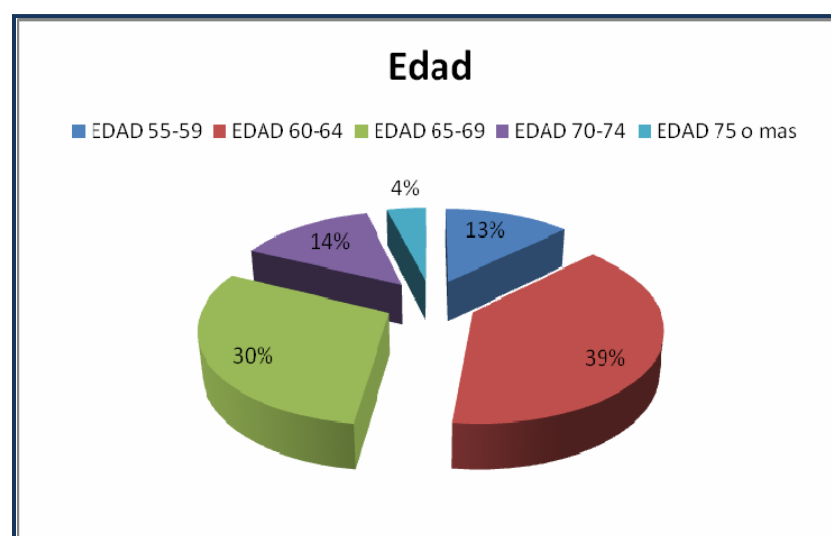
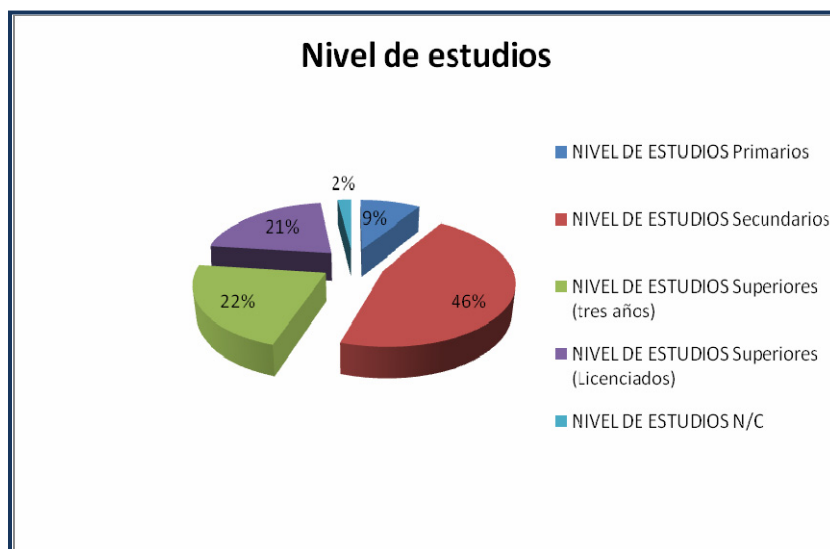
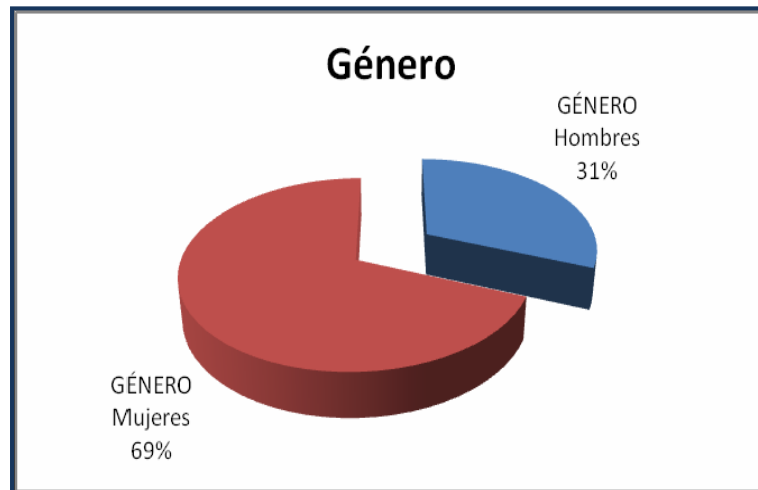


Instrumentos, muestra y resultados sobre cambios percibidos en la enseñanza de los alumnos mayores de la Universidad Complutense de Madrid

*Ana García Lucas, M^a Nieves Garrido Fernández
Michiyo Meguro Blanco, Marcos Roca Sierra
Teresa Sancho Costa
Universidad Complutense de Madrid*

La Universidad para los Mayores de la UCM nace en el año 1999, coincidiendo con la celebración del Año Internacional del Mayor. La iniciativa tenía como objetivo dar respuesta a la necesidad, cada vez mayor, de atender la formación de las personas adultas desde una perspectiva universitaria. Desde esta fecha el Programa ha sufrido numerosos cambios gracias al proceso continuo de evaluación y mejora que llevamos acabo desde el comienzo del mismo. Todos estos cambios han surgido paulatinamente como consecuencia de la continua evaluación de calidad a la que se somete el Programa. Una de nuestras mayores preocupaciones es intentar adecuarnos a las necesidades y requerimientos que nuestros alumnos y la sociedad demandan, para ir acercándonos a nuestro objetivo: el desarrollo intelectual y el crecimiento personal, logrando una integración biopsicosocial para mejorar el bienestar y la calidad de vida. Uno de los aspectos en los que nos gustaría profundizar es la incidencia de la heterogeneidad en relación a los procesos de calidad. Podemos contemplar esta heterogeneidad desde diversas variables, como pueden ser, por ejemplo, la edad de los alumnos, el género, el nivel de estudios, la profesión o el nivel económico. Como muestra de esta heterogeneidad expondremos a continuación el perfil de los alumnos matriculados en este curso académico 2009-2010, centrándonos en el género, la edad, nivel de estudios y perfil profesional.





Los instrumentos de evaluación utilizados en el Programa para medir la calidad y la satisfacción con el sistema de enseñanza que ofertamos, tanto para los alumnos que la reciben como para los profesores que participan en el mismo, se ha ido modificando a lo largo del tiempo. Hagamos una comparativa de lo realizado en los últimos tres años:

AÑO 2006/2007

Realizamos las encuestas inmediatamente después de la finalización de cada asignatura con el objetivo de obtener datos recientes y sesgar el recuerdo lo menos posible. Esto implicó realizar tres evaluaciones durante el curso académico.

Utilizamos dos muestras (alumnos y profesores) y 5 instrumentos de evaluación que se dividen de la siguiente manera:

ALUMNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Materias Obligatorias. • Cuestionario Materias Optativas del Programa. • Cuestionario Segundo Ciclo.
PROFESORES	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Primer Ciclo. • Cuestionario Segundo Ciclo

AÑO 2007/2008

Realizamos las encuestas en un solo momento a final de curso considerando que de este modo las ventajas serían superiores a los inconvenientes.

Ventajas:

- Un solo proceso de evaluación. Menor fatiga y mayor motivación. Los resultados indican que el número de alumnos que participan aumenta a medida que la fase de evaluación se unifica a un solo momento temporal.
- Posibilidad de comparar entre asignaturas. Facilita el recuerdo.

Inconvenientes:

- Sesgo en la información por la distancia temporal.

Utilizamos dos tipos de población (alumnos y profesores) y 8 instrumentos de evaluación:

ALUMNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Materias Obligatorias. • Cuestionario Materias Optativas del Programa. • Cuestionario Materias Optativas de Facultad. • Cuestionario Final Primer Ciclo. • Cuestionario Segundo Ciclo.
PROFESORES	<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario Materias Obligatorias. • Cuestionario Materias Optativas del Programa. • Cuestionario Materias Optativas de Facultad.

AÑO 2008/2009

Realizamos las encuestas en un solo momento temporal, a final de curso, entendiendo que los alumnos agradecían un solo proceso de evaluación, priorizando aumentar la muestra. Además, encontramos una reducción de costes no solo a nivel económico sino también, a nivel de tiempo y esfuerzo.

Evaluamos alumnos y profesores utilizando 7 instrumentos:

ALUMNOS	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario Materias Obligatorias.• Cuestionario Materias Optativas del Programa.• Cuestionario Materias Optativas de Facultad.• Cuestionario Segundo Ciclo.
PROFESORES	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario Materias Obligatorias.• Cuestionario Materias Optativas del Programa.• Cuestionario Materias Optativas de Facultad.

A modo de ejemplo presentaremos dos cuestionarios de evaluación, uno para la muestra de alumnos y otro para la población de docentes. Veremos comparativamente las modificaciones realizadas a lo largo de los tres últimos años con el objetivo de ir mejorando, cada vez más, el proceso de evaluación, y con ello, el objetivo último, una mejor calidad en el Programa Universidad para los Mayores.

El cuestionario de alumnos que presentamos a continuación (cuestionario de evaluación materias obligatorias primer ciclo) es el más complejo por la cantidad de aspectos que valora.

CUESTONARIO MATERIAS OBLIGATORIAS 06/07

En primer lugar, explicamos en unas líneas las causas por las que les pedíamos su colaboración, intentando aumentar la motivación del alumno a la hora de rellenar la encuesta. A continuación se realiza la consigna.

Mantenemos el anonimato del participante para disminuir los sesgos de respuesta.

Tipos de preguntas y codificación de las respuestas:

- Combinación de preguntas cerradas con respuestas dicotómicas SI/NO y respuestas escala tipo Likert 1 (Mal)- 4 (Muy bien).
- Preguntas abiertas donde la respuesta tiene que estar redactada por el alumno.

Áreas	Evaluación
Objetivos	Expectativas cumplidas
Contenidos	Grado de satisfacción Opinión sobre el temario de la asignatura Tiempo
Metodología	Medios audiovisuales Didáctica del profesor

Medios y Recursos Didácticos	Utilidad Documentación
Profesorado	Puntualidad Conocimientos Exposición Atención a los alumnos Aclaraciones
Evaluación	Forma de evaluación Trabajo

CUESTONARIO MATERIAS OBLIGATORIAS 07/08

En primer lugar, explicamos en unas líneas las causas por las que les pedíamos su colaboración, intentando aumentar la motivación del alumno a la hora de rellenar la encuesta. A continuación se expresa la consigna.

Tipos de preguntas y codificación de las respuestas:

- Preguntas cerradas con respuesta escala tipo Likert 1(Menor grado de satisfacción) - 5 (Mayor grado de satisfacción).
- Al final del cuestionario se incluye un apartado de observaciones.

Áreas	Evaluación
Valoración Global	Valoración global de la materia.
Objetivos	Consecución de objetivos previstos Adecuación a sus necesidades y expectativas
Contenidos	Temas Interés de los alumnos Adecuación a sus capacidades Presentación
Duración	Duración de la materia Ajuste temario-tiempo
Metodología	Didáctica Medios audiovisuales Documentación. Bibliografía Cumplimiento del programa planificado
Profesorado	Puntualidad Conocimientos Exposición Atención a los alumnos Aclaraciones
Evaluación	Forma de evaluación Trabajo

Modificaciones realizadas con respecto al cuestionario 06/07:

- Forma de respuesta. Escala tipo Likert 1(Menor grado de satisfacción) -5 (Mayor grado de satisfacción). Consideramos más adecuado graduar las respuestas en un continuo (menor a mayor grado de satisfacción) que la utilización de conceptos negativos y ambiguos como mal o normal.
- Las preguntas abiertas se sustituyen por un espacio de observaciones al final del cuestionario.
- Aportamos un nuevo ítem para valorar el grado de satisfacción general del alumno respecto a la materia evaluada.
- Reestructuramos el bloque metodología, medios y recursos por diferentes apartados intentando ser más específicos y concretos facilitando así la comprensión del alumno y recabando datos más válidos y fiables.
- Incluimos un nuevo aspecto a valorar: actividades complementarias.
- Procuramos hacer bloques más específicos y concretos para evitar la ambigüedad y mejorar la calidad de los resultados. Eliminamos preguntas que no aportaban información valiosa y modificamos la forma de presentación.

CUESTONARIO MATERIAS OBLIGATORIAS 08/09

En primer lugar, explicamos en unas líneas las causas por las que les pedíamos su colaboración, intentando aumentar la motivación del alumno a la hora de rellenar la encuesta. A continuación se realiza la consigna.

Mantenemos el anonimato del participante para disminuir los sesgos de respuesta.

Tipos de preguntas y codificación de las respuestas:

- Preguntas cerradas con respuesta escala tipo Likert 1 (Totalmente en desacuerdo) -5 (Totalmente de acuerdo).
- Al final del cuestionario se incluye un apartado de observaciones.

Áreas	Evaluación
Valoración Global	Valoración global de la materia.
Objetivos	Consecución de objetivos previstos Adecuación a sus necesidades y expectativas
Contenidos	Temas Interés de los alumnos Adecuación a sus capacidades Presentación
Duración	Duración de la materia Ajuste temario-tiempo
Metodología	Didáctica Medios audiovisuales

	Documentación. Bibliografía Cumplimiento del programa planificado
Profesorado	Puntualidad Conocimientos Exposición Atención a los alumnos Aclaraciones
Evaluación	Forma de evaluación Trabajo

Modificaciones realizadas con respecto al cuestionario 07/08:

- Forma de respuesta. Escala tipo Likert 1(Totalmente en desacuerdo) -5 (Totalmente de acuerdo). Realizamos esta modificación porque los alumnos mostraron ciertas dificultades a la hora de exponer su opinión con la escala anterior pero tampoco conseguimos, en este caso, un alto grado de comprensión, razón por la cual, en este curso académico, hemos optado por cambiar la escala a una forma más simple como se presenta a continuación:

1	MUY POCO
2	POCO
3	NORMAL
4	BASTANTE
5	MUCHO

- Aportamos un nuevo ítem para valorar la eficiencia de la Tutora del curso.
- Incluimos, por las referencias de los alumnos manifestando su importancia, una nueva área llamada instalaciones donde agrupamos la valoración en las condiciones del espacio donde reciben las clases.
- Eliminamos preguntas que consideramos que no aportaban información valiosa y modificamos, buscando una mejora en la comprensión del alumno, la redacción de algunos ítems.

A continuación, presentamos uno de los cuestionario que aplicamos a los profesores (cuestionario de evaluación para profesores materias obligatorias primer ciclo).

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN PARA EL PROFESORADO 06/07

En primer lugar, solicitamos al profesor sus datos (nombre y apellidos) y el título de la materia que imparte. En el caso de los profesores no guardamos el anonimato porque necesitamos conocer la asignatura a la que se refieren para trabajar, no solo a nivel general, sino particularmente en la misma dando apoyo al docente en las dificultades encontradas.

Tipos de preguntas y codificación de las respuestas:

- Preguntas cerradas con respuesta escala tipo Likert 1 (Menor grado de satisfacción) -5 (Mayor grado de satisfacción).
- Preguntas abiertas donde la respuesta tiene que estar redactada por el profesor.

Áreas	Evaluación
Objetivos	Expectativas cumplidas
Contenidos	Expectativas cumplidas
Duración	Duración de la materia
Metodología	Cumplimiento de expectativas
Medios y Recursos Didácticos	1. Utilidad 2. Satisfacción
Instalaciones	Aula
Valoración de la Tutora y los alumnos	· Papel de la Tutora del Curso · Nivel de conocimiento de los alumnos · Calidad de los trabajos · Esfuerzo y dedicación · Interés, atención y motivación · Relación · Resultados del cuestionario de alumnos
Interés participación en el Programa	Próximos cursos

Diferencias con respecto al cuestionario de alumnos:

- No guardamos el anonimato.
- Ítems diferentes en función de la muestra de estudio.
- En este caso es el profesor el que valora al alumno en diferentes aspectos.
- Se añade una pregunta para conocer si estaría interesado en volver a participar en el Programa de Mayores.

CUESTONARIO DE EVALUACIÓN PARA EL PROFESORADO 07/08

En primer lugar, solicitamos al profesor sus datos (nombre y apellidos) y el título de la materia que imparte. En el caso de los profesores no guardamos el anonimato porque necesitamos conocer la asignatura a la que se refieren para trabajar, no solo a nivel general, sino particularmente en la misma dando apoyo al docente en las dificultades encontradas.

Tipos de preguntas y codificación de las respuestas:

- Combinación de preguntas cerradas con respuestas dicotómicas SI/NO y respuestas escala tipo Likert 1 (Mal)- 4 (Muy bien).
- Preguntas abiertas donde la respuesta tiene que estar redactada por el profesor.

Áreas	Evaluación
Valoración Global	Satisfacción general con la experiencia
Objetivos	Consecución de objetivos previstos
Contenidos	Adecuación del programa propuesto
Duración	<ul style="list-style-type: none"> - Duración completa del curso - Duración de cada sesión - Ajuste temario-tiempo
Medios técnicos	Adecuación de los mismos
Evaluación del Alumno	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Trabajos - Motivación - Heterogeneidad del grupo
Interés participación en el Programa	Participación en el próximo curso académico.

Modificaciones realizadas con respecto al cuestionario 06/07:

- Añadimos unas líneas al principio del cuestionario con la consigna.
- Forma de respuesta. Escala tipo Likert 1(Menor grado de satisfacción) -5 (Mayor grado de satisfacción). Consideramos más adecuado graduar las respuestas en un continuo (menor a mayor grado de satisfacción) que la utilización de conceptos negativos y ambiguos como mal o normal.
- Aportamos un nuevo ítem para valorar el grado de satisfacción general del profesor con la materia impartida.
- Eliminamos el bloque metodología considerando que el profesor universitario es capaz de ajustar la metodología al curso.
- Unimos las áreas de medios e instalaciones por ser, ambas, aportaciones del programa.
- Se acorta el número de preguntas, se reestructuran y se concretan intentando ser más efectivos, específicos y fiables.

CUESTONARIO DE EVALUACIÓN PARA EL PROFESORADO 08/09

En primer lugar, solicitamos al profesor sus datos (nombre y apellidos) y el título de la materia que imparte. En el caso de los profesores no guardamos el anonimato porque necesitamos conocer la asignatura a la que se refieren para trabajar, no solo a nivel general, sino particularmente en la misma dando apoyo al docente en las dificultades encontradas.

Mantenemos la consigna al principio del cuestionario con las nuevas instrucciones.

Tipos de preguntas y codificación de las respuestas:

- Forma de respuesta. Escala tipo Likert 1(Totalmente en desacuerdo) -5 (Totalmente de acuerdo). Realizamos esta modificación considerando que resultaba más clara que la escala anterior. En este curso académico, hemos optado por cambiarla nuevamente a una forma más simple como se presenta a continuación:

1	MUY POCO
2	POCO
3	NORMAL
4	BASTANTE
5	MUCHO

- Se mantienen las mismas preguntas abiertas donde la respuesta tiene que estar redactada por el profesor.

Áreas	Evaluación
Valoración Global	Satisfacción general con la experiencia
Objetivos	Consecución de objetivos previstos
Contenidos	Adecuación del programa propuesto
Duración	<ul style="list-style-type: none"> - Duración completa del curso - Duración de cada sesión - Ajuste temario-tiempo
Medios técnicos	Adecuación de los mismos
Evaluación del Alumno	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Trabajos - Motivación - Heterogeneidad del grupo
Interés participación en el Programa	Participación en el próximo curso académico.

Modificaciones realizadas con respecto al cuestionario 07/08:

- Añadimos dos líneas explicando el objetivo del cuestionario de evaluación y agradecemos la colaboración al encuestado.
- Forma de respuesta. Escala tipo Likert 1(Totalmente en desacuerdo) -5 (Totalmente de acuerdo).
- Eliminamos el ítem de instalaciones debido al poco margen de actuación que la facultad nos permite en este aspecto.

- Se modifica la forma de expresión de las preguntas buscando ser más claros y concretos con el objetivo último de facilitar la cumplimentación del test y mejorar la calidad de los resultados.

Algunos de los resultados más reseñables que revelan los instrumentos de evaluación son:

- Los alumnos manifiestan un deseo de aumentar el número de horas (duración) de las materias y que cada una de ellas se imparta por un solo profesor/a.
- Cumplimiento de los objetivos previstos. En el curso 2006/2007 se muestra un alto grado de satisfacción en este aspecto, al igual que en los siguientes cursos, 2007/2008 y 2008/2009 en los que también se consideran superados los objetivos propuestos.
- Los contenidos de las materias se han valorado satisfactoriamente en los tres últimos cursos académicos.
- Se valora muy positivamente a los docentes.
- En el curso 2006/2007 se refleja la aceptación mayoritaria por parte de los alumnos de la evaluación recibida a través de un trabajo escrito, siendo la más asequible para reflejar sus conocimientos adquiridos. No obstante, algunos muestran su aprobación con ser evaluados mediante una exposición oral o un examen escrito sobre lo explicado en la clase. Refieren que el tiempo concedido para la entrega de los trabajos es escaso. En 2007/2008, lo más llamativo respecto a la evaluación de las materias son las diferencias dentro de la muestra. Algunos alumnos consideran que los trabajos son muy exigentes, otros en cambio están conformes con este modo de evaluación y otros proponen que debería hacerse teniendo en cuenta la asistencia y la participación de los alumnos en clase. En el curso 2008/2009 los alumnos están muy en desacuerdo con que su calificación dependa de un examen, prefiriendo que la evaluación se haga por medio de la asistencia a clase y un trabajo final.
- Actividades complementarias. En los tres cursos resultan bien valoradas como complemento a las clases teóricas y calificadas como muy interesantes, facilitando la comprensión de las materias estudiadas.
- Actuación del Equipo de Coordinación del Programa. Se han evaluado aspectos como: atención a los alumnos, mediación entre los alumnos y el profesorado, organización de actividades complementarias y apoyo a la solución de problemas. Dichas funciones se valoraron en los tres años como muy positivas, destacando su excelente profesionalidad en el desempeño de cada una de ellas.
- Valoración de las tutoras de forma muy positiva en aspectos como la atención a los alumnos, apoyo a los profesores, organización de las tareas de grupo, facilitación de información en las clases y apoyo en la solución de problemas. Destacan la

importancia de la tutora para el buen funcionamiento del curso y señalan el alto grado de compromiso, trabajo y esfuerzo percibido en ellas.

- Sugerencias más repetidas:
 - Mejorar las condiciones del aula, así como los medios audiovisuales.
 - Reducir el temario para ajustarlo al tiempo disponible en cada materia.
 - Ampliar el primer ciclo.
 - Los trabajos de carácter voluntario y no como forma de evaluación.

Nuestros instrumentos de evaluación se basan para su construcción de los ítems en la premisa de que el proceso de enseñanza-aprendizaje está enclavado en un tiempo y un espacio determinado. Por lo tanto, todo mecanismo que pretenda mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje en una disciplina debe considerar los elementos de toda enseñanza: quien enseña, a quién se enseña, donde y cuando se enseña y como se enseña.

Debemos seguir trabajando en la adopción de mecanismos que mejoren la calidad del Programa de Mayores de la UCM y en definitiva, la satisfacción y el bienestar de nuestros alumnos. Ampliar mecanismos que permitan mantener información continua sobre el progreso alcanzado. Perseguir el desarrollo continuo del alumno y del profesorado que se evalúa, con el fin de ayudarle a progresar, maximizar sus fortalezas y reducir sus debilidades, y apoyarles en su esfuerzo.

Dentro de este marco, la evaluación de calidad constituye un proceso vital para el logro de la excelencia. Un programa altamente competente, dedicado y comprometido con la Institución, sus estudiantes y la consecución de sus objetivos, necesita crecer y estar dispuesto a fortalecerse en los procesos de la enseñanza y del aprendizaje para elevar los niveles de excelencia académica. Esta será nuestra prioridad para los próximos años comprometiéndonos con los estudiantes y con la sociedad a la cual pertenecemos, brindando a los alumnos la oportunidad de obtener conocimientos y desarrollar destrezas que le ayuden a conseguir un bienestar pleno.