

# Calidad y formación universitaria de personas mayores. Resultados del X Encuentro Nacional de Programas Universitarios para Mayores

*Pablo Arranz Val, Carmen Palmero Cámara, Alfredo Jiménez Eguizábal*  
Universidad de Burgos

## 1. Planteamiento

En los últimos años, el interés por la calidad en el ámbito universitario ha experimentado un crecimiento exponencial. La progresiva implantación del *Espacio Europeo de Educación Superior* [EEES] ha inducido, en la mayoría de países de la Unión Europea y Estados asociados a ella, un replanteamiento de las políticas universitarias, marcadas, sin duda, por el incremento en la competitividad de la enseñanza superior europea y una especial sensibilidad por reforzar la cohesión social en Europa (Rauret, 2004, Jiménez Eguizábal, 2008). Tendencias y objetivos que han propiciado la generalización de los sistemas de garantía de la calidad en la Universidad, ordenados a la rendición de cuentas –sobre todo de los fondos públicos-, control, fomento y desarrollo de la mejora continua, información pública, aceptación nacional o internacional, ranking, asignación de fondos y recursos, entre otras motivaciones. (Willians, 2006).

En esta zona de creciente interés, quisiéramos atraer la atención hacia cómo este proceso ha generado la operatividad de un conjunto de programas - VERIFICA, AUDIT, DOCENTIA y ACREDITA- establecidos por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación [ANECA] con el objetivo de incrementar el reconocimiento de los títulos universitarios españoles, tanto a nivel nacional como internacional. Es precisamente, en la interacción de estos propósitos de la política universitaria donde cobra sentido nuestra contribución centrada en los sistemas internos de garantía de calidad de los programas de formación universitaria de personas mayores y de forma concreta en la identificación e implementación de la calidad de los Encuentros Nacionales de Programas Universitarios de Personas Mayores.

Partimos de una exposición muy sucinta de los distintos enfoques que existen sobre el concepto de calidad en la Universidad, propiciados en parte por la multiplicidad de servicios que en la actualidad se prestan, y de los principios de excelencia que pueden ser de aplicación al ámbito universitario. En el cuerpo central de la comunicación damos a conocer los criterios y directrices de planificación del X Encuentro Nacional de Programas Universitarios celebrado el año 2008 en la Universidad de Burgos y mostraremos su interacción con los resultados obtenidos, tanto desde el punto de vista cuantitativo como cualitativo, así como las fortalezas y áreas de mejora detectadas por los participantes en el Encuentro.

## 2. El concepto de calidad en la Universidad. Pluralidad de enfoques y principios

El hecho de que la calidad sea un concepto difícil de definir, complejo y multidimensional (Bricall, 2000:193), no puede servir de excusa para abandonar su comprensión y cambios operados a lo largo de la historia de cualquier institución y, en concreto, de la Universidad. Pueden identificarse varias dimensiones del concepto de calidad universitaria que han sido analizadas en diferentes trabajos (Astin, 1985; Mora, 1991a; Harvey y Green, 1993; Winn y Cameron, 1998; Bricall, 2000), donde entre otras se pueden diferenciar las siguientes (Capelleras, 2001:101-103):

- El concepto de calidad relacionado con el **concepto de excelencia**, ya que una universidad de calidad se distingue por algunas de sus características, como por ejemplo sus profesores, estudiantes, instalaciones, historia, fama, entre otros vectores.
- Otro punto de vista sobre la calidad es la consideración de lo que se enseña en la institución: nivel docente, currículum, sistema pedagógico o clima del campus, es decir, la **calidad por el contenido**.
- También puede considerarse la calidad como el **cumplimiento de especificaciones técnicas**. En el caso de la Universidad, estas especificaciones vendrían establecidas en las normativas legales que determinen los requisitos iniciales para la constitución de un centro o una universidad y, más concretamente, los requisitos para la autorización de la implantación de los títulos universitarios<sup>1</sup>; éstos últimos estarían, por tanto, vinculados a su homologación.
- Asimismo, la calidad se puede entender como **conformidad con unos estándares**. La acreditación de una universidad para otorgar títulos, o de un programa, entra dentro de este concepto.
- La calidad ha sido definida también como la **adecuación a un objetivo o a una finalidad**, es decir, la eficacia en conseguir los objetivos institucionales.
- La calidad como **disponibilidad de recursos** constituye un enfoque basado en medidas objetivas. Los recursos considerados suelen ser el personal, los medios físicos, los activos financieros y los estudiantes.
- La calidad por el **valor añadido** dirige su atención hacia la contribución de la institución a la formación global del estudiante, es decir, a lo que éste ha aprendido mientras ha estado en la universidad.
- La dimensión de la calidad a través de la **satisfacción de los usuarios** viene a reflejar que la calidad universitaria es una función del nivel en que se satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios, destinatarios o clientes, presentes y potenciales, de la institución universitaria.
- Finalmente, la dimensión de la organización asocia la calidad a la **capacidad de transformación y cambio** de la Universidad.

---

<sup>1</sup> En España, pueden considerarse los requisitos recogidos en las directrices generales y específicas de los títulos universitarios.

Vectores no excluyentes, sino complementarios para focalizar la comprensión de la calidad universitaria como un concepto multidimensional y complejo tal y como se muestra en la siguiente figura:

Figura 1. Enfoques de la calidad en la Universidad.



Fuente: Adaptado de Capelleras, (2001)

Para poder afirmar que una institución de educación superior ha adoptado plenamente un enfoque de calidad total<sup>2</sup> es necesario definir cuáles son los productos, las actividades claves y los clientes de la institución, así como la consideración conjunta de las distintas perspectivas de análisis *-inputs, procesos y resultados-*.

Todo ello hace necesario que, para conseguir satisfacer las necesidades y expectativas de los distintos agentes en la Universidad, deben tenerse en cuenta los principios específicos de la gestión de la calidad total, que, según la *European Foundation for Quality Management* [EFQM]<sup>3</sup>, son los siguientes:

1. **Implicación y compromiso** de los órganos de gobierno, tanto de la universidad como del centro: liderazgo y coherencia.
2. **Orientación al cliente**, tratando de adaptarse a sus necesidades y expectativas, sean implícitas o explícitas.
3. **Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora**. Las universidades deberán orientar estos cambios de tal manera que consigan que todo el personal se implique en actividades de mejora y se comprometa en la satisfacción de los requerimientos de los clientes. Dado que en las universidades estos grados de compromiso pueden inicialmente ser difíciles de alcanzar, puede resultar

<sup>2</sup> Calidad total considerada como un sistema de gestión que abarque todas las actividades de la universidad, con especial énfasis en los estudiantes y demás *stakeholders* y en la mejora continua.

<sup>3</sup> Véase <http://www.efqm.org/Default.aspx?tabid=36>

interesante establecer proyectos concretos de mejora en los que, progresivamente, se vayan implicando las personas.

4. **Desarrollo e implicación de las personas**, mediante la colaboración interna y el trabajo en equipo, para lo cual se precisa un plan de formación dedicado al personal de la Universidad sobre técnicas específicas de mejora de la calidad docente, investigadora y de gestión, así como de comprensión general de la filosofía de la calidad total y de sus aplicaciones.
5. **Dirección basada en procesos y hechos** con una gestión por indicadores, con la finalidad de medir y controlar las actividades que se van realizando, así como los resultados obtenidos. Estos indicadores pueden ser internos o externos. Entre estos últimos está la información sobre la percepción que tienen los *stakeholders* y el *benchmarking*. Entre los indicadores de carácter interno estarían todos aquellos que establezca la Universidad para evaluar y controlar los resultados. Para que este sistema de gestión sea viable y sin alta carga de subjetividad se debe contar con un sistema de información bien estructurado y fiable, ya que va a ser la base y soporte de las continuas decisiones de ajuste.
6. **Desarrollo de alianzas** con todo tipo de agentes, porque, basándose en la confianza mutua entre las partes, se obtiene un beneficio para todos.
7. **Orientación hacia los resultados**, dado que la excelencia se fundamenta en la obtención de resultados satisfactorios para todos los grupos de interés de la Universidad.
8. **Responsabilidad social** de la universidad, que vaya más allá del mero cumplimiento del marco legal que suponga un mayor compromiso y dar respuesta a las expectativas de la sociedad.

Principios que deben considerarse en cada una de las actividades que se desarrollan en la Universidad y, aunque en algunas ocasiones parece que sean aplicables sólo en las labores de gestión, deben extenderse tanto a la docencia como a la investigación.

### 3. Calidad y planificación del X encuentro

Lo indicado anteriormente no invalida, sin embargo, que también resulta necesario extender los aspectos relacionados con la calidad de las enseñanzas al resto de actividades que se desarrollan en el ámbito universitario: prestación de servicios a alumnos, empresas y sociedad en general, así como en los congresos, encuentros y jornadas de carácter científico.

Esta tendencia generalizada a interrelacionar la cultura con todas las dimensiones universitarias no es desde luego una simple moda, ni comporta una desviación metodológica. Responde, por el contrario, como en el caso monográfico de los congresos que aquí exponemos, a la necesidad de fundamentar la función universitaria en el contexto más realista y amplio posible y en interdependencia con la sociedad. A estas motivaciones responde, en definitiva, nuestro propósito de profundizar en los aspectos relacionados con la calidad del *X Encuentro Nacional de Programas Universitarios para Mayores*, o, de otra forma, la preocupación por conseguir la satisfacción de todos los asistentes y de los organizadores, así como por la relevancia de las aportaciones científicas y pedagógicas que se presentan en el mismo.

Por una parte, el esfuerzo por concretar la definición de qué entendemos por un congreso de calidad y, por otro lado, intentar aplicar los principios de calidad generalmente aceptados –según la EFQM- a su diseño, desarrollo y resultados.

Consecuentemente, entendimos que un congreso es de calidad cuando, además de cumplir los objetivos previstos, supere las expectativas de los asistentes, tanto personales como científicas. En relación con los principios de la gestión de la calidad (EFQM), analizamos su enfoque desde el punto de vista de la organización y desarrollo del Encuentro:

1. *Implicación y compromiso de los organizadores y de la institución: liderazgo y coherencia*

La implicación y compromiso de los organizadores y de la institución se ha manifestado poniendo a disposición los recursos necesarios para alcanzar los objetivos previstos:

- Recursos materiales: espacios socioculturales -Casa del Cordón, Teatro Principal, Monasterio de Santo Domingo de Silos, (trinchera eliminar) Yacimientos de Atapuerca, Monasterio de San Agustín-, instalaciones universitarias y sus escenarios -Aula Magna, Facultad de Derecho, Facultad de Humanidades y Educación, sala de ordenadores, comedores-, medios tecnológicos, condiciones ambientales, hoteles y medios de transporte.
- Recursos personales: miembros de los comités -organizador, científico e investigador, de honor-, ponentes de reconocido prestigio profesional, moderadores y participantes en la Mesa Redonda, organizadores -área de Teoría e Historia de la Educación-, personal de apoyo: profesores del Programa de Mayores, técnicos informáticos, especialistas en recursos humanos, relaciones públicas y protocolo, y guías turísticos.
- Recursos de información y comunicación: carta-circular enviada a los responsables del Programa de Mayores en todas las instituciones universitarias e igualmente a los socios de AEPUM, inscripciones –en mano, correo postal, e-mail, attach, fax-, información periódicamente actualizada en “eventos” de la página web, conversaciones telefónicas, intercambio de mensajes, programa de actuaciones, impresión del tríptico.

2. *Orientación al cliente, tratando de adaptarse a sus necesidades y expectativas, tanto implícitas como explícitas*

Para ello, la organización se preocupó por conocer las expectativas de la comunidad en relación con la temática del congreso, y plasmarlas en unos objetivos alcanzables que sirvan de guía en todas las actuaciones que se desarrollen.

Se tuvo en cuenta que, considerando el elevado número de asistentes, las expectativas de los alumnos del programa, de los directores y responsables, de los especialistas e investigadores, pueden ser muy diferentes e incluso, en algunos casos, contrapuestas, por lo que habremos de ser flexibles en los plazos para la

recepción de los boletines de inscripción, al igual que en los justificantes de pago y el envío de los textos y/o comunicaciones, cuidadosos en atenciones y sugerencias, agradables en el trato y en los gustos, comprensivos al tiempo que ecuanímenes y tolerantes con la diversidad de contenidos, estar disponibles, etc.

A posteriori, se verificó el grado de satisfacción de los asistentes, para lo cual se aplicaron cuestionarios específicos para cada uno de los días de celebración del Encuentro, así como uno genérico sobre su grado de satisfacción global; para ambos cuestionarios pudieran utilizarse escalas de estimación numéricas y/o escalas de actitud aditivas -tipo Lickert-. Tras el análisis de los datos, se difundieron los resultados en la web del Encuentro, facilitando así la accesibilidad de los mismos a cualquier persona interesada. Igualmente, se asumió el compromiso, hoy hecho realidad, de difundir los resultados en comunicaciones y/o publicaciones científicas.

### 3. *Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora*

Previamente a la organización de este X Encuentro, se procedió al análisis de las actividades, los resultados y las conclusiones de los últimos encuentros, haciendo un recorrido cronológico desde 1996 –Granada-, pasando por Salamanca (1999), Tenerife (2001) o Madrid (2003), hasta 2006 –Almería-, al objeto de aprender de las experiencias pasadas y poder introducir algunas mejoras. Como consecuencia de este secuenciado y comparativo análisis, a sabiendas de que un buen número de los inscritos son personas de avanzada edad, con todo lo que ello comporta- en este Encuentro se ha tratado de armonizar la parte académica –ponencias, mesa redonda y sesiones simultáneas de trabajo para la presentación de las comunicaciones-, con esa otra parte relacional, más distendida, vespertina, lúdica y taxativamente de carácter sociocultural: Concierto, visita a los Yacimientos de Atapuerca, y a la ciudad monástica de Silos, maridaje-cata de cerveza, recepciones institucionales, entre otras. Todo ello con la intención de innovar para mejorar (Barnett, 1992; Coate, 1991).

### 4. *Desarrollo e implicación de las personas mediante la colaboración interna y el trabajo en equipo*

Se han mantenido reuniones en el *Área de Teoría e Historia de la Educación*, adscrita al Departamento de Ciencias de la Educación, de la Facultad de Humanidades y Educación, para estudiar el evento, planificar las actividades, distribuir tareas y hacer un seguimiento de las mismas. También se ha trabajado en equipo, por medio de comisiones, de forma especial la encargada de la organización, habida cuenta que está compuesta prácticamente por los miembros del Área de Conocimiento, aunando esfuerzos para tener cubiertos todos los flancos -presidencia, gestión administrativa, peticiones de financiación, obtención de materiales, sponsorización, relaciones públicas, etc.-, destacando no obstante las numerosas gestiones de quien ha ejercido funciones de secretaría; igualmente han cooperado en estas múltiples labores funcionarios de la Gerencia de Servicios Sociales, del mismo modo que han colaborado con su aportación personal de la

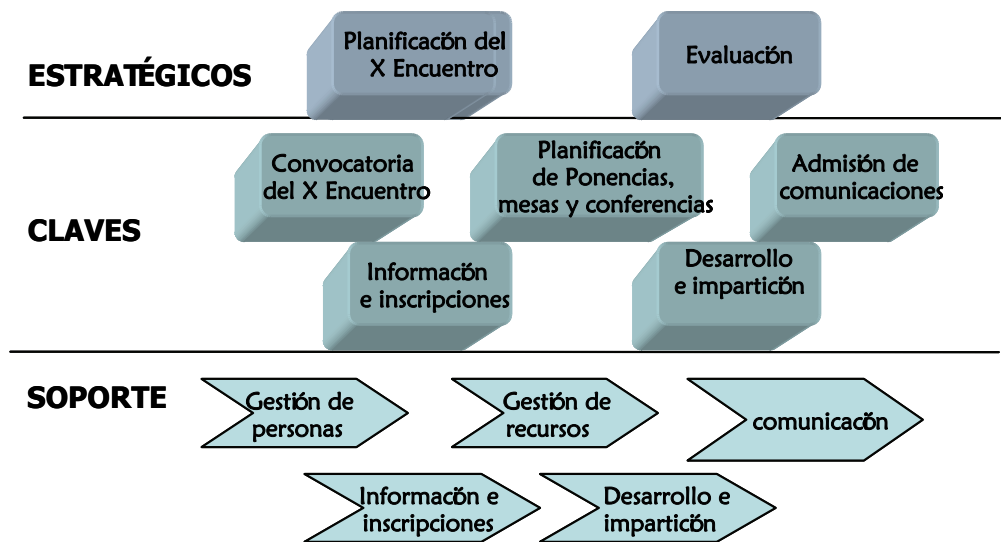
Universidad, tanto en las labores de organización cuanto en las de quehacer científico e investigador, por ejemplo, leyendo, revisando, corrigiendo y maquetando los textos con objeto de uniformizarlos y dejarlos en disposición de conformar el libro de Actas.

A posteriori se ha verificado el grado de satisfacción de los colaboradores, si bien se destaca el alto grado de implicación continuado de todos aquellos que asumimos la responsabilidad de la organización de este Encuentro, particularmente de quienes han estado “en ventanilla” dedicados a la atención y recepción, así como en la gestión de alto nivel.

5. *Dirección basada en procesos y hechos con una gestión por indicadores*

En efecto, dirección basada en procesos y hechos, con una gestión cartografiada por indicadores, con la finalidad de medir y controlar las actividades que se van realizando, así como los resultados obtenidos. De todas formas, teniendo en cuenta la duración de secuencias, prevista para el próximo otoño, los rasgos derivados de la evaluación no serán suficientemente conocidos ni definitivos hasta concluir el propio análisis experimental e interpretar cualitativamente los datos estadísticos. La figura 2, con su valor iconográfico, ilustra perfectamente este principio de calidad.

Figura 2 Mapa de procesos del X Encuentro Nacional de Programas Universitarios para Mayores



6. *Desarrollo de alianzas con todo tipo de agentes*

En la organización de este Encuentro aunaron esfuerzos distintos tipos de agentes. De este modo, se contó con la colaboración de AEPUM (Asociación Española de Programas Universitarios para Mayores), no sólo por la fuerza y dinamismo para movilizar la concurrencia de sus miembros societarios, sino agradeciendo también el apoyo de su junta directiva, que, dicho sea de paso, tiene previsto reunirse y

celebrar asamblea general en dependencias de la Facultad de Derecho de nuestra Universidad; la experiencia ganada por la AEPUM en los encuentros anteriores sirve de faro orientador toda vez que representa un voto de confianza para seguir trabajando por el bienestar de las personas que progresivamente van alcanzando más avanzada edad.

Como organismo comunitario regional, se ha de reconocer, una vez más, la buena disposición de la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, tanto en la presencia del Consejero de Familia e Igualdad, etc.- así como de otros gestores y colaboradores de primer nivel en la provincia de Burgos; además, igualmente cabe estimar el caudal económico que la Junta de Castilla y León aportó para conseguir la siempre costosa financiación de este tipo de eventos.

En este orden, tampoco hemos de olvidar la respuesta obtenida desde las entidades económico-financieras, en particular de índole provincial, como es el caso de la Caja de Burgos, patrocinadora principal, y de la Caja del Círculo Católico de Obreros.

Otros agentes implicados, que –de un modo u otro- sin duda contribuyen al desarrollo y éxito del Encuentro, están representados por instituciones y empresas de distinto signo, tales como Diputación, Ayuntamiento, Fundación Mahou-San Miguel, Campofrío, Recadhos, El Corte Inglés, etc., sin dejar de lado la oferta hotelera de la ciudad, que han facilitado mucho las cosas como respuesta a las demandas de los congresistas.

#### 7. *Orientación hacia los resultados*

Como buen modelo que persigue la eficiencia, la acogida y la buena respuesta de la audiencia cuando el producto llega al mercado, resulta obvio pensar que, si todo sale como está minuciosamente programado, ningún obstáculo habría de interponerse para que se cumpliesen los objetivos propuestos. Es razonablemente cierto que siempre existe un estrecho margen de imprevistos, pero no es menos verdad que también hay que tener presente en todo tiempo y lugar la capacidad de los organizadores para resolver problemas, para la toma de decisiones ante situaciones inesperadas, la fuerza para superar barreras y vencer las dificultades. Además, la ilusión y el empeño puesto en este evento permiten ser optimistas, tanto en la plena confianza de lograr esos objetivos, cuanto más por el afán de superación –algo más que un puro anhelo- conseguido al ofrecer un bien etiquetado paquete de resultados, cuando menos similares y taxativamente superiores a los obtenidos en encuentros anteriores. De todas formas, como la comprobación ha de hacerse a posteriori, el factor tiempo juega un papel que en estos momentos no es posible augurar; tal vez, siendo atrevidos, se podrían lanzar globos sonda y hacer pronósticos sobre la base del contingente de participantes y aún más de comunicantes, del número de comunicaciones –habitualmente más anunciadas de las ya recibidas y luego presentadas-, del reconocimiento y la



calidad profesional y humana de los ponentes, e incluso de quienes directa o indirectamente están más cercanos al personal de apoyo.

#### 8. *Responsabilidad social de la organización*

El Comité organizador, desde el primer día en que se reunió para conocer el alcance del Encuentro y preparar con garantías el compromiso de su celebración, mantuvo a salvo corresponsabilidad de todos sus colaboradores. A su vez, lejos de cundir el desánimo, que en ocasiones inesperadamente llega cuando las empresas son de gran envergadura –entiéndase, por ej., los achaques de la edad avanzada de muchos congresistas, la salud y sus factores de riesgo, etc.-, se ha procurado tener siempre presente los ámbitos de actuación, dispensado atención a la diversidad – en caso de necesidad, se contará con un especialista en lengua de signos, y se prestará especial atención a la supresión de barreras arquitectónicas-, cuidado con exquisitez el impacto en el entorno, ya informando puntualmente a los medios de comunicación –analizando el tratamiento, contenido, repercusión, imágenes,...-, ya tratando de subsanar algunos errores ajenos de que ha sido objeto la página Web, o combinando el valor nutritivo de las comidas con la variopinta degustación de las recepciones oficiales, seleccionando alojamientos de entre la amplia oferta hotelera burgalesa para proceder a las reservas, alquilando autobuses para favorecer el traslado de los asistentes... Como en un juego de pocas palabras, empeñados en que el Encuentro tenga eco y encuentre resonancia (eco-resonancia). Nótese, en este sentido, la actuación brillante del equipo médico contratado que intervino con notable rapidez y eficiencia en la única incidencia registrada.

### **4. Análisis de resultados**

El Área de Teoría e Historia de la Educación, con la inestimable colaboración de la Unidad de Calidad de la Universidad de la Burgos, ha efectuado el seguimiento y análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los asistentes al X Encuentro Nacional de Programas Universitarios para Mayores. A continuación se describe tanto la población encuestada, como los sujetos objeto de evaluación, y se explican los instrumentos y las variables evaluadas, los principios muestrales, así como el procedimiento de análisis y el tratamiento de los datos.

#### **4.1. Planificación del diseño**

La siguiente tabla refleja la ficha técnica del estudio que permite observar el grado de participación de los asistentes y el nivel de confianza de los resultados obtenidos.

Tabla 1: Ficha técnica del estudio

<b>Fecha de realización del trabajo de campo</b>	5 de mayo de 2008.
<b>Metodología</b>	Encuesta en papel entregada al inicio del Encuentro.
<b>Instrumento de recogida de información</b>	Cuestionario elaborado en función de los objetivos propuestos.
<b>Universo / Población</b>	184 asistentes al Encuentro celebrado en la Universidad de Burgos.
<b>Muestra</b>	84 formularios completados.
<b>Nivel de confianza</b>	95% - para los datos generales.

#### ***4.2. Cuestionario***

El cuestionario de satisfacción que se adjunta como anexo a este trabajo se diseñó con la finalidad de recoger información sobre tres tipos de factores que influyen de forma interdependiente en la calidad de un congreso:

- A. Satisfacción con aspectos generales del Encuentro.
- B. Satisfacción con las comunicaciones.
- C. Los aspectos a mejorar y aspectos a destacar

La escala utilizada es de tipo Likert, habitualmente utilizada en este tipo de cuestionarios, con valores que van desde 1 (Muy deficiente) hasta 10 (Muy bueno), según el grado de satisfacción.

#### ***4.3. Recogida de la información***

La información necesaria para alcanzar los objetivos planteados se obtuvo mediante la entrega del cuestionario a la entrada del encuentro, junto con la documentación, y la recogida a la salida del encuentro.

#### ***4.4. Tratamiento técnico y análisis***

El tratamiento técnico de las encuestas se ha realizado mediante el software Data-Scan v5.5.5, lo que ha permitido la exportación de datos automatizada, rápida y fiable. Para el tratamiento estadístico se utilizó el paquete SPSS 15.0 y el programa Microsoft Excel 2003.

#### 4.5. Resultados cuantitativos

La tabla número 2 refleja los resultados de participación, contribuciones, entidades colaboradoras, financiación y repercusión del Encuentro. Datos y cifras que expresan las interdependencias entre la calidad, el entorno social y los hábitos y comportamientos de los universitarios.

Tabla 2 Resultados cuantitativos del Encuentro

Asistentes totales, incluyendo personalidades invitadas	220
Participantes inscritos	184
Universidades participantes	40
Representación internacional. Universidades de Chile, Brasil, Colombia, Italia y la Sorbona de París	5
Conferencia plenarias	6
Comunicaciones publicadas	29
Políticas socioeducativas	10
Metodologías	8
Innovaciones	11
Intervenciones radiofónicas	25
Impactos en prensa	23
Subvenciones recibidas	20.000 €
Entidades organizadoras. Junta de Castilla y León. Universidad de Burgos. Asociación Estatal de Programas Universitarios para Personas Mayores	3
Entidades colaboradoras. Ayuntamiento de Burgos, Diputación de Burgos, Caja de Burgos, Caja Círculo, Fundación San Miguel	5
Presupuestos	40.000 €
Libro de Actas. ISBN 978-84-96394-81-0	500 ejemplares

Un rápido examen de los datos avala el cumplimiento tanto del objetivo general del Encuentro de contribuir, analizar y profundizar en la formación Universitaria para Mayores, como un alto grado de cumplimiento de cada uno de los objetivos específicos propuestos:

- Contribuir científicamente al desarrollo estratégico y operativo del aprendizaje a lo largo de la vida.
- Analizar la contribución de los Programas universitarios de personas mayores a la promoción de la autonomía personal.
- Profundizar en el significado personal, social e institucional de los Programas de formación Universitaria para Mayores.
- Estudiar el papel de las Universidades en el desarrollo de los Programas de formación Universitaria para Mayores.
- Conocer y potenciar nuevas metodologías docentes e innovaciones organizativas en los Programas de Formación Universitaria para Personas Mayores.
- Impulsar la institucionalización de los Programas de Formación Universitaria para Mayores en el sistema educativo español y analizar su situación en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Contribuir a fundamentar los Programas Universitarios de Personas Mayores como una estrategia eficiente para el envejecimiento activo y la calidad de vida.

#### ***4.6. Resultados cualitativos***

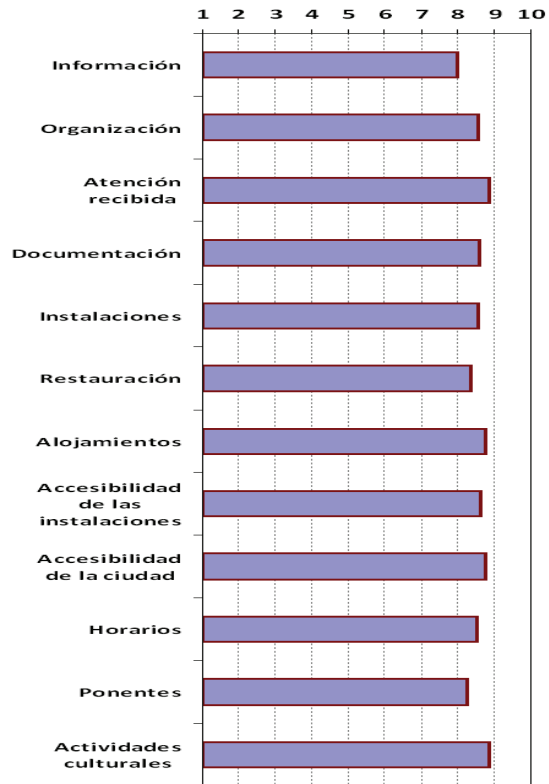
Los resultados cualitativos que se presentan a continuación están relacionados con la satisfacción de los asistentes con de diferentes aspectos organizativos como: organización, información atención recibida instalaciones y alojamientos, horarios, ponentes, consecución de objetivos, comunicaciones, actividades culturales, entre otros. También recogen los aspectos valorados más positivamente como aquellos que son susceptibles de mejora.

##### *4.6.1. Satisfacción con la Jornada*

En general la satisfacción con el X Encuentro Nacional de Programas Universitarios para Mayores ha sido muy alta (8,6 sobre 10), destacando las actividades culturales (8,8), la atención recibida en la jornada (8,9) y los alojamientos (8,8).

La figura 3 muestra de forma pormenorizada la respuesta media con cada uno de los ítems de satisfacción con el Encuentro, observándose que en todos ellos la puntuación obtenida es superior a 8, de lo que se desprende la pertinencia de su planificación.

Figura 3 Satisfacción con los aspectos generales del Encuentro

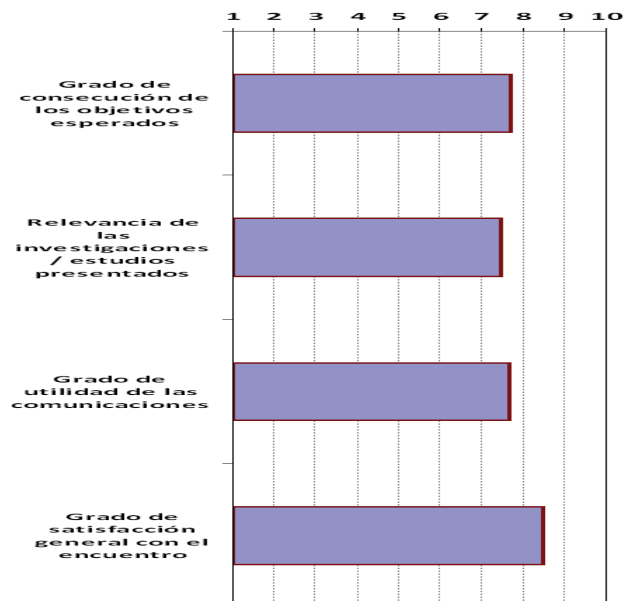


#### 4.6.2. Satisfacción con los objetivos y comunicaciones

La figura 4 muestra la satisfacción con la consecución con los objetivos esperados, la relevancia de los temas y de las cuestiones abordadas en el Encuentro y la utilidad de las comunicaciones.

En general la satisfacción con las presentaciones ha sido buena o muy buena, destacando la presentación: El grado de satisfacción general con el encuentro (8,47).

Figura 4 Satisfacción con las comunicaciones



Conviene significar, por último, que el presente trabajo, además de exponer los resultados cualitativos y cuantitativos del Encuentro, intenta mostrar también un método y una buena práctica que necesita profundización a través de los aspectos a mejorar y a destacar que los asistentes anotaron en el Encuentro.

#### 4.6.3 Aspectos a mejorar

- Abordar aspectos que afecten a los coordinadores de las distintas sedes de las universidades. Abordar aspectos referidos a los recursos en las sedes rurales.
- Centralización en todos los sistemas, mucha dispersión.
- Coordinación de los transportes en las actividades culturales.
- Creación de grupos de trabajo para presentar problemáticas e intercambio de ideas. Tener en cuenta, en las ponencias, la situación de alumnos que no tienen Universidad en su localidad. Entrega de documentación resumida de las ponencias.
- Creo que ha sido un fallo publicar una comunicación en catalán. Cuántos la van a leer. No se trata de un nombre como ocurre con la Universitat de Lleida.
- Creo que sería mejor si las actividades se desarrollaran en el centro de la ciudad.
- Desconocimiento previo a la llegada de cambios organizativos. Poca información sobre ubicación *campus* universitario. Falta de comunicación entre diferentes asociaciones.
- Difusión nacional.
- Haber planteado un coloquio con el día de presentación de la comunicación y tener claro los tiempos disponibles.
- He echado de menos más tiempo de debates para tratar propuestas.
- Información de congresos, no conocemos la mecánica de dichos congresos.
- Información previa a los congresos, encuestas... a nivel nacional y sobre todo universitario. El contenido de las ponencias.
- Intercambio entre las diversas universidades participantes.
- La información colgada en la página Web de la Universidad de Burgos estaba fuera de servicio.
- La organización de las comunicaciones. La información previa al congreso.
- La página Web antes del encuentro dejó de funcionar durante muchos días. Porque no se entregó una lista de asistentes.
- Lograr la plena incorporación de todas las Universidades en la AEPUM. Fomentar una reunión entre asociaciones de alumnos.
- Los medios técnicos como el sonido.
- Más implicación de los alumnos del PUM en las ponencias y en la organización.
- Medios audiovisuales.
- Menos peticiones imposibles de cumplirse.
- Métodos de audición.
- Nivel de contenidos.

- Profundización en temas más de marco conceptual y metodológico.
- Ser más realistas y pedir información a las aulas más antiguas.
- Si se puede mejorar más pues correcto.
- Todo bien.
- Transporte.
- Un poco más de tiempo para el diálogo. Mandar información a las comunidades antes de venir para tener la información.

#### 4.6.4 Aspectos a destacar

- Acogida. Buen hacer. Predisposición óptima.
- Actuación por parte de los organizadores. Actividades culturales.
- Ambiente estudiantil sénior. Intercambio experiencia entre participantes.
- Apoyo a la propuesta universidad a mayores de 50 años.
- Apoyo totalmente la propuesta del profesor D. José Manuel Mayan, el conseguir entre todos el acceso a la universidad para mayores de 50 años. Yo la propuse en 2007 en Sevilla y me la rechazaron.
- Buen clima en general.
- Buena coordinación en la organización.
- Buena organización.
- Buena organización. Buena atención personalizada. Buen ambiente de intercomunicación.
- Conferencia inaugural, magnífica. Actuación Grupo Yesca, muy buena. En general las comunicaciones bien estructuradas y expuestas. Libro de Actas, magnífico.
- Diálogos. Contactos con componentes de otras comunidades.
- El buen trabajo realizado.
- El esfuerzo de organización y de presentación de las comunicaciones.
- Fallos en los medios técnicos más aprovechamiento en materias actuales.
- Fallos y deficiencias en los medios técnicos (sistemas de audio, etc.).
- La amabilidad del centro de acogida, entendiéndose de las personas que han participado.
- La belleza de la ciudad y comodidad de comunicaciones.
- La buena organización.
- La ciudad. Las actividades culturales. Las ponencias.
- La convivencia entre los participantes.
- La organización y atención recibida.
- Las nuevas tecnologías. La influencia de las clases del aula en los cuidadores. Implantación de un programa para ingresar en la universidad.
- Los abiertos dan una panorámica excelente y ha elevada el nivel que me parecía un poco bajo (para mi, esto no es el inmerso, cuidado).
- Me ha parecido todo correcto.
- Muy buena organización.
- Muy buena organización y muy agradable el ambiente. Dedicación de los organizadores.
- Organización y atención recibida.

- Organización y coordinación.
- Organización. Calidad humana y preocupación permanente de los organizadores.
- Organización. Contenidos impartidos. Actividades culturales.
- Para el equipo organizador, mi gratitud.
- Perfecta organización.
- Planteamiento con peso actividad científica/ocio.
- Preparación de los ponentes. Temas expuestos.
- Publicación de las actas. Se agradece el esfuerzo hecho para tener las publicaciones.
- Trato con la organización.
- Trato recibido.
- Visitas culturales. Buena organización.
- Volverlos a repetir con más frecuencia.

## 5. Consideraciones finales

Nuestro propósito, sin reduccionismos simplificadores, ha sido aproximar los Encuentros Nacionales a la calidad. La satisfacción general con el X Encuentro Nacional de Programas Universitarios para Mayores ha sido muy alta (8,5 sobre 10). Todos los aspectos sobre la jornada han sido valorados positivamente (por encima de 7 sobre 10), siendo la relevancia de las investigaciones/estudios presentados el aspecto peor valorado (7,5 sobre 10).

Resultados que nos conducen a someter a debate las siguientes consideraciones:

1. La necesidad de seguir implementando los principios de calidad en todas las acciones del amplio espectro funcional universitario para afrontar con las debidas garantías el proceso de construcción del Espacio Europeo de Educación Superior, y de una manera muy especial la organización de congresos y encuentros de intercambio y generación de conocimiento y de buenas prácticas.
2. Desde diferentes perspectivas analíticas queda suficientemente demostrado que la calidad en la Universidad puede y debe entenderse como un concepto multidimensional y complejo. Y en esta dimensión resultan heurísticamente fecundos los Encuentros Nacionales de Programas Universitarios para Mayores.
3. El éxito y la excelencia del diseño y organización de cualquier actividad congresual que pretenda inscribirse en las políticas de calidad de nuestro sistema universitario guarda relación directa con la implicación de los responsables de la institución, con la movilización de los necesarios recursos materiales, tecnológicos y humanos, así como con los mecanismos de reconocimiento de todos los implicados.
4. Las variables fundamentales que arroja un análisis logístico de la organización del Encuentro están configuradas por el aprendizaje, la mejora e innovación de las experiencias anteriores, así como con el compromiso de todos los actores que intervienen en su concepción, impulso y dirección.

Un conjunto de consideraciones que nos confirman en la necesaria concordancia entre lo que se piensa, se dice y se hace, como buena práctica de los Encuentros Nacionales



de Programas Universitarios para Mayores. A estas motivaciones responde, en definitiva, también nuestro trabajo.

## 6. Bibliografía

ASTIN, A. W. (1985). *Achieving educational excellence*. San Francisco: Jossey-Bass. ISBN: 08-7589-636-7.

BARNETT, R. (1992). *Improving Higher Education. Total Quality Care*. The Society for Research into Higher Education & Open University Press, Buckingham, p. 113 ISBN:-0-335-09984-X.

BRICALL, J. M. (2000). "Informe Universidad 2000". *Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas*. Disponible en: [www.crue.org/informeuniv2000.htm](http://www.crue.org/informeuniv2000.htm) [Consultado: 22 junio 2006].

CAPELLERAS i SEGURA, J. L. (2001). "Factores condicionantes de la calidad de la enseñanza universitaria. Un análisis empírico". Tesis doctoral. Departamento de Economía de la Empresa de la Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en: [www.tdx.cesca.es/TDX-0125102-101659/](http://www.tdx.cesca.es/TDX-0125102-101659/) [Consultado: 13 junio 2006].

COATE, L. E. (1991). "Implementing total quality management in a university setting". *New Directions for Institutional Research*, núm. 71, p. 27-38.

EUROPEN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMNET (EFQM). *The Fundamental Concepts of Excellence*.

Disponible en: <http://www.efqm.org/Default.aspx?tabid=36> [Consultado: 21 junio 2006]

HARVEY, L.; GREEN, D. (1993). "Defining quality". *Assessment & Evaluation in Higher Education*, núm. 18(1), p. 9-34.

JIMÉNEZ EGUIZÁBAL, A. (dir.) (2009) *Repensar y construir el Espacio Europeo de Educación Superior. Políticas, Tendencias, escenarios y procesos de innovación*. Madrid: Dykinson.

MORA, J. G. (1991). *Calidad y rendimiento en las instituciones universitarias*. Madrid: Consejo de Universidades, p. 53.

RAURET, G. (2004). "La acreditación en Europa". *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, núm. 49, p. 131-147.

WILLIAMS, P. (2006). "La garantía de calidad en la enseñanza superior del Reino Unido". En V Foro ANECA *Acreditación de instituciones vs. titulaciones*. Documento de trabajo.

Disponible en: [http://www.aneca.es/publicaciones/docs/publi\\_5foro\\_may06.pdf](http://www.aneca.es/publicaciones/docs/publi_5foro_may06.pdf)

[Consultado: 31 octubre 2006].

WINN, B. A.; CAMERON, K. S. (1998). "Organizational quality. An examination of the Malcolm Baldrige National Quality Framework". *Research in Higher Education*, núm. 39 (5), p. 491-512.