



Revista de la Facultad de Medicina

ISSN: 2357-3848

ISSN: 0120-0011

Universidad Nacional de Colombia

Ortiz-Rubio, Araceli; Cabrera-Martos, Irene; Torres-Sánchez, Irene;
Casilda-López, Jesús; Ariza-Mateos, María José; Valenza, Marie Carmen
Actitudes de estudiantes españoles de terapia ocupacional hacia las personas mayores
Revista de la Facultad de Medicina, vol. 67, núm. 1, 2019, Enero-Marzo, pp. 69-73
Universidad Nacional de Colombia

DOI: 10.15446/revfacmed.v67n1.65944

Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=576364220011>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UNEN
redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

INVESTIGACIÓN ORIGINAL

DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n1.65944>

Actitudes de estudiantes españoles de terapia ocupacional hacia las personas mayores

Attitudes of Spanish Occupational Therapy students towards the elderly

Recibido: 27/06/2017. Aceptado: 13/10/2017.

Araceli Ortiz-Rubio¹ • Irene Cabrera-Martos¹ • Irene Torres-Sánchez¹ • Jesús Casilda-López¹ • María José Ariza-Mateos¹ • Marie Carmen Valenza¹

¹ Universidad de Granada - Facultad de Ciencias de la Salud - Departamento de Fisioterapia - Granada - España.

Correspondencia: Marie Carmen Valenza. Departamento de Fisioterapia, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad de Granada. Avenida de la Ilustración No. 60, despacho 10, Planta 7. Teléfono: +34 958 248035. Granada. España. Correo electrónico: cvalenza@ugr.es.

| Resumen |

Introducción. La población mundial está creciendo y envejeciendo. Debido al cambio demográfico en la población, gran parte de los profesionales de ciencias de la salud trabajarán con personas mayores, aunque la mayoría de los estudiantes de estas áreas tienen poco conocimiento e interés para ocuparse de esta población.

Objetivo. Analizar las actitudes hacia las personas mayores en los estudiantes del programa de Terapia Ocupacional de la Universidad de Granada en España.

Materiales y métodos. Estudio descriptivo. Se utilizó la escala de actitudes hacia el adulto mayor de Kogan (KAOP), validada al español, en 109 estudiantes de Terapia Ocupacional de la Universidad de Granada.

Resultados. Los estudiantes participantes manifestaron tener, de media, una actitud neutral hacia el adulto mayor (valor KAOP 143.60±11.70). No se encontraron diferencias estadísticamente significativas por género ni por año académico ($p=0.804$) en los datos observados.

Conclusiones. La actitud observada hacia el adulto mayor entre los estudiantes de Terapia Ocupacional de la Universidad de Granada es neutral, sin diferencias por género ni por año académico. Son necesarios estudios futuros sobre la temática para esclarecer las posibles causas de esta actitud.

Palabras clave: Actitud; Envejecimiento; Anciano; Terapia ocupacional (DeCS).

| Abstract |

Introduction: The world's population is growing and ageing. Considering this demographic change in the population, a large amount of health science professionals will work with elderly people after graduation, although most students in these areas have little knowledge and interest in this population.

Objective: To analyze attitudes towards the elderly in Occupational Therapy students at the Universidad de Granada in Spain.

Materials and methods: Descriptive study. The Kogan scale of attitudes toward older people (KAOP), validated in Spanish, was applied in 109 Occupational Therapy students of Universidad de Granada.

Results: On average, the participating students had a neutral attitude towards older adults (KAOP value 143.60±11.70). No statistically significant differences were found by sex or academic year ($p=0.804$) in the observed data.

Conclusions: The attitude towards the elderly observed among Occupational Therapy students at the Universidad de Granada is neutral, with no differences by sex or academic year. Further studies on the subject are necessary to elucidate the possible causes of this attitude.

Keywords: Attitude; Aging; Aged; Occupational Therapy (MeSH).

Ortiz-Rubio A, Cabrera-Martos I, Torres-Sánchez I, Casilda-López J, Ariza-Mateos MJ, Valenza MC. Actitudes de estudiantes españoles de terapia ocupacional hacia las personas mayores. Rev. Fac. Med. 2019;67(1):69-73. Spanish. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n1.65944>.

Ortiz-Rubio A, Cabrera-Martos I, Torres-Sánchez I, Casilda-López J, Ariza-Mateos MJ, Valenza MC. [Attitudes of Spanish Occupational Therapy students towards the elderly]. Rev. Fac. Med. 2019;67(1):69-73. Spanish. doi: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v67n1.65944>.

Introducción

En los últimos años se ha registrado un crecimiento continuo de la población mayor de 65 años a nivel mundial: en el 2010 esta representaba el 16.2% de la población mundial, mientras que para

el año 2050 se prevé que las cifras aumenten de forma considerable, llegando a alcanzar el 26.9% población (1).

Este cambio forma parte del fenómeno llamado “transición demográfica”, que se basa en el aumento de la expectativa de vida de las personas al unísono de una reducción de las tasas de natalidad.

Según el Instituto Nacional de Estadística Español, el porcentaje de sujetos mayores de 65 años en la actualidad en España se sitúa en el 18.2%. Estos datos pasarán a ser del 24.9% en el 2029 y seguirán aumentando en el 2064, alcanzando el 38.7% (2).

El fenómeno de transición demográfica ha causado un emergente interés por mantener y mejorar el bienestar de los adultos mayores como un indicador de la calidad de vida. Los sujetos con una edad superior a 65 años han sido definidos como un colectivo de riesgo que podría precisar mayor atención sanitaria, independiente de su estado de salud (3). Estudios previos han puesto de manifiesto una relación entre el aumento de la edad, es decir la progresión del envejecimiento, y una reducción de la independencia funcional (4-6). Al mismo tiempo, la reducción de la funcionalidad se asocia a una mayor demanda de salud por esta población, influyendo en el funcionamiento y orientación de los servicios de salud, tanto públicos como privados (7).

A la luz de esta consideración, en los últimos años surge el interés por explorar las actitudes de los profesionales sanitarios hacia el adulto mayor, pues las actitudes de una sociedad hacia un sector de la población constituyen un aspecto sustancial en la conformación de la persona, ya que indican la disposición para actuar hacia ese grupo.

Los prejuicios y las actitudes negativas hacia las personas mayores podrían prevalecer entre profesionales de la salud (8), esto en relación a la función cognitiva, el estado de salud, el nivel de autocuidado (p. ej., la higiene personal) (9) o factores de personalidad (p. ej., mal humor) (10), lo que supone un impacto negativo sobre los cuidados sanitarios (11). Según el estudio de Kearney *et al.* (12), los profesionales sanitarios son susceptibles a tener una visión negativa hacia el envejecimiento, asociándose con una disminución de la calidad de los servicios.

Un servicio de calidad implica actitudes positivas de todos los profesionales de la salud, entre los que se encuentran los terapeutas ocupacionales (13). La escasez de estos últimos en España, junto con el aumento de la demanda prevista en los próximos años, desafía a la profesión para hacer frente a las necesidades de personal en el ámbito geriátrico (13,14). Según un estudio realizado por la American Occupational Therapy Association (AOTA) en 2010 (15), el 35.9% de la población activa de terapeutas ocupacionales trabajó con personas mayores en comparación con el 29.6% que lo hizo en 2006. La AOTA, a través de diferentes medios de comunicación, destaca las oportunidades y recompensas que podrían obtener los terapeutas ocupacionales en la práctica gerontológica.

En la actualidad, las investigaciones sobre las actitudes hacia los ancianos por parte de profesionales y estudiantes de la salud están enfocadas en su mayoría en enfermería y medicina. Se desconoce la existencia de investigaciones en el área de terapia ocupacional que aborden y analicen los factores influyentes para trabajar con adultos mayores. Asimismo, no existe ningún estudio que examine las actitudes de los estudiantes de terapia ocupacional en España y por tanto el objetivo de este estudio es analizar las actitudes hacia las personas mayores entre los estudiantes de terapia ocupacional de la Universidad de Granada, España.

Materiales y métodos

Diseño y proceso

Estudio descriptivo y de corte transversal. La investigación tuvo en cuenta el Informe Belmont (16) y cumplió con las normas éticas concordantes con la Declaración de Helsinki (17) y de la Comisión de Ética en Investigación Humana de la Universidad de Granada,

según acta sin número del 20 de enero de 2017 emitida por esta misma comisión. Se solicitó un consentimiento informado a todos los participantes antes de continuar con el estudio.

La aplicación del instrumento de evaluación se realizó entre abril y mayo de 2017 a través de una invitación electrónica. La participación en el estudio fue totalmente voluntaria y libre y los participantes fueron informados en la primera pantalla de la encuesta que sus respuestas eran totalmente anónimas, a la vez que se les garantizaba la confidencialidad absoluta en el manejo de los datos mediante la utilización de códigos no ligantes.

Participantes

La muestra estuvo compuesta por 109 estudiantes de los años de tercero (n=59) y cuarto (n=50) del programa de Terapia Ocupacional de la Universidad de Granada.

Instrumento

Los participantes completaron un cuestionario inicial en el que se indagó sobre edad, sexo, curso y convivencia con personas mayores. El instrumento utilizado para medir las actitudes hacia los adultos mayores fue la Escala de Actitudes hacia el Adulto Mayor de Kogan (KAOP, por su sigla en inglés) (18), que consta de 34 enunciados relacionados con las personas mayores, 17 de ellos son enunciados positivos y 17 son enunciados negativos. Se trata de un cuestionario tipo Likert con seis categorías de respuestas que van desde “muy en desacuerdo” a “muy de acuerdo”. Las respuestas negativas han sido convertidas a puntuaciones positivas según la validación al castellano del instrumento; altas puntuaciones indican mayores actitudes positivas. La puntuación mínima es 34 y la máxima 238. Debido a las diferencias encontradas respecto a qué considerar como puntaje negativo o positivo, se utilizó la metodología diseñada por Wang *et al.* (19), en la cual un valor de 136 se considera puntuación neutral. Una puntuación más elevada indica una actitud más positiva a las personas mayores.

La escala KAOP presenta validez y fiabilidad para evaluar las actitudes hacia las personas mayores y se encuentra validada al español (20).

Análisis estadístico

Para el análisis de los datos se utilizó el software de análisis estadístico SPSS versión 20.0 para Windows. Las variables fueron presentadas mediante la media \pm desviación estándar para las variables continuas y mediante porcentaje para las variables categóricas. Se utilizó la prueba Kolmogorov-Smirnov para comprobar si los valores de las variables cuantitativas seguían una distribución normal. Se dividieron a los participantes según el año que cursaban de Terapia Ocupacional y se analizaron las diferencias entre géneros en cada grupo mediante la prueba t-Student para diferencias de medias. El nivel de significación estadística fue $p \leq 0.05$ y el intervalo de confianza tomado fue del 95%.

Resultados

La escala la completaron de forma voluntaria 109 estudiantes de terapia ocupacional; la edad media de los participantes fue de 22.71 ± 3.46 años y predominó el sexo femenino (74.30%). Las características descriptivas de los participantes por curso en el estudio se plasmaron en la Tabla 1.

Tabla 1. Características descriptivas de los participantes del estudio.

Variables		Alumnos 3° año TO (n=59)	Alumnos 4° año TO (n=50)
Sexo (% mujeres)		41 (69.5%)	40 (80%)
Edad (años)		21.93±2.47	23.62±4.19
Le gustaría trabajar en geriatría (sí)		40 (67.8%)	37 (74%)
Convivencia	Ha convivido con personas mayores de 65 años	22 (37.3%)	20 (40%)
	Convive con personas mayores de 65 años de edad	5 (8.5%)	3 (6%)
	Nunca ha convivido con personas mayores de 65 años	32 (54.2%)	27 (54%)

TO: terapia ocupacional.

Fuente: Elaboración propia.

Un alto porcentaje de los estudiantes de terapia ocupacional pertenecía al sexo femenino en cada grupo: 69.5% en el curso de 3° y 80% en el curso de 4°. Analizando los datos descriptivos obtenidos, en el ítem “convivencia con personas mayores” 54.1% de los participantes que completaron la encuesta manifestaron no haber convivido nunca con esta población. En la Tabla 2 se muestran las actitudes hacia las personas mayores analizadas por grupo y sexo.

Tabla 2. Actitudes de los estudiantes de terapia ocupacional hacia las personas mayores.

Variables	Alumnos 3° año TO (n=59)	Alumnos 4° año TO (n=50)	p
Puntuación total KAOP	143.34±10.72	143.90±12.87	0.804
Puntuación total KAOP mujeres	143.02±10.02	143.90±12.97	0.737
Puntuación total KAOP hombres	144.06±12.46	143.90±13.11	1.00

TO: terapia ocupacional; KAOP: escala de actitudes hacia el adulto mayor de Kogan.

Fuente: Elaboración propia.

El grupo de 3° año estuvo compuesto por 41 mujeres y 18 hombres, mientras que en el grupo de 4° año había 40 mujeres y 10 hombres. El análisis estadístico indicó que no hay diferencias significativas en los promedios de los puntajes KAOP obtenidos según género en el grupo de 3° ($p=0.737$) ni en el de 4° ($p=1.00$). Se llevó a cabo una comparación de la puntuación total de la KAOP en función del género en cada grupo de estudiantes, encontrándose puntuaciones similares ($p>0.05$).

De modo complementario y con la finalidad de enriquecer la posterior discusión de los resultados, se realizó un desglose de los datos obtenidos para cada par negativo-positivo (Tabla 3). Cada uno de estos es un enunciado en particular, redactado con el objetivo de medir actitudes en específico sobre la política de las personas mayores, su participación social, sus deberes cívicos y sus derechos. Los ítems con puntajes más altos en el grupo de 3° año fueron el 7, el 15 y el 19, mientras que en el grupo de 4° año fueron el 15, el 18 y el 21.

Tabla 3. Análisis estadístico para cada par negativo-positivo en la escala de actitudes hacia el adulto mayor de Kogan.

No. pregunta	Par	Alumnos 3° año TO		Alumnos 4° año TO	
		Media	DT	Media	DT
1	1-	3.76	1.29	4.04	1.34
2	1+	3.32	1.39	3.48	1.45
3	2-	4.15	1.41	4.62	1.16
4	2+	4.06	1.34	3.80	1.48
5	3-	2.47	1.25	2.52	1.07
6	3+	3.61	1.30	3.94	1.13
7	4-	5.07	0.98	4.94	0.93
8	4+	5.03	0.98	4.98	0.98
9	5-	4.92	1.32	4.66	1.22
10	5+	4.64	1.08	4.28	1.03
11	6-	4.73	1.19	4.54	1.39
12	6+	4.59	1.19	4.64	1.26
13	7-	4.07	1.42	4.48	1.16
14	7+	3.90	1.26	3.80	1.23
15	8-	5.37	0.94	5.24	0.94
16	8+	4.73	0.93	4.58	0.99
17	9-	5.03	0.79	5.00	1.12
18	9+	5.02	0.97	5.12	1.08
19	10-	4.44	1.30	4.48	1.31
20	10+	3.08	1.28	2.94	1.13
21	11-	5.03	1.07	5.14	1.03
22	11+	4.90	1.36	5.00	1.16
23	12-	4.88	1.34	4.74	1.44
24	12+	4.03	1.30	3.68	1.53
25	13-	4.63	1.14	4.46	1.28
26	13+	4.44	1.22	4.58	1.18
27	14-	4.63	1.19	4.58	1.01
28	14+	4.54	0.99	4.32	0.91
29	15-	5.19	0.86	4.94	0.84
30	15+	4.68	0.84	4.18	1.19
31	16-	2.85	1.32	3.40	1.36
32	16+	2.39	1.02	2.68	1.09
33	17-	3.36	1.56	3.66	1.48
34	17+	1.78	0.95	2.46	1.37

TO: terapia ocupacional; DT: desviación típica

Fuente: Elaboración propia.

Discusión

El objetivo de este estudio fue analizar las actitudes hacia las personas mayores entre los estudiantes de terapia ocupacional de la Universidad de Granada. Los hallazgos obtenidos muestran un puntaje total próximo al valor neutral (143.60 ± 11.70).

Las actitudes de las personas juegan un papel de gran relevancia en la vida, pero este papel es aún más relevante cuando se analizan las actitudes de futuros profesionales sanitarios y entra en juego la calidad de los servicios. La literatura en relación a las actitudes hacia el adulto mayor es divergente: estudios previos han encontrado diferentes puntuaciones entre estudiantes de profesiones sanitarias según género (18), edad (21) y año de carrera (19). El análisis de los estudiantes de últimos años de terapia ocupacional es de suma importancia, pues en el futuro serán los profesionales sanitarios y gran parte de ellos encontrarán trabajo en el ámbito geriátrico (15).

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto que no existen diferencias por género en la puntuación total de la KAOP ($p=0.804$). Sin embargo, los datos muestran que a pesar de que los estudiantes manifiestan querer trabajar en el ámbito geriátrico a corto plazo (67.8% de los estudiantes de 3º años y 74% de los estudiantes de 4º año), presentan actitudes negativas hacia el adulto mayor, ya que se registraron altas puntuaciones en el ítem 15 (La mayoría de adultos mayores hacen que uno se sienta incómodo). Estos hallazgos pueden encontrarse relacionados con la presencia de actitudes negativas involuntarias hacia el adulto mayor independiente del sexo (22).

Según los datos obtenidos en la encuesta de Mid-Staffordshire llevada a cabo en 2013, es de vital importancia la implantación de programas de formación y educación hacia el adulto mayor entre los estudiantes de profesiones sanitarias (23). Se ha puesto de manifiesto que existe la posibilidad de modificar las actitudes hacia las personas mayores entre estudiantes de medicina (24). La aplicación de programas de intervención educativa durante la formación universitaria podría repercutir de manera positiva en las actitudes de los profesionales sanitarios y, como consecuencia, mejorar la calidad de los servicios ofrecidos (25,26). La ejecución de programas educativos que aborden el envejecimiento podría ser efectiva entre los estudiantes de terapia ocupacional.

Como limitaciones en este estudio se debe tener en cuenta el sesgo en la población analizada: solo estudiantes del programa de Terapia Ocupacional de la Universidad de Granada, por lo que los hallazgos no pueden ser considerados representativos de los estudiantes de terapia ocupacional españoles, además de la diferencia entre participantes en relación al género. Son necesarias investigaciones futuras que incluyan diferentes universidades y a terapeutas ocupacionales egresados.

Conclusiones

Los estudiantes de terapia ocupacional de la Universidad de Granada mostraron, en promedio, actitudes próximas a la neutralidad hacia el adulto mayor. No se encontraron diferencias en los resultados por género y son necesarios programas de educación que cambien las actitudes hacia las personas mayores.

Conflicto de intereses

Ninguno declarado por los autores.

Financiación

Ninguna declarada por los autores.

Agradecimientos

A los estudiantes de Terapia Ocupacional de la Universidad de Granada, España, por su participación.

Referencias

1. Karel MJ, Gatz M, Smyer MA. Aging and mental health in the decade ahead: what psychologists need to know. *Am Psychol*. 2012;67(3):184-98. <http://doi.org/dhznjp>.
2. Instituto Nacional de Estadística (INE). Proyección de la Población de España 2014-2064. Madrid: INE; 2014 [cited 2017 May 24]. Available from: <https://goo.gl/HLs2qK>.
3. Vidal-Martí C, Pérez-Testor C. ¿Hay violencia laboral en las residencias de mayores españolas? *Rev Esp Geriatr Gerontol*. 2017;52(2):105. <http://doi.org/c2bt>.
4. Boccardi V, Baroni M, Paolacci L, Ercolani S, Longo A, Giordano M, et al. Anticholinergic Burden and Functional Status in Older People with Cognitive Impairment: Results from the Regal Project. *J Nutr Health Aging*. 2017;21(4):389-96. <http://doi.org/c2bv>.
5. Lagergren M, Johnell K, Schön P, Danielsson M. Towards a postponement of activities of daily living dependence and mobility limitations: Trends in healthy life years in old age in Sweden. *Scand J Public Health*. 2017;45(5):520-7. <http://doi.org/gbmrcq>.
6. Clegg A, Young J, Iliffe S, Rikkert MO, Rockwood K. Frailty in elderly people. *Lancet*. 2013;381(9868):752-62. <http://doi.org/f2d94h>.
7. Sixsmith J, Sixsmith A, Fänge AM, Naumann D, Kucsera C, Tomsone S, et al. Healthy ageing and home: the perspectives of very old people in five European countries. *Soc Sci Med*. 2014;106:1-9. <http://doi.org/f2zzng>.
8. Liu YE, Norman IJ, While AE. Nurses' attitudes towards older people: a systematic review. *Int J Nurs Stud*. 2011;50(9):1271-82. <http://doi.org/f47qrs>.
9. Kornadt AE, Rothermund K. Contexts of aging: assessing evaluative age stereotypes in different life domains. *J Gerontol B Psychol Sci Soc Sci*. 2011;66(5):547-56. <http://doi.org/fw6jbt>.
10. Chasteen AL, Schwarz N, Park DC. The activation of aging stereotypes in younger and older adults. *J Gerontol B Psychol Sci Soc Sci*. 2002;57(6):P540-7.
11. Rybaczek B, Haut A, Lacey RF, Fogg LF, Nicholas JJ. A multifactorial study of age bias among rehabilitation professionals. *Arch Phys Med Rehabil*. 2001;82(5):625-32. <http://doi.org/dq9q74>.
12. Kearney N, Miller M, Paul J, Smith K. Oncology healthcare professionals' attitudes toward elderly people. *Ann Oncol*. 2000;11(5):599-601. <http://doi.org/b4vmj2>.
13. Maiden RJ, Horowitz BP, Howe JL. Workforce training and education gaps in gerontology and geriatrics: what we found in New York State. *Gerontol Geriatr Educ*. 2010;31(4):328-48. <http://doi.org/cnpbkr>.
14. Powell JM, Kanny EM, Ciol MA. State of the occupational therapy workforce: results of a national study. *Am J Occup Ther*. 2008;62(1):97-105. <http://doi.org/fnsz8j>.
15. American Occupational Therapy Association. Surveying the profession: 2010 AOTA workforce study points to rising demand for and commitment to occupational therapy. *OT Practice*. 2010;15(16):8-11.
16. Comisión Nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y comportamental. Informe Belmont Principios y guías éticas para la protección de los sujetos humanos de investigación. National Institutes of Health; 1979.
17. Asociación Médica Mundial. Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Fortaleza: 64.ª Asamblea General de la AMM; 2013 [cited 2018 Feb 2]. Available from: <https://goo.gl/hvf711>.
18. Kogan N. Attitudes toward old people: the development of a scale and an examination of correlates. *J Abnorm Social Psychol*. 1961;62(1):44-54. <http://doi.org/bw9nhf>.

19. Wang CC, Liao WC, Kao MC, Chen YJ, Lee MC, Lee MF, *et al.* Taiwanese medical and nursing student interest levels in and attitudes towards geriatrics. *Ann Acad Med Singapore*. 2009;38(3):230-6.
20. Sampén-Celis DJ, Varela-Pinedo LF, Díaz-Vélez C, Tello-Rodríguez T, Ortiz-Saavedra PJ. Validación de la Escala de Actitudes hacia el Adulto Mayor de Kogan y evaluación de las Actitudes hacia el adulto mayor por parte del personal de salud del primer nivel asistencial. *Acta Méd Peruana*. 2012;29(3):148-54.
21. Hweidi IM, Obeisat SM. Jordanian nursing students attitudes toward the elderly. *Nurse Educ Today*. 2006;26(1):23-30. <http://doi.org/c6zwqt>.
22. Sarabia-Cobo CM, Castanedo-Pfeiffer C. Changing negative stereotypes regarding aging in undergraduate nursing students. *Nurse Educ Today*. 2015;35(9):e60-4. <http://doi.org/c2bw>.
23. Giles LC, Paterson JE, Butler SJ, Stewart JJ. Ageism among health professionals: A comparison of clinical educators and students in physical and occupational therapy. *Phys Occup Ther Geriatr*. 2002;21(2):15-26. <http://doi.org/bwxgc6>.
24. Bernardini DA, Morau M, Macías-Núñez JF. ¿Son modificables las actitudes hacia las personas mayores en estudiantes de medicina? Experiencia en la Universidad de Salamanca. *Educ méd*. 2009;12(2):111-5.
25. Francis R. Report of the Mid Staffordshire NHS Foundation Trust public inquiry. London: The Stationery Office; 2013.
26. Trivellas P, Santouridis I. Job satisfaction as a mediator of the relationship between service quality and organisational commitment in higher education. An empirical study of faculty and administration staff. *Total Quality Management & Business Excellence*. 2014;27(1-2):169-83. <http://doi.org/c2bx>.