2	55	4.22	.956	.129
El entendimiento de las indicaciones momento del alta	>= 2	68	4.71	.548	.066
	< 2	46	4.57	.834	.123
El conocimiento del nombre del paciente por parte del médico	>= 2	79	4.77	.505	.057
	< 2	54	4.70	.537	.073
La oración de parte de los médicos enfermeras en su habitación	>= 2	71	4.54	1.026	.122
	< 2	46	4.43	1.186	.175
La comodidad de la cama del área hospitalización	>= 2	81	4.63	.679	.075
	< 2	54	4.04	1.165	.159
El tiempo de respuesta del personal enfermería a la llamada del paciente	>= 2	78	4.59	.673	.076
	< 2	54	4.33	.952	.130
La temperatura ambiente del área hospitalización	>= 2	80	4.63	.582	.065
	< 2	55	4.35	.927	.125
Los cantos y mensajes religiosos en habitación de hospitalización	>= 2	71	4.58	.905	.107
	< 2	38	4.05	1.251	.203
El saludo por parte de la enfermera momento de la visita	>= 2	79	4.77	.451	.051
	< 2	55	4.62	.561	.076
El estado de los aparatos como parte de su atención	>= 2	79	4.68	.520	.059
	< 2	54	4.17	.906	.123
La preocupación y cuidados por parte de la enfermera	>= 2	81	4.79	.467	.052
	< 2	52	4.46	.779	.108
La limpieza de los sanitarios del área de hospitalización	>= 2	79	4.38	.910	.102
	< 2	55	4.07	1.052	.142
La explicación del médico sobre los medicamentos para tratar su enfermedad	>= 2	70	4.80	.469	.056
	< 2	49	4.65	.561	.080
La seguridad y confianza en la enfermera	>= 2	81	4.74	.468	.052
	< 2	54	4.59	.567	.077
La ventilación de la habitación de hospitalización	>= 2	81	4.72	.575	.064
	< 2	54	4.31	.865	.118
La revisión diaria del médico mientras estuvo en hospitalización	>= 2	80	4.66	.728	.081
	< 2	51	4.49	.967	.135
La iluminación de la habitación de hospitalización	>= 2	81	4.84	.369	.041
	< 2	55	4.44	.834	.112
El saludo por parte del médico al momento de la visita	>= 2	77	4.87	.338	.039
	< 2	53	4.68	.581	.080
Las pláticas religiosas en la habitación de hospitalización	>= 2	62	4.27	1.203	.153
	< 2	37	4.05	1.311	.216
La paciencia e interés por parte de la enfermera	>= 2	79	4.63	.664	.075
	< 2	52	4.50	.700	.097
La explicación del médico sobre los procedimientos que se le iban a realizar	>= 2	79	4.75	.630	.071
	< 2	53	4.58	.795	.109

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
La explicación que le dieron p motivo de su internamiento	Equal variances assumed	3.270	.073	.842	128	.401	.09
	Equal variances not assumed			.789	85.916	.432	.09
El sabor y presentación de la comida	Equal variances assumed	.118	.732	.273	124	.785	.04
	Equal variances not assumed			.279	12.004	.781	.04
El tiempo en ingresar al área hospitalización	Equal variances assumed	.357	.551	.196	130	.845	.03
	Equal variances not assumed			.193	106.423	.847	.03
El trato del personal cuando ll a urgencias o consulta extern	Equal variances assumed	.062	.804	.311	132	.756	.04
	Equal variances not assumed			.315	118.897	.753	.04
La religiosidad en los médicos enfermeras del área de	Equal variances assumed	14.920	.000	2.389	134	.018	.27
	Equal variances not assumed			2.185	81.063	.032	.27
La paciencia e interés por par del médico	Equal variances assumed	1.793	.183	-.603	133	.548	-.08
	Equal variances not assumed			-.657	31.255	.512	-.08
Los programas de televisión, folletos y revistas religiosas e	Equal variances assumed	3.128	.080	2.026	101	.045	.55
	Equal variances not assumed			1.990	80.547	.050	.55
El trato del personal de enfermería hacia sus familiare	Equal variances assumed	.567	.453	.987	135	.325	.13
	Equal variances not assumed			.991	20.139	.323	.13
La puntualidad en la administración de los	Equal variances assumed	16.499	.000	2.432	134	.016	.25
	Equal variances not assumed			2.197	76.224	.031	.25
La higiene de la comida	Equal variances assumed	3.951	.049	1.065	130	.289	.09
	Equal variances not assumed			1.017	95.369	.312	.09
El pago justo por el servicio	Equal variances assumed	.178	.674	1.213	116	.228	.19
	Equal variances not assumed			1.186	88.903	.239	.19
El servicio telefónico en su habitación o recepción de	Equal variances assumed	.067	.796	.004	98	.997	.00
	Equal variances not assumed			.004	85.080	.997	.00
La limpieza de las sábanas de cama de hospitalización	Equal variances assumed	1.112	.294	.839	135	.403	.11
	Equal variances not assumed			.829	13.473	.409	.11
El conocimiento del nombre d paciente por parte de la	Equal variances assumed	10.621	.001	2.789	133	.006	.33
	Equal variances not assumed			2.560	81.488	.012	.33
La seguridad y confianza en e médico	Equal variances assumed	2.011	.158	.788	134	.432	.09
	Equal variances not assumed			.747	94.950	.457	.09
El horario de visitas para familiares y amigos	Equal variances assumed	1.734	.190	.963	134	.337	.09
	Equal variances not assumed			.966	17.179	.336	.09
La comodidad que le brindó e servicio de urgencias o consu	Equal variances assumed	1.427	.234	.984	129	.327	.14
	Equal variances not assumed			.958	99.340	.340	.14
La explicación del médico sot la evolución de su enfermeda	Equal variances assumed	.268	.606	.049	129	.961	.01
	Equal variances not assumed			.052	26.682	.959	.01
Las visitas pastorales que se realizaron en su habitación	Equal variances assumed	1.033	.312	.803	103	.424	.18
	Equal variances not assumed			.782	71.021	.437	.18
El tiempo que le dedicó la enfermera	Equal variances assumed	4.253	.041	1.546	132	.124	.21
	Equal variances not assumed			1.478	95.819	.143	.21

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means			
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
La limpieza de pasillos, paredes y salas de espera de hospitalización	Equal variances assumed	3.888	.051	2.581	133	.011	.37
	Equal variances not assumed			2.443	93.125	.016	.37
El entendimiento de las indicaciones al momento del alta	Equal variances assumed	3.858	.052	1.087	112	.279	.14
	Equal variances not assumed			1.006	71.047	.318	.14
El conocimiento del nombre del paciente por parte del	Equal variances assumed	1.463	.229	.748	131	.456	.07
	Equal variances not assumed			.740	109.380	.461	.07
La oración de parte de los médicos y enfermeras en	Equal variances assumed	1.290	.258	.486	115	.628	.10
	Equal variances not assumed			.471	86.176	.639	.10
La comodidad de la cama del área de hospitalización	Equal variances assumed	13.0	.000	3.729	133	.000	.59
	Equal variances not assumed			3.375	77.109	.001	.59
El tiempo de respuesta del personal de enfermería a la	Equal variances assumed	3.027	.084	1.814	130	.072	.26
	Equal variances not assumed			1.706	88.729	.091	.26
La temperatura ambiente del área de hospitalización	Equal variances assumed	10.2	.002	2.151	133	.033	.28
	Equal variances not assumed			1.983	83.035	.051	.28
Los cantos y mensajes religiosos en la habitación	Equal variances assumed	5.020	.027	2.516	107	.013	.52
	Equal variances not assumed			2.286	58.217	.026	.52
El saludo por parte de la enfermera al momento de	Equal variances assumed	9.579	.002	1.757	132	.081	.15
	Equal variances not assumed			1.690	99.679	.094	.15
El estado de los aparatos como parte de su atención	Equal variances assumed	9.373	.003	4.169	131	.000	.52
	Equal variances not assumed			3.788	76.906	.000	.52
La preocupación y cuidados por parte de la enfermera	Equal variances assumed	17.2	.000	3.044	131	.003	.33
	Equal variances not assumed			2.743	74.712	.008	.33
La limpieza de los sanitarios del área de	Equal variances assumed	.044	.834	1.801	132	.074	.31
	Equal variances not assumed			1.755	105.203	.082	.31
La explicación del médico sobre los medicamentos	Equal variances assumed	6.746	.011	1.550	117	.124	.15
	Equal variances not assumed			1.502	91.321	.136	.15
La seguridad y confianza en la enfermera	Equal variances assumed	8.060	.005	1.653	133	.101	.15
	Equal variances not assumed			1.592	98.678	.115	.15
La ventilación de la habitación de	Equal variances assumed	13.9	.000	3.239	133	.002	.40
	Equal variances not assumed			2.996	84.023	.004	.40
La revisión diaria del médico mientras estuvo en	Equal variances assumed	3.239	.074	1.160	129	.248	.17
	Equal variances not assumed			1.091	85.609	.278	.17
La iluminación de la habitación de	Equal variances assumed	41.8	.000	3.838	134	.000	.40
	Equal variances not assumed			3.369	68.533	.001	.40
El saludo por parte del médico al momento de la	Equal variances assumed	23.2	.000	2.362	128	.020	.19
	Equal variances not assumed			2.154	76.277	.034	.19
Las pláticas religiosas en la habitación de	Equal variances assumed	.636	.427	.851	97	.397	.22
	Equal variances not assumed			.833	70.741	.408	.22
La paciencia e interés por parte de la enfermera	Equal variances assumed	2.311	.131	1.097	129	.275	.13
	Equal variances not assumed			1.085	105.122	.280	.13
La explicación del médico sobre los procedimientos	Equal variances assumed	4.449	.037	1.302	130	.195	.16
	Equal variances not assumed			1.244	93.903	.217	.16

LISTA DE REFERENCIAS

- Aguirre, H. (2008). Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. *Medigraphics Artemisa en Línea*, 76, 187-196.
- Alonso Magdaleno, M. I. y Zapico Aldeano, L. M. (2001). Satisfacción del cliente y calidad. Una aplicación al sector sanitario. *Documentos de Trabajo de la Facultad de CC. EE. y Empresariales Universidad de Oviedo*, 238, 1-17.
- Borbón García, J. J., Valledor Méndez, M., Álvarez Suárez, M. L., Abelairas Gómez, V., Peláez Arias, M. B y Carballo Fernández, C. (2003). Evaluación de algunos indicadores sobre la calidad percibida por el paciente. *Microcirugía Ocular*, 3. Recuperado el 23 de septiembre de 2008, de <http://www.oftalmo.com/secoir/secoir2003/rev03-3/03c-03.htm>.
- Caminal, J. (2001). La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de la calidad de los servicios sanitarios. *Revista de Calidad Asistencial*, 13(3), 236-249.
- Castro Prieto, M. R., Villagarcía Zecerada, H. y Saco Méndez, S. (2003). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena. *Revista SITUA XXIII*, 2, 47-53.
- Chang, M., Alemán, M., Cañizares, M. e Ibarra, A. (1999). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 15(5), 541-547.
- Diccionario de la Real Academia Española*. (2001). Recuperado el 25 de octubre de 2007, de <http://www.Rae.es>. (2001).
- Ellis, M. R. y Campbell J. D. (2005). Concordant spiritual orientations as a factor in physician-patient spiritual discussions: A qualitative study. *Journal of Religion and Health*, 44(1), 68-72.
- Escuela Agrícola Industrial Mexicana (1949). *Anuario*. Montemorelos, NL: Autor.
- Gea, M., Hernán, M., Jiménez, J. y Cabrera, A. (2001). Opinión de los usuarios sobre la calidad del servicio de urgencias del Centro Médico Quirúrgico del Hospital virgen de las Nieves. *Revista de Calidad Asistencial*, 16, 37-44.

- Granado de la Orden, S., Rodríguez Rieiro, C., Olmedo Lucerón, M. C., Chacón García, A., Vigil Escribano, D. y Rodríguez Pérez, P. (2006). Diseño y evaluación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital en Madrid en 2006. *Revista Española de Salud Pública*, 81, 637-645.
- Hebert, R. S., Jenckes, M. W., Ford, D. E., O' Connor, D. y Cooper, L. A. (2001). Patient perspectives on spirituality and the patient-physician relationship. *Journal of General Internal Medicine*, 16(10), 685-692.
- Hernández Meca, M. E., Ochando García, A., Lorenzo Martínez, S., Mas de Marco, M.I. y Noria Anguiano M.E. (s.f.). Satisfacción del paciente en diálisis y calidad de vida laboral del personal de enfermería: Marcadores de calidad. Recuperado el 13 de octubre de 2008, de [http:// www.revistaseden.org-files-253.pdf](http://www.revistaseden.org-files-253.pdf)
- Iranola, M., Orduñez, P., Rojas, O. Liriano, J., Famada, C. Alvarado, L. et al. (2006). Satisfacción en el servicio de urgencias de un hospital cubano. Informe de usuarios. *Revista Emergencias*, 18, 285-290.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía. (2002). *Estadísticas de unidades médicas privadas con servicio de hospitalización*. Recuperado el 25 de noviembre de 2008, de [http:// www.inegi.org.mx/ est/ contenidos/ espanol/ cuestionarios/ registros/ sociales/ c_est_salud.pdf](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/cuestionarios/registros/sociales/c_est_salud.pdf)
- Jakka, A. A. (2004). Client quality dimensions: Empirical evidence from the public sector of The United Arab Emirates. *Public Organization Review*, 4(3), 239-257.
- Janssen, C., Ommen, O., Neugebauer, E., Lefering, R. y Pfaff, H. (2007). How to improve satisfaction with hospital stay of severely injured patients. *Langenbeck's Archives of Surgery*, 392, 747-760.
- Jiménez, M., Ortega, M., Cruz, G., Cruz, M., Quintero, M., Mendoza, R. E. et al. (2003). Satisfacción del usuario como indicador de calidad. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológico*, 11(2), 58-65.
- Johnstone, B., Yoon, D. P., Franklin, K. L., Schopp, L. y Hinkebein, J. (2008). Reconceptualizing the factor structure of the Brief Multidimensional Measure of Religiousness/ Spirituality *Journal of Religion and Health*, 48(2), 146-163.
- McClintock, T. (2007). Trust in patient-physician relationships. En T. McClintok (Ed.), *The psychological impact of acute and chronic illness: A Practical Guide for Primary Care Physicians* (pp. 123-135). Cambridge: Springer.

- Mc Kee, M. (2001). Measuring the efficiency of health systems. *British Medical Journal*, 323, 295-296.
- Mira, J., Aranaz, J., Lorenzo, S., Rodríguez, J. y Moyano, S. (2001). Evolución de la calidad percibida por los pacientes en dos hospitales públicos. *Psicothema*, 13(4), 581-585.
- Ortiz, R., Muñoz, S., Lechuga, D. y Torres, E. (2003). Consulta externa en instituciones de salud de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 13(4), 229-238.
- Ortiz, R. Muñoz, S. y Torres, E. (2004). Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Revista Española de Salud Pública*, 78, 527-537.
- Pembroke, N. F. (2008). Appropriate spiritual care by physicians: A theological perspective. *Journal of Religion and Health*, 47(4), 549-559.
- Riveros, J. (2006). La aplicación del marketing en hospitales públicos desde la perspectiva de los funcionarios: El caso de un hospital del sur de Chile. *Revista Médica de Chile*, 134, 353-360.
- Riveros, J. y Berne, C. (2007). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos: Estudio de caso desde la perspectiva de la aplicación del marketing. *Revista Médica de Chile*, 135, 862-870.
- Rutstein, D., Berenberg, W., Chalmers, T., Child, C., Fishman, A. y Perrin, E. (1976). Measuring the quality of medical care: A clinic method. *The New England Journal Medicine*, 294, 582-588.
- Sánchez, I. Bonne, T. Pérez, C. y Botín, M. (2002). Evaluación de la calidad de la atención médica integral a trabajadores del municipio de Santiago de Cuba. *Revista Cubana de Salud Pública*, 28, 19-25.
- Sosa, G., Sosa, C. y Gómez, J. (2004). Niveles de satisfacción y condicionantes de la consulta de los usuarios en los servicios de guardia hospitalaria.
- Streeth, R., Krupat, E., Bell, B.A., Kravitz, R. y Haidet, P. (2003). Beliefs about control in the physician-patient relationship. *Journal of General Internal Medicine*, 609-616.
- Torregrosa, R. (1999). *Calidad, concepto y generalidades*. Valencia: Consorcio Hospital General Universitario.
- Tsushida, M. Bandres, M. y Guevara, X. (2003). Nivel de satisfacción general y análisis de la relación médico-paciente de los médicos en entrenamiento en

las salas de hospitalización de medicina interna. *Revista Médica Herediana*, 14(4), 175-180.

Universidad Católica de Chile. (s.f.). Definiciones de la facultad de medicina. Recuperado el 25 de octubre de 2008, de <http://www.seguosaluduc.cl/DEFINICIONES.htm>.

Varo, J. (1993). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Madrid: Díaz de Santos.

Varo, J. (1995). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. *Medicina Clínica*, 104, 538-540.

Velandia, F., Ardón, N., Cárdenas, J., Jara, M. y Pérez, N. (2001). Oportunidad, satisfacción y razones de no uso de los servicios de salud en Colombia, según la encuesta de calidad de vida del DANE. *Revista Colombia Médica*, 32, 4-9.