

IV CONGRESO IBEROAMERICANO DE UNIVERSIDADES PARA MAYORES

CIUUMM - 2011

Aprendizaje a lo largo de la vida,
envejecimiento activo y cooperación internacional
en los programas universitarios para mayores

Volumen I



Alicante,
Del 27 al 30 de junio de 2011



Asociación Estatal
de Programas
Universitarios para
Personas Mayores

**IV CONGRESO IBEROAMERICANO DE
UNIVERSIDADES PARA MAYORES
CIUUMM 2011**

**Aprendizaje a lo largo de la vida, envejecimiento activo y
cooperación internacional en los programas universitarios
para mayores**

**Alicante
Del 27 al 30 de junio de 2011**

Asociación Estatal de Programas Universitarios para Mayores (AEPUM)

Los trabajos incluidos en estos dos volúmenes forman parte de los trabajos seleccionados por el comité científico para su presentación en el IV CONGRESO IBEROAMERICANO DE UNIVERSIDADES PARA MAYORES CIUUMM 2011. “Aprendizaje a lo largo de la vida, envejecimiento activo y cooperación internacional en los programas universitarios para mayores”. Alicante, 27 al 30 de junio de 2011.

Comité Científico

Concepción Argente del Castillo - Universidad de Granada
Concepción Bru Ronda - Universidad de Alicante
Salvador Cabedo Manuel - Universitat Jaume I de Castellón
Pilar García de la Torre - Universidad de A Coruña
Adoración Holgado Sánchez - Universidad Pontificia de Salamanca
Xavier Lorente Guerrero - Universitat Ramón Llull de Barcelona
Carmen Palmero Cámara - Universidad de Burgos
Marcos Roca Sierra - Universidad Complutense de Madrid
Antonio Rodríguez Martínez - Universidad de Santiago de Compostela
Josep Maria Sabaté i Bosch - Universitat Rovira i Virgili de Tarragona
Josep Torrellas Vendrell - Universitat de Girona
Neus Vila Rubio - Universitat de Lleida

Coordina la obra: Concepción Bru Ronda
Maqueta: Víctor V. Sarrión Cano

© de esta edición: Asociación Estatal de Programas Universitarios para Mayores (AEPUM)

© de los textos: los propios responsables de cada artículo y comunicación

Depósito Legal: MU 759-2011

I.S.B.N.: 978-84-615-1408-3

Impresión: COMPOBELL, S.L.

PRESENTACIÓN

En nombre de la Asociación Estatal de Programas para Mayores, es un honor presentar esta obra que recoge los trabajos y aportaciones presentadas al IV CONGRESO IBEROAMERICANO DE UNIVERSIDADES PARA MAYORES - CIUUMM 2011, que bajo el título de *“Aprendizaje a lo largo de la vida, envejecimiento activo y cooperación internacional en los Programas Universitarios para Mayores”*, tiene lugar en Alicante (España) los días 27 al 30 de junio de 2011.

Organizado por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo y la Asociación Estatal de Programas Universitarios para Mayores (AEPUM) que preside la Universidad de Alicante, este congreso se inscribe en el marco de la cooperación nacional e internacional entre grupos de investigadores y universidades con programas universitarios y/o experiencias educativas con adultos mayores.

CIUUMM 2011 se suma a anteriores iniciativas que buscan subrayar, en el siglo XXI, la necesidad de profundizar en los análisis de las enseñanzas específicas para mayores en las universidades, entendidas como formación permanente y a lo largo de la vida, necesarias en una sociedad democrática e igualitaria, dispuesta a responder al reto del envejecimiento de la población, con vistas a consolidar una sociedad abierta a todas las edades capaz de reducir la pobreza y fomentar la inclusión de grupos marginados y la participación social, además de promover una ciudadanía activa.

El Congreso que incorpora las diversas perspectivas de las universidades e instituciones responsables de las políticas educativas y sociales que afectan a la formación para mayores, así como los trabajos y análisis realizados por investigadores de las áreas de conocimiento de Ciencias de la Educación, Gerontología, Sociología del Envejecimiento, Trabajo Social, Psicología Evolutiva y Social, y otras materias pertenecientes al ámbito de las Ciencias Sociales, Humanidades, Salud y Nuevas Tecnologías que puedan aportar investigaciones básicas y aplicadas, estudios, resultados y propuestas pertinentes a las necesidades y realidades de las enseñanzas específicas para mayores en el ámbito universitario. La interdisciplinariedad y la transnacionalidad, con la componente multicultural que suponen, constituyen otros aspectos destacables de la obra que en conjunto recoge las Conferencias, Ponencias, Aportaciones de Paneles de Expertos y Comunicaciones que se han presentado y seleccionado para su exposición en el Congreso. Todos ellos responden a una tipología variada de artículos, y aportaciones que contienen estas actas del CIUUMM 2011, y se refieren a reflexiones, informes, recensiones de tesis doctorales y trabajos de investigación, en metodología, innovación educativa, evaluación y calidad, buenas prácticas, extensión universitaria y participación, cooperación internacional y en general constituyen aportaciones de relevancia en el campo de la Educación de Personas mayores en las instituciones universitarias.

La obra se estructura en Conferencias Plenarias, que enmarcan las grandes secciones de exposición y debate y abren las secciones de Ponencias generales, las cuales a su vez introducen los espacios de desarrollo de las Comunicaciones que abordan los análisis de casos sobre temas específicos presentadas por los participantes y asistentes al CIUUMM 2011 y seleccionadas para su presentación en el Congreso. Por último cierran la obra las aportaciones de Paneles de Expertos que contribuyen a ampliar la visión de los Programas Universitarios para Mayores y Experiencias Educativas con adultos mayores en el marco europeo e iberoamericano. Un total de ocho aportaciones de Expertos en la sección de Paneles, cuatro Conferencias, once Ponencias y setenta y siete comunicaciones, son el cúmulo de trabajos que recogen estas actas. Pero además el Congreso ha contado con intervenciones institucionales de representantes de los ministerios de Educación, Asuntos Exteriores, y Sanidad Política Social e Igualdad que han contribuido de modo eficaz a compartir experiencias y enriquecer la participación amplia y plural, pero sobre todo a la transferencia de resultados producto tanto de las investigaciones ya consolidadas, como de los ensayos y progresos sobre investigaciones en marcha, y al tiempo poder dialogar y compartir sobre directrices políticas y propuestas de futuro.

Agradecemos desde la Asociación Estatal de Programas para Mayores el esfuerzo realizado con sus contribuciones al mismo a todos los conferenciantes, ponentes, expertos, investigadores que han presentado sus trabajos de comunicaciones y posters y que lo han enriquecido de forma notoria, y en especial a la Universidad Internacional Menéndez Pelayo y a la Universidad de Alicante por propiciar su desarrollo en las mejores condiciones y con los mejores resultados.

Concepción Bru Ronda. Presidenta AEPUM
Alicante junio de 2011

CALIDAD DE LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA DE LOS MAYORES EN LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA.

Ayuso Moya, A¹.; Civera Mollá, C.; Crespo Soler, C.
Universitat de València

Resumen: La preocupación por la calidad de la docencia impartida ha venido desarrollándose, tradicionalmente, como un eje fundamental en el funcionamiento de las universidades. No obstante, la mejora de la calidad y la evaluación de la misma es un tema de creciente actualidad en la creación del nuevo Espacio Europeo de Educación superior (EEES) y en la formación a lo largo de la vida (L3).

En el contexto expuesto, la evaluación de la calidad de la docencia es un aspecto sobre el que se ha realizado un especial énfasis en los últimos años. Prácticamente la totalidad de las universidades tienen programas y servicios que se dedican a evaluar dicha calidad de los programas de grado y de postgrado. No obstante, se encuentran pocas referencias a la evaluación de la calidad de la formación a los programas universitarios para las personas mayores.

Consideramos que los programas universitarios para mayores, al igual que el resto de actividades formativas universitarias han de estar sometidas a los mismos criterios de calidad, no deben tener un tratamiento diferente por el hecho de estar dirigidos a personas mayores de 55 años.

El objetivo de esta comunicación es presentar la experiencia del Servicio de Extensión Universitaria (*EU*) de la Universitat de València, en la evaluación de la calidad de la docencia del programa universitario para mayores (*LA NAU GRAN*), realizada desde el mismo.

El contenido de la comunicación se estructura del siguiente modo, en primer lugar se presentan las actividades realizadas en el Servicio de Extensión Universitaria y el alcance de las mismas, seguidamente se expone el sistema de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2008, en tercer lugar se presenta la herramienta de evaluación de la calidad utilizada, así como, se analizan algunos datos de la experiencia adquirida en los últimos años y se concluye con algunas reflexiones para el debate de futuras mejoras.

Palabras Clave: Evaluación de la calidad, calidad en la docencia, calidad programas personas mayores

INTRODUCCIÓN

En el ámbito universitario, hasta hace pocos años, las prioridades de las universidades públicas estaban dirigidas a ampliar el número de estudiantes, de forma que se intentaba alcanzar una universidad, de acuerdo con el ideal democrático, que diera acogida y oportunidades a todos los sectores sociales (Apodaca y Lobato, 1997:13). Tras haberse conseguido dicho objetivo, las prioridades actuales se dirigen a mejorar la calidad del servicio que ofrecen.

La mejora de la calidad y la evaluación de la misma es un tema de actualidad en el ámbito universitario desde la triple perspectiva que marca el *Plan Nacional de*

¹ Amparo.ayuso@uv.es

Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU): Evaluación de la gestión, evaluación de la enseñanza y evaluación de la investigación.

La Universitat de Valencia ha optado permanentemente por la mejora continua de la calidad, afrontando los retos y las demandas que la sociedad le plantea. Como consecuencia de ello se han tomado en los últimos años numerosas iniciativas en el ámbito de la mejora continua y la evaluación de la calidad. En este sentido, se está actuando simultáneamente en las tres perspectivas anteriormente citadas en el *PNECU*, consiguiendo importantes avances en este sentido. En el campo de la investigación, ha obtenido la mención de calidad otorgada por la *ANECA* (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) en diversos programas de doctorado. En el campo de la evaluación de la enseñanza, participa en el proceso de evaluación institucional de numerosas titulaciones, realizado igualmente por la *ANECA*.

El concepto de calidad ha evolucionado desde sus orígenes en la revolución industrial (Cortes et al, 1999) hasta nuestros días. Se han propuesto diferentes definiciones de calidad (Crosby,1979; Dale,2003; Deming,1982; Feigenbaum,1951; Isikawa,1989; Juran,1951; Taguchi & Wu,1979, entre otros) a lo largo del tiempo como respuesta a los cambios demandados por el mercado, no obstante las nuevas definiciones no han reemplazado a las anteriores, sino que por el contrario las han complementado (Garvin, 1988; Watson y Korukonda, 1995; Reeves y Bednar 1994). Todas las definiciones de calidad continúan usándose en la actualidad, calidad entendida como excelencia; calidad como valor; calidad como conformidad a especificaciones y calidad como la satisfacción de las expectativas del cliente. No hay una única definición de calidad que sea la “mejor”. En cada situación, cada definición tiene fortalezas y debilidades en relación a los criterios de medida, generalización y utilidad en la gestión (Ayuso, 2001).

La preocupación por la calidad en el contexto educativo es relativamente reciente, se introduce en los últimos 10 o 15 años en el discurso pedagógico por lo que surge la necesidad de acotar el concepto de manera que permita identificar aspectos relevantes desde el punto de vista de los sistemas educativos. Hay que realizar un esfuerzo de traslación y ajuste de los conceptos nacidos e implantados en un contexto empresarial / industrial, al contexto educativo, dando respuesta a las necesidades y demandas de todas las partes implicadas en el mismo: alumnos, familia, personal docente y no docente, instituciones, empresas e incluso la misma sociedad.

OBJETIVOS

La preocupación por la calidad de la docencia impartida ha venido desarrollándose, tradicionalmente, como un eje fundamental en el funcionamiento de las universidades. No obstante, la mejora de la calidad y la evaluación de la misma es un tema de creciente actualidad en la creación del nuevo Espacio Europeo de Educación superior (EEES) y en la formación a lo largo de la vida (L3).

En el contexto expuesto, la evaluación de la calidad de la docencia es un aspecto sobre el que se ha realizado un especial énfasis en los últimos años. Prácticamente la totalidad de las universidades tienen programas y servicios que se dedican a evaluar dicha calidad de los programas de grado y de postgrado. No obstante, se encuentran pocas referencias a la evaluación de la calidad de la formación a los programas universitarios para las personas mayores.

Consideramos que los programas universitarios para mayores, al igual que el resto de actividades formativas universitarias han de estar sometidas a los mismos criterios de

calidad, no deben tener un tratamiento diferente por el hecho de estar dirigidos a personas mayores de 55 años.

El objetivo de esta comunicación es presentar la experiencia del Servicio de Extensión Universitaria (*EU*) de la Universitat de València, en la evaluación de la calidad de la docencia del programa universitario para mayores (*LA NAU GRAN*), realizada desde el mismo.

Pretendemos compartir y exponer nuestra vivencia, realizar un proceso de reflexión compartido, analizar las lecciones aprendidas y seguir avanzando en el camino de la mejora continua.

LA UNIVERSIDAD DE VALENCIA. LA FORMACION DESDE LOS CRITERIOS DE CALIDAD.

La Universitat de València es una institución que, cinco siglos después de su nacimiento, ha alcanzado una notable dimensión. Algunas cifras que dan idea de su magnitud durante el curso académico 2009-2010 nos muestran que cursan estudios más de cuarenta y seis mil estudiantes, a los que imparten docencia más de tres mil seiscientos profesores, pertenecientes a 92 departamentos y 16 institutos universitarios. Los cuales cuentan con el soporte de más de mil ochocientos funcionarios de administración y servicios (Servicio de análisis y planificación, 2011). Geográficamente la Universidad se encuentra distribuida en tres Campus geográficamente distantes, el Campus de Blasco Ibáñez donde están situadas las áreas de salud, humanidades y educación; el Campus de Tarongers donde están situadas las áreas ciencias sociales y jurídicas y el Campus de Burjasot-Paterna las áreas de ciencias tecnológicas y las ingenierías. (Para más detalles consultar <http://www.uv.es/sap/v/docs/reculls.htm>)

La Universitat de Valencia ha optado permanentemente por la mejora continua de la calidad, afrontando los retos y las demandas que la sociedad le plantea. En este sentido, el artículo 7.4 de los estatutos indica: “*La Universitat de València fomenta iniciativas y planes para la mejora de su gestión y de la calidad de las actividades y de los servicios que presta a la sociedad*”. (Real Decreto 128/2004 del Consell de la Generalitat)

Como consecuencia de ello se han tomado en los últimos años numerosas iniciativas en el ámbito de la mejora continua y la evaluación de la calidad. En este sentido, se está actuando simultáneamente en las tres perspectivas anteriormente citadas en el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (*PNECU*), consiguiendo importantes avances en dichos campos. En el campo de la investigación, ha obtenido la mención de calidad otorgada por la *ANECA* (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación) en diversos programas de doctorado (para más detalles consultar http://sestud.uv.es/variados/3ciclo/programas_mencion.pdf). En el campo de la evaluación de la enseñanza, participa en el proceso de evaluación institucional de numerosas titulaciones, realizado igualmente por la *ANECA*. En este sentido se está llevando a cabo diversas acciones desde la *Unitat de Qualitat* que es el servicio responsable de coordinar los diferentes procesos de evaluación y mejora de la calidad (para más detalles consultar <http://www.uv.es/gade/v/index.htm>).

Respecto a la evaluación de la gestión y de la prestación de servicios, en los últimos años se han realizado diversas acciones dirigidas a certificar los sistemas de gestión de calidad de acuerdo con la norma internacional UNE-EN-ISO: 9001:2000 aplicadas en algunos servicios centrales de la Universitat de València. En este sentido el Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Relaciones con la Sociedad ha sido el pionero en

este campo dentro de la Universitat, siendo el Servicio de Extensión Universitaria el primero en obtener dicho certificado en febrero de 2002 y sirviendo de ejemplo a otros servicios que posteriormente también fueron certificados (para más detalles consultar Servicio de Extensión Universitaria; <http://extensio.uv.es/>; Delegación del Rector para la integración de personas con discapacidad < <http://dpd.uv.es>. Servicio Central de Soporte a la Investigación Experimental SCSIE, http://scsie.uv.es/scsie_new/web_cod/GNR/RAIZ/es/IND_index_es.php; Observatorio de inserción profesional y asesoramiento laboral OPAL, <http://www.fguv.org/opal/>. Colección Española de cultivos tipo: <http://www.cect.org/> . Servicios administrativos y económicos de la facultad de economía <http://www.uv.es/economia/>.)

La Universitat de València recibió el 20 de noviembre de 2006 el “**Reconocimiento de Excelencia- Sello de Oro 2006-2011**”. La Fundación Valenciana de la Calidad (FVQ) concede anualmente este premio, siendo ésta la segunda edición del mismo. Los sellos de excelencia, en sus tres niveles (oro, plata y bronce) se otorgan, con la finalidad de reconocer el mérito y avalar el prestigio de las empresas de la Comunidad Valenciana que han realizado un esfuerzo importante para mejorar su organización, su competitividad y actúan como referente, animando a otras empresas a seguir trabajando en el camino de la excelencia. En esta segunda edición, el reconocimiento de excelencia está basado en el Modelo EFQM de Excelencia, el modelo ISO 9004 de Mejora continua o en otros modelos de excelencia. El “**Sello de Excelencia Oro**” recibido de la **FVQ** constituye un reconocimiento a las iniciativas de calidad realizadas por la Universitat de València según los criterios del modelo ISO 9004, habiendo obtenido una puntuación superior a 8 en una escala de 1 a 10, la validez del sello es de 5 años.

Recientemente, se ha presentado el plan estratégico de la universitat de valencia 2008-2011, en el que se definen la misión, la visión y los valores de la Universidad de Valencia. El plan estratégico está formado por 8 ejes estratégicos que hacen referencia, tanto a los principales procesos de la institución (enseñanza de grado, de post-grado, investigación y difusión cultural), como a lo procesos transversales de gestión eficaz y eficiente, comunicación con la sociedad, e internacionalización. Todos los ejes estratégicos están basados en la gestión de la calidad y en la mejora continua de la organización. (Para más información consultar <http://plaestrategic.blogspot.com>.)

LA EXPERIENCIA DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA (EU)

El Servicio de Extensión Universitaria, de ahora en adelante **E.U.**, está constituido como un servicio general, sin ánimo de lucro, en los *Estatutos de la Universitat de València* en el título I, Capítulo 7º “de los Servicios Generales”, artículo 77.1 Tiene por objetivo la promoción y la realización de actividades de difusión y divulgación de los conocimientos, la ciencia y la cultura en el seno de la sociedad. Y su actividad se entra en la organización y gestión de actividades formativas de extensión universitaria. Los *Estudios de Extensión Universitaria* están reconocidos, igualmente, en los *Estatutos de la Universitat de València*, en el título III, Capítulo 1º, Sección 4ª, el artículo 139 refleja:

“La Universitat de València, por acuerdo del Consejo de Gobierno, puede establecer estudios de extensión universitaria. Estos estudios van dirigidos a la difusión y la divulgación social de los conocimientos, la ciencia y la cultura. La realización de este tipo de estudios se hará preferentemente en colaboración con otras entidades públicas o privadas....”

Los programas que actualmente organiza son los siguientes:

- Programa *Cursos Extracurriculares*, dirigido a estudiantes universitarios y público en general que ofrece una formación complementaria de los actuales planes de estudio.
- Programa *Actividades Puntuales* convalidables por créditos de libre elección: Congresos, Jornadas, Seminarios, etc.
- Programa *Nau Gran*, programa intergeneracional, de inserción universitaria dirigido a personas mayores de 55 años, que cursan un plan de estudios propio.

Para prestar los servicios a sus usuarios, *E.U.* dispone –actualmente- de una plantilla formada por seis personas (1 Gestor cultural; 2 Dinamizadores Culturales; 1 Cap de Negociat; 2 Administrativos) miembros del personal auxiliar de servicios (*PAS*), siendo la dirección de *E.U.*, el responsable de calidad, el responsable de actividades de extensión, personal docente e investigador (*PDI*) que compaginan sus labores habituales de docencia e investigación con labores de gestión en el mismo.

El proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad en *E.U.*

En el curso 1999-2000 se inicia el proceso de implantación, el equipo rectoral y el Vice-rector de Extensión universitaria proponen entre sus objetivos de gestión dotar a *E.U.* de un sistema de gestión de calidad que facilitara y vertebrara el espíritu de mejora. Lo primero fue establecer un marco de referencia, por eso entre los distintos modelos de gestión de la calidad, el modelo europeo de auto evaluación EFQM, el modelo de certificación ISO 9000, etc. hubo que seleccionar uno. Se decidió implantar un Sistema de Gestión de Calidad según el modelo de la norma UNE-EN-ISO 9000.

En las primeras etapas del proyecto la norma vigente era la edición de la norma ISO 9002:1994, realizándose la documentación del sistema de acuerdo con los principios de dicha edición. En diciembre de 2000 se publica la actualmente vigente ISO 9001:2000 procediendo a actualizar y ajustar a los nuevos principios el trabajo realizado con anterioridad. En dicha etapa se desarrollo el mapa de procesos, en el cual se plasma la actividad realizada en el Servicio diferenciando entre procesos de dirección, procesos clave y procesos de apoyo. Una vez definido el mapa se inició la etapa de realización de la documentación y posterior implantación del sistema de gestión de calidad.

En febrero de 2002 se supera la auditoria de certificación realizada por el organismos de certificación *SGS-ICS* y se obtiene el correspondiente certificado acreditativo de tener implantado un sistema de gestión de calidad según la norma ISO 9001:2000. Siendo el primer servicio de la Universitat de València en obtener dicho certificado.

Queremos destacar que el proceso de implantación del sistema de gestión de la calidad, se realizó sin la ayuda de asesores / consultores externos. Lo que desde nuestro punto de vista, es un valor añadido al proyecto y deja patente, por un lado la capacidad y preparación de los componentes del equipo, y por otro la implicación de los mismos. Desde el origen del proyecto, tanto el Vice-rectorado como la dirección han estado comprometidos con el proyecto de mejora, se ha creado una cultura de mejora continua y de trabajo en equipo por parte de todos los integrantes del personal de *E.U.*, poniendo en práctica un principio fundamental de la filosofía de la calidad que propugna que la persona se desarrolla cuando participa activamente y colectivamente en la mejora de los procesos de trabajo (Schmelkes, 1995:32-34).

Desde la obtención de la certificación, el Servicio de Extensión Universitaria ya ha superado 8 auditorias y ha obtenido la recertificación del sistema de según la última

actualización de la norma ISO 9001:2008. Todas ellas han sido superadas con excelentes resultados obteniendo un número muy reducido de no conformidades menores, así como observaciones que en la mayoría de las ocasiones se han convertido en mejoras introducidas en el sistema.

Con el fin de compartir algunos datos que reflejan la eficiencia y eficacia del sistema, así como el aprovechamiento de los recursos humanos con los que cuenta *E.U.* exponemos a modo de resumen los siguientes datos (ver figura 1).

Como puede observarse se ha producido un crecimiento notable respecto al número de actividades formativas realizadas y al número de usuarios de las mismas. Dicho crecimiento ha estado apoyado, entre otros, por el sistema de gestión de calidad que ha permitido encauzar dicho crecimiento siempre con el espíritu de ofrecer un mejor servicio a la comunidad universitaria. Igualmente el sistema de gestión de calidad y las mejoras que de él se han derivado han contribuido a potenciar la eficacia y la eficiencia interna en *E.U.*, que contando con un personal muy reducido gestiona y organiza actividades en las que se ven implicados en su conjunto alrededor de 15.000 usuarios entre profesores, alumnos y organismos colaboradores con la Universidad.

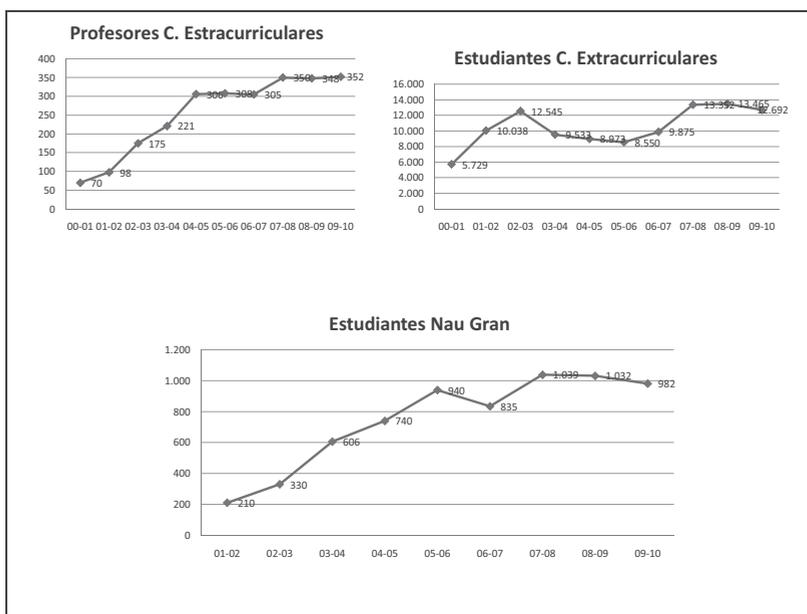


Figura 1: algunas cifras acerca de la actividad a E.U.

El crecimiento descrito nunca a ha sido a costa de un descenso de la calidad, en este sentido se han confeccionado e implantado 2 encuestas que miden la satisfacción de los usuarios y a la vez sirven para comprobar la efectividad de los procesos formativos. En ambas encuestas los resultados obtenidos superan con creces los criterios de calidad marcados. En los últimos años, la media de puntuación obtenida supera el 7,5 en aquellas preguntas que se valoran dentro del rango de 1 a 10. Desde la implantación del sistema de gestión de calidad se ha trabajado tomando como base el principio de mejora continua, en este sentido se han producido mejoras en el ámbito docente (ampliación de contenidos, organización del trabajo) en el ámbito de la administración (profesionalización, trabajo en equipo, autonomía, eficiencia, eficacia, organización por áreas.) y en mejoras de la comunicación (potenciación de las nuevas tecnologías web y

correo-electrónico). Se habilitó en la web un buzón de sugerencias y otro de reclamaciones, teniendo ambos un elevado grado de participación por parte de los usuarios (alumnos, profesores, organismos colaboradores).

EL PROGRAMA UNIVERSITARIO PARA MAYORES “LA NAU GRAN”

En nuestro país, algunas universidades iniciaron diferentes Programas Universitarios para Mayores (PUM) a partir de 1993. En la Universitat de València este Programa se inició en 1999, con el nombre de *Nau Gran*. Desde sus comienzos hasta la actualidad, la *Nau Gran* ha ido creciendo y consolidándose debido a un interés y a una demanda creciente por parte de la población. Pretende promover el contacto entre generaciones y ofrecer a los mayores de 55 años la oportunidad de participar como estudiantes en las actividades de la vida universitaria.

Los estudiantes de *Nau Gran*, tienen asignaturas propias y otras compartidas con estudiantes de las titulaciones oficiales de la Universitat de València, propiciando de este modo una convivencia intergeneracional. Cada itinerario se puede completar, además, con una amplia oferta de actividades universitarias todas ellas impartidas por profesorado de la Universitat de València. En la actualidad, la *Nau Gran* forma parte de una dimensión que cada vez está cobrando más importancia en las políticas educativas europeas: el aprendizaje a lo largo de la vida.

El Programa Universitario de la *Nau Gran* consta en la actualidad de 7 itinerarios, repartidos en los tres Campus de la Universitat de València:

Campus de Blasco Ibáñez

- *Historia del Arte*
- *Geografía e Historia*
- *Humanidades*
- *Psicología*
- *Ciencias de la Salud*

Campus de Tarongers:

- *Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas*

Campus de Burjassot

- *Ciencias Básicas*

Cada itinerario proporciona a los estudiantes de *Nau Gran* una variada formación académica y cultural, ampliando sus oportunidades de aprendizaje y de participación en la vida universitaria, y contribuyendo a aumentar su calidad de vida. El Programa Universitario de la *Nau Gran* tiene una duración de 3 cursos académicos (900 horas totales). Las materias son: Introdutorias, Optativas, y de Libre elección.

1. Las Asignaturas Introdutorias: Su finalidad es introducir al estudiante en las diferentes áreas del itinerario elegido. Son asignaturas propias del programa, ajustadas a las necesidades específicas de los estudiantes de la *Nau Gran*. Son asignaturas ofertadas a lo largo de los tres cursos, es obligatorio cursarlas y están repartidas en horario de mañana y de tarde.
2. Las Asignaturas Optativas: Su finalidad es complementar la formación del estudiante. En dichas asignaturas, los estudiantes de la *Nau Gran* comparten aula y profesor con los estudiantes de las titulaciones oficiales de la Universitat de València. La oferta de las asignaturas depende de las diferentes Facultades y Escuelas Universitarias cada curso académico. Son asignaturas ofertadas a lo largo de los tres cursos, es obligatorio cursarlas y están repartidas en horario de mañana y de tarde.

3. Las Asignaturas de Libre Elección: Su finalidad es complementar la formación académica, están formadas por actividades propias del programa *Nau Gran* (por ejemplo, Nau d'hiver, Nau d'estiu, ciclo de conferencias, clubs) y actividades ofertadas desde los distintos servicios de la Universitat de València (por ejemplo, actividades deportivas, voluntariado cultural, cursos de valenciano). Son asignaturas ofertadas a lo largo de los tres cursos, es obligatorio cursarlas y están repartidas en horario de mañana y de tarde.

- **Los Cursos de Nau Gran d'Hivern** (enero-febrero) i **d'Estiu** (junio): Cursos y talleres monográficos de 20 horas de duración, que se realizan durante 3 semanas, en horario de mañana o de tarde. Las temáticas son muy variadas y la oferta se renueva anualmente.

- **Ciclos de conferencias**: en la actualidad, hay tres ciclos:

- a) *Pensar nuestra sociedad*
- b) *Temas de actualidad en Ciencias*
- c) *Salud y Calidad de Vida*

- **Los Clubs**: Además de la oferta académica, la *Nau Gran* ha puesto en marcha diferentes Clubs o talleres para ampliar los espacios de participación cultural: Club de escritura, Club de lectura, Club de geografía (Geograns).

Tanto los *clubs* como los *cursos de d'Hivern i d'Estiu*, están abiertos al público (mayor de 55 años) en general, de manera que pueden matricularse sin tener que pertenecer necesariamente a ningún itinerario del Programa *Nau Gran*.

- -Otras actividades:

Además de estas actividades, los estudiantes de *Nau Gran* pueden disfrutar de una serie de servicios e iniciativas que la Universitat de València ofrece a la comunidad educativa: Cursos de Valenciano, visitas guiadas a Bibliotecas Universitarias y acceso a sus fondos bibliográficos, conocimiento del patrimonio cultural de la Universitat, Actividad Física y Deportiva, Voluntariado...

La calidad de la formación en el programa universitario Nau Gran

Como se ha indicado anteriormente, la Universitat de Valencia realiza evaluación de la calidad de la docencia en todos los programas que imparte; el programa universitario *Nau Gran* no es una excepción y por dicho motivo, desde el inicio se diseñó una encuesta con dicha finalidad.

La encuesta esta formada por 5 apartados, evaluados con una escala de valoración numérica del 1 al 5 y el ítem no contesta. El 1 corresponde a la valoración "muy en desacuerdo" y el 5 a la valoración "muy de acuerdo". El Contenido de los apartados es el siguiente: Respecto al profesor que imparte la asignatura "Desarrollo de la clase" compuesto por 6 preguntas. "Materiales y programa" compuesto por 3 preguntas, "Actitud hacia los estudiantes", compuesto por 3 preguntas. Respecto al servicio prestado por Extensión Universitaria 1 pregunta. Un último apartado global compuesto por 2 preguntas, ¿recomendaría la asignatura a otro estudiante? y ¿recomendaría el profesor a otro estudiante?.

Los criterios de selección de los cursos y profesores a evaluar cada curso académico son los siguientes:

1. los cursos nuevos se encuestan todos 100%.
2. los cursos repetidos mal evaluados en ediciones anteriores se encuestan todos 100%.
3. Los cursos repetidos bien evaluados en ediciones anteriores, se encuestan en el resultado establecido en la fórmula: "cálculo de % de encuestas a realizar con

criterios estadísticos de fiabilidad para población finita”. Dichos cursos se seleccionan aleatoriamente.

Los criterios de calidad establecidos por la dirección del Servicio de Extensión Universtaria para determinar si los cursos se clasifican como Conformes o No conformes a los mismos son los siguientes:

- Si la media es igual o inferior a 3 en cualquiera de sus apartados.
- Si hay una recomendación negativa del curso. (Límite: No lo recomendarían el 25%)
- Si se excluye algún profesor del curso. (Límite: Si lo excluiría el 40%)

La figura 2 refleja algunos datos de la evolución histórica tanto del número de cursos y profesores evaluados así como del número de encuestas “no conformes” a los criterios de calidad definidos desde E.U.

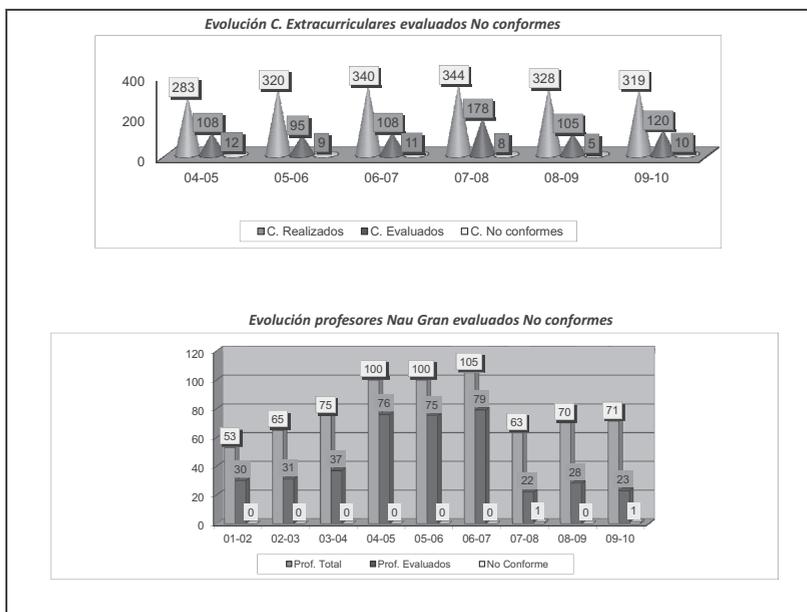


Figura 2: Evaluación de la calidad de los cursos impartidos

Puede observarse que en el programa Cursos extracurriculares el número de cursos “no conformes” es muy reducido respecto al número de cursos evaluados, manteniendo un rango entre 5 y 12 cursos “no conformes” en los últimos 6 años. En el programa Nau Gran durante el periodo 2001 a 2007 ningún profesor fue mal evaluado por los alumnos, en los curso 2007-08 y 2009-10 únicamente un profesor en cada curso académico.

CONCLUSIONES

Si reconocemos que tal y como se expone en la exposición de motivos de la Ley Orgánica 6/2001, “...las Universidades ocupan un papel central en el desarrollo cultural, económico y social de un país, será necesario reforzar su capacidad de liderazgo y dotar a sus estructuras de la mayor flexibilidad para afrontar estrategias diferenciadas en el marco de un escenario vertebrado. Esta capacidad les permitirá desarrollar a cada una de ellas planes específicos acordes con sus características propias, con la composición de su profesorado, su oferta de estudios y con sus procesos de gestión e innovación. Sólo así podrán responder al dinamismo de una sociedad

avanzada como la española. Y sólo así, la sociedad podrá exigir de sus Universidades la más valiosa de las herencias para su futuro: una docencia de calidad, una investigación de excelencia...”

Simultáneamente nos preguntamos, tal y como plantea Reid (1997), ¿quién puede declararse a favor de la ineficacia, o quién en contra de unos contenidos, metas, experiencias y resultados educativos de calidad?. Consideramos que el sistema universitario ha iniciado su andadura, pero todavía se encuentra al comienzo de un camino difícil, en el que mediante avances graduales podremos consolidar un nuevo modelo de universidad a medio plazo (Molero-López, 2004). En este sentido, estamos de acuerdo con Yorke (2000) cuando defiende que para conseguir esta nueva cultura es indispensable reforzar la idea de que las universidades son organizaciones que aprenden y deben aprender y no sólo que enseñan. En esta misma dirección consideramos que es importante que además de ofertar asignaturas cuya temática sea la gestión de calidad, los centros que las ofertan, gestionan y organizan estén basados en dichos principios (Ayuso y Civera 2004).

BIBLIOGRAFIA

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CALIDAD. (AEC). [Consulta 22 de marzo de 2011]. Disponible a www.aec.es/
- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y AENOR (2002): “Guía para la aplicación de la norma UNE-EN-ISO 9001:2000 en la educación”. Madrid.
- AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN (ANECA): [Consulta 22 de marzo de 2011] <<http://www.aneca.es/>>
- APODACA, P.; LOBATO, C. (1997): “Calidad en la universidad: orientación y evaluación”. (Eds). Barcelona: Alertes.
- AYUSO MOYA, A.:(2001) : “*La elección de los modelos de costes de calidad: un análisis cualitativo*”. Tesis Doctoral Europea. Universitat de València, Publicaciones. ISBN: 84-370-5411-7, Dep. Legal: V-1769-2005.
- AYUSO MOYA, A. (2002): “*La experiencia de la implantación de un sistema de calidad ISO 9000. Aspectos positivos y negativos*”. IV Jornadas sobre calidad en centros educativos, organizada por Florida Universitària. 24 y 25 de abril. Valencia
- AYUSO MOYA, A; CIVERA MOLLÁ,C. (2004): “*La formación curricular versus extracurricular para futuros emprendedores. La experiencia de la Universitat de València, una visión desde los criterios de calidad*”. En “The entrepreneur and starting up new R&D&I businesses”. “El emprendedor innovador y la creación de empresas de I+D+I. Sección 2, capítulo 23, pag. 381-401. Universitat de Valencia. Servicio de Publicaciones. Valencia. ISBN: 84-370-5860-0.
- BOYATZIS, R.E. (1982) The competent manager. A model for effective performance. NY John Wiley & Sons.
- BOYATZIS,R.E, COWEN,S Y KOLB, D.A. (1995) Innovation and professional education. Jossey Bass, San Francisco.
- BRICALL,J.Mª (Coord) (2000): Informe Universidad 2000. Madrid. Consejo de Universidades. CRUE.
- CORTES, E.C.; TAVERNER, L.J. Y TARI GUILLO, J.J.(1999): “*Calidad y dirección de empresas*”. Ed. Civita. Madrid.
- CROSBY, P.B. (1979): *Quality is Free. The art of Making Quality Certain*. McGraw-Hill, New york.
- DALE,B.G.(2003): *Managing Quality*, Blackwell publishing, UMIST, Manchester

- DEMING, W.E. (1982): *“Out of the crisis. Quality, productivity and competitive position”*. MIT, Cambridge.
- EUROPEAN ASSOCIATION FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION (ENQA) [Consulta 24 de marzo de 2011] <http://www.enqa.net/index.lasso>
- FEIGENBAUM, A.V. (1951): *“Total Quality Control”*. cap. 5 McGraw-Hill. New York.
- GAIRÍN, J. (1996) la organización Escolar. Contexto y Texto de actuación. Madrid. La Muralla, S.A. (2ª Edición, 1999)
- GAIRÍN, J. Y DARDER, P. (2000): Epílogo. En AAVV: *Pedagogías del siglo XX*. Cuadernos de Pedagogía, Cisspraxis, Barcelona.
- GARVIN, D.A. (1988): *“Managing Quality: The strategic and competitive edge”*. The free press.
- ISHIKAWA, K. (1988): *“¿Qué es control total de calidad?. La modalidad Japonesa*. Editorial Norma. Bogotá.
- JURAN, J.M. (1951): *Quality Control Handbook* Cap. I. McGraw-Hill.
- MOLERO LÓPEZ-BARAJAS, D. (2004): “La evaluación de la docencia en la universidad”. Servicio de publicaciones, Universidad de Jaén. ISBN:84-8439-210-4
- REEVES, C.A. Y BEDNAR, D.A. (1994): *“Defining Quality: Alternatives and Implications”*. Academy of Management Review. Vol.19, No.3,p.419-445.
- REID, W (1997) Conceptions of curriculum and Paradigms for Research: The Case of School Effectiveness, *Journal of Curriculum and Supervision*, 12(3)212-227
- SCHMELKES, S. (1995). Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas. México. Gobierno del Estado de Guanajuato. Secretaría de Educación.
- POBLETE RUIZ, M. (2003) “El liderazgo en las organizaciones educativas”. V Jornadas sobre calidad y dirección en centros educativos. Experiencias de implantación de herramientas y sistemas para la mejora continua. Florida Universitaria. Valencia.
- TAGUCHI, G Y WU, Y.I. (1979): *Introduction to off-line quality control*, Central Japan Quality Control Association.
- UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. [Consulta 24 de febrero 2006] Disponible a : <http://www.uv.es/~webuv/>
- UNIVERSITAT DE VALÈNCIA, DISE, Servicio de Información. [Consulta 24 de marzo de 2011]. Disponible a <http://www.uv.es/dise/estudi/>
- UNIVERSITAT DE VALÈNCIA, Unitat de Qualitat. [Consulta 24 de marzo de 2011]. Disponible a <http://www.uv.es/gade/v/index.htm>
- UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. Servicio de estudiantes. Doctorado. [Consulta 24 de marzo de 2011]. Disponible a http://sestud.uv.es/varios/3ciclo/programas_mencion.pdf
- UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. Servicio de extensión universitaria. [Consulta: 24 de marzo de 2011]. Disponible a: < <http://extensio.uv.es/>>.
- UNIVERSITAT DE VALÈNCIA: Servicio de análisis y planificación [Consulta: 11 de marzo de 2011]. Disponible a : <http://www.uv.es/sap/v/docs/reculls.htm>
- UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. Servicio Central de Soporte a la Investigación Experimental SCSIE, [Consulta: 24 de marzo de 2011]. Disponible a: <http://scsie.uv.es/>;

- UNIVERSITAT DE VALÈNCIA. Delegación del Rector para la integración de personas con discapacidad [Consulta 24 de marzo de 2011]. Disponible a: <http://upd.uv.es/index.php/inicio.72.html>
- WATSON, J.G. Y KORUKONDA (1995): “*The total quality management jungle a dialectical analysis*”. International Journal of Quality and Reliability Management. Vol. 12, No.9, p.100-109.
- YORKE, M. (2000): Developing a quality culture in higher education. Tertiary Education and management, 6 (1), 19-36.

LEGISLACIÓN

- LEY ORGÁNICA 11/1983, de 25 de agosto de Reforma Universitaria, LRU, (BOE, 1 de septiembre de 1983).
- LEY ORGÁNICA 1/1990, de 3 de octubre de Ordenación General del Sistema Educativo, LOGSE, (BOE, 4 de octubre de 1990).
- LEY ORGÁNICA 6/2001 de Universidades, de 21 de diciembre (LOU), (BOE, 24 de diciembre de 2001).
- LEY ORGÁNICA 10/2002, de diciembre, de Calidad de la Educación (LOCE), (BOE, 24 de diciembre de 2002).
- REAL DECRETO 1947/1995, de 1 de diciembre, Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, (BOE, 9 de diciembre de 1995).
- REAL DECRETO 408/2001, de 20 de abril, II Plan de la Calidad de las Universidades, (BOE, 21 de abril de 2001).
- REAL DECRETO 128/2004, de 30 de julio, del Consell de la Generalitat. Estatutos de la Universitat de València (Estudi General). (DOGV 3 de agosto de 2004).
- ORDEN del 21 de febrero de 1996, convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, (BOE, 28 de febrero de 1996).
- ORDEN de 13 de marzo de 1996, gestión del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, (BOE, 19 de marzo de 1996).
- ORDEN del 20 de abril de 1998, convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, (BOE, 28 de abril de 1998).

ISBN 978-84-615-1408-3



9 788461 514083

IV
Congreso
Iberoamericano
de
Universidades
para
Mayores
CIUUMM
2011



ORGANIZAN



COLABORAN

