

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 | | | | |
|--|-------------------|-------------|---|---|---|---|
| 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 | | Otro | | | | | | |
| 2 | 13-19 | 50-56 | 6 | Jubilado UM | 3 | | | | | | | | |
| | | | | Particular | 4 | | | | | | | | |
| 3 | 20-29 | 57-64 | 7 | Seguro | 5 | | | | | | | | |
| | | | | Otro | 6 | | | | | | | | |
| 4 | 30-39 | 65 + | 8 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | Religión | | Género | | | |
| | | | | | | | | | | Masculino | 1 | | |
| | | | | | | | | | | 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 | | | 95% Confidence Interval of the Difference | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|--------|---------------------|--------------------|---------------|------------|---|---------|--------|----|-----------------|
| | | Mean | Std. Deviator | Std. Error | 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

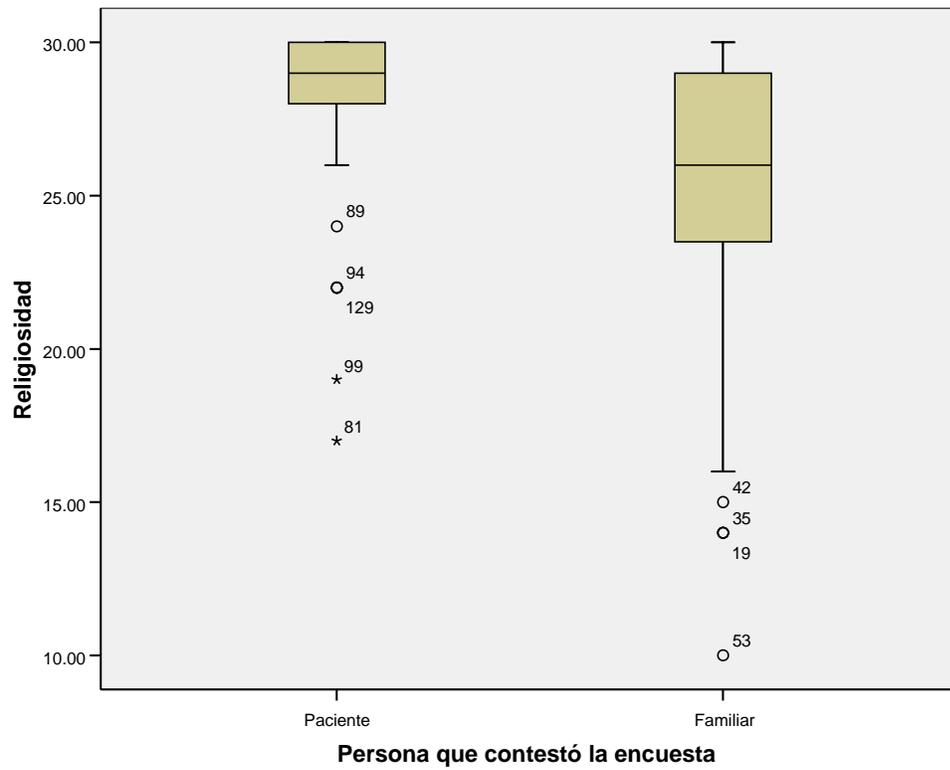
| | Levene's Test for Equality of Variance | | t-test for Equality of Means | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
|----------|--|------|------------------------------|-----|-----------------|-----------------|-----------------------|---|----------------------------|
| | F | Sig. | t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

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

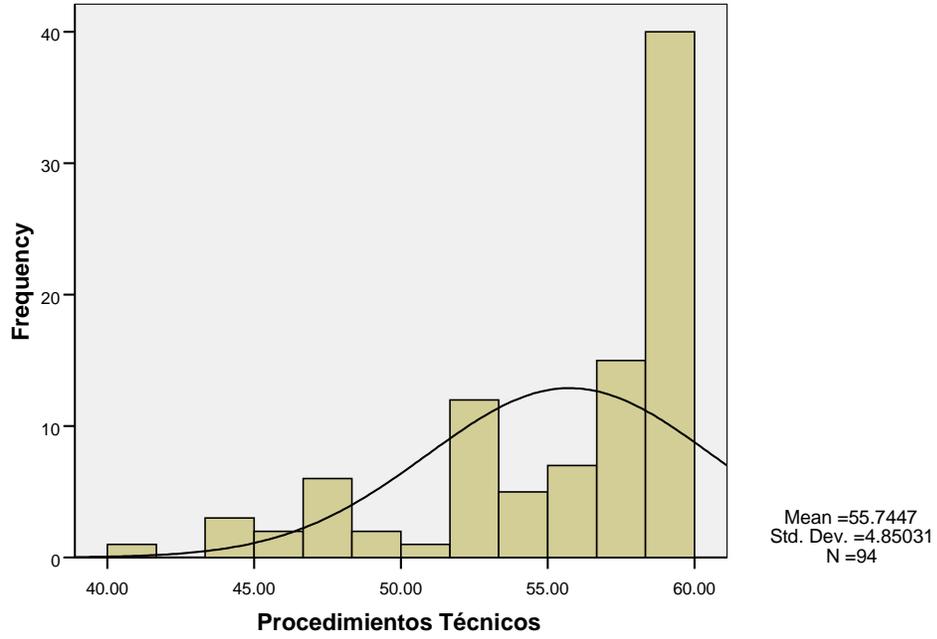
| RELAINTE | | | | | | |
|-----------------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|--|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent | |
| Valid | 44.00 | 2 | 1.5 | 2.6 | 2.6 | |
| | 46.00 | 4 | 2.9 | 5.3 | 7.9 | |
| | 47.00 | 1 | .7 | 1.3 | 9.2 | |
| | 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

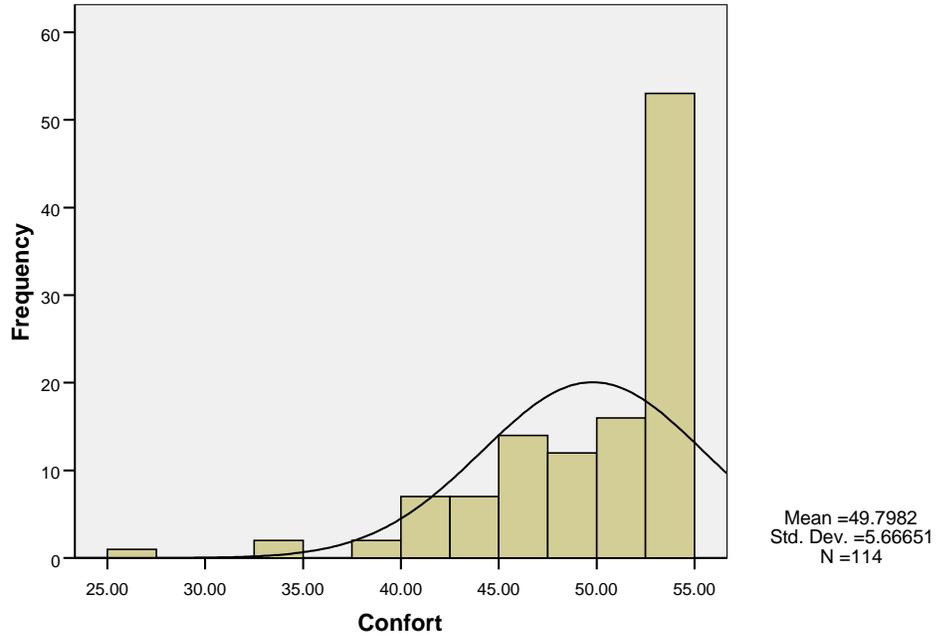
| RELIGIOS | | | | | |
|----------|--------|-----------|---------|---------------|-----------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 10.00 | 1 | .7 | 1.4 | 1.4 |
| | 14.00 | 2 | 1.5 | 2.8 | 4.2 |
| | 15.00 | 1 | .7 | 1.4 | 5.6 |
| | 16.00 | 2 | 1.5 | 2.8 | 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

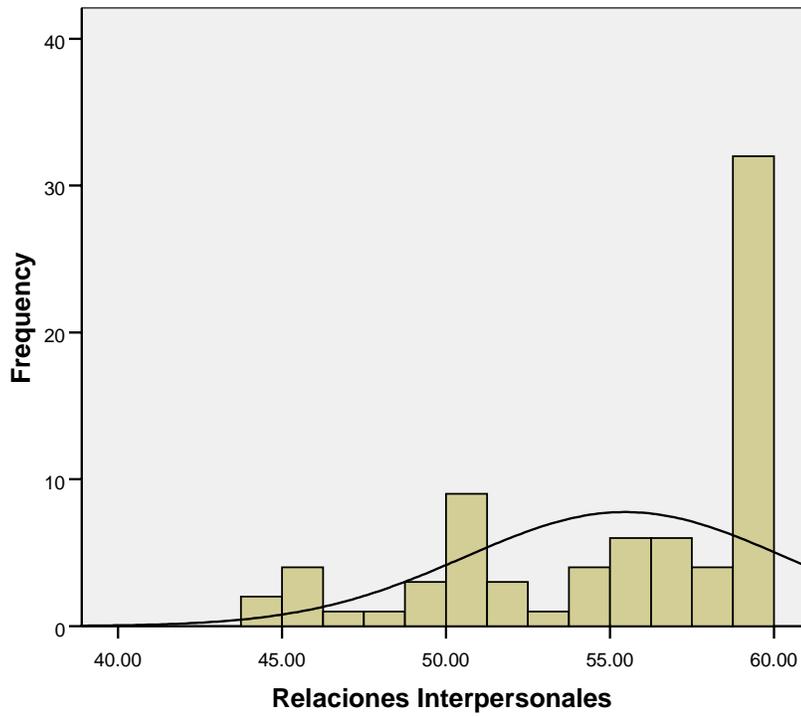
Procedimientos Técnicos



Confort

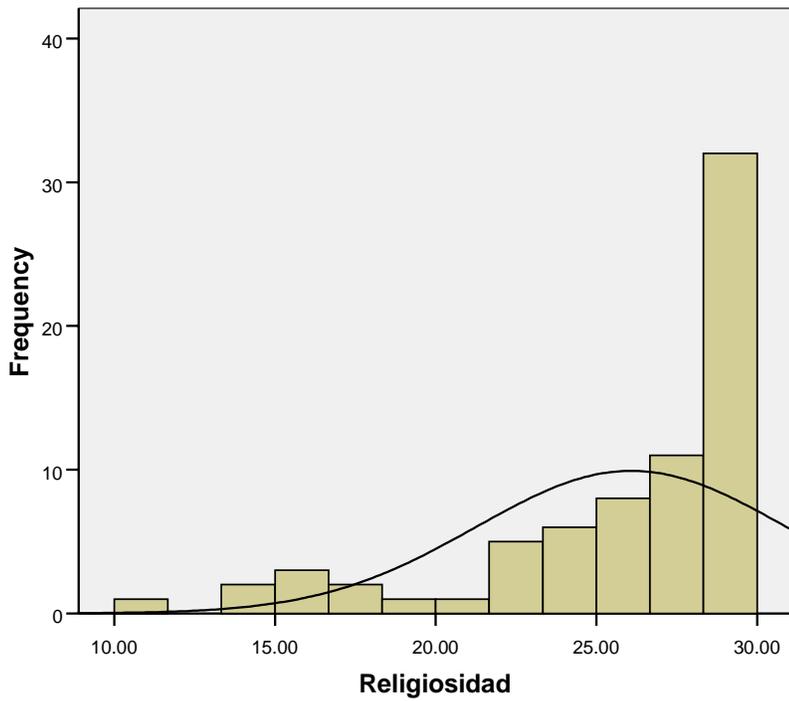


Relaciones Interpersonales



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 | | |

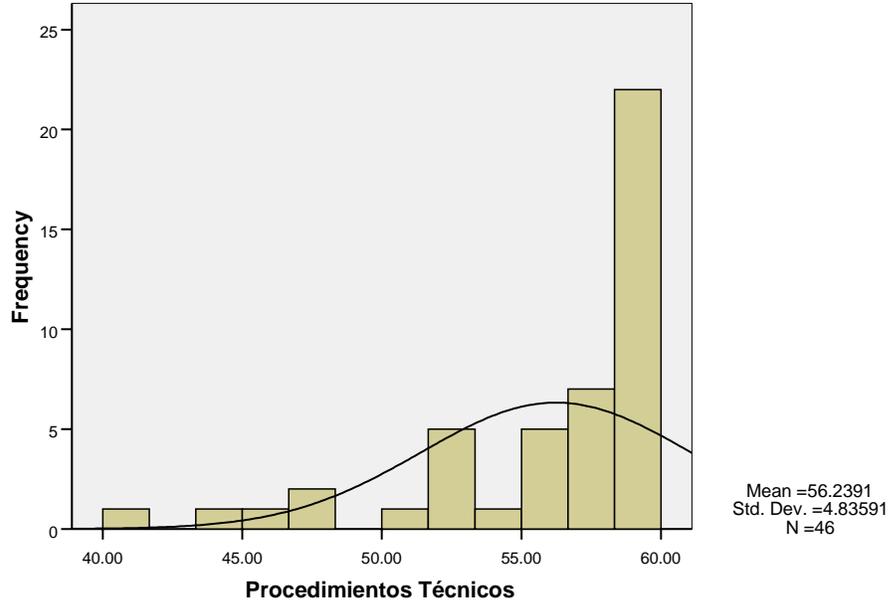
Religiosidad

RELIGIOS

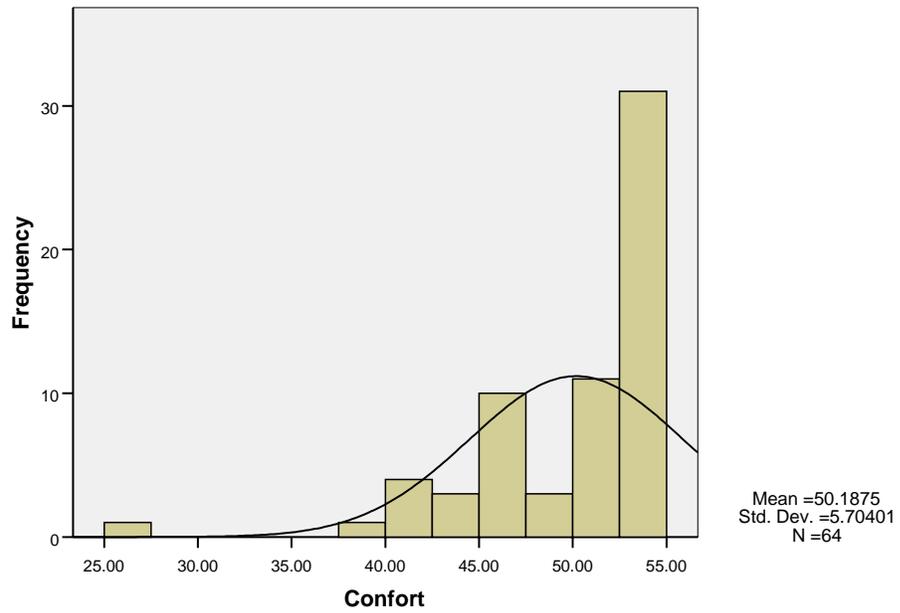
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 17.00 | 1 | 1.4 | 3.4 | 3.4 |
| | 19.00 | 1 | 1.4 | 3.4 | 6.9 |
| | 22.00 | 2 | 2.7 | 6.9 | 13.8 |
| | 24.00 | 1 | 1.4 | 3.4 | 17.2 |
| | 26.00 | 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

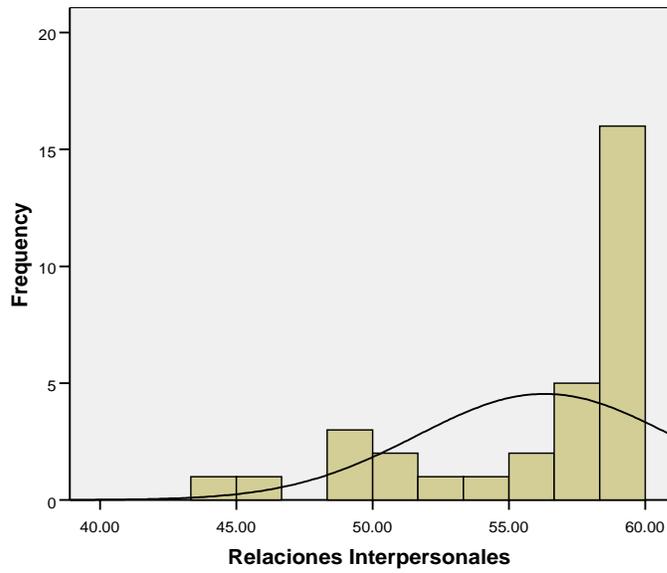
Procedimientos Técnicos



Confort

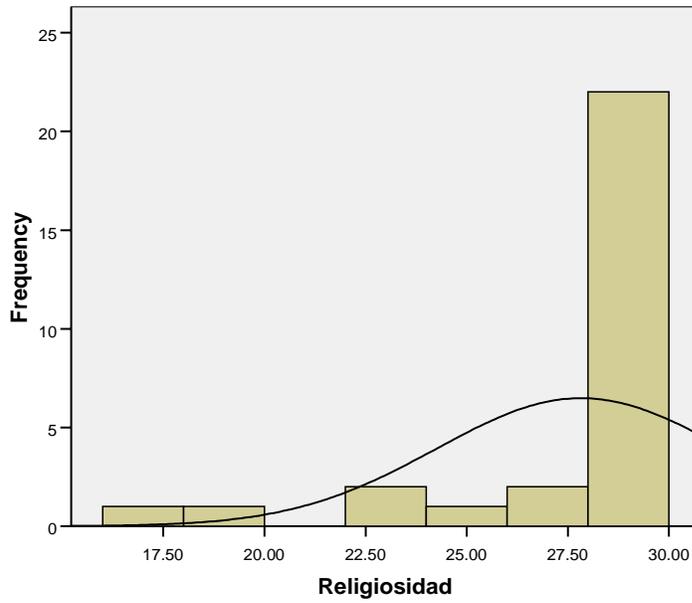


Relaciones Interpersonales



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

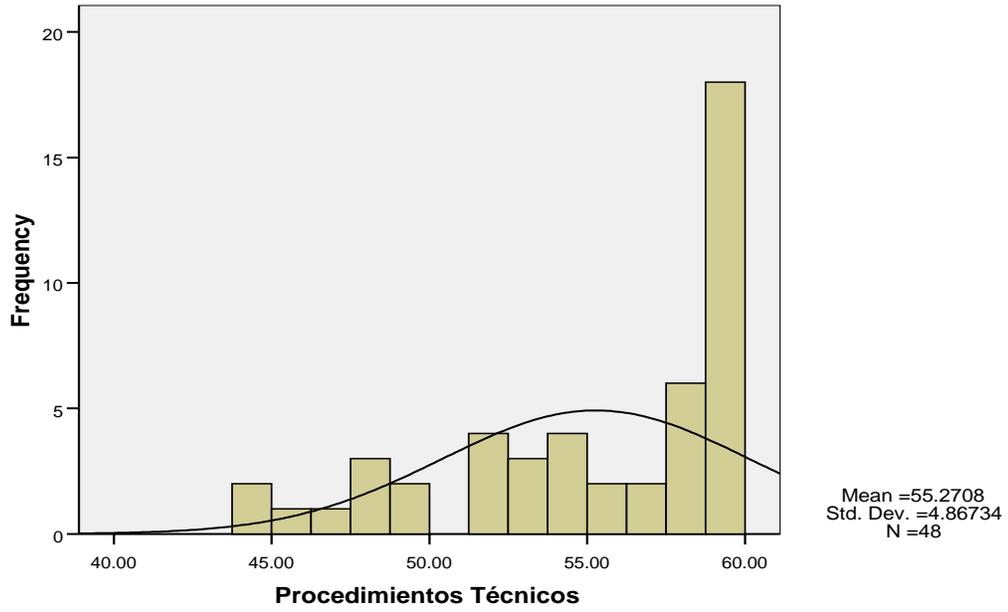
| RELAINTE | | | | | |
|----------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | 44.00 | 1 | 1.6 | 2.3 | 2.3 |
| | 46.00 | 3 | 4.7 | 6.8 | 9.1 |
| | 47.00 | 1 | 1.6 | 2.3 | 11.4 |
| | 48.00 | 1 | 1.6 | 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

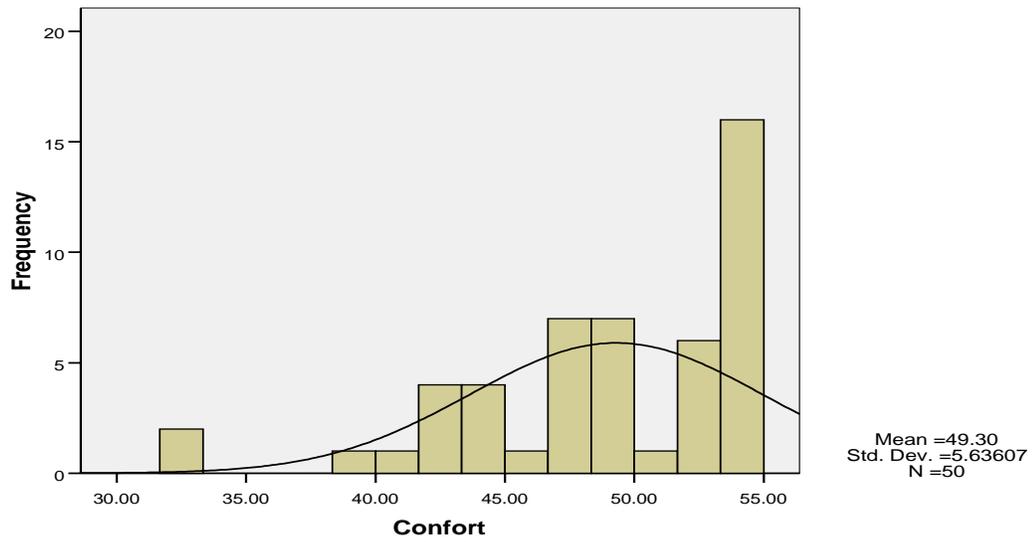
| RELIGIOS | | | | | | |
|----------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|--|
| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent | |
| Valid | 10.00 | 1 | 1.6 | 2.3 | 2.3 | |
| | 14.00 | 2 | 3.1 | 4.7 | 7.0 | |
| | 15.00 | 1 | 1.6 | 2.3 | 9.3 | |
| | 16.00 | 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

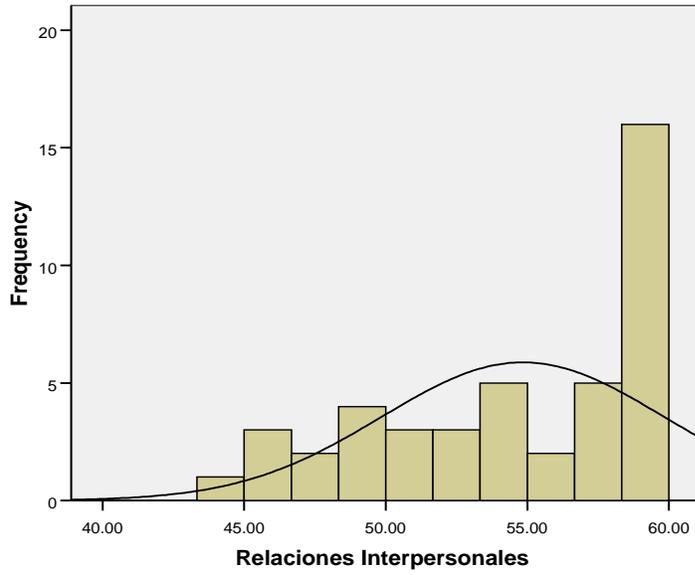
Procedimientos Técnicos



Confort

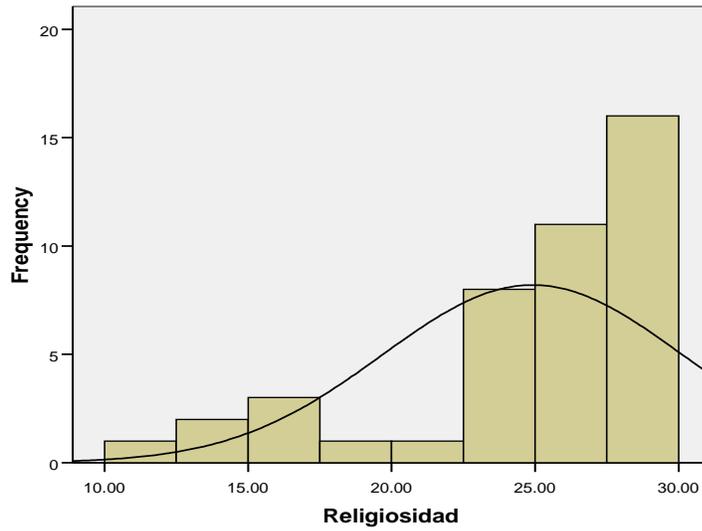


Relaciones Interpersonales



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

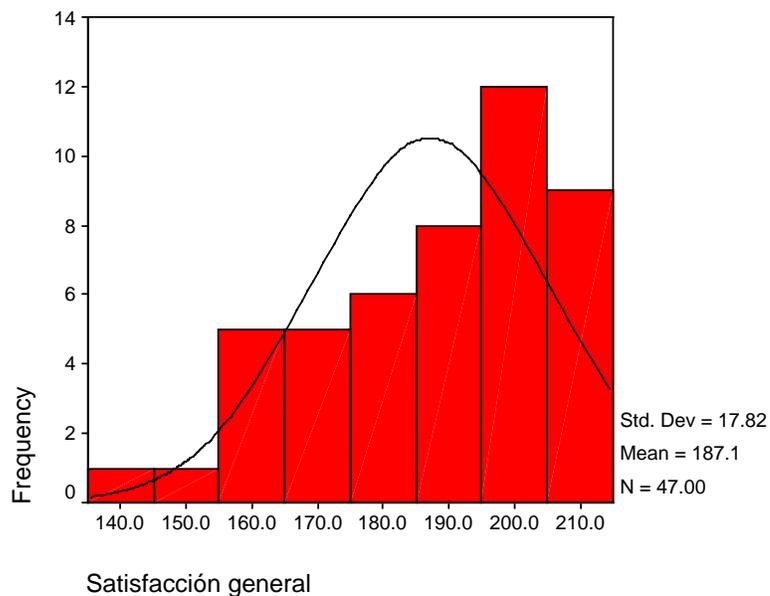
Statistics

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