

Evaluación de la satisfacción en personas usuarias de actividades de envejecimiento saludable en Aragón

Marta Mira-Aladrén¹, Javier Martín-Peña², Blanca Alonso Hernando³

Enviado: 4/11/22 // Aceptado: 28/02/23

Resumen. El progresivo envejecimiento de la población incrementa la demanda de políticas y programas de envejecimiento saludable. Aunque existen estudios que contemplan el impacto de esos programas sobre la calidad de vida de los mayores, son escasas las investigaciones que se ocupan de medir la satisfacción con los mismos. Por ello, nuestro objetivo es crear un cuestionario que permita analizar las características y el grado de satisfacción de estos usuarios. Para su diseño, se consideraron las características de las personas mayores, se contó con la asesoría de expertos, y con una muestra piloto inicial para testear el cuestionario planteado. La muestra final quedó conformada en 1641 personas. Los resultados describen a una mujer entre 66 y 75 años, casada, con estudios básicos y que vive acompañada. Además, muestran elevados niveles de satisfacción general para los aspectos relacionados con los docentes y los cursos y algo más ajustados en lo referido a los Centros. Los usuarios valoran especialmente el contexto social y psicológico (ambiente y compañerismo, entre otros) que trascienden a los conocimientos.

Palabras clave: evaluación, satisfacción, envejecimiento saludable, envejecimiento activo, personas mayores, participación social

[en] Evaluation of satisfaction among users of healthy ageing activities in Aragón

Abstract. The gradual ageing of the population increases the demand for healthy ageing policies and programmes. Although there is research considering the impact of these programmes on the quality of life of older adults, few studies have measured satisfaction with those programmes. Therefore, our aim was to create a questionnaire to analyse the characteristics and level of satisfaction among programme users. The characteristics of older adults and expert advice were taken into account when designing the questionnaire, which was tested using an initial pilot sample. The final sample consisted of 1641 people. The results described a woman between 66 and 75 years old, married, with basic education and living with a partner. They also reflected high levels of general satisfaction for aspects related to teachers and courses and somewhat lower levels of satisfaction concerning centres. Users particularly valued the social and psychological context (including atmosphere and companionship), which went beyond knowledge.

Keywords: assessment, satisfaction, healthy ageing, active ageing, elder people, social participation.

Sumario: Introducción. Objetivos del estudio. Metodología. Resultados. Discusión. Conclusiones. Agradecimientos. Bibliografía.

Como citar: Mira-Aladrén, M.; Martín-Peña, J.; Alonso Hernando, B. (2023). Evaluación de la satisfacción en personas usuarias de actividades de envejecimiento saludable en Aragón. *Cuadernos de Trabajo Social*, 36(2), 317-332.

¹ Departamento de Psicología y Sociología, Universidad de Zaragoza, España. Instituto Universitario de Investigación en Empleo, Sociedad Digital y Sostenibilidad (IEDIS). Grupo de Investigación en Capital Social y Bienestar.

mmira@unizar.es

<https://orcid.org/0000-0002-6088-0324>

² Departamento de Psicología y Sociología, Universidad de Zaragoza, España. Grupo de Investigación en Capital Social y Bienestar.

jmap@unizar.es

<https://orcid.org/0000-0002-3393-2061>

³ Servicios educativos y socioculturales, EDUCATE. España.

b.alonso@educate.es

<https://orcid.org/0009-0001-2574-4917>

Introducción

Uno de los retos importantes que afrontan hoy las administraciones españolas es el hecho de diseñar y aplicar políticas públicas orientadas a un envejecimiento saludable de las personas mayores, tal y como se señala en el Informe 2018 del IMSERSO (Fernández-Mallorales Fernández, et al., 2021). Con ello se hace referencia a un envejecimiento con éxito, un concepto multidimensional que incluye diversos factores, tales como la prevención y promoción de la salud, el mantenimiento de la actividad física, tener un buen funcionamiento cognitivo y mental, prevención de la discapacidad y la dependencia, y la promoción del vínculo y participación social (García et al., 2010; Rowe y Khan, 1997; IMSERSO, 2011; WHO, 2002).

Villar et al. (2010) sugiere que actualmente estamos ante un tipo de persona mayor activa y con intereses diversos, que vive su jubilación como un momento para reemprender aprendizajes a los que, a veces, tuvieron que renunciar para abordar nuevos desafíos (Villar et al., 2006). Para atender a esos intereses, las personas mayores pueden acceder a actividades enmarcadas en programas de envejecimiento saludable promovidos por las administraciones públicas. Por ejemplo, las actividades educativas y aquellas relacionadas con el ocio y tiempo libre, aprendizajes de carácter no formal e informal, entre otros. Estas actividades, más allá de su finalidad lúdica, desempeñan una gran labor social en los distintos grupos de edad, por lo cual, deben ser consideradas como programas de intervención social (Rodríguez et al., 2018). Por ello, en el caso concreto de Aragón, estas actividades son promovidas por el Instituto Aragonés de Servicios Sociales (IASS) dentro de su denominado *Programa de Envejecimiento Activo*, que engloba las áreas: actividad física, cognitiva, TIC, crecimiento personal y vida saludable, con actividades encaminadas a lograr un envejecimiento saludable.

En este sentido, las empresas de servicios dedicadas a este sector de población han encontrado un nicho de actividad económica en este escenario (Cachón, 2018), siendo habitual que las administraciones responsables de los programas de envejecimiento, como el IASS, deleguen la gestión de estos programas a la empresa privada mediante licitaciones públicas. Consecuentemente, es necesario responder a la cuestión de la calidad y la satisfacción de los participantes, más allá de las impresiones recogidas por los profesionales que trabajan con ellos y que refieren alto nivel de agrado a través de comentarios e intercambios en escenarios informales. También resulta de gran interés conocer cómo afectan determinadas variables sociodemográficas (e.g., sexo, edad) y cómo éstas pueden relacionarse con la obtención de distintos grados de satisfacción.

Desde los años 90 existe un gran interés por parte de los responsables de estos programas (administraciones públicas y empresas proveedoras) en evaluar la calidad de estos (Cámara y Eguizábal, 2008). Sin embargo, ello conlleva una dificultad debido, por un lado, a la heterogeneidad de actividades que incluyen este tipo de programas. Y, por el otro, a su reciente aceptación de clasificación en la tipología de programas de intervención social y con ella, el reconocimiento implícito de la necesidad de evaluación. Una estrategia adecuada para estimar la calidad de un programa de intervención es evaluar la satisfacción de sus usuarios (Hayes, 2009).

A la hora de evaluar, diversos estudios señalan cómo el foco de atención se ha centrado, sobre todo, en la incidencia o impacto de estos programas sobre la calidad de vida de las personas mayores (Fernández-Balteseros, 2011; Fernández-Mayoralas et al., 2015); el desempeño ocupacional (Nieto-Riveiro, 2015); o la salud de las personas participantes (Pérez-Fuentes, 2016). En cambio, se ha prestado menor atención a la satisfacción de los usuarios respecto a las propias actividades y el contexto en el cual se realizan. Mediante una revisión sistemática, Menichetti (2016) indicó que las intervenciones en el marco de los programas de envejecimiento saludable eran efectivas para mejorar estilos de vida saludables, pero, también, detectaron la falta general de análisis de los factores individuales y organizacionales que pueden sustentar la participación activa de las personas mayores. Por tanto, la perspectiva de evaluación se sitúa en la globalidad de los programas y no tanto en el conjunto de actividades objetivo del estudio.

Así pues, existe una escasez de estudios sobre la satisfacción con las actividades (Araya et al., 2020), centrados más en el ámbito académico universitario y las actividades formativas/educativas, como la Universidad de la Experiencia (Navarro, 2010; Rubio Herrera, 2000) o la participación en Aulas de Mayores y su relación con la satisfacción vital (Castellón et al., 2004), tratándose, nuevamente, de perspectivas demasiado globales. Rodríguez-Blázquez (2017) sugiere el uso de medidas de resultados comunicadas por los usuarios de estas actividades, *patient-reported outcomes (PRO)*, que incluyen la recogida de cualquier tipo de información proporcionada sobre actividades de ocio y tiempo libre. Sin embargo, se trata de una metodología cualitativa muy demandante en recursos y tiempo e inadecuada para muestras grandes. Chesterman, Bauld y Judge (2001) sugieren el potencial del cuestionario como instrumento de análisis en personas mayores.

En esa línea, Miranda-García (2014), en un análisis sobre la satisfacción de los usuarios de un *Programa de Envejecimiento Activo* en Mieres (Asturias) utiliza un cuestionario modelo tomado de Elizalde (2006). De igual modo, Araya et al. (2020) utilizan, en el contexto de Chile, un cuestionario para la evaluación de la satisfacción en programas socioeducativos en personas mayores. Sin embargo, aunque aportan líneas de interés, se trata de herramientas muy extensas, o que se centran, de nuevo, en la calidad de vida.

En este sentido, y desde una perspectiva focalizada en la práctica profesional, hay que destacar la necesidad de utilizar instrumentos que se centren en las actividades específicas que se pretenden evaluar y que contemplen en su diseño las características culturales y sociales de las personas mayores. Por ejemplo, las diversas dificultades para cumplimentar cuestionarios por parte de estas personas como el bajo nivel educativo, asociado a la escasez de oportunidades a lo largo de sus vidas, o el deterioro cognitivo o discapacidad asociado a la edad, que puede conllevar limitaciones de concentración y desempeño en tareas largas. Por ello, se hacen necesarios cuestionarios cortos, con lenguaje y duración adaptados, evitando frases complejas y largas, y con un número limitado de ítems (Coste et al., 2013; Ezzedine et al., 2020). Además, dentro de los estudios de satisfacción, y en concreto orientados a las personas mayores, algo a considerar es el formato de respuesta (ver Figura 1), en el cual Castle y Engberg (2004) encontraron algunas preferencias. De entre los distintos formatos, destacó uno por el cual estas personas muestran preferencia a la hora de contestar, el formato 10-ítem del Formato análogo visual (10VAF), frente al formato de respuestas de caras de caras de Chernoff.

Figura 1. Formatos de respuesta sobre cuestionarios de satisfacción en personas mayores (Castle y Engberg, 2004, pp. 366-367)

Likert formats are a series of opinions with equal intervals (often called equal-appearing interval scales), such as the 5-point Likert format (5LF) we used:

Strongly Disagree Disagree Not Sure Agree Strongly Agree

An evaluation format is a series of responses of ordinal value, such as the 5-point evaluation format (5EF) we used:

Poor Fair Good Very Good Excellent

A frequency scale is a series of responses with ascending value:

All of the time Some of the time At no time

A satisfaction format is a series of responses that measures the frequency of satisfaction, such as the 5-point satisfaction format (5SF) we used:

Very Dissatisfied Dissatisfied Neither Satisfied or Dissatisfied Satisfied Very Satisfied

A visual analogue scale is a pictorial scale that usually has some interval value, such as the 10 point visual analogue rating format (10VAF) we used:

Very Poor | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | Excellent

Chernoff faces are a pictorial representation with Likert scale-evaluation scale types of values, such as the four Chernoff faces (4CF) we used:

   
Poor Fair Very Good Excellent

Consecuentemente, para un centro prestador de servicios a personas mayores, en el ámbito de actividades de envejecimiento saludable, se hace necesaria una herramienta con un diseño corto y de fácil comprensión, que pueda ser completada en un breve espacio de tiempo y que, a la vez, proporcione una foto válida del resultado obtenido para cada persona usuaria. Dado que no se encontró ninguna opción que se ajustara a los requisitos expuestos, se optó por elaborar un cuestionario *ad-hoc*, que facilitara la evaluación de la satisfacción de las personas mayores usuarias que participan en programas de envejecimiento saludable en el contexto de Aragón (España).

Para ello, la colaboración entre el mundo aplicado y el ámbito académico ha resultado de importancia. Este tipo de relación para conseguir una mejor atención y práctica cotidiana en las intervenciones viene señalada en distintos estudios (Drisko y Grady, 2019; Jones y Sherr, 2014; Pereñíguez Olmo, 2012). Algo definido, además, desde los lineamientos estratégicos en cuanto a programas y recursos sociales para la atención de las personas mayores, donde los profesionales de servicios sociales tienen un rol relevante, tanto a nivel estatal como en Aragón (e.g., Fernández-Mallorales Fernández, et al., 2021; Luesia y Morel, 2018).

Objetivos del estudio

Partiendo de lo anteriormente expuesto, se planteó el siguiente objetivo general: Evaluar la satisfacción de personas mayores participantes en actividades de programas de envejecimiento saludable en Aragón mediante un instrumento *ad hoc*. Este objetivo general se compone de tres específicos: 1) Construir un modelo de cuestionario de satisfacción para la evaluación de actividades de programas de envejecimiento saludable; 2) Analizar las características sociodemográficas de las personas usuarias; 3) Analizar el grado de satisfacción de los participantes.

Metodología

Participantes

Se realizó un muestreo no probabilístico, mediante un muestreo de conveniencia, por razones principalmente prácticas y por tener elementos de la población accesibles, de acuerdo con los objetivos del estudio. La población de estudio fueron las personas mayores usuarias de centros públicos para personas mayores ubicados en diferentes zonas de Aragón (España), donde se llevan a cabo actividades dentro del *Programa de Envejecimiento Activo* del IASS.

Los criterios para participar en el estudio fueron: ser mayor de 60 años; ser usuario del *Programa de Envejecimiento Activo* del IASS; estar matriculado durante el curso 2018-2019 en alguna actividad, curso o taller. Como criterio de exclusión se estableció padecer cualquier patología cognitiva significativa o la existencia de problemas de comunicación que pudieran afectar a la fiabilidad de las respuestas aportadas o a la capacidad de poder comprenderlas o expresarse correctamente. Las direcciones de los centros colaboradores tenían información al respecto y, tras identificarlos, se decidió excluirlos del estudio.

Participaron un total de 1641 usuarios del programa, seleccionando grupos de 25 centros diferentes, participantes en 27 actividades diferentes. Así, la colaboración se repartió de la siguiente forma: 1) Muestra inicial para análisis de propuesta de cuestionario: 15 personas mayores; 2) Muestra final para la administración del cuestionario: 1641 personas mayores.

En cuanto a la distribución de la muestra en la administración final del cuestionario de satisfacción en los diferentes centros de mayores y talleres, 241 de los casos se focalizaron en el Aula de Mayores, suponiendo un 14,7% de la muestra, seguido del centro de San Blas, con 142 casos (un 8,7%) y el de Huesca, con 125 casos (un 7,6%). Los centros con una menor participación fueron La Jota, con 10 participantes (un 0,6%), Ojos Negros, con 15 participantes (un 0,9%), y, Valdefierro, con 19 participantes (un 1,2%). Puede observarse la distribución completa en la siguiente tabla (ver Tabla 1).

Tabla 1. Frecuencia de casos por Centros

Centro	F	%
Alcañiz	35	2,1
Aula de Mayores	241	14,7
Balsas	83	5,1
Barbastro	58	3,5
Binéfar	47	2,9
Borja	30	1,8
Boteron	76	4,6
Calamocha	26	1,6
Calatayud	55	3,4
Casetas	26	1,6
Delicias	86	5,2
Ejea de los Caballeros	35	2,1
Huesca	125	7,6
Illueca	45	2,7
Jaca	40	2,4
La Jota	10	,6
Tarazona	78	4,8
Monzón	76	4,6
Ojos Negros	15	,9
Picarral	69	4,2
Sabiñánigo	65	4,0
San Blas	142	8,7
San José	44	2,7

Centro	F	%
Turia	115	7,0
Valdefierro	19	1,2
Total	1641	100,0

Elaboración propia.

En cuanto a la distribución de la muestra por actividades (ver Tabla 2), la actividad con un mayor número de participantes fue Yoga, con 212 participantes (un 12,9% del total), seguida de Entrenamiento de la memoria, con 197 participantes (un 12% del total) y, Espalda Sana, con 187 participantes (un 11,4% del total). Las actividades con menor participación resultaron ser Francés II, con 8 participantes (un 0,5% del total), Ajedrez, con 9 participantes (un 0,5% del total), y, GIMP, con 11 participantes (un 0,7% del total). La distribución completa de la muestra quedó del siguiente modo:

Tabla 2. Frecuencia de casos por actividad

Actividad	F	%
3X1	126	7,7
Ajedrez saludable	9	,5
Arte II	34	2,1
Cerámica	22	1,3
Chikung-Taichi	29	1,8
Memoria	197	12,0
Espalda Sana	187	11,4
Fotografía	13	,8
Francés 1	14	,9
Francés 2	8	,5
Francés 3	17	1,0
Gerontogimnasia	117	7,1
GIMP	11	,7
Informática	41	2,5
Informática Avanzada	137	8,3
Informática Inicio	94	5,7
Inglés II	12	,7
Internet	12	,7
Memoria en Movimiento	57	3,5
Mens Sana	44	2,7
Muevete bailando	85	5,2
Pilates	34	2,1
Pintura	17	1,0
Reciclate	34	2,1
Reciclate 2	13	,8
Taichi	65	4,0
Yoga	212	12,9
Total	1641	100,0

Elaboración propia.

Los profesionales/técnicos implicados en el programa y monitores/docentes de varias actividades participaron indirectamente en el estudio, aportando su experiencia e informando a las personas usuarias del centro correspondiente sobre el cuestionario de evaluación de su satisfacción con las actividades de envejecimiento

saludable. Los criterios de inclusión para estos profesionales fueron estar trabajando en el momento de recogida de los datos en los centros seleccionados y tener implicación en el programa. De este modo, a todas las personas participantes (usuarios y profesionales) se les informó del contenido y finalidad del estudio, además de proteger su anonimato; aquellas que, finalmente, decidieron participar, lo hicieron de forma voluntaria.

Procedimiento

El estudio se dividió en tres fases, de tal modo que las dos primeras suponían la elaboración de la herramienta y la tercera supuso una recogida de datos amplia con la herramienta generada, favoreciendo la evaluación de la satisfacción con el correspondiente programa.

Fase 1: Diseño y construcción inicial de modelo de cuestionario

En primer lugar, se revisaron los cuestionarios de satisfacción ya existentes en programas de envejecimiento saludable gestionados por Educate (educate.es). Para ello, se contó con la opinión de 6 profesionales implicados en el programa, quienes revisaron la documentación disponible en materia de calidad y evaluación y los instrumentos utilizados hasta el momento. Se concluyó que el material disponible para valorar la satisfacción de los usuarios disponía de oportunidades de mejora, por lo cual, se consensó entre las y los expertos y parte del equipo investigador cuáles eran las variables más relevantes a incluir en el nuevo cuestionario, así como su formato. Para ello, se establecieron algunos requisitos: brevedad, sencillez, vocabulario comprensible y adaptado a la edad y características socioculturales de los participantes, con preguntas breves y atractivas en su diseño, con letra grande y clara.

Se acordó, también, que el formato final tuviera dos bloques. Por un lado, un primer bloque con dos dimensiones para recabar datos de forma cuantitativa. La primera dimensión, conformada por ítems cerrados, para recabar datos sociodemográficos, que aportarían el perfil de la muestra. Así, dichos datos sociodemográficos quedaron formados por: Sexo; Edad; Nivel de estudios; Estado civil; Miembros unidad de convivencia. La segunda dimensión, conformada por ítems vinculados con la satisfacción sobre aspectos que afectan a las actividades del Programa de Envejecimiento. Finalmente, estos ítems valoraron la satisfacción con: oferta anual de actividades; curso realizado; profesorado asignado; contenidos trabajados; atención recibida en el centro; espacio y equipamiento; servicios del centro. Por el otro lado, un segundo bloque de tipo cualitativo, para recoger datos a través de tres preguntas abiertas (Krowinski y Steiber, 1996), atendiendo a los aspectos que más y menos han gustado y sugerencias y observaciones.

Por último, se planteó la necesidad de elegir una escala de valoración óptima para las respuestas a los ítems propuestos. Se tuvieron en cuenta los siguientes formatos: Likert, formato evaluación, formato de frecuencias, formato de satisfacción, formato análogo visual (VAF), y el formato basado en caras de Chernoff. Después de una revisión bibliográfica a ese respecto, se decidió probar en una muestra inicial con dos formatos: Caras de Chernoff (5CF) y 10VAF (Cuestionario Análogo Visual). Para el formato 5CF se utilizó un diseño propio. El resultado fueron dos cuestionarios con diferentes escalas de respuesta, pero con el mismo contenido que permitieron comprobar su efectividad.

Fase 2: Prueba piloto en muestra inicial. Elaboración del cuestionario final

Se escogió de forma incidental a 15 sujetos que cumplieran con los criterios de inclusión mencionados anteriormente y que llevaban más de dos años participando en el programa. El propósito de esta fase fue, por un lado, que estas personas pudieran enumerar las dificultades/oportunidades encontradas en el proceso. Y, por el otro, que facilitaran *in-situ* su opinión sobre el formato de valoración de respuesta propuesto y sus debilidades/oportunidades en cada caso. La administración del cuestionario se realizó colectivamente, se distribuyeron cuestionarios con los dos formatos de respuesta entre 15 sujetos, para su valoración.

Una vez realizada la prueba piloto, se concluyó:

- En el apartado de datos sociodemográficos, modificar la pregunta cerrada “Número de personas con las que convive en su hogar” por una pregunta de múltiple elección a enunciado de complementación, “¿cuántas personas viven en su casa?”
- Los encuestados manifestaron muchas dudas de comprensión y alcance en la escala referida al personal e información del cuestionario (Servicios del Centro y Atención al alumno/a en el Centro). Por ello, se incorporaron un par de ejemplos en los enunciados, redactados así: “Servicios del Centro (Accesos, limpieza, calefacción, etc.)”, y “Atención recibida en el Centro (oficinas)”.
- Once de los 15 sujetos manifestaron preferir el formato de valoración 10VAF frente al formato de Chernoff, en línea con Castle y Engberg (2004). Así, se decidió que el cuestionario final se diseñara con la escala 10VAF.
- Surgió la necesidad de incorporar una casilla para que cada cuestionario quedara identificado con un número de orden y preservar así el anonimato.

Todos estos cambios se informaron y compartieron, de nuevo, con el equipo de expertos. Fueron aprobados de forma conjunta y las modificaciones se incorporaron al diseño y redacción que dieron como resultado el cuestionario final. Este cuestionario tiene una estructura de fácil cumplimentado, que incluye cinco ítems sociodemográficos básicos, siete ítems de evaluación cuantitativa de la satisfacción y, finalmente, tres preguntas abiertas breves, de carácter cualitativo, que completan la evaluación de la satisfacción con el programa.

Fase 3: Recogida de datos sobre muestra final

La recogida se realizó mediante cuestionarios autoadministrados, al finalizar el curso, entre los meses de mayo y junio de 2019. Se pidió autorización a las direcciones de los centros de mayores y al profesorado para asistir en horario lectivo a las actividades seleccionadas y facilitar a los usuarios los cuestionarios para que los rellenaran. Se explicó a docentes y participantes el objeto del estudio y se les aseguró el anonimato. Las dificultades y dudas en esta fase fueron mínimas, valorándose positivamente la accesibilidad del formato escogido. La duración media por persona necesaria para autocompletar el cuestionario fue de 13 minutos y osciló desde los 2 hasta los 21 minutos.

Análisis de datos

A partir de los cuestionarios recogidos, se ha construido una base de datos. Para el análisis de los datos cuantitativos se ha realizado un análisis estadístico descriptivo utilizando el paquete estadístico SPSS-20. Para la elaboración de gráficos, figuras y tablas se ha utilizado el software Excel.

Resultados

Atendiendo a los objetivos propuestos, se describen a continuación los resultados obtenidos. En primer lugar, y de acuerdo al primer objetivo específico, se muestran en la Tabla 3 los indicadores y las variables en el cuestionario definitivo.

Tabla 3. Indicadores, variables e ítems del cuestionario definitivo

Datos socio-demográficos		Ítems
	Sexo	Hombre/mujer
	Edad	Año de nacimiento
	Nivel de estudios	Básico; Medio; superior
	Estado civil	Soltero/a; Pareja de Hecho; Casado/a; Divorciado/a; Viudo/a
	Miembros unidad de convivencia	¿Cuántas personas viven en su casa?: Vivo solo/a; Somos dos; Más de dos.
Grado de satisfacción		
Profesorado	Docente asignado	Su satisfacción con el profesor/a asignado/a
Actividades	Oferta anual	La oferta anual de actividades de este Centro
	Curso Realizado	Su satisfacción con el curso realizado
	Contenidos	Su satisfacción con los contenidos trabajados
Personal e información	Atención al alumno en el Centro	Atención recibida en el Centro (trámites, administración, etc.)
	Servicios del Centro	Servicios del Centro (Accesos, limpieza, calefacción, etc.)
Instalaciones	Espacio y equipamiento	Espacio y equipamiento del aula
Valoración cualitativa de la satisfacción	Aspectos que más agradan	¿Qué es lo que más le ha gustado?
	Aspectos que menos agradan	¿Qué le ha gustado menos?
	Observaciones y sugerencias	Sugerencias y observaciones para mejorar

Elaboración propia.

En segundo lugar, para analizar las características sociodemográficas de los 1641 casos recogidos, lo primero que se observa en la Tabla 4 respecto al sexo de los participantes es que hay una mayoritaria participación femenina con 1223 mujeres (74,5%) frente a 334 hombres (20,4%).

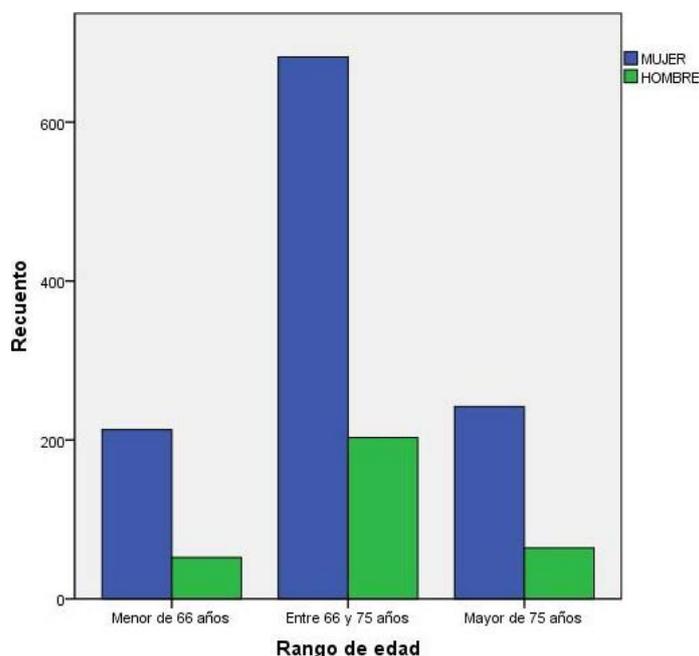
Tabla 4. Características de los participantes

Variables		N	%
Sexo	Hombres	334	20,4
	Mujeres	1223	74,5
		N = 1557	94,9
Edad	Menor de 66 años	275	16,8
	De 66 a 75 años	923	56,2
	Mayor de 75 años	325	19,8
		N = 1523	92,8
Estado civil	Soltero	139	8,5
	Pareja de hecho	11	0,7
	Casado	966	58,9
	Divorciado	68	4,1
	Viudo	362	22,1
		N = 1546	94,2
Estudios	Básico	712	43,4
	Medio	501	30,5
	Superior	196	11,9
		N = 1409	85,9
Convivencia	Solo	375	22,9
	Dos	817	49,8
	Más de dos	203	12,4
		N = 1395	85,0

Elaboración propia.

La media de edad es de 71,61 años, con una desviación típica de 5,975, en un rango de participación de edades en el estudio que va desde los 31 a los 96 años. Por tanto, refiere cierta concentración de los datos respecto a la media. El 56,2% de los casos analizados se sitúa entre 66 y 76 años, centrándose el 53,2% de los casos por debajo de los 71 años (mediana), ese valor tan próximo a la media nos muestra una distribución de la edad muy simétrica.

Figura 2. Edad de los participantes por sexo



Si analizamos los datos por rango de edad (ver Figura 2) también podemos observar que el rango de 66 a 75 años es el que concentra un número mayor de personas usuarias y que los hombres y las mujeres se comportan, dentro de los tres grupos de edad y respecto a su participación, de una forma muy similar, sin que se observen diferencias significativas, como revela la simetría de las series. Las mujeres son mayoría en todos los rangos y en todos ellos, como mínimo, duplican a los hombres. En un análisis más exhaustivo de las variables edad, sexo y estado civil (ver Tabla 5), observamos de nuevo, confirmando los datos generales, que son las mujeres entre 66 y 75 años quienes mayoritariamente (46,8%) hacen uso de este tipo de actividades y el perfil de menor participación lo tendrían los hombres menores de 66 años (3,6%) y aquellos mayores de 75 (4,4%). Respecto al estado civil se contempla que se trata mayoritariamente de personas casadas (63,2%), viudas (22,9%) y solteras (8,8%). Solamente un 4,2% son divorciadas y unos dos casos extremos que dan un 0,8% de parejas de hecho. Si lo comparamos con los grupos de edades a los que pertenecen, en el rango mayoritario de participación (entre 66 y 75 años), un 40,6% están casados, un 11,5% viudos y un 5,3% solteros.

Tabla 5. Sexo y Estado civil por grupos de edad

	Edad					
	Menor de 66		Entre 66 y 75		Mayor de 75	
Sexo	N	%	N	%	N	%
Mujer	213	14,6	682	46,8	242	16,6
Hombre	52	3,6	203	13,9	64	4,4
Total	265	18,2	885	60,8	306	21,0
Estado civil						
Soltero	31	2,1	77	5,3	20	1,4
Pareja de hecho	6	,4	1	,1	4	,3
Casado	187	12,9	588	40,6	140	9,7
Divorciado	12	,8	41	2,8	9	,6
Viudo	29	2,0	167	11,5	136	9,4
Total	265	18,3	874	60,4	309	21,3

Elaboración propia.

La Tabla 6 muestra que cerca de la mitad de las personas participantes en el estudio (43,4%) poseen estudios básicos, y, en el resto de la muestra, destacan quienes poseen estudios medios (30,5%) y, por último, básicos (11,9%). Por grupos de edad (Tabla 6) podemos observar que el perfil mayoritario de los casos observados, lo constituyen 404 personas con estudios medios (30,7%) y que, de nuevo, se sitúan en la franja media de edad (entre 66 y 75).

A la hora de establecer un perfil de los participantes en este tipo de actividades es importante analizar su situación social y para ello la convivencia es una variable de referencia. Los datos revelan que la mayoría de las personas participantes (73,2%) viven acompañadas, perteneciendo 505 de ellas, reiteradamente, a la franja media de edad como se comprueba en la Tabla 6. De los 1395 casos válidos para este análisis de convivencia, un 22,9% vive en soledad (ver Tabla 6), sólo 52 de ellos son menores de 66 años, y 111 son mayores de 75 años. Las personas que viven con una sola persona más en su hogar representan un 49,8% y un 12,4% lo hacen en unidades familiares de más de dos miembros (ver Tabla 6).

Tabla 6. Estudios y convivencia por grupos de edad

	Edad					
	Menor de 66		Entre 66 y 75		Mayor de 75	
Nivel de Estudios	N	%	N	%	N	%
Básico	96	7,3	404	30,7	161	12,2
Medio	92	7,0	291	22,1	87	6,6
Superior	45	3,4	116	8,8	25	1,9
Total	233	17,7	811	61,6	273	20,7

	Edad					
	Menor de 66		Entre 66 y 75		Mayor de 75	
Convivencia						
Vive solo	52	3,9	190	14,4	111	8,4
Somos dos	147	11,2	505	38,3	128	9,7
Más de dos	46	3,5	107	8,1	31	2,4
Total	245	18,6	802	60,9	270	20,5

Elaboración propia.

Para verificar las posibles diferencias a nivel estadístico se han realizado pruebas de Chi-cuadrado entre las variables sociodemográficas: edad, sexo, nivel de estudios, estado civil y convivencia para concluir que no hay diferencias relevantes y, por lo tanto, se trata de variables independientes. Las variables convivencia y sexo también han sido analizadas con tabla de contingencia y la prueba de Chi-cuadrado sobre una muestra $N = 1347$. Un 30,7% de las mujeres viven solas, mientras que un 12,8% lo hace en el caso de los hombres, existiendo diferencias significativamente estadísticas ($\chi^2 = 41,879$, $p < ,001$) por el hecho de vivir solo o acompañado, y en función de si se trata de hombres o mujeres.

Atendiendo al tercero de los objetivos específicos, para la evaluación de la satisfacción de los usuarios con las actividades que forman parte del *Programa de Envejecimiento Activo* se han analizado todos los casos válidos registrados como respuesta a las ocho preguntas cerradas acerca de ítems y los resultados (ver Tabla 7).

Tabla 7. Media, puntuaciones mínimas y máximas de los ítems de satisfacción

VARIABLES	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
Su satisfacción con el profesor/a asignado/a	1626	1	10	9,62	,860
Su satisfacción con el curso realizado	1621	2	10	9,30	1,121
Su satisfacción con los contenidos trabajados	1612	4	10	9,13	1,184
Atención recibida en el Centro	1619	2	10	9,06	1,187
Servicios del Centro	1626	1	10	8,90	1,388
Espacio y equipamiento del aula	1608	1	10	8,30	1,809
La oferta anual de actividades de este Centro	1549	1	10	8,28	1,654

Elaboración propia.

En primer lugar, se observa que el número de casos para la valoración de cada ítem es alto (siendo “La oferta anual de actividades de este Centro” el ítem que menos casos tiene con $N = 1549$) si lo comparamos con el número total de casos del estudio ($N = 1641$). Por tanto, la muestra de casos para cada evaluación es representativa y no tiene exceso de casos perdidos.

Todos los ítems han sido valorados por, al menos, un usuario con la puntuación máxima posible (10). La media de cada uno de los ítems supera en todos los casos los 8,28 puntos de la escala VAF10 (que ofrece un rango de puntos de 1 a 10). Estos resultados indican que el nivel de satisfacción se encuentra mayoritariamente en el último cuartil de la escala. Si atendemos a las desviaciones típicas, se han calculado los coeficientes de variación y podemos concluir que todos los ítems se encuentran en valores confiables. La Tabla 8 muestra que las evaluaciones tienden a situarse en los valores más elevados de la escala para todos los ítems.

También, se puede destacar que los ítems Satisfacción con el curso, Satisfacción con el docente, y Satisfacción con los contenidos son los que presentan datos más homogéneos con menor variabilidad de puntuación en la zona de mayor agrado, con las medianas coincidentes con la puntuación máxima (10 puntos). Ambas series de valores presentan una distribución asimétrica y negativa máxima. Por tanto, se trata de los tres aspectos mejor valorados por los usuarios. Respecto a los ítems Oferta anual de actividades del Centro y Espacio y equipamiento del aula son los que presentan menores puntuaciones, con una mediana de 8 y 9, y una media de 8,28 y 8,3, respectivamente.

En cuanto a la valoración de la satisfacción de los y las participantes, conviene atender a las variables de centro y actividad, comprobando qué centros requieren de mejoras y qué actividades son las mejor valoradas. En este sentido, se compararon los ítems relacionados directamente con el contenido con la actividad (con el centro, con el profesor/a, con los contenidos, con el espacio y equipamiento) en cada lugar. Los resultados mostraron que los cursos mejor valorados, considerando todos sus ítems, fueron Memoria en Delicias y Calamocha y, Muévete Bailando en Casetas. Y, los peor valorados Gerontogimnasia en La Jota, Pilates en Balsas y, Recíclate en San Blas (ver Tabla 8).

Tabla 8. Media de los ítems de satisfacción con la actividad por Centro

Actividad	Centro	Curso	Profesor/a	Contenidos	Espacio y equipamiento
3X1	Barbastro	8,00	8,33	8,67	7,33
	Boteron	8,85	9,38	8,69	7,62
	Huesca	9,72	9,89	9,32	8,94
	Turia	9,09	9,34	8,74	8,63
	Total	8,91	9,24	8,85	8,13
Ajedrez saludable	Balsas	9,56	9,89	9,63	9,63
Arte II	Aula de Mayores	9,15	9,56	9,03	8,21
Cerámica	Aula de Mayores	9,18	9,82	8,71	8,77
Chikung-Taichi	Calatayud	9,62	9,83	9,59	5,21
Memoria	Alcañiz	9,27	9,60	9,40	9,18
	Balsas	9,67	9,67	9,33	9,73
	Binéfar	9,56	9,72	9,39	8,39
	Calamocha	9,90	10,00	10,00	9,90
	Calatayud	9,17	9,33	9,17	9,08
	Delicias	10,00	10,00	10,00	9,64
	Huesca	9,04	9,50	8,84	8,24
	Illueca	9,60	9,93	9,67	9,40
	Jaca	9,57	9,86	9,21	8,86
	Tarazona	9,50	9,82	9,18	8,36
	Monzón	8,60	9,13	8,80	8,60
	Picarral	9,42	9,92	9,33	9,00
	Sabiñánigo	9,80	9,93	9,67	9,00
	San Blas	9,33	9,56	9,38	8,44
	Valdeferro	10,00	10,00	9,83	8,83
Total	9,49	9,73	9,41	8,98	
Espalda Sana	Alcañiz	9,56	9,74	9,16	9,37
	Aula de Mayores	9,07	9,23	8,93	8,72
	Balsas	9,50	10,00	9,35	4,55
	Barbastro	9,60	9,76	9,16	7,84
	Binéfar	9,33	9,55	9,00	7,33
	Ejea de los Caballeros	9,77	9,85	9,77	9,77
	Huesca	9,41	9,70	9,22	7,95
	Picarral	8,25	8,33	7,88	9,38
	Sabiñánigo	9,72	9,86	9,50	8,42
	Total	9,36	9,56	9,11	8,15
Fotografía	Aula de Mayores	9,31	9,54	9,15	7,77
Francés 1	Aula de Mayores	9,36	9,79	9,36	8,36
Francés 2	Aula de Mayores	9,75	10,00	9,38	9,13
Francés 3	Aula de Mayores	9,47	9,82	9,41	8,69
Geronto gimnasia	Casetas	9,83	10,00	9,67	10,00
	Illueca	9,50	9,71	9,44	9,59
	La Jota	8,30	9,00	7,70	5,20
	Tarazona	9,59	9,83	9,62	7,88
	Ojos Negros	8,25	8,75	8,38	8,38
	San Blas	9,94	9,94	9,94	8,25
	Total	9,23	9,54	9,12	8,22

Actividad	Centro	Curso	Profesor/a	Contenidos	Espacio y equipamiento
GIMP	Aula de Mayores	9,73	9,82	9,55	9,18
Informática	Alcañiz	9,80	9,80	8,80	8,80
	Illueca	9,50	9,92	9,50	8,75
	Turia	9,33	9,58	8,88	8,33
	Total	9,54	9,77	9,06	8,63
Informática Avanzada	Balsas	9,15	9,31	8,92	8,15
	Binéfar	9,40	9,70	9,30	7,50
	Borja	9,11	9,78	9,22	9,33
	Boteron	9,22	9,89	8,89	8,56
	Calamocha	9,50	9,88	9,00	5,71
	Calatayud	9,67	9,93	9,21	6,77
	Delicias	8,92	9,60	8,83	7,58
	Huesca	8,82	9,30	8,36	7,91
	Tarazona	8,64	9,36	7,93	6,85
	Monzón	9,55	9,82	9,60	9,09
	Picarral	8,67	9,33	8,17	8,50
	San Blas	8,50	8,71	8,64	8,21
	Total	9,10	9,55	8,84	7,85
Informática Inicio	Balsas	9,09	9,73	9,27	8,82
	Binéfar	10,00	10,00	9,57	7,86
	Borja	9,25	9,67	9,08	9,25
	Boteron	9,00	9,00	8,86	8,29
	Delicias	9,63	9,88	9,50	9,00
	Huesca	8,69	9,38	8,77	7,69
	Jaca	8,89	9,11	8,89	8,89
	Picarral	9,21	9,43	8,69	8,79
	San Blas	8,58	9,42	8,58	8,46
	Total	9,15	9,51	9,02	8,56
Inglés II	Aula de Mayores	8,17	8,42	7,92	7,75
Internet	Aula de Mayores	9,42	9,92	9,50	9,00
Memoria en Movimiento	Barbastro	9,63	9,75	9,31	9,13
	Boteron	9,33	9,78	9,22	8,56
	Monzón	8,78	9,24	8,47	8,82
	Sabiñánigo	6,50	10,00	7,21	9,14
	Total	8,56	9,69	8,55	8,91
Mens Sana	Barbastro	9,29	9,50	9,38	9,00
	Borja	9,78	9,89	9,56	9,78
	San Blas	9,60	9,90	9,19	7,85
	Total	9,55	9,76	9,38	8,88
Muévete bailando	Boteron	9,00	9,69	8,17	7,08
	Casetas	10,00	10,00	10,00	10,00
	Delicias	9,00	9,43	9,43	6,93
	Ojos Negros	9,00	9,14	9,14	8,29
	San José	10,00	9,63	9,92	8,91
	Valdefierro	9,92	10,00	9,58	8,50
	Total	9,49	9,65	9,37	8,28

Actividad	Centro	Curso	Profesor/a	Contenidos	Espacio y equipamiento
Pilates	Balsas	8,47	8,71	8,28	5,11
	San Blas	9,81	10,00	9,50	7,13
	Total	9,14	9,35	8,89	6,12
Pintura	Aula de Mayores	8,53	9,35	7,82	8,71
Reciclate	Boteron	9,60	9,90	9,40	9,40
	Delicias	8,80	9,60	8,60	7,67
	San Blas	7,57	8,43	7,31	6,86
	Total	8,66	9,31	8,44	7,97
Reciclate 2	Aula de Mayores	9,00	9,54	8,67	8,23
Taichí	Calamocha	9,75	10,00	9,57	9,38
	Monzón	9,63	9,88	9,63	7,53
	San Blas	9,80	9,80	9,63	9,25
	San José	9,20	9,55	8,89	8,40
	Total	9,59	9,81	9,43	8,64
Yoga	Aula de Mayores	9,51	9,76	9,42	8,79
	Boteron	8,79	9,27	9,07	7,93
	Delicias	9,42	9,68	9,19	7,63
	Ejea de los Caballeros	9,73	9,91	9,68	7,45
	Huesca	9,82	9,82	9,70	8,73
	Jaca	9,00	9,12	8,76	7,80
	Monzón	9,33	9,87	9,71	9,33
	Picarral	9,55	9,73	9,59	8,24
	San Blas	9,37	9,63	9,17	8,21
	Total	9,39	9,64	9,37	8,24

Elaboración propia.

Atendiendo a la satisfacción con los centros, las medias de los ítems vinculados a los mismos (oferta anual, atención recibida, equipamiento del aula y servicios del Centro) mostraron que el centro mejor valorado fue Casetas y el peor valorado fue La Jota. Los ítems con valoraciones más bajas fueron el de oferta anual de actividades y espacio y equipamiento del aula.

Tabla 9. Media de los ítems de satisfacción por Centro

	Oferta anual de actividades	Atención recibida en el Centro	Espacio y equipamiento del aula	Servicios del Centro
Alcañiz	8,74	9,00	9,23	9,29
Aula de Mayores	8,00	8,93	8,56	8,69
Balsas	8,54	9,22	7,04	9,17
Barbastro	8,35	8,93	8,43	9,02
Binéfar	8,71	9,41	7,85	8,36
Borja	8,67	9,43	9,43	9,41
Boteron	7,75	8,64	8,11	8,47
Calamocha	9,15	9,46	8,56	9,54
Calatayud	7,98	9,08	6,44	7,55
Casetas	9,36	9,77	10,00	9,85
Delicias	7,53	8,66	7,90	8,50
Ejea de los Caballeros	8,48	9,29	8,31	9,11

	Oferta anual de actividades	Atención recibida en el Centro	Espacio y equipamiento del aula	Servicios del Centro
Huesca	8,48	9,17	8,34	8,99
Illueca	8,30	9,64	9,30	9,56
Jaca	8,20	9,15	8,45	9,08
La Jota	7,44	7,80	5,20	8,10
Tarazona	8,84	8,99	7,77	9,04
Monzón	7,79	9,15	8,66	8,85
Ojos Negros	7,67	8,80	8,33	8,60
Picarral	8,65	9,06	8,67	8,44
Sabiñánigo	8,52	9,23	8,71	9,55
San Blas	8,22	9,09	8,09	9,04
San José	8,40	9,11	8,67	9,27
Turia	8,16	8,86	8,56	8,91
Valdeferro	9,00	9,67	8,61	9,84

Elaboración propia.

Estos datos concuerdan con los resultados de las preguntas abiertas del cuestionario, donde los comentarios positivos se centraron en el profesorado y el ambiente en el aula de compañerismo. Por el contrario, en los apartados de sugerencias y cuestiones que menos han gustado, los comentarios se centraron en el horario, la falta de oferta tanto de plazas como de actividades, la temperatura de las aulas o la falta de equipamiento, como ordenadores o espejos.

Por último, se obtuvo una base de datos, que puede ser progresivamente alimentada en la recogida de datos anual por parte del centro prestador de servicios, la cual permitirá sistematizar la información recogida y verificar pautas o patrones en aras a mejorar el servicio.

Discusión

En relación a los resultados concretos obtenidos, el cuestionario se administró a una muestra de 1641 personas, con resultados muy positivos tanto en el tiempo necesario para completarlos, como en la cantidad de preguntas respondidas. La escala de respuesta análoga 10VAF seleccionada ha proporcionado una considerable disminución de valores perdidos respecto a evaluaciones de cursos anteriores.

Respecto a las características de los usuarios, la primera observación es que hay una participación mayoritariamente femenina (74,5%), lo cual está en coherencia con los datos de población española (Abellán et al., 2017). Más de la mitad (56,2%) de las personas participantes se encuentran en un rango de edad entre 66 y 76 años, con una edad media de 71,61 años, viven acompañadas por una o más personas (62,2%) y poseen estudios básicos un 43,4%. Fundamentalmente hablamos de personas casadas (58,9%). Atendiendo al perfil y los datos convivencia de los usuarios, hay potencialidad en este tipo de programas para ofertar actividades dirigidas a personas solas (22,9%), pudiendo constituir una eficaz herramienta para combatir la soledad en personas mayores.

La evaluación cuantitativa de la satisfacción de los usuarios nos muestra que ni la edad, ni el sexo, ni la convivencia o el nivel de estudios previos parecen tener impacto alguno en la misma. El estudio muestra valoraciones muy elevadas para todos los ítems, las cuales superan, de media, los ocho puntos. Por sus elevadas puntuaciones destacan las dos preguntas que se refieren al docente y al curso, respectivamente. Se valoran muy positivamente aspectos relacionados con el contexto social: ambiente, compañerismo, trato, paciencia, etc. (componentes emocionales), lo cual es coherente con otros estudios similares (Araya et al., 2020). Escasamente aparecen contenidos a la hora de contestar en la parte cualitativa.

Debe considerarse que, pese a que el anonimato está garantizado para todos los participantes, se ha contemplado, de forma especulativa, la posibilidad de la existencia de sesgos como la deseabilidad social. Quizás, debida a la presencia de docentes en el aula durante la administración de los cuestionarios. Es necesario considerar el contexto del estudio y cómo, personas mayores encuestadas sobre servicios públicos y gratuitos, pueden mostrar en algunos casos dicha deseabilidad social a la hora de contestar de forma positiva reiteradamente. En este sentido, algunos trabajos señalan que las personas mayores tienden a ser más influenciadas por estos sesgos (Fernández-Ballesteros y Zamarrón, 1997; Fernández-Ballesteros, 2011).

Las preguntas referidas al centro quedan explicadas con sugerencias tales como aumentar el número de plazas ofertadas, ampliar los horarios de las actividades, reducir la duración en algunas sesiones, aumentar los horarios de atención al público, etc. Las valoraciones más bajas se han encontrado en lo que respecta al equipamiento y el acondicionamiento de las aulas, donde las observaciones señalan mejorar el material, la temperatura, ventilación, iluminación y aspectos similares que parecen afectar también a la evaluación de la satisfacción final. Por tanto, la satisfacción trasciende en este tipo de actividades al plano social más allá de la adquisición de contenidos o conocimiento.

Conclusiones

Este trabajo se ha centrado en contribuir a una necesidad de la práctica profesional de los servicios sociales, dentro del marco de los programas de envejecimiento saludable. Para ello, se ha diseñado un instrumento práctico, un cuestionario, administrado a una muestra de personas mayores usuarias de programas de envejecimiento saludable. Ello ha permitido analizar las características de dichas personas, así como evaluar su grado de satisfacción con las actividades realizadas.

Así, el estudio ha buscado la rigurosidad, siguiendo recomendaciones de desarrollarlo mediante un equipo multidisciplinar (Ezzedine et al., 2020), que ha fusionado el mundo de la práctica profesional con el mundo académico, para elaborar una herramienta adaptada a las características del colectivo de personas mayores.

De este modo, se ha obtenido un mapa que abarca diversos aspectos: los casos por Centro y por actividad, el análisis de las características socio-demográficas, y el grado de satisfacción de las personas mayores usuarias.

Algunas limitaciones se refieren al muestreo realizado, de tipo incidental (no probabilístico) por razones principalmente prácticas y por tener elementos de la población accesibles, impidiendo generalizaciones de los resultados. Así, en general, se deben interpretar con prudencia los resultados obtenidos. Especialmente, cuando el instrumento utilizado sea el cuestionario en forma de auto-informe, reconociendo su potencial, pero también las dificultades que este colectivo tiene con este tipo de herramientas (Chesterman, 2001; Fernández-Ballesteros, 2011).

Pese a ello, la herramienta permite obtener el perfil de usuarios y grado de satisfacción de los mismos cuando participan de las actividades, pudiendo ser de utilidad para que los responsables de este tipo de servicios puedan ajustar al máximo el servicio prestado a las expectativas y necesidades de las personas usuarias.

Agradecimientos

Agradecemos el apoyo financiero del Gobierno de Aragón con una Subvención para la contratación de personal investigador predoctoral en formación para el periodo 2020-2024.

Bibliografía

- Abellán García, A., Ayala García, A., y Pujol Rodríguez, R. (2017). *Un perfil de las personas mayores en España, 2017*. Indicadores estadísticos básicos.
- Araya Cuello, M., Fernández Martínez, M. del M., Hernández Garre, C. M., & Carrión Martínez, J. J. (2020). Satisfacción de los adultos mayores con el programa socioeducativo de las Casas de encuentro de Chile. *Cuadernos de Trabajo Social*, 33(2), 271-296. <https://doi.org/10.5209/cuts.65232>
- Cachón, I. O. (2018). Ageingnomics: la longevidad como oportunidad económica. *Boletín de Estudios Económicos*, 73(223), 161-183.
- Cámara, C. P., y Eguizábal, A. J. (2008). Quality of university programs for older people in Spain: Innovations, tendencies, and ethics in European higher education. *Educational Gerontology*, 34(4), 328-354.
- Castellón, A., Martos, A., y Gómez, M. Á. (2004). Análisis de la satisfacción en los mayores de la Universidad de Granada. *Revista multidisciplinar de gerontología*, 14(5), 252-257.
- Castle, N. G., & Engberg, J. (2004). Response formats and satisfaction surveys for elders. *The Gerontologist*, 44(3), 358-367.
- Chesterman, J., Bauld, L., y Judge, K. (2001). Satisfaction with the care-managed support of older people: an empirical analysis. *Health & social care in the community*, 9(1), 31-42.
- Coste, J., Quinquis, L., Audureau, E., & Pouchot, J. (2013). Non response, incomplete and inconsistent responses to self-administered health-related quality of life measures in the general population: Patterns, determinants and impact on the validity of estimates. A population-based study in France using the MOS SF-36. *Health and Quality of Life Outcomes*, 11(1), 44. <https://doi.org/10.1186/1477-7525-11-44>
- Drisko, J. W., y Grady, M. D. (2019). *Evidence-based practice in clinical social work* (2nd edition). Springer.

- Elizalde, M. J. (2006). *Los Centros sociales de personas mayores como espacios para la promoción del envejecimiento saludable y la participación social*. Asturias: Gobierno del Principado de Asturias. Consejería de Vivienda y Bienestar Social.
- Ezzedine, K., Bennani, M., Shourick, J., & Taieb, C. (2020). A method for designing a patient burden questionnaire in dermatology. *Clinical, Cosmetic and Investigational Dermatology*, 13, 521-528. <https://doi.org/10.2147/CCID.S260323>
- Fernández-Ballesteros, R. (2011). Quality of Life in Old Age: Problematic Issues. *Applied Research Quality Life*, 6, 21-40 <https://doi.org/10.1007/s11482-010-9110-x>
- Fernández-Ballesteros, R., y Zamarrón, M. D. (1997). New findings on social desirability and faking. *Psychological Reports*, 78, 612-614.
- Fernández-Mallorales Fernández, G., Labeaga Azcona, J.M., López Doblas, J., Madrigal Muñoz, A., Pinazo-Hernandis, S., Rodríguez Rodríguez, V. y Vidal Domínguez, M.J. (2021). Las personas mayores en España. Informe 2018. IMSERSO. <https://www.segg.es/media/descargas/informe-personas-mayores-2018-IMSERSO.pdf>
- Fernández-Mayoralas, G., Rojo-Pérez, F., Martínez-Martín, P., Prieto-Flores, M. E., Rodríguez-Blázquez, C., Martín-García, S., Rojo-Abuín, J.M. y Forjaz, M. J. (2015). Active ageing and quality of life: factors associated with participation in leisure activities among institutionalized older adults, with and without dementia. *Ageing & mental health*, 19(11), 1031-1041. <https://doi.org/10.1080/13607863.2014.996734>
- García, R. F. B., Casinello, M. D. Z., Bravo, M. D. L., Nicolás, J. D., López, P. M., y Del Moral, R. S. (2010). Envejecimiento con éxito: criterios y predictores. *Psicothema*, 22(4), 641-647.
- Hayes, B. E. (2009). *Cómo medir la satisfacción del cliente: diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico* (No. 658.834 H417co). México, MX: Alfaomega.
- IMSERSO, (2011). *Libro Blanco del Envejecimiento Saludable*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO).
- IMSERSO (2016). *Las personas mayores en España*. IMSERSO.
- Jones, J. M., & Sherr, M. E. (2014). The role of relationships in connecting social work research and evidence-based practice. *Journal of Evidence-Based Social Work*, 11(1-2), 139-147. <https://doi.org/10.1080/15433714.2013.845028>
- Krowinski, W. J., & Steiber, S. R. (1996). *Measuring and managing patient satisfaction*. American Hospital Pub.
- Luesia Blasco, F., & Morel Liso, M. (2018). *Estrategia de atención y protección social para las personas mayores en Aragón*. Gobierno de Aragón.
- Menichetti, J., Cipresso, P., Bussolin, D., & Graffigna, G. (2016). Engaging older people in healthy and active lifestyles: a systematic review. *Ageing & Society*, 36(10), 2036-2060.
- Miranda-García, M. (2014). *Análisis de Satisfacción de los Usuarios del Programa de Envejecimiento Saludable del Centro Social de Personas Mayores de Mieres*. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/2460>
- Navarro, M.C., y Pérez de Albéniz, A. (2010). Los programas universitarios para mayores: la Universidad de la Experiencia de la Universidad de la Rioja. En: Giró J., coordinador. *Envejecimiento, conocimiento y experiencia* (pp. 109-125). Universidad de La Rioja.
- Nieto-Riveiro, L. (2015). Estudio sobre el impacto de un programa de envejecimiento saludable a través de herramientas tecnológicas. <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/16134>
- Pereñíguez Olmo, M. D. (2012). Trabajo Social e investigación: La práctica basada en la evidencia. *Revista de Trabajo Social de Murcia*, 17. <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/3359>
- Pérez-Fuentes, M., Linares, J. J. G., Jurado, M. D. M. M., San Pedro, Á. M., Martín, A. B. B., & Márquez, M. D. M. S. (2016). Inteligencia emocional y salud en el envejecimiento: beneficios del programa PECE-PM. *Actualidades en Psicología*, 30(121), 11-23.
- Rodríguez, C. (09 de marzo, 2017). La evaluación del envejecimiento saludable. Recuperado de <http://envejecimientoenred.wordpress.com/2017/03/09/la-evaluacion-del-envejecimiento-saludable/>
- Rodríguez, V. R., Pérez, F. R., Mayorlas, G. F., & Prieto-Flores, M. E. (2018). ¿Cómo interpretan el envejecimiento saludable las personas mayores en España?: Evidencias desde una perspectiva no profesional. *Aula abierta*, 47(1), 67-78.
- Rodríguez-Blázquez, C. (2017, 9 de marzo). La evaluación del envejecimiento saludable. *Envejecimiento en red*. <http://www.envejecimientoenred.es/>
- Rowe, J.W., y Khan, R.L. (1997). Successful aging. *The Gerontologist*, 37, 433-440.
- Rubio Herrera, R. (2000). Una aproximación teórica a la experiencia de las Aulas de Mayores. *Temas de gerontología III*, 324-443.
- Villar, F, Triadó, C. Pinazo, S., & Solé, C. (2010). Reasons for older adult participation in university programs in Spain. *Educational Gerontology*, 36 (3), 244-259
- Villar, F., Pinazo, S., Triadó, G., Solé, G., Montoro, J., y Geldrán, M. (2006). Evaluación de programas universitarios para mayores: motivaciones, dificultades y contribuciones a la calidad de vida. *Informe para el IMSERSO no publicado*.
- World Health Organization. (2002). *Active ageing: a policy framework*. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/67215>