

Validación de un cuestionario de calidad de cuidados de enfermería*

Rosario Alonso^a, Manuel Ángel Blanco-Ramos^b y Pilar Gayoso^b

^aSupervisora de Medicina Interna. Hospital de Piñor. Complejo Hospitalario de Ourense. Ourense. España.

^bUnidad de Apoyo a la Investigación de Ourense. Ourense. España.

*Proyecto financiado mediante una beca de investigación otorgada por la Consellería de Sanidade y Consellería da Presidencia de la Xunta de Galicia. [PGIDT01SAN00003PR]

Correspondencia: Dr. Manuel Ángel Blanco-Ramos.
Unidad de Investigación, Docencia, Calidad y Apoyo a la Gestión.
Avda. de Zamora, 13, 5.º. 32005 Ourense. España.
Correo electrónico: Manuel.Blanco.Ramos@sergas.es

Resumen

Fundamento: La satisfacción del paciente es un importante indicador de calidad de la atención recibida durante su estancia hospitalaria. El objetivo del estudio es validar al idioma castellano y gallego el instrumento de valoración de cuidados de enfermería The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS).

Material y método: Estudio transversal. Traducción, adaptación cultural y validación del NSNS. Tiene 3 partes: experiencias con los cuidados de enfermería (26 preguntas, tipo Likert), satisfacción con los cuidados (19 preguntas, tipo Likert) y variables sociodemográficas. Las dos primeras aportan una puntuación global sobre 100.

Resultados: Total de entrevistas: 46 (21 gallego/25 castellano), con un 77% de varones cuya edad media era de 47 años (intervalo de confianza [IC] del 95%, 43-51). La estancia media fue de 12 días (IC del 95%, 8-16). No se observaron diferencias entre sexos en la edad, el uso de idioma, el nivel de estudios o la estancia media. En el análisis de fiabilidad realizado en castellano se obtuvieron los siguientes datos: primera parte, alfa de Cronbach = 0,8561, prueba de las dos mitades: alfa1 = 0,8758, alfa2 = 0,6244; segunda parte, alfa de Cronbach = 0,9754, la prueba de las dos mitades alfa1 = 0,9648, alfa2 = 0,9486. En el realizado en gallego los datos fueron: primera parte, alfa de Cronbach = 0,9280, las dos mitades: alfa1 = 0,8696, alfa2 = 0,8556; segunda parte, alfa de Cronbach = 0,9785, dos mitades alfa1 = 0,9702, alfa2 = 0,9558.

Conclusiones: Tras el proceso de traducción y adaptación cultural se han obtenido 2 instrumentos conceptualmente equivalentes, tanto en castellano como en gallego. Permiten incorporar la opinión del enfermo hacia los cuidados e implicar de una forma directa al personal en su mejora.

Palabras clave: *Audit* enfermería. Cuidados de enfermería. Satisfacción del paciente. Investigación enfermería. Validez. Traducción.

Introducción

La satisfacción del paciente es un importante indicador de calidad de la atención recibida durante su estancia hospitalaria¹⁻⁴. El concepto de la calidad de los cuidados se ha definido tradicionalmente por los profesionales, pero cada vez toma mayor importancia el punto de vista del paciente en su formalización^{5,6}. Ambos conceptos, la satisfacción y la calidad de cuidados, se definen desde una perspectiva multidimensional.

Abstract

Introduction: Patient satisfaction with nursing care is an important indicator of the quality of care received during hospitalization. The objective of this study was to describe the adaptation and validation of the Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS) to Spanish and Galician.

Material and method: A cross sectional study of the translation, cultural adaptation and validation of the NSNS was performed. The scale has three subscales: experiences of nursing care (26 Likert-like items), patient satisfaction (19 Likert-like items), and sociodemographic variables. The first two subscales are given an overall score with a potential range of 0-100.

Results: Forty-six interviews were carried out (21 Galician/25 Spanish). Seventy-seven percent of the patients were men. The mean age was 47 years (95% CI, 8-16). No differences between sexes were found in age, language, educational level, or mean length of hospital stay. Analysis of the reliability of the Spanish scale: Cronbach's alpha for the first part = 0.8561 and for the two halves: alpha1 = 0.8758, alpha2 = 0.6244; Cronbach's alpha for the second part = 0.9754, and for the two halves: alpha1 = 0.9648, alpha2 = 0.9486. Reliability of the Galician version was: Cronbach's alpha for the first part = 0.9280, and for the two halves: alpha1 = 0.8696, alpha2 = 0.8556; Cronbach's alpha for the second part = 0.9785, and for the two halves: alpha1 = 0.9702, alpha2 = 0.9558.

Conclusions: The translation and cultural adaptation to both Spanish and Galician has provided us with a comprehensible and reliable instrument to measure the quality of nursing care. Use of this scale identifies patients' opinions and allows staff to be directly involved in improving nursing care.

Key words: Nursing audit. Nursing care. Patient satisfaction. Nursing research. Validity. Translations.

El concepto de satisfacción incluye aspectos de accesibilidad, trato personal, valoración técnica, capacidad de respuesta, o la tangibilidad^{3,7}, por lo que se consideran más fiables los instrumentos que relacionan más de un solo aspecto¹. Por esto es preciso contar con instrumentos validados para su medición que, además, cuando se usen periódicamente permitan cuantificar las modificaciones producidas en el grado de calidad percibido por el paciente. Medir la satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería, según

Donabedian⁸, es uno de los indicadores de calidad de la satisfacción global del paciente durante su estancia en el hospital.

En estudios realizados en diferentes medios se confirma que los pacientes consideran prioritarios, en la atención que reciben, la empatía y la capacidad de respuesta a sus demandas, la información que reciben, el respeto por sus valores, sus preferencias, la rápida atención y la posibilidad de expresar sus necesidades^{1,5,9}. Esto confirma las teorías que consideran que los aspectos relativos al proceso son más decisivos que los relacionados con los resultados, teniendo en cuenta la calidad de la atención más que el tiempo dedicado a ésta¹; además, todo ello tiene una relación compleja con la edad del paciente¹⁰⁻¹².

La calidad de los cuidados se valora de forma diferente por parte de los profesionales y los pacientes; así, el personal de enfermería infravalora aspectos que los pacientes consideran altamente positivos, entre ellos el ambiente físico, los aspectos psicológicos de los cuidados y la profesionalidad de las enfermeras^{13,14}. Medir la calidad de los cuidados desde la perspectiva del paciente es un elemento importante en la evaluación de la calidad asistencial³, aunque probablemente no sea el único¹⁵.

Hay diferentes métodos para conocer el grado de satisfacción y el nivel de cuidados percibido por los usuarios, como la entrevista⁹, los grupos de clientes, la observación directa, etc.^{16,17} pero, sin duda, el más usado y extendido es el de la encuesta. Las encuestas permiten obtener información directa de los ciudadanos y, por tanto, medir la calidad que ellos perciben. Sin embargo, la aplicación presenta numerosas dificultades, en primer lugar porque es muy difícil cuantificar algo tan subjetivo como una opinión; en segundo lugar porque no hay una relación lineal entre satisfacción e insatisfacción, es decir, aspectos de la calidad del servicio que el cliente espera, como la competencia profesional, no producen satisfacción si están presentes, aunque producen insatisfacción si no lo están; y, por último, en tercer lugar porque hay serios problemas metodológicos relacionados con su uso: el número de ítems, la fuente de obtención de éstos, el momento y el lugar de la administración del cuestionario, etc.^{18,19}.

Hay multitud de instrumentos, especialmente en el ámbito anglosajón^{1,3,12,19,20}; sin embargo, son escasos los instrumentos validados en nuestro idioma y los que hay son específicos para un área asistencial concreta²¹⁻²⁴.

El objetivo del presente estudio es realizar la adaptación cultural y la validación, en los idiomas gallego y castellano, de la encuesta The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS)^{25,26}, cuestionario que mide la satisfacción del paciente con la hospitalización en general y con los cuidados recibidos durante esa hospitalización en particular.

Material y método

Se ha realizado un estudio transversal. El instrumento escogido fue The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS)^{25,26}. Esta encuesta la desarrolló el Centre for Health Services Research de la Universidad de Newcastle, Escocia.

Se procedió a la traducción, adaptación cultural de los ítems y posterior validación del instrumento²⁷.

El estudio se desarrolló durante el año 2003. Para la validación se seleccionaron 3 áreas de hospitalización del área médica: 2 plantas de hospitalización de medicina interna, cardiología, neumología y digestivo del Complejo Hospitalario de Ourense. En el área de hospitalización de medicina interna se atiende a pacientes de edad media-alta y larga estancia, mientras que las otras áreas atienden a pacientes más jóvenes y con estancias más cortas²⁸.

Se seleccionó a 46 pacientes durante un período de 1 mes y se les solicitó su colaboración; los pacientes se estratificaron en función del idioma de elección para realizar la encuesta.

Los pacientes debían cumplir los siguientes criterios: ser mayor de 18 años, estar al menos 2 noches ingresado, no estar confuso o demasiado enfermo como para contestar, estar próximo a ser dado de alta al domicilio o a otro centro. Tras solicitar su colaboración para participar en el estudio y recibir información de sus objetivos por parte de un investigador, ajeno al equipo que lo atendía, se le entregaba el cuestionario con el suficiente tiempo para que el paciente pudiera contestarlo con calma, y el mismo investigador lo recogía al día siguiente.

Instrumento

La construcción del NSNS se inició en el año 1993 y su versión definitiva se publicó en 1996. Nació del convencimiento de que conocer los puntos de vista de los usuarios de los servicios podía ayudar al desarrollo y la progresión de los cuidados de las unidades de enfermería. Presenta, además, un manual de uso para aclarar las posibles dudas en la administración de un cuestionario y las instrucciones para realizar el análisis estadístico posterior.

Está dividido en 3 partes:

1. Experiencias con los cuidados de enfermería (primera parte). Está constituida por 26 preguntas, 15 formuladas en sentido positivo y 11 en sentido negativo. Las respuestas se recogen en una escala tipo Likert de 7 opciones. Este apartado devuelve una puntuación final sobre 100, correspondiendo el máximo a la mejor atención posible.

2. Satisfacción con los cuidados de enfermería (segunda parte). Consta de 19 preguntas, con una respuesta tipo Likert de 5 opciones, todas en sentido positivo. También devuelve una puntuación final sobre 100, y el máximo corresponde a la completa satisfacción.

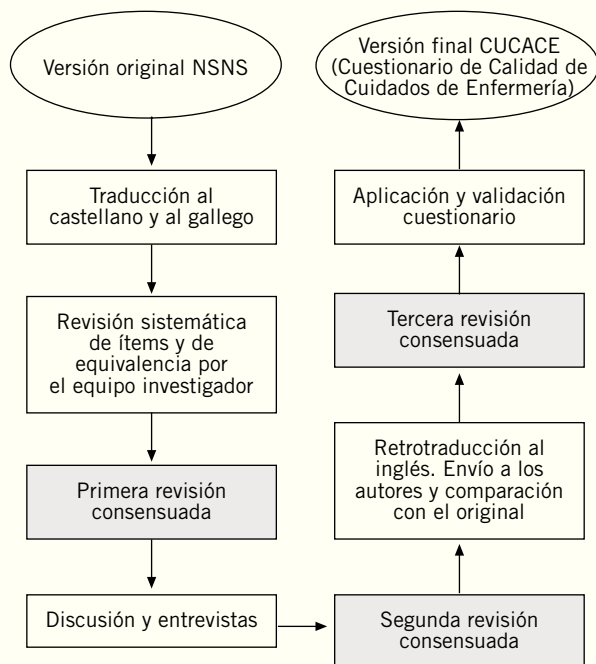
3. Variables sociodemográficas (tercera parte). Recoge variables de filiación del paciente y del hospital.

Las personas que realizaron el análisis no tenían acceso a los datos de filiación ni conocían el idioma empleado en cada encuesta.

Metodología del proceso de validación²⁷

Se siguieron los siguientes pasos en el proceso de validación (fig. 1):

Figura 1. Descripción del proceso de adaptación y validación del cuestionario The Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS).



1. Traducción literal de la encuesta al gallego y castellano por un experto filólogo conocedor de los 3 idiomas.

2. Análisis de la adecuación de la traducción a través de una prueba piloto a 25 personas seleccionadas aleatoriamente de entre los potenciales usuarios del cuestionario. Esto permitió adecuar, tras la discusión del equipo investigador, las preguntas a las características de la población objeto de estudio.

3. Análisis de la validez de constructo mediante la retrotraducción al inglés de ambos cuestionarios por un nativo inglés; el resultado se envió a los autores originales del instrumento. Los autores enviaron un informe exhaustivo con comentarios a cada pregunta, que se incorporaron en gran medida a la versión definitiva de la encuesta por el equipo investigador.

4. Aplicación del cuestionario en su versión final a una muestra de pacientes.

Análisis estadístico

Se realizó un análisis descriptivo de las variables demográficas. Se obtuvo la puntuación global de las 2 primeras partes del cuestionario y análisis individual de cada pregunta. Para la comparación de variables cualitativas se empleó la prueba de la χ^2 y para la comparación de los resultados globales obtenidos frente a variables cualitativas, el test de la t de Student o el de la U de Mann-Whitney en caso de que no se cumplieran los supuestos de normalidad.

El análisis de la fiabilidad de la encuesta se realizó mediante análisis de la consistencia interna: prueba alfa de Cronbach y prueba de las dos mitades; se valoró la fiabilidad de la encuesta en las 2 versiones (gallego y castellano).

La recogida de datos y el análisis descriptivo se realizó con el programa EpiInfo 2002 y las pruebas específicas de validez se realizaron con SPSS 10.0. Antes del análisis se realizó un control de calidad de los datos.

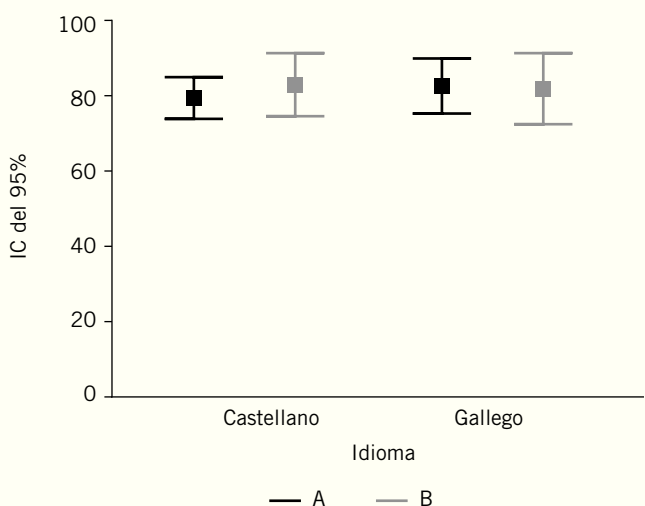
Resultados

El número de entrevistas total fue de 46, 21 en gallego y 25 en castellano. El 77% eran varones frente al 13% de mujeres; la media de edad fue de 47 años (intervalo de confianza [IC] del 95%, 43-51). El 50% tenía estudios primarios. La estancia media fue de 12 días (IC del 95%, 8-16). No se observaron diferencias entre sexos en cuanto a la edad, el uso de un idioma, el nivel de estudios o la estancia media.

El cuestionario otorga una puntuación global de cada una de las 2 primeras partes. En la primera parte, que evalúa la experiencia de los pacientes sobre los cuidados, el resultado fue 79,7 (IC del 95%, 75,3-84); en la segunda parte, que corresponde a la satisfacción con los cuidados, el resultado fue 81,4 (IC del 95%, 75,6-87,2) (fig. 2). No hubo diferencias significativas en cuanto al idioma empleado.

En la última sección se incluyen 3 preguntas generales que exploran la opinión global. La atención recibida de las enfermeras se valora como positiva por un 98% de los encuestados; la valoración global de la estancia es positiva en un 97% y, por último, el 60% opina que la atención de las enfermeras podría mejorarse en algún aspecto.

Figura 2. Puntuaciones globales del cuestionario en función del idioma.



A: experiencia de los pacientes sobre los cuidados; B: satisfacción con los cuidados; IC: intervalo de confianza.

El análisis de fiabilidad del cuestionario en castellano obtuvo, en la primera parte, un valor alfa de Cronbach de 0,8561, y en la prueba de las dos mitades se obtuvo $\alpha_1 = 0,8758$ y $\alpha_2 = 0,6244$. La segunda parte, que explora la satisfacción con los cuidados de enfermería y consta de 19 preguntas, obtuvo una alfa de Cronbach = 0,9754, y en la prueba de las dos mitades, $\alpha_1 = 0,9648$ y $\alpha_2 = 0,9486$.

Por otra parte, el análisis de fiabilidad del cuestionario en gallego obtuvo, en la primera parte, una alfa de Cronbach = 0,9280, y en la prueba de las dos mitades: $\alpha_1 = 0,8696$ y $\alpha_2 = 0,8556$. La segunda parte obtuvo una alfa de Cronbach = 0,9785, y en la prueba de las dos mitades, $\alpha_1 = 0,9702$ y $\alpha_2 = 0,9558$.

Discusión

La elección del instrumento, el NSNS, responde fundamentalmente a 2 razones: por una parte porque proviene de un sistema sanitario similar al nuestro y por otra porque sitúa al cliente o paciente como diana de la actividad asistencial, y es éste quien nos da la pauta de actuación. La encuesta NSNS pretende medir la calidad desde un aspecto importante, que es el del propio objetivo de nuestro cuidado, la percepción que tiene el cliente sobre la totalidad del cuidado recibido; también destaca que los aspectos humanos de la dispensación del cuidado, la palabra, la mirada, los gestos, también son susceptibles de ser evaluados^{25,26}. Con su aplicación y el análisis de los resultados obtenidos se puede realizar una retroalimentación y aplicar medidas correctoras en las áreas en las que nuestra actuación sea deficitaria.

La edad media de los encuestados fue alta, como corresponde a las unidades que se utilizaron como referencia. En las unidades de medicina interna, especialmente en nuestra provincia, la edad media de los pacientes hospitalizados es muy alta, lo que intentamos corregir añadiendo a pacientes de otras áreas médicas; sin embargo, consideramos que será necesario trabajar la encuesta en áreas quirúrgicas y con pacientes más jóvenes.

La metodología de adaptación de un cuestionario diseñado en otro contexto cultural y otro idioma tiene como objetivo obtener una versión que sea conceptualmente equivalente a la original pero comprensible para las personas a las que se administra. La adaptación cultural fue especialmente enriquecedora en las reuniones de discusión que se generaron y en el proceso de retrotraducción; los comentarios de los autores originales nos aportaron nuevas líneas de reflexión y trabajo. Los resultados de los tests de fiabilidad están en los mismos rangos que los estudios similares en el proceso de validación entre idiomas diferentes^{4,5,24,26}. Tras el proceso de traducción y adaptación cultural se han obtenido 2 instrumentos conceptualmente equivalentes, tanto en castellano como en gallego, que se ha denominado CUCACE (Cuestionario de Calidad de los Cuidados de Enfermería).

La satisfacción del paciente constituye un elemento deseable dentro de los resultados de la atención sanitaria. Los cuestionarios de satisfacción son el instrumento que nos permite conocer la dimensión de la relación interpersonal que se esta-

blece entre el paciente y el personal sanitario, y tienen gran importancia para valorar la calidad percibida. Además, los cuestionarios utilizados periódicamente constituyen una fuente de información y ayudan a incrementar los niveles de calidad de la asistencia sanitaria^{7,29}. Sin embargo, con el CUCACE se superan los conceptos de satisfacción genéricos manejados por otros instrumentos³⁰ para profundizar en la práctica clínica del profesional de enfermería y, por tanto, se convierte en indicador indirecto de la calidad de los cuidados, elemento clave del proceso de atención de los profesionales de enfermería.

Creemos que los cuestionarios en los que se estudian dimensiones como la información recibida, la empatía en el trato, la capacidad de respuesta, la confianza, el interés mostrado y el clima de la organización son indispensables, pues estos factores condicionan la respuesta interna del paciente (humor, sensación de bienestar, etc.) y, en consecuencia, su conducta en la interacción enfermera-paciente, así afectan a la calidad de los cuidados y la satisfacción del propio paciente y del profesional que lo atiende.

Con la puesta en práctica de este cuestionario disponemos de un instrumento que permite incorporar, como elemento determinante en el proceso de atención, la opinión del enfermo hacia los cuidados de enfermería, porque es él quien vive la enfermedad y, por tanto, no es solamente objeto de la aplicación de los cuidados.

Estos cuestionarios también permiten implicar de una forma directa al personal en la mejora de los cuidados prestados, ayuda a humanizar la relación enfermera-paciente, crea un vínculo entre el agente prestador de los cuidados y el receptor, y facilita que se conozcan mejor; de esta manera, el paciente identifica adecuadamente el papel del profesional de enfermería y el profesional identifica las prioridades del paciente^{11,13,14}.

Es esencial profundizar en el conocimiento de los factores que influyen en el cuidado con la propia satisfacción del personal de enfermería^{31,32} o la estructura hospitalaria^{19,32}, para de esta formar poder desarrollar políticas y estrategias encaminadas a la mejora de la calidad de los cuidados y la percepción de ellos que tiene el paciente.

Bibliografía

1. Bolton LB, Aydin CE, Donaldson N, Brown DS, Nelson MS, Harma D. Nurse staffing and patient perceptions of nursing care. *J Nurs Adm.* 2003;33:607-14.
2. Chacón Ferrera R, Rodríguez de Vera B, Estévez García ML, Jiménez Díaz JF, Limiñana Canal JM. La calidad asistencial enfermera. *Enfermería Científica.* 2001;230:94-6.
3. Johansson P, Oleni M, Fridlund B. Patient satisfaction with nursing care in context of health care: a literature study. *Scand J Caring Sci.* 2002;16:337-44.
4. Yellen E, Davis G, Ricard R. The measurement of patient satisfaction. *J Nurs Care Qual.* 2002;16:23-9.
5. Rehnstrom L, Chritensson L, Leino-Keipi H, Unosson M. Adaptation and psychometric evaluation of the Swedish version of the Good Nursing Care Scale Patients. *Scan J Caring Sci.* 2003;17:308-14.

6. Lamontagne L. Del aprender a cuidar. *Rev Enferm.* 1988;11:79-82.
7. Mira JJ, Galdón M, García EI, Velasco MV, Lorenzo S, Vitaller J, et al. ¿Qué hace que los pacientes estén satisfechos? Análisis de la opinión de los pacientes y profesionales mediante la técnica Delphi. *Rev Calidad Asistencial.* 1999;14:165-77.
8. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. *Salud Publica Mex.* 1993;35:238-47.
9. Larrabee JH, Bolden LV. Defining patient-perceived quality of nursing care. *J Nurs Care Qual.* 2001;16:34-60.
10. Jaipaul CK, Rosenthal GE. Are older patients more satisfied with hospital care than younger patients? *J Gen Intern Med.* 2003;18:23-30.
11. Chang E, Chenoweth L, Hancock K. Nursing needs of hospitalized older adults. Consumer and nurse perceptions. *J Gerontol Nurs.* 2003;29:32-41.
12. Larsson BW. Patients' views on quality of care: age effects and identification of patient profiles. *J Clin Nurs.* 1999;8:693-700.
13. Lynn MR, McMillen BJ. Do nurses know what patients think is important in nursing care? *J Nurs Care Qual.* 1999;13:65-74.
14. Wichowski HC, Kubsh SM, Ladwig J, Torres C. Patient's and nurses' perceptions of quality nursing activities. *Br J Nurs.* 2003;12:1122-9.
15. Davis J, Davis M. Taking the measure of patient satisfaction. *Nurs Times.* 1999;95:52-3.
16. Marquet T, Pujol G, Jiménez J. Cuestionarios de satisfacción: ¿una respuesta demasiado sencilla a un tema demasiado complejo? *Cuadernos de Gestión.* 1995;1:23-31.
17. Baker R. Development a questionnaire to assess patient's satisfaction with consultations in general practice. *Br J Gen Pract.* 1990;40:487-90.
18. Delgado Sánchez A. Factores asociados a la satisfacción de los usuarios. *Cuadernos de Gestión.* 1997;3:90-101.
19. McGillis Hall L, Doran D, Baker GR, Pink GH, Sidani S, O'Brien-Pallas L, et al. Nurse staffing models as predictors of patient outcomes. *Med Care.* 2003;41:1096-109.
20. Burney M, Purden M, McVey L. Patient satisfaction and nurses perceptions of quality in an inpatient cardiology population. *J Nurs Care Qual.* 2002;16:68-9.
21. García Fernández FP, Pancorbo Hidalgo PL, Rodríguez Torres MC, Rodríguez Torres MA, Alcázar Iglesias M, Pereira Becerra F. Construcción y validación de un cuestionario para valorar la satisfacción de los usuarios de cirugía mayor ambulatoria. *Enferm Clínica.* 2001;11:146-54.
22. Aguado Mingorance JA, Gastón Morata JL, López Gigoso RM, Bueno Cavanillas A, Rodríguez-Contreras Pelayo R. Encuesta de satisfacción a usuarios del Centro de Salud Zaidin-Sur de Granada (1989). *Revista San Hig Pub.* 1992;66:225-31.
23. Bretones Alcaraz C, Sánchez Romero JE. Construcción y validación de una encuesta de satisfacción de usuarios de atención primaria. *Aten Primaria.* 1989;6:312-6.
24. Cuñado BA, García CB, Rial CC, García LF. Spanish validation of an instrument to measure the quality of nursing care in hospital emergency units. *J Nurs Care Qual.* 2002;16:13-23.
25. McColl E, Thomas L, Bond S. A study to determine patient satisfaction with nursing care. *Nurs Stand.* 1996;10:34-8.
26. Thomas L, McColl E, Priest J, Bond S, Boys RJ. The Newcastle Satisfaction with nursing scales: an instrument for quality assessments of nursing care. *Qual Health Care.* 1996;5:67-72.
27. Serra-Sutton V, Herdman M. Metodología de adaptación transcultural de medida de la calidad de vida relacionada con la salud [Internet] Agència d'Avaluació de Tecnologia i Recerca Mèdiques (AATM) Barcelona; 2001 Oct [accedido 21 Dic 2003]. Disponible en: <http://www.aatm.net/cgi-bin/frame.pl/cas/pu.html>
28. Complejo Hospitalario de Ourense. Memoria 2001. Xunta de Galicia: Consellería de Sanidade e Servicos Sociais; 2002.
29. Mira JJ, Bull JA, Rodríguez-Marín J, Aranaz J. Calidad percibida del cuidado hospitalario. *Gac Sanit.* 1997;11:176-89.
30. Mira JJ, Bull JA, Aranaz J, Vitalier J, Lorenzo S, Ignacio E, et al. ¿Qué opinan los pacientes de los hospitales públicos? Análisis de los niveles de calidad percibida en cinco hospitales. *Gac Sanit.* 2004;14:291-3.
31. Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski J, Silber JH. Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job satisfaction. *JAMA.* 2002;288:1987-93.
32. Kangas S, Kee C, McKee-Waddle R. Organisational factors, nurses' job satisfaction, and patient satisfaction with nursing care. *J Nurs Adm.* 1999;29:32-42.