

Universidad Estatal a Distancia



**Centro de Investigación
y Evaluación Institucional**

Vicerrectoría de Planificación



Informe de Evaluación del Proceso de Estudiantes
Facilitadores del Programa Formación
del Estudiante Becario

Evaluadora: Francia Alfaro

DOCUMENTO CIEI 004-2018

Marzo 2018

Sede Central, Edificio A, 5to. Nivel
Tel: 2527-2206, Fax: 2234-1704
info.ciei@uned.ac.cr

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe brinda resultados sobre la evaluación de efectos realizada al proceso de estudiante facilitador perteneciente al Programa Formación del Estudiante Becario.

Para la evaluación se utilizó como base la metodología de Mapeo de Alcances con la que se generó el diseño intencional. A través del diseño intencional se identificaron los efectos deseados del programa, específicamente en el proceso de estudiantes facilitadores.

El documento está dividido en tres apartados; justificación, metodología, resultados y conclusiones.

2. JUSTIFICACIÓN

El estudio responde a la solicitud del Programa Formación del Estudiante Becario y se suma a los estudios que desarrolla la unidad de evaluación institucional del CIEI, en la línea de trabajo de “evaluación de los servicios”.

Para la coordinadora del programa es importante conocer si para los estudiantes la ejecución de las horas tiene el efecto que busca generar el programa. En otras palabras, si realmente se complementa su formación al insertarse en espacios administrativos y académicos de la UNED.

Es importante mencionar que la intención de esta evaluación, coincide con los lineamientos 157, 158 y 159 de Política Institucional de la UNED 2015-2019 que hacen referencia a la necesidad de evaluar los servicios de la universidad para su mejora y establecer de un nivel básico de calidad en los servicios y que dicha evaluación se realice de manera anual. (Lineamientos de política institucional, pags.84-85).

3. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y EL PROCESO

El objetivo del Programa de Formación del Estudiante Becario/a de DAES es lograr con este desempeño, la inserción de los/as estudiantes en espacios administrativos y académicos que complementen su formación integral, preparándolos para un desempeño laboral posterior.

Dentro de este programa, encontramos el Proceso "Estudiantes Facilitadores". Este proceso está integrado por estudiantes facilitadores, que son aquellos que cumplen un total de 60 horas por cuatrimestre de actividades académicas o de investigación en la UNED, con lo cual obtienen el beneficio de la beca B y un estímulo económico extra.

Dicho proceso, tiene resultados en tres poblaciones:

- a) En los mismos estudiantes que ejecutan las horas, es decir "las y los estudiantes facilitadores"
- b) En los centros universitarios o dependencias donde los estudiantes facilitadores realizan las horas, en adelante "dependencias receptoras".
- c) En los estudiantes que se benefician de las actividades que desarrollan las estudiantes facilitadoras al cumplir sus horas estudiantes, que en adelante "estudiantes participantes".

4. METODOLOGÍA

4.1. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO A EVALUAR

Esta evaluación buscó medir los efectos de la ejecución de las "horas estudiante" -por parte de estudiantes facilitadores- en estudiantes participantes, dependencias que reciben a los estudiantes y los mismos estudiantes facilitadores.

4.2. OBJETIVOS

Los objetivos del estudio fueron los siguientes:

Objetivo general:

- Evaluar los efectos de la ejecución de horas del Proceso Estudiante Facilitador en las poblaciones beneficiarias.

Objetivos específicos:

- Constatar si las acciones ejecutadas por el Proceso Estudiante Facilitador conllevan al logro de los efectos deseados en el mismo.
- Determinar la suficiencia de los recursos del Proceso para alcanzar los efectos deseados en el mismo.
- Establecer la correlación entre las necesidades de los usuarios y los efectos alcanzados.
- Identificar los elementos exitosos y las oportunidades de mejora de la ejecución de las horas estudiante en las poblaciones beneficiarias.
- Proponer acciones que integren un plan de mejora del Proceso Estudiante Facilitador.

Para evaluar los efectos del Proceso, fue necesario trabajar primero en su definición con la coordinadora -y única funcionaria que trabaja directamente en el Proceso de Estudiantes Facilitadores-. Para ello se utilizó el diseño intencional de la metodología “Mapeo de Alcances”.

El Mapeo de Alcances es una herramienta para evaluar y medir el impacto de programas en mayor medida de aquellos que reciben financiación. (Earl, 2002 pág. 1).

Esta metodología consta de tres etapas (Earl, 2002 pág. 4):

- Diseño intencional
- Seguimiento de Alcances
- Planificación de la Evaluación.

Para efectos de este estudio, solamente se utilizó el diseño intencional, ya que se requería como base para la realización de la evaluación, esto por cuanto era necesario definir qué alcances se pretendía medir a través de la evaluación. El desarrollo del resto de etapas del mapeo de alcances, resultarían útiles, en un estudio cuyo objetivo sea medir impacto de un programa, lo cual además requiere de una mayor inversión de recursos y no es la finalidad de este estudio profundizar en este aspecto.

4.3. DISEÑO INTENCIONAL

El diseño intencional es la forma en la que un programa encauza sus actividades en función de los cambios que tiene la intención de instituir, seleccionando deliberadamente las acciones que mejor se prestan a optimizar la eficacia de su contribución al desarrollo. (Earl, 2002 pág.1).

- El diseño intencional desde la metodología de Mapeo de Alcances está integrado por múltiples factores; para efectos de este estudio se definieron cuatro elementos básicos (Earl,2002, pág.37):
- **Declaración de visión.** Es la descripción de los cambios a gran escala que el programa pretende alcanzar. Estos cambios pueden estar más allá de las posibilidades reales del programa, por lo que puede que el programa solo contribuya con los mismos. La visión debe ser suficientemente amplia e inspiradora como para mantener su importancia a lo largo del tiempo.

- **Socios Directos.** Aquellas personas, grupos u organizaciones con las cuales el programa mantiene una interrelación directa, y con la participación de las cuales el programa está en condiciones de prever las oportunidades de ejercer una influencia.
- **Alcances deseados.** Describe la manera en que el comportamiento, las relaciones, actividades y/o acciones de una persona, de un grupo o institución cambiarán si el programa logra cosechar grandes éxitos, y se enuncian a fin de subrayar el cambio en el comportamiento.
- **Señales de progreso.** Conjunto de señales graduadas de los cambios en el comportamiento de un socio directo, que pueden poner énfasis en la profundidad o en la calidad del cambio.

Una vez definidos los efectos, se procedió a obtener información a través de tres instrumentos, una encuesta por cada población de interés del estudio (estudiantes facilitadores, estudiantes beneficiarios de las horas y funcionarios beneficiarios del trabajo de estudiantes facilitadores).

Los resultados de las tres encuestas permitieron identificar la percepción que tienen estas poblaciones en torno a los efectos del desarrollo de las horas estudiante, por parte de estudiantes facilitadores.

En el caso de los estudiantes facilitadores, y los funcionarios que los reciben en las respectivas dependencias, la encuesta se aplicó a la totalidad de la población vía web; 29 y 21 correspondientemente.

Para el caso de los estudiantes participantes, la encuesta se aplicó vía telefónica. Fue posible ubicar 68 de los estudiantes que participaron en diferentes modalidades:

- Estudiantes que participaron en capacitaciones.
- Estudiantes que participaron en centros de estudio.
- Estudiantes que participaron en investigaciones.

Con los resultados obtenidos con estos tres instrumentos, se definieron acciones de mejora para la ejecución de las horas estudiante de estudiantes facilitadores del Programa de Formación del Estudiante Becario/a.

5. RESULTADOS

El apartado de resultados se divide en dos sub-apartados:

- a) Una caracterización de los socios directos que participan en el Proceso Estudiante Facilitador, y que contextualiza los resultados de los objetivos del estudio.
- b) Los resultados por cada uno de los objetivos del estudio.

5.1. CARACTERIZACIÓN DE LOS SOCIOS DIRECTOS DEL ESTUDIO:

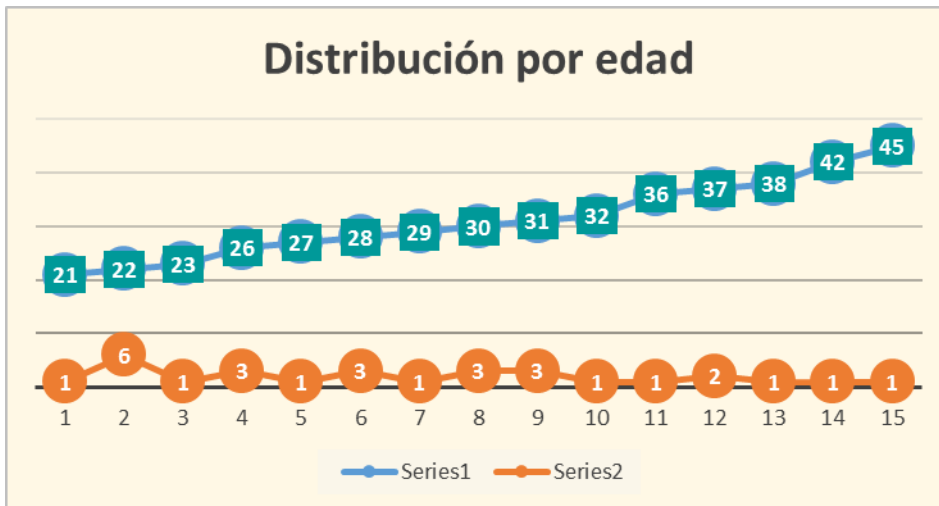
A continuación, se detallan características por cada una de las poblaciones del estudio (estudiantes facilitadores, estudiantes participantes y dependencias receptoras), extraídas de los resultados de las encuestas. Estas se expresan en gráficos y tablas.

Es importante aclarar, que únicamente se contabilizan los resultados que corresponden a las encuestas que fueron completadas en su totalidad, es decir, no se toman en cuenta las encuestas incompletas.

5.1.1. Estudiantes Facilitadores.

Esta es la distribución por edad, la línea punteada azul presenta las edades que poseen los estudiantes facilitadores y la línea naranja describe la cantidad de estudiantes que hay en cada una de las edades. Si dividiéramos esta distribución por rangos, la mayor acumulación de datos se ubicaría entre los 20 y los 29 años, en la que se ubican 16 estudiantes; mientras que entre los 30 y los 39 se ubican 11 estudiantes. En el rango de más de 40 años, apenas 2 estudiantes.

Gráfico 1: Distribución por edad.



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta a estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

En cuanto a la carrera que cursan, las mayores acumulaciones se dan en las carreras de administración, con 12 personas. De las cuales 4 cursan el énfasis en "banca y finanzas", 2 en "contaduría", 2 en "dirección de empresas" y 2 en "servicios de salud".

Por otra parte, la carrera de Ingeniería Informática, 2 en diplomado de informática y 2 en ingeniería agronómica. A éstas le siguen 12 estudiantes que pertenecen a distintas carreras. (ver anexo1).

En la distribución por centro universitario, encontrados una acumulación significativa en los centros universitarios de la capital, San José con 16 estudiantes y Desamparados con 4, a éstos le sigue Cartago con 2 y Liberia, Puriscal, San Marcos, Turrialba, Alajuela, Buenos Aires, y Guápiles con un estudiante.

En cuanto a la distribución por centros universitarios, en la capital se acumulan 20 estudiantes, 16 en el CEU de San José y 4 en Desamparados, 2 en Cartago y 1 estudiante en cada uno de los siguientes Centros Universitarios, Liberia, Puriscal, San Marcos, Turrialba, Alajuela, Buenos Aires, Guápiles.

En relación a la dependencia en la que realiza las horas, 17 de 29 estudiantes lo hacen en la sede central, 9 las ejecutan en un centro universitario, 5 en la casa y un estudiante no se encontraba realizando horas al momento de contestar la encuesta.

Gráfico 2: Lugar donde realiza las “horas estudiante”.



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta a estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

La mayoría de estos estudiantes han ejecutado sus horas en un lapso entre 3 y 6 cuatrimestres.

Gráfico 3: Número de periodos en los que ha realizado las horas estudiantes.



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta a estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

5.1.2. Funcionarios que reciben a los estudiantes facilitadores

En cuanto a los funcionarios, solamente fue de interés explorar cuatro características que se describen a continuación (dependencia en la que trabaja, tipo de apoyo que recibe del estudiante, cantidad de cuatrimestres en los que ha recibido el apoyo, y la modalidad en la que se ejecutaron las horas).

En cuanto a la dependencia en la que trabaja, -que como puede verse-, la mayoría de estudiantes se ubican en el programa Agenda Joven.

Gráfico 4: Dependencias donde trabajan los funcionarios receptores.



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta de funcionarios receptores, CIEI 2017.

Como puede observarse en el gráfico, la mayoría de estudiantes han realizado labores de investigación y centros de estudio.

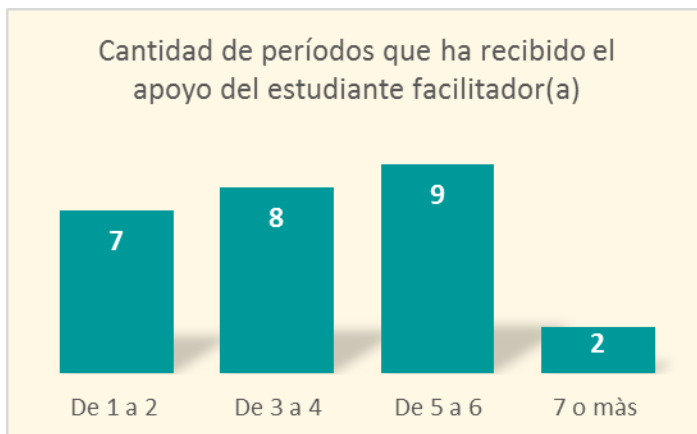
Gráfico 5: Tipo de apoyo que ofrece el estudiante facilitador en la ejecución de sus horas.



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta funcionarios receptores, CIEI 2017.

La cantidad de cuatrimestres en los que ha recibido la colaboración del estudiante facilitador. Esta información coincide con la que aportaron los estudiantes.

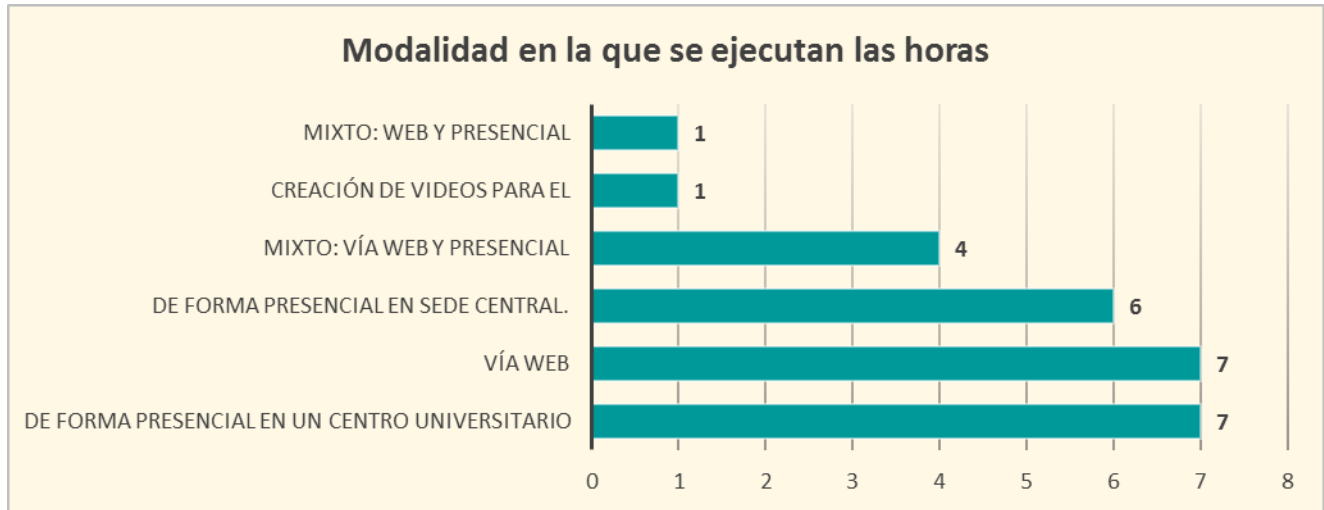
Gráfico 6: Cantidad de períodos que ha recibido el apoyo del estudiante facilitador (a)



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta funcionarios receptores, CIEI 2017.

Como puede observarse en el siguiente gráfico, no existe una diferencia significativa entre el número de estudiantes que ejecutan sus horas en modalidad presencial y quienes lo hacen en modalidad en línea.

Gráfico 7: Modalidad en la que se ejecutan las horas estudiantes.

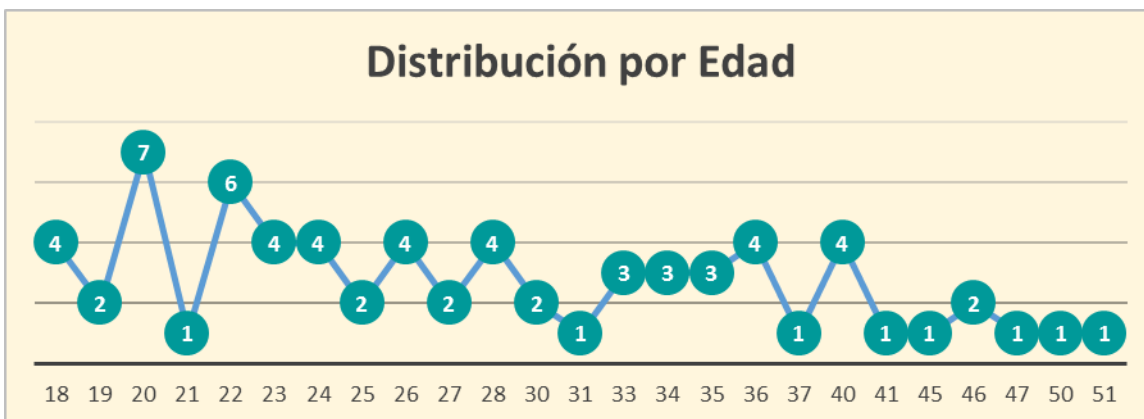


Fuente: Elaboración propia, tomando como base los funcionarios receptores, CIEI 2017.

5.1.3. Estudiantes Participantes

El primer dato a mencionar de los estudiantes participantes, es la edad. En el siguiente gráfico la línea punteada azul presenta la cantidad de estudiantes participantes que hay en cada una de las edades señaladas en el eje X del gráfico. Como puede observarse la mayor concentración se ubica entre las edades de 20 y 22 años.

Gráfico 8: Distribución por edad.



Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes participantes, CIEI 2017.

En cuanto a la carrera que cursan las y los estudiantes, la mayoría se ubican en administración.

Gráfico 9: Distribución por edad.

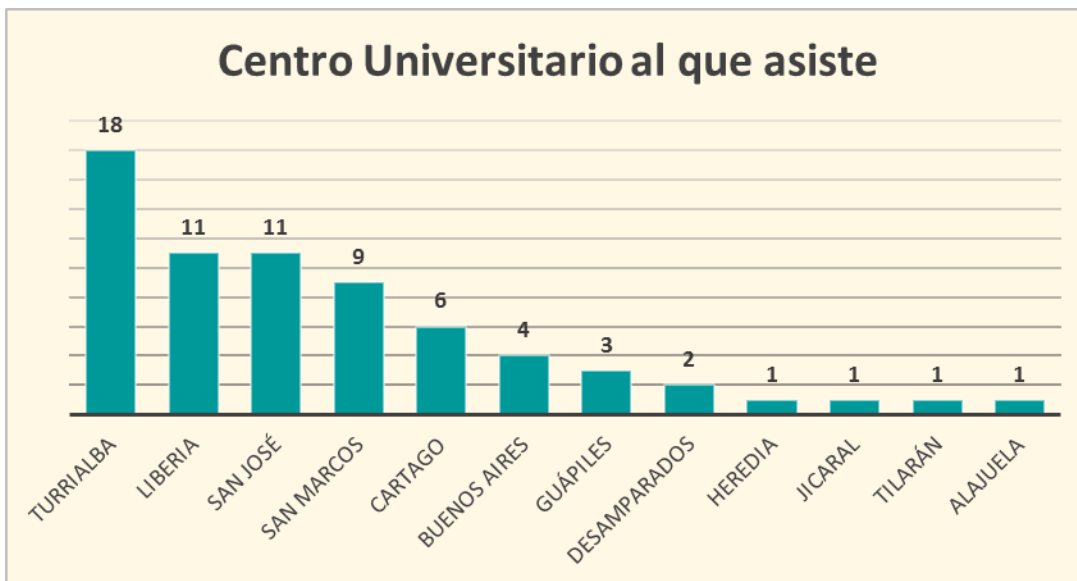


Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes participantes, CIEI 2017.

El segundo puesto en este gráfico, lo ocupan los estudiantes que se capacitaron para realizar el examen de sexto grado de escuela. Este último dato es significativo, ya que, al dirigirse a población civil, podríamos calificar esta labor como de extensión universitaria y cómo podemos observar es el segundo grupo más importante de la población meta.

En cuanto al centro universitario al que asisten las y los estudiantes participantes hay un importante número de estudiantes de Turrialba, seguidos de 11 personas de Liberia y 11 personas de San José y San Marcos.

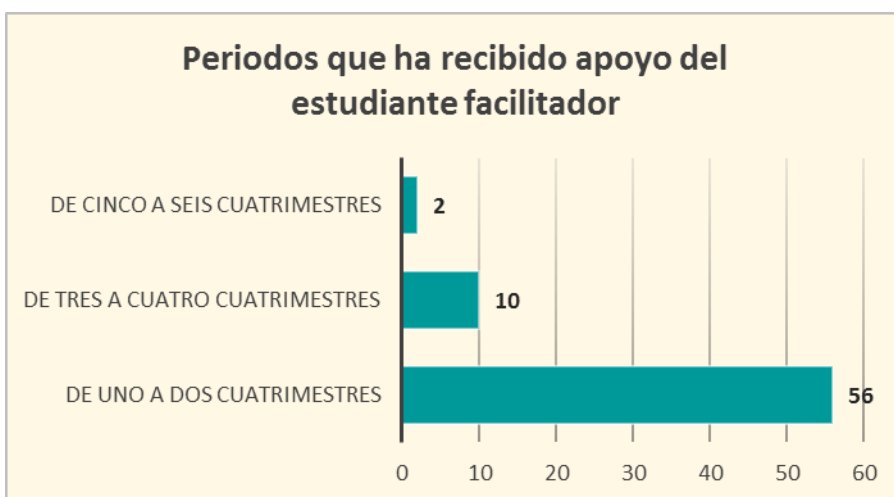
Gráfico 10: Centro Universitario al que asiste.



Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes participantes, CIEI 2017.

En cuanto a la cantidad de cuatrimestres que han estado con el estudiante facilitador, la mayoría solamente lo ha recibido de uno a dos cuatrimestres, lo cual tiene sentido porque los centros de estudio se hacen en torno a una materia y no a un grupo, y por tanto los participantes rotan.

Gráfico 11: Periodos que ha recibido el apoyo del estudiante facilitador.



Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes participantes, CIEI 2017.

5.2. RESULTADOS POR OBJETIVOS

5.2.1. Efectos Deseados vrs acciones ejecutadas

El primer objetivo de este estudio es *“constatar si las acciones ejecutadas por el proceso estudiantes facilitadores conllevan al logro de los efectos deseados en el mismo”*.

A continuación, se analizarán los efectos deseados definidos para cada una de las poblaciones del Proceso, las acciones ejecutadas desde cada una de estas poblaciones y los resultados de las encuestas que reflejan si las acciones conllevan a los efectos deseados.

Estudiantes Facilitadores

En la siguiente tabla se pueden observar tanto los efectos deseados para los estudiantes facilitadores, como para las acciones que ejecutan dichos estudiantes.

Ahora bien, para que se alcancen los efectos deseados para esta población, son necesarias otras acciones más allá de los estudiantes, no sólo individuales sino articuladas entre distintas instancias del Proceso, como lo son la coordinación del proyecto, y las dependencias receptoras. En el caso de éstas últimas, las acciones desarrolladas se detallarán una vez que se analicen los efectos deseados para éstas. Entre las señales de progreso que requieren acciones de otras instancias para lograr alcanzarse, podemos mencionar, adquirir nuevos conocimientos que complementen su formación, participar en nuevos espacios dentro de las dependencias, mejorar las capacidades de relacionarse con los demás y el trabajo en equipo.

Tabla 1: Efecto deseados para los estudiantes facilitadores y acciones ejecutadas desde éstos.

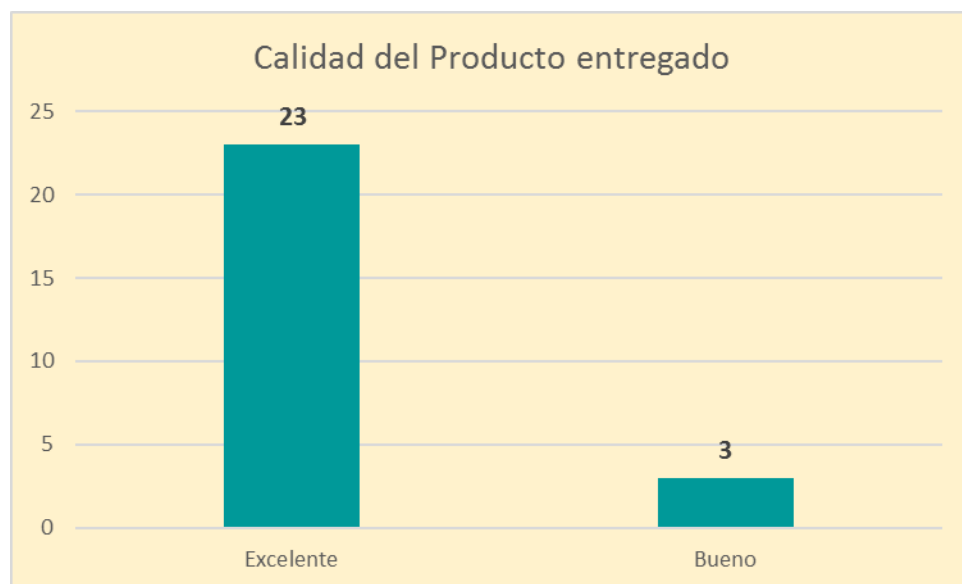
Efectos Deseados	Acciones Ejecutadas por estudiantes Facilitadores
<p>Alcance deseado Estudiantes facilitadores, que adquieren constantemente <i>nuevos conocimientos</i>; que desarrollan nuevas habilidades que <i>complementan su formación para su futura inserción laboral</i>; que desarrollan y <i>fortalecen habilidades en docencia</i>, con las cuales <i>brindan herramientas a otros estudiantes</i> que han venido rezagados en el rendimiento en diferentes materias; <i>con un fortalecido sentido de identidad de la universidad</i> gracias a las oportunidades de participar en nuevos espacios en los que tienen un constante aprendizaje dentro de diferentes dependencias de la UNED.</p> <p>Señales de Progreso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Demuestra las siguientes características al desempeñar las funciones que se le asignan, responsabilidad, puntualidad y respeto, trabajo en equipo, solidaridad, seguridad en sí mismo. <p><i>Sería positivo que:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Participen en espacios y actividades a las que convoquen desde las dependencias en las que realizan sus horas. <p><i>Se espera que:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejoren sus capacidades de relacionarse con los demás. ➤ Ideen formas o vías para convocar estudiantes participantes. ➤ Adquieran constantemente nuevos conocimientos para el desarrollo de los centros. ➤ Adquieran nuevas habilidades en docencia. ➤ Estén en constante comunicación con los encargados de cátedra. 	<p>Ejecutar sus horas estudiantes según sea la naturaleza de la dependencia seleccionada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Investigación. (realización de una investigación de principio a fin, o levantamiento de datos por ejemplo haciendo convocatoria y facilitación de actividades con comunidades, etc.) ➤ Docencia con personas de la comunidad (actividades de extensión universitaria), centros de estudio con estudiantes regulares de la UNED y desarrollo de capacitaciones labores de web master para el Sitio Investiga. ➤ Orientación de estudiantes indígenas (educación a distancia y uso de recursos en línea) ➤ Labores de oficina y atención de público. ➤ Facilitación con estudiante con discapacidad. ➤ Coordinar con los funcionarios a quienes fueron asignados para ejecutar las horas estudiantes. ➤ Convocar a los estudiantes participantes a las actividades de docencia u orientación. ➤ Coordinar con estudiantes participantes, cuando sea requerido.

Fuente: Elaboración propia de la autora tomando en cuenta entrevista a Irene Ruiz, 2017.

Los resultados de las encuestas que se describen a continuación dan cuenta del grado de cumplimiento de las señales de progreso, con lo cual se constata si las acciones ejecutadas en el programa conllevan al logro de los efectos deseados.

El primer dato que se puede resaltar en la encuesta de funcionarios es que existe en general una buena percepción del trabajo llevado a cabo por el estudiante.

Gráfico 12: Calidad del producto entregado por el o la estudiante facilitado(a)



Fuente: Elaboración propia, encuesta funcionarios de dependencias receptoras de estudiantes facilitadores CIEI, 2017.

En lo específico, también se aprecia una buena calificación para varias de las señales de progreso de los estudiantes. Por ejemplo, cuando se les preguntó a los funcionarios por la actitud de las y los estudiantes facilitadores cuando desarrollaron sus horas, se les presentaron varias características que fueron calificadas positivamente por un alto porcentaje de los funcionarios. De siete características (proactividad, adaptación a tareas, comunicación, seguridad y desempeño) que se evaluaron, cinco fueron calificadas positivamente por el total de los funcionarios y la adaptación a proyectos fue calificada positivamente por 25 de 26 funcionarios.

Infografía N° 1 “Capacidades de los Estudiantes Facilitadores en las dependencias receptoras, al momento de la ejecución de las Horas”.



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta para funcionarios de dependencias receptoras de estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

La valoración menos alta fue: “El estudiante se logró integrar a los espacios de interacción (reuniones, conversatorios, talleres) que le ofrecieron en la dependencia y o CEU” y sin embargo 23 de 26 funcionarios, estuvieron de acuerdo con la afirmación.

De las características citadas, tres coinciden con el efecto deseado y las señales de progreso para estudiantes facilitadores; mayor seguridad en sí mismos, participación en espacios a los que se le convocan y la comunicación con los supervisores (encargados de cátedra en algunos casos).

Para que las horas estudiante pudieran ejecutarse, se debieron realizar una serie coordinaciones y las dependencias receptoras debieron ofrecer una serie de recursos.

Los aspectos que se muestran en las infografías 2 y 3, fueron aquellos en los que más estudiantes estuvieron de acuerdo.

Infografía N° 2 “Recursos a disposición de los estudiantes durante la ejecución de horas”.



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la Encuesta de Estudiantes Facilitadores, CIEI 2017.

En cuanto a las coordinaciones y comunicaciones, la siguiente infografía muestra en general una alta calificación para las coordinaciones y comunicaciones con la encargada del programa y las personas funcionarias que supervisan las horas de los estudiantes facilitadores. No obstante, los estudiantes facilitadores calificaron mejor la labor de la encargada del programa que la de la de las personas funcionarias de las dependencias.

Infografía 3: Comunicación y Coordinación desde estudiantes facilitadores.



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta de estudiantes facilitadores, 2017.

Ahora bien, dentro de los aspectos relacionados a la ejecución de horas en las dependencias, y en los que menos estudiantes estuvieron de acuerdo, están:

- “En el CEU o dependencia donde realizó las horas, le invitaron a participar en espacios de interacción como reuniones, talleres, cursos de capacitación, etc”. Este ítem alcanzó un 75,9% de estudiantes que estuvieron de acuerdo, un 10,3 no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 3,4% consideró que no aplicaba.

- *“Por medio de la realización de las horas, mejoraron sus habilidades de trabajo en equipo”*. Esta afirmación alcanzó un 72,4% de estudiantes que estuvieron de acuerdo, un 24,1% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 3,4% consideró que no aplicaba.
- *“Las funciones realizadas durante las horas estudiante, tienen relación con la carrera que cursa”*. Esta afirmación alcanzó un 55,2% de estudiantes que estuvieron de acuerdo, un 24,1 no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10,3 en desacuerdo y un 3,4% consideró que no aplicaba.

Estos tres elementos mencionados, constituyen señales de progreso, por lo que se les debe prestar atención.

En relación al último, si bien es un elemento que probablemente en este momento no se puede solventar, debe tomarse en consideración para el mejoramiento a largo plazo, pues como se mencionara, está vinculado a un alcance esperado para los estudiantes facilitadores *“que ha adquirido herramientas sociales, habilidades, destrezas y conocimientos para desempeñarse en el ámbito profesional”*. (diseño intencional del Proceso Estudiantes Facilitadores).

Por otra parte, los funcionarios consideran que el proceso de la ejecución de horas, tiene una serie de fortalezas tanto para los estudiantes que los ejecutan como para los que se benefician con ellas y para la universidad misma. Estas fortalezas se enumeran en la siguiente matriz, agrupándose en seis categorías.

Tabla 2: Fortalezas de la ejecución de horas estudiante. Consideraciones desde funcionarios.

Formación Integral	Habilidades para inserción laboral	Aporte de estudiante a estudiante	Conocimiento de la Universidad	Fortalecimiento del estudiante autónomo	Fortalecimiento de Identidad
Colabora con la formación integral del estudiante	Adquisición de nuevas experiencias y desarrollo profesional.	El estudiante regular se siente más en confianza cuando es otro estudiante avanzado, el que le ayuda.	Conocimiento de modelo de educación.	Proceso desarrollado por estudiantes universitarios.	Fortalecimiento de la identidad del estudiante con el centro universitario.
El cómo y por qué la investigación académica es un proceso	Iniciación en responsabilidad y esfuerzo futuro profesional	La posibilidad de ayudar de estudiantes a pares	Conocimiento de actividades académicas más allá de la docencia		
Formación práctica en investigación para estudiantes (38,5)	La posibilidad de brindar experiencia en distintas labores a nuestros estudiantes.	Se evidencia a la población estudiantil la inclusión de compañeros en los procesos de aprendizaje.			
Iniciación en el desarrollo de una investigación en todo su proceso, por ejemplo relacionar teoría-práctica.	Prepararlos para su futuro profesional sensibilizándolos hacia la investigación.	Involucra a los estudiantes en la formación de pares.			
Se genera un sentimiento de pertenencia a los procesos de aprendizaje.					
Vinculación estudiantil en una etapa diferente del proceso de aprendizaje.					

Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta para funcionarios de dependencias receptoras de estudiantes facilitadores.

Es interesante contrastar estos resultados con las fortalezas de la ejecución de horas, que identificaron los estudiantes facilitadores.

Obsérvese en la infografía N° 4 que el *fortalecimiento de la identidad* que es percibido por un menor número de funcionarios como una fortaleza, en estudiantes facilitadores es percibido como la principal fortaleza.

Lo mismo pasa con la “adquisición de nuevas habilidades para el desarrollo laboral” mientras que la mayoría de funcionarios lo ven como una fortaleza, menos estudiantes lo ven de esta manera.

Infografía N° 4: Fortalezas de la Ejecución de Horas desde estudiantes



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta de estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

Todas las otras fortalezas de la infografía N° 4, constituyen señales de progreso para los estudiantes facilitadores.

Por último, entre los alcances que los estudiantes facilitadores identifican en la ejecución de las horas estudiante, los cinco que mayormente fueron identificadas, son los que se presentan en la siguiente infografía. Los mismos se presentan en orden de importancia.

Infografía N° 5: Fortalezas de la Ejecución de Horas desde estudiantes facilitadores.

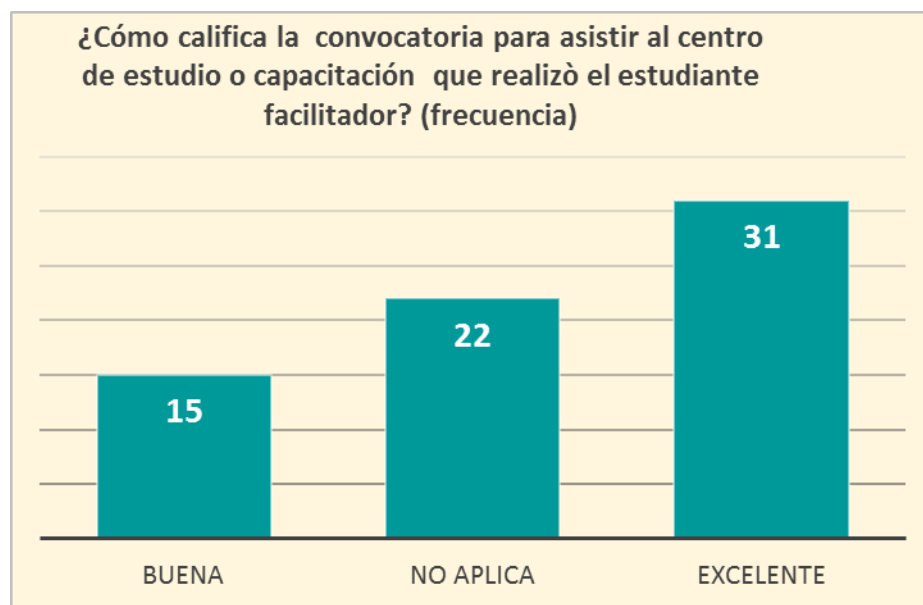


Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta de estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

Dentro de las señales de progreso a evaluar, también se consideró la capacidad de los estudiantes facilitadores de centros de estudio, para convocar a su población meta.

Dicha convocatoria también fue calificada positivamente por los estudiantes participantes. Nótese en el siguiente gráfico, que de la escala de Likert (excelente, buena, regular, deficiente y no aplica) solamente se acumularon respuestas en excelente y no aplica.

Gráfico nº 13: Calificación de convocatoria por parte de Estudiante Facilitador.



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta de estudiantes participantes, CIEI, 2017.

Estudiantes Participantes

En la siguiente tabla se describe tanto el alcance deseado para estudiantes participantes como las acciones ejecutadas por éstos.

Tabla 3: Alcances deseados y acciones ejecutadas por Estudiantes Participantes

Alcance deseado	Acciones Ejecutadas por estudiantes
<ul style="list-style-type: none"> Tengan mayor acceso a espacios de apoyo académico (docencia) a través de una figura para la aprobación de sus materias. <p>Señales de Progreso</p> <p><i>Se espera que:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Busquen información de convocatorias a los centros de 	<p>Asistir a los centros de estudio programados por los estudiantes facilitadores.</p> <p>Cumplir con las obligaciones (tareas) que asigne el estudiante facilitador.</p>

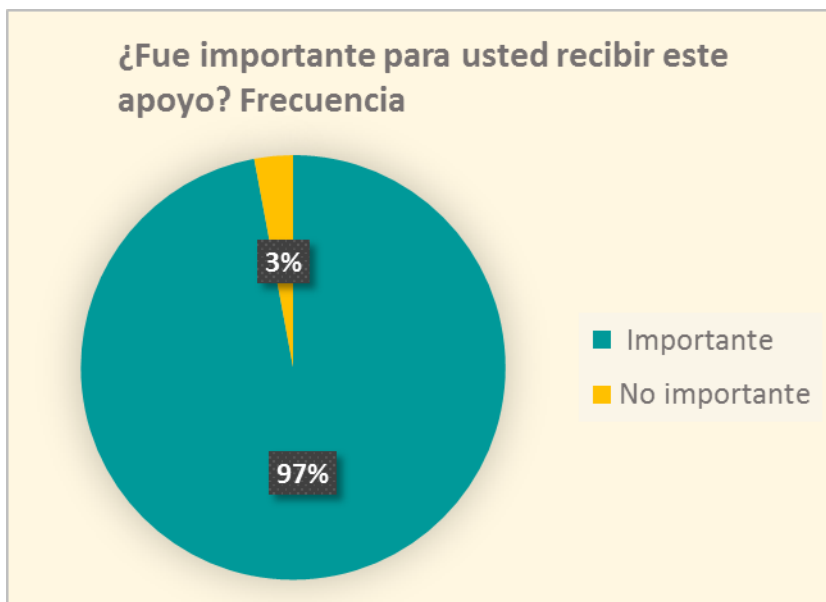
Alcance deseado	Acciones Ejecutadas por estudiantes
<p>estudio que crean los estudiantes facilitadores.</p> <p>Sería positivo que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posean cada vez mayor compromiso para asistir a los centros de estudio. 	

Fuente: Elaboración propia, tomando como base entrevista con Irene Ruiz, CIEI 2017.

En el caso de los estudiantes participantes, las acciones ejecutadas tienen mucha coincidencia con las señales de progreso, no obstante, el alcance deseado para esta población, no depende de las acciones que desarrollen las y los estudiantes participantes sino más bien de las que desarrolle la universidad para ampliar la cobertura de los estudiantes facilitadores, de manera paulatina.

Entre los resultados más importantes, destaca que un 97% de éstos participantes considera que fue importante recibir el apoyo.

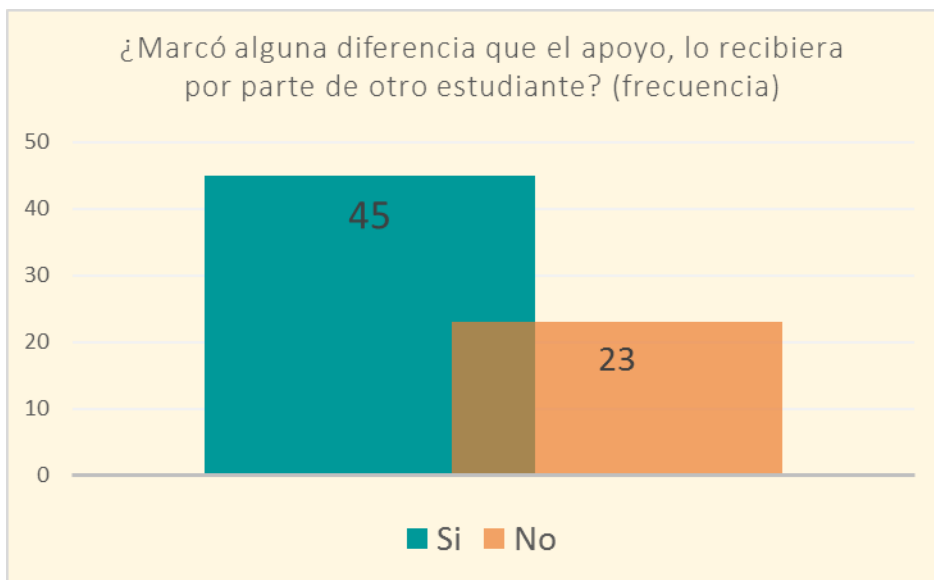
Gráfico nº 14: Importancia de recibir el apoyo.



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta de estudiantes participantes, CIEI 2017.

Por otra parte, un buen número de estos estudiantes, considera que el apoyo del estudiante facilitador si marcó una diferencia en su proceso educativo.

Gráfico nº 15: Importancia de recibir el apoyo.



Fuente: elaboración propia, tomando como base la encuesta de estudiantes participantes, CIEI 2017.

A los estudiantes que contestaron afirmativamente esta pregunta, se les consultó las razones por las que consideraban que si era diferente recibir el apoyo por parte de un estudiante facilitador. Entre las tres principales razones, se encuentran:

- Entendió mejor la materia.
- Se sintió más confiado para hacer las preguntas.
- Se sintió más cómoda.

Por último, tal y como se puede observar en la siguiente infografía, la valoración del servicio por parte de los estudiantes facilitadores fue calificada positivamente por los estudiantes participantes.

Infografía N° 6: Valoración del servicio de los Estudiante Facilitadores por parte de los estudiantes participantes.



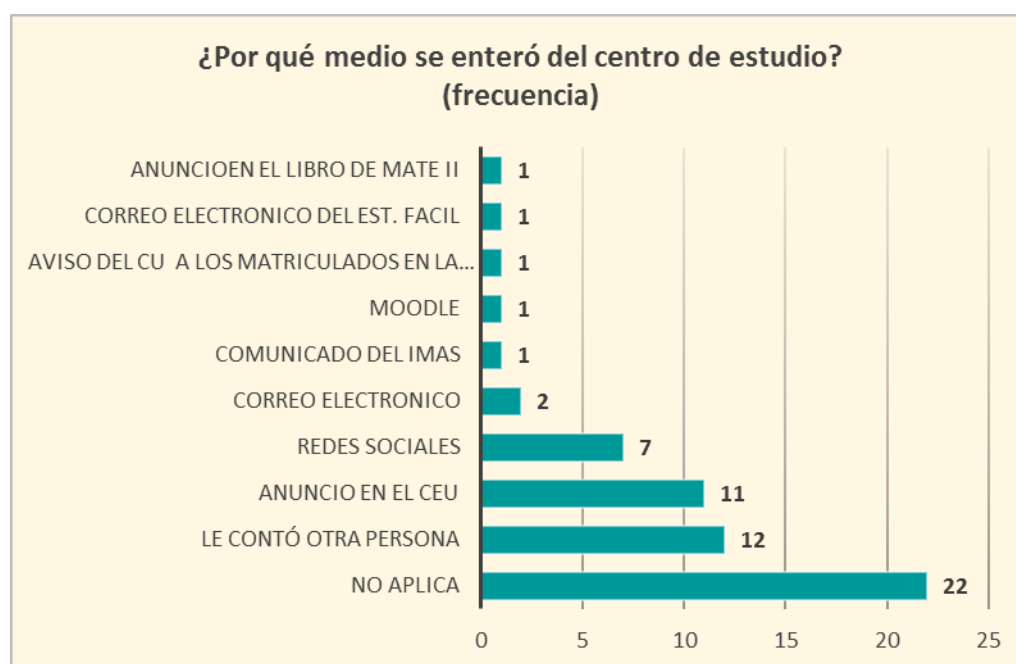
Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta de estudiantes participantes, CIEI 2017.

Entre los aspectos que sobresalen se tiene el comportamiento del estudiante y la importancia de ofrecer el servicio del estudiante facilitador en otras materias. Este último acentúa la importancia que tiene este recurso en la población de estudiantes participantes.

Si bien entre las señales de progreso no se consideró que los estudiantes participantes consideraran de forma positiva el apoyo del estudiante facilitador. Esta percepción positiva es base para que se puedan presentar las señales de progreso planteadas para el alcance deseado para los estudiantes participantes.

Aquí vale la pena, retomar un resultado respecto al medio por el que se enteró del centro de estudio, ya que una de las señales de progreso es que “busquen información de convocatorias a los centros de estudio que crean los estudiantes facilitadores”.

Gráfico nº 16: Medio por el que se enteró del centro de estudio.



Fuente: Elaboración propia, tomando como base la encuesta de estudiantes participantes, CIEI 2017.

Siendo que los principales medios por los que se enteraron de los centros de estudio son que le contó otra persona, el centro universitario y las redes sociales, vale la pena que se fortalezcan a fin de aumentar el número de estudiantes participantes en los centros de estudio y con ello alcanzar la señal de progreso antes planteada.

Dependencias Receptoras

En cuanto a las dependencias receptoras, el alcance deseado, las señales de progreso y las acciones ejecutadas por las mismas se enumeran en el siguiente cuadro.

Tabla N 4: Alcance deseado y acciones ejecutadas por dependencias receptoras.

Alcance deseado	Acciones Ejecutadas por dependencias receptoras
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Que desde las dependencias se generen nuevos espacios y sinergias entre las dependencias y los estudiantes facilitadores. <p>Se espera que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brinden insumos, herramientas a los estudiantes para el desarrollo de sus actividades. <p>Sería positivo que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Involucren a los estudiantes facilitadores en diferentes espacios de interacción de la oficina. ▪ Brinden oportunidades a los estudiantes de involucrarse en diferentes procesos que desarrollan las dependencias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar la inducción de los estudiantes facilitadores a sus tareas asignadas y con las personas con las que estarán en contacto. ▪ Llevar el registro de las horas que ejecuta el estudiante y firmarlas con el sello de la oficina para entregarlas a la coordinación. ▪ Orientar al estudiante en el desarrollo de sus tareas. ▪ Atender las solicitudes del estudiante. ▪ Comunicarse con la coordinación cuando haya algún problema en la ejecución de las horas.

Fuente: Elaboración propia, tomando como base entrevista a Irene Ruiz, CIEI 2017.

Nótese que existe una brecha entre las acciones ejecutadas por las dependencias receptoras, y los alcances deseados para las mismas, puesto que se espera que éstas generen *nuevos espacios y sinergias entre las dependencias y los estudiantes facilitadores* mientras que las actividades programadas son más operativas, como llevar registros de horas, y realizar una inducción a los estudiantes.

En relación a la inducción, es importante que en el futuro pueda evaluarse cómo se realiza este proceso de inducción ya que es la primera actividad que facilita el cumplimiento de los alcances fijados para los estudiantes facilitadores.

Por último, en el caso de la coordinadora del Proceso, las acciones ejecutadas son las siguientes:

- Realizar el estudio correspondiente de las solicitudes recibidas por parte de los estudiantes.
- Coordinar con los encargados de los programas, carreras u oficinas, la posibilidad de contar con estudiantes que apoyen como facilitadores.
- Asignar a los estudiantes en las diferentes dependencias de la UNED.
- Coordinar con los estudiantes facilitadores el proceso para la realización de las horas.
- Recibir los reportes de control de horas para poder asignar la beca correspondiente.
- Emitir los listados de horas estudiante para la aplicación de la beca en siguiente periodo académico.

Obsérvese que las acciones ejecutadas por la coordinadora, son de orden operativo y no estratégico, hecho que resulta lógico si se toma en consideración que tanto el proceso de estudiantes facilitadores como el Programa de Formación del Estudiante Becado en su totalidad, no cuentan con otro recurso humano aparte de Irene Ruiz.

En el caso de las y los estudiantes facilitadores las acciones ejecutadas son las siguientes:

Conclusión respecto al objetivo

Con base en los datos recolectados, podemos decir que existe un cumplimiento de los alcances y/o efectos deseados constatado en las señales de progreso que se midieron en las encuestas.

En el caso de los efectos deseados para los estudiantes facilitadores, se pudo constatar que las señales de progreso alcanzaron altas calificaciones en las tres encuestas; en los siguientes aspectos:

- Fortalecimiento de la identidad.
- Adquisición de nuevos conocimientos.
- Seguridad en sí mismo.
- Fortalecimiento de las habilidades en docencia.
- Ideación de formas de convocatoria para estudiantes participantes.

- Participan en espacios y actividades a las que convoquen desde las dependencias en las que realizan sus horas.
- Desarrollan habilidades que complementan su formación para su futura inserción laboral.

Como señales de progreso a mejorar, tenemos:

- El mejoramiento de habilidades de trabajo en equipo.
- La adquisición de nuevas habilidades en docencia.

En el caso de los funcionarios, el alcance esperado fue una “mayor conciencia de la importancia de la figura del estudiante facilitador” aspecto que quedó demostrado ampliamente en la encuesta por las altas calificaciones que hicieron del trabajo desarrollado por los estudiantes facilitadores.

Una acción que ofrece una oportunidad de mejora es la inclusión de estudiantes a espacios de interacción y proyectos.

En relación a los estudiantes participantes, se constata que se ha cumplido el alcance deseado, que es “tener *mayor acceso* a espacios de apoyo académico (docencia) a través de una figura para la aprobación de sus materias”.

No obstante, como el alcance se trata de un “mayor acceso por parte de estudiantes participantes a las horas estudiante”, siempre podrá mejorarse el logro de este alcance.

Por otra parte, los resultados de la encuesta de los estudiantes participantes reflejan un buen porcentaje de estudiantes satisfechos con el servicio que les entregaron los estudiantes participantes.

5.2.2 Suficiencia de recursos del proceso

El segundo objetivo de la evaluación es: *Determinar la suficiencia de los recursos del Programa para alcanzar los efectos deseados en el mismo.*

Para responder a este objetivo, se puede hacer referencia a las propuestas de mejora para el proceso, que identificaron los funcionarios de las dependencias receptoras de estudiantes facilitadores.

En la siguiente imagen se pueden ver las cuatro categorías en que se agrupan las propuestas de las y los funcionarios.

Gráfico nº 17: Propuesta de mejora desde Funcionarios



Fuente: Elaboración propia, usando como base la encuesta de funcionarios estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

El aumento del número de estudiantes es la categoría con un mayor número de propuestas, que fundamentalmente giran en torno al aumento del número de estudiantes en este proceso y la mejora de la divulgación en pos de aumentar el número de estudiantes.

El aumento de capacitación de estudiantes, agrupa propuestas de capacitación en pedagogía-didáctica y en áreas de interés de los estudiantes.

El aumento de los recursos económicos, agrupan dos propuestas, el aumento del monto de dinero que se asigna a los estudiantes y la creación de un sistema de viáticos para el traslado de estudiantes en reuniones presenciales. Esta última propuesta la propuso el 38% de los funcionarios encuestados.

Las propuestas de la categoría mayor acompañamiento incluyen propuesta como:

- Incrementar la información que se le brinda a los estudiantes para que se involucren en el proceso.

- Mayor apoyo por parte de la persona encargada de la cátedra y tutores para la convocatoria a centros de estudio.

Conclusión respecto al objetivo

Los recursos son insuficientes por dos razones:

1. Las propuestas de mejora de las poblaciones del proceso de horas estudiante, apelan a la insuficiencia de los recursos para llenar sus necesidades, por ejemplo, aumentar el monto del dinero para los estudiantes, viáticos, aumento del número de estudiantes facilitadores.
2. Por otra parte, al realizar el diseño intencional del Proceso, se generaron propuestas que son de un orden estratégico como por ejemplo el desarrollo de un proceso de inducción, mayor divulgación, el uso de herramientas digitales, etc. Para todas estas propuestas se requiere de una mayor inversión de la coordinadora en el nivel estratégico y al ser ella la única persona que trabaja en el proceso Estudiante Facilitador y el Programa Formación del Estudiante, la inversión de su trabajo debe estar centrado en el nivel operativo.

5.2.3. Necesidades vrs efectos alcanzados

El tercer objetivo de la evaluación fue: *Establecer la correlación entre las necesidades de los usuarios y los efectos alcanzados.*

Para responder a este objetivo, se incluyó en la encuesta de *estudiantes participantes*, algunas preguntas relacionadas con los aspectos que consideraban que debían mejorarse, interés de continuar recibiendo el servicio.

Como primer resultado tenemos que un **42,6 %** de estudiantes participantes no identifica aspecto para mejorar el proceso de horas estudiante.

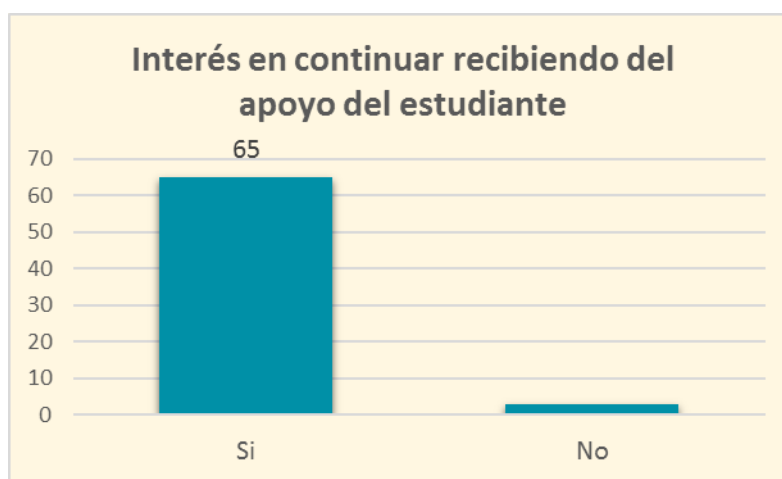
El otro 57,4 % identifica las siguientes propuestas:

- | | |
|----------------------------------|---|
| ➤ Aumento de horarios de centros | ➤ Lugar donde se desarrollan las tutorías |
| ➤ Divulgación y Convocatorias | |

- Más estudiantes facilitadores
- Recursos didácticos
- Número de sesiones
- Planificación de las sesiones

En cuanto al interés de continuar recibiendo el servicio del estudiante facilitador, en el siguiente gráfico se muestra que 65 de los 68 estudiantes tienen interés en continuar recibéndolo, lo cual es un indicador de satisfacción.

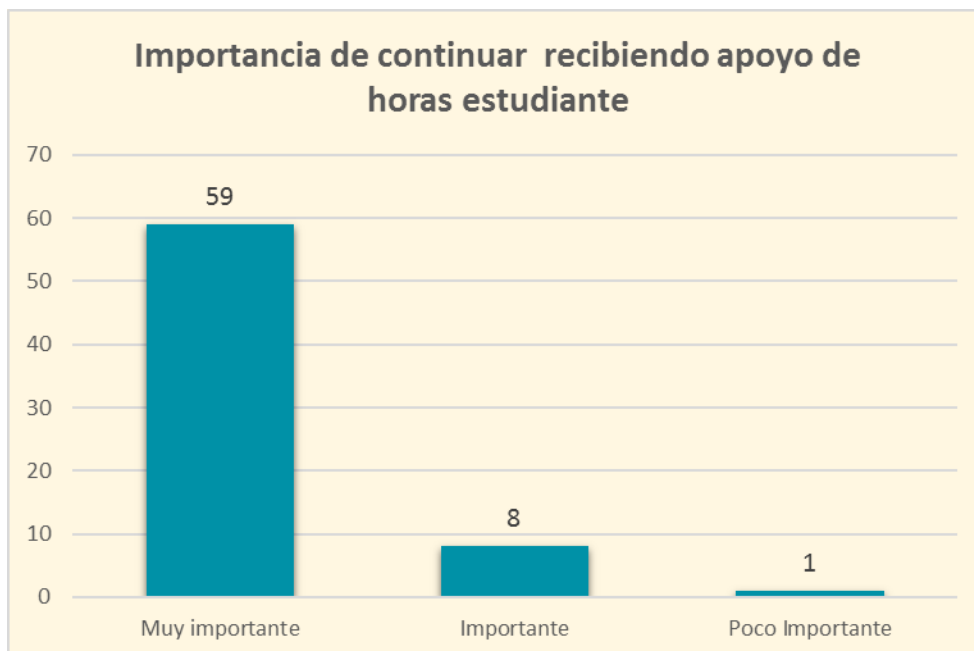
Gráfico nº 18: Interés de estudiantes participantes de seguir recibiendo el apoyo de estudiantes facilitadores.



Fuente: Elaboración propia, usando como base la encuesta de estudiantes participantes, CIEI 2017.

Además, cuando se les preguntó qué tan importante consideraban el apoyo de los estudiantes facilitadores, una mayoría lo calificó de “muy importante” y un pequeño grupo de “importante”. Únicamente una persona lo calificó de “poco importante”.

Gráfico nº 19: Interés de estudiantes participantes de seguir recibiendo el apoyo es estudiantes facilitadores



Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de estudiantes participantes sobre ejecución de horas estudiantes 2017.

En cuanto a las dependencias receptoras, quedó demostrado ampliamente su grado de satisfacción en los resultados del objetivo uno, y las necesidades quedan establecidas en el objetivo dos.

Por último, respecto a las necesidades de las y los estudiantes facilitadores, cuando se les preguntó por aquellos aspectos que cambiarían para mejorar el proceso de horas estudiantes, la mayoría de estudiantes señaló que no cambiarían nada, seguido de esta respuesta, las propuestas de cambio giran en orden de prioridad en:

- 1) Necesidad de Incluir herramientas web que agilicen las tareas del desarrollo de las horas estudiante.
- 2) Mejorar la planificación y gestión de la ejecución de las horas (inclusión de estudiantes al proceso, planificación del momento en que llaman a los estudiantes, inducción de los estudiantes a las dependencias, claridad sobre quien supervisa las horas, la información que se entrega a los estudiantes sobre el proceso, claridad sobre el procedimiento, etc).
- 3) Adaptar más los horarios a los tiempos de los estudiantes.

- 4) Ampliar los espacios y las opciones para ejecutar las horas estudiante.
- 5) Desarrollar espacios de intercambio de experiencias entre las y los estudiantes facilitadores.
- 6) Mayor apoyo en materiales de los centro de estudio (actualización del material didáctico, más materiales para prácticas de exámenes, mayor acceso a los materiales de las materias para desarrollar los centros).
- 7) Mayor regionalización de la ejecución de horas.
- 8) Brindar un incentivo salarial acorde a las actividades que el estudiante facilitador realice.
- 9) Medir el valor del aporte de cada estudiante facilitador.

Conclusión respecto al objetivo

Un buen porcentaje de los estudiantes participantes no identifican cambios que hacer al proceso, lo cual indica que están satisfechos con el proceso tal y como está. La necesidad más sentida entre los estudiantes participantes es la adecuación de los horarios, responsabilidad que recae en las dependencias receptoras de los estudiantes. Las otras dos necesidades más importantes de esta población, son la divulgación de las horas E y el aumento de las sesiones y facilitadores.

Las necesidades expresadas por los **funcionarios** consisten en un aumento de los recursos y no en una transformación de los mismos.

Se observa entonces, que, tanto para los estudiantes participantes como para los funcionarios, los efectos de la ejecución de las horas cumplen con las expectativas desde la eficacia, y las necesidades sentidas se enmarcan en la suficiencia del servicio, lo cual puede ser incluso visto como un buen indicador de la calidad del servicio. No obstante es importante atender las propuestas de mejora del proceso, en especial aquellas de carácter estratégico.

En relación a los estudiantes facilitadores, se produjeron una serie de propuestas para adaptar más (Earl, 2018) el proceso a sus necesidades. Es importante atender estas propuestas.

5.2.4 Elementos de Éxito y Oportunidades de Mejora

El cuarto objetivo del estudio fue: *Identificar los elementos exitosos y las oportunidades de mejora de la ejecución de las horas estudiante en las poblaciones beneficiarias.*

A continuación, se enumeran los logros por población y las propuestas de mejora desde estas poblaciones.

Tabla 5: Logros de las tres poblaciones del proceso de estudiantes facilitadores.

Logros		
Estudiantes Facilitadores	Estudiantes Participantes	Funcionarios de dependencias receptoras
<ul style="list-style-type: none"> ➤ La identificación de los estudiantes facilitadores con la Universidad. ➤ El sentirse más orgullosos de ser estudiantes UNED. ➤ La mejora en las capacidades de comunicación. ➤ Obtener nuevos conocimientos en investigación. ➤ La contribución de la realización de las horas a su desarrollo integral. ➤ La coordinación con 	<p>Un 97% de los estudiantes participantes consideran importante haber recibido el apoyo de los estudiantes facilitadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentro de los factores que destacan de este apoyo se encuentran en mayor medida: <ul style="list-style-type: none"> ○ La mediación, ○ La disponibilidad del estudiante facilitador a responder dudas, ○ La orientación, ○ La atención individualizada, ○ El apoyo para comprender las tareas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alta satisfacción con la ejecución de horas estudiante. ➤ La apertura a espacios de interacción a estudiantes. ➤ Las solicitudes que hacen para el mejoramiento de las condiciones de los estudiantes. ➤ El reconocimiento de la importancia de la figura del estudiante facilitador demostrada en las altas calificaciones que otorgaron a los

Logros		
Estudiantes Facilitadores	Estudiantes Participantes	Funcionarios de dependencias receptoras
dependencias y la coordinadora del programa.		estudiantes y la solicitud de un aumento en el número de estudiantes.
Alta calificación que alcanzan los estudiantes por parte de los funcionarios que los reciben: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Proactividad, adaptación a las tareas asignadas y a los proyectos, comunicación, mayor seguridad, formación integral, habilidades para la inserción. 		

Fuente: elaboración propia tomando como base las encuestas de evaluación de la ejecución de horas estudiante, CIEI 2017.

Tabla 6: Oportunidades de mejora, de las tres poblaciones del proceso de estudiantes facilitadores.

Oportunidades de Mejora		
Estudiantes Facilitadores		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las principales propuestas de los estudiantes facilitadores son: ○ Mejora de aspectos en las coordinación y comunicación (inducción) ○ Aumentar el uso de herramientas digitales. ○ Modificar la cantidad de horas E. ○ Diversificación del espacio para realizar horas E. ○ Brindar capacitación a los estudiantes facilitadores. ○ Mejorar la divulgación de horas E. ○ Fortalecer la certificación de horas E para la inserción laboral. ○ Apoyar el intercambio y retroalimentación entre estudiantes facilitadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Puede mejorarse la divulgación del proceso con los estudiantes participantes. ➤ Aprovechar los medios por los que se dieron cuenta de los centros y buscar apoyo para fortalecer la función de orientación de los estudiantes de primer ingreso o indígenas. ➤ En cuento a los horarios, sería conveniente coordinarlos con los CEUS 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Las propuestas de las y los funcionarios giraron en torno al aumento de horas estudiante, del aporte económico que les dan a los estudiantes (incluyendo viáticos), de la capacitación para los estudiantes, generar espacios para intercambio y realimentación entre estudiantes facilitadores. ➤ Todas estas propuestas requieren una mayor visibilización del proceso frente a tomadores de decisiones de la UNED.

Oportunidades de Mejora		
Estudiantes Facilitadores		
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Otra oportunidad de mejora en relación a los funcionarios, es la inclusión de estudiantes facilitadores en más espacios de interacción en las oficinas y en más proyectos.

Fuente: Elaboración propia tomando como base las encuestas de evaluación de la ejecución de horas estudiante, CIEI 2017.

5.2.5. Plan de Mejora

El quinto objetivo de la evaluación fue: *Proponer acciones que integren un plan de mejora del Programa de Formación del estudiante.*

A continuación, se presenta el plan de Mejora para cada una de las poblaciones que componen el proceso de estudiantes facilitadores. El mismo se elaboró a partir de los resultados de las tres encuestas que se aplicaron para el estudio y fue validado y mejorado con Irene Ruiz.

Tabla 7: Plan de Mejora del Proceso Estudiantes Facilitadores.

Área de Mejora	Objetivos	Meta	Fecha de finalización
Divulgación de la existencia de centros de estudio de los estudiantes facilitadores en los CEUS correspondientes.	Idear en conjunto con las escuelas correspondientes, una estrategia para divulgar en centros universitario la existencia de centros de estudio facilitados por estudiantes.	Al 2019 ideadas en conjunto con las escuelas, la estrategia para la divulgación de los centros de estudio.	Segundo Semestre 2019.
Recursos para el proceso de horas de estudiantes participantes.	Gestionar la adjudicación de recursos económicos y humanos para la agilizar la ejecución de horas estudiante.	Al 2019 elevadas las solicitudes a las instancias correspondientes para que se adjudiquen más recursos económicos de personal (para al menos contar con un asistente administrativo a la coordinación del Programa Formación del estudiante Becario.	Primer Semestre 2019.
Documentación del proceso de estudiantes facilitadores.	Elaborar el procedimiento de la ejecución de horas estudiante de estudiantes facilitadores. Elaborar una guía para el proceso de horas estudiante de estudiantes facilitadores.	Al 2018 elaborado el procedimiento de la ejecución de horas estudiante de estudiantes facilitadores. Al 2019 elaborada una guía para la ejecución de las horas estudiantes en la que se especifican las responsabilidades de los estudiantes facilitadores y funcionarios receptores.	Segundo semestre 2018. Segundo semestre 2019.
Uso de herramientas digitales.	Implementar herramientas digitales para la gestión de la ejecución de horas estudiante.	Al 2019 generada una consulta al estudiante facilitadores para conocer si gustaría usar redes sociales para las distintas coordinaciones del proceso, y cuáles de estas les parecen las herramientas idóneas a utilizar.	Segundo Semestre 2019.

Área de Mejora	Objetivos	Meta	Fecha de finalización
		Al 2018 un recurso digital en prueba, para el registro de las horas estudiante.	Segundo semestre 2018.
Capacitación a los estudiantes facilitadores.	<p>Consultar a las y los estudiantes facilitadores, temas de capacitación de su interés.</p> <p>Solicitar a distintas entidades de la UNED tales como (CECED, Defensoría de estudiantes, ProRed) poner a disposición de estudiantes facilitadores al menos una capacitación que coincida con los intereses de éstos últimos.</p>	<p>A las 2019 creadas alianzas con instancias de la UNED (CECED, Defensoría de estudiantes, ProRed) que puedan brindar capacitación a las y los estudiantes facilitadores. (En pedagogía para facilitadores de centros de estudio, y en investigación para estudiantes facilitadores dedicados a labores investigativas).</p> <p>Al 2020 al menos una capacitación desarrollada para estudiantes facilitadores en temas de interés de los mismos.</p>	<p>Segundo Semestre 2019.</p> <p>Segundo semestre 2020</p>
Certificación de horas estudiante para la inserción laboral.	Divulgar la vía de certificación de horas estudiante entre las y los estudiantes facilitadores.	<p>Al 2018 divulgada entre las y los estudiantes facilitadores, la vía para hacer constar las horas estudiantes.</p> <p>Al 2018, creada la hoja de solicitud de constancia de horas estudiante.</p>	Segundo semestre 2018.
Intercambio y retroalimentación entre estudiantes facilitadores.	Generar espacios de intercambio de experiencias entre estudiantes facilitadores, a fin de generar una batería de lecciones aprendidas que mejoren la ejecución de las horas estudiante.	Al 2019 organizadas dos reuniones para el intercambio de experiencias, apoyadas por la Federación de estudiantes y ProRed, con participación de estudiantes facilitadores de todo el país.	Segundo Semestre 2019
Correlación carrera-	_Divulgar entre las dependencias receptoras la figura del estudiante	Para el 2019 participación en diferentes espacios	Segundo Semestre

Área de Mejora	Objetivos	Meta	Fecha de finalización
horas estudiante	<p>facilitador.</p> <p>_Solicitar a las dependencias receptoras la creación de una ficha descriptiva en formato digital, del trabajo que desarrollarían con las y los potenciales estudiantes facilitadores (nuevos).</p> <p>_Facilitar a los potenciales estudiantes facilitadores las fichas descriptivas de las dependencias receptoras, a fin de que escojan aquella dependencia que más se relaciona con su carrera.</p>	<p>para divulgar la figura del estudiante facilitador.</p> <p>Para el 2019 solicitar al CIEI, la generación de infografías para promover la figura del estudiante facilitador.</p> <p>Para el 2020 solicitud enviada a las dependencias - interesadas en recibir a un estudiante facilitador-, de la información para construir la ficha descriptiva.</p> <p>Para el 2020 enviadas las fichas descriptivas de las dependencias receptoras a los nuevos estudiantes facilitadores.</p>	<p>2019</p> <p>Segundo semestre 2020</p>

6. Recomendaciones

Se recomienda a la coordinadora contar con al menos dos estudiantes facilitadores para que apoyen los aspectos operativos del proceso, a fin de que, con el descargo de funciones, pueda poner en marcha las propuestas que componen el plan de mejora, especialmente aquellas de corte estratégico.

Se recomienda especialmente generar entre la coordinadora y los estudiantes algún espacio de intercambio en el cual se discutan y profundicen las propuestas generadas desde los estudiantes a fin de definir para cuáles existe viabilidad, si se ajustan a los alcances del proceso o si más bien redefinen alcances. Es importante reconocer que si bien los proyectos universitarios.

Se recomienda a la dirección de DAES, realizar las acciones necesarias para la adjudicación de más recursos humanos al proceso y con ello ampliar la cobertura de los estudiantes facilitadores en el territorio nacional.

Se recomienda a las dependencias receptoras de estudiantes, tales como Escuelas, Agenda Joven, CIEI, entre otras, acatar las indicaciones que contendrá la guía para la ejecución de las horas estudiantes, que generará el Programa de Formación del Estudiante Becario.

Incluir una evaluación de la función que desarrollan las dependencias receptoras en el proceso de los estudiantes facilitadores. Esta evaluación debe tener una periodicidad definida.

Bibliografía

Earl, S. (28 de 03 de 2018). *Outcomemapping*. Obtenido de Sitio Web Outcomemapping: Mapeo de alcances: Incorporando aprendizaje y reflexión en programas de desarrollo:
https://www.outcomemapping.ca/download/Mapeo_all%20Manual.pdf

UNED. (2014). *LINEAMIENTOS DE POLÍTICA INSTITUCIONAL*. San José : UNED.

Anexo 1: Resultados de la aplicación de encuestas a estudiantes facilitadores, funcionarios receptores y estudiantes participantes. CIEI, 2017.

Resultados Identificados por Estudiantes Facilitadores

Tabla 1: Valoración de los resultados de ejecutar las horas estudiantes.

Item	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	No aplica	Total
	%	%	%	%	%
Realizar las horas estudiante, ha contribuido a su desarrollo integral.	100,0				100
Con la realización de horas estudiante, ha obtenido nuevos conocimientos o habilidades en el ámbito profesional.	93,1	3,4		3,4	100
Por medio de la realización de las horas, mejoró sus habilidades para comunicarse con los demás.	89,7	10,3			100
La realización de las horas sirve como experiencia preparatoria para su futura	79,3	17,2	3,4		100,0

Item	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	No aplica	Total
	%	%	%	%	%
inserción laboral.					
Con la ejecución de las horas, obtuvo nuevos conocimientos en investigación.	79,3	13,8		6,9	100,0
En el CEU o dependencia donde realizó las horas, le invitaron a participar en espacios de interacción como reuniones, talleres, cursos de capacitación, etc.	75,9	10,3	10,3	3,4	100,0
Por medio de la realización de las horas, mejoraron sus habilidades de trabajo en equipo.	72,4	24,1		3,4	100,0
Las funciones realizadas durante las horas estudiante, tienen relación con la carrera que cursa.	55,2	24,1	10,3	10,3	100

Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

Tabla 2.1: Condiciones para la ejecución de la hora estudiante.

Item	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	No aplica	Total
	%	%	%	%	%
Las funciones que se le han asignado al momento de realizar sus horas, han cumplido con sus expectativas.	96,6	3,4			100,0
La dependencia o el CEU que le recibió, le facilitó los recursos de información necesarios para la realización de las horas.	82,8	10,3	3,4	3,4	100,0
La dependencia o el CEU que le recibió, le dio instrucciones claras sobre las tareas que debía realizar.	93,1	3,4		3,4	100,0
La ejecución de horas como estudiante facilitador, se adecuó a sus condiciones como estudiante UNED (horarios, lugares donde se realizó, etc).	96,6	3,4			100

Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

Tabla 2.2 Condiciones para la ejecución de las horas estudiante.

El nivel de exigencia de las tareas que le han asignado en el CEU o la dependencia, ha sido: (encuesta estudiantes facilitadores)

	Porcentaje
Acorde a su nivel de conocimiento	100,0
Total	100,0

Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

Tabla 3: Experiencia de ser estudiante facilitador.

La experiencia de ser estudiante facilitador le ha permitido: (marque todas las opciones que desee)

	%
Sentirse más identificado con la UNED.	89,7
Sentirse más orgulloso/a de ser estudiante UNED.	86,2
Mejorar sus habilidades para comunicarse con los demás.	82,8
Obtener nuevos conocimientos en investigación.	79,3
Obtener nuevos conocimientos o habilidades en su ámbito profesional.	75,9
Obtener nuevos aprendizajes en temas a desarrollar en Centros de estudio o Capacitaciones.	72,4

Conocer espacios de la UNED (proyectos, federación estudiantil, asociaciones, grupos culturales, u otro tipo de agrupaciones de la UNED) en las que le gustaría participar.	72,4
Mejorar sus habilidades de trabajo en equipo.	69,0
Adquirir nuevas habilidades en docencia.	65,5
Tener mayor conocimiento del funcionamiento de la Universidad.	62,1
Conocer los retos a nivel de enseñanza que tiene la UNED.	3,4

Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

Tabla 4: Coordinación y comunicación para la ejecución de las horas estudiante.

	Excelente	Buena	Regular	Deficiente	No aplica	Total
	%	%	%	%	%	%
La coordinación de las Horas Estudiante con la persona encargada del programa (Irene Ruiz) ha sido	93,1	6,9				100,0
La coordinación de las Horas Estudiante con la persona supervisora (ya sea en el centro universitario, en la sede central, etc) al momento de realizar las horas ha sido....	89,7	6,9	3,4			100,0
La comunicación con la persona supervisora (ya sea en el centro universitario en la sede central, etc) al momento de realizar las horas ha sido...	86,2	13,8				100,0

La atención o trato recibido por parte de los funcionarios/as con los que coordina para realizar las tareas en la dependencia o CEU, ha sido...	86,2	13,8				100,0
---	------	------	--	--	--	-------

Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

Tabla 5: Flexibilidad del funcionario receptor

Ante alguna eventual situación que le haya imposibilitado cumplir las horas dentro del cronograma establecido, ha existido flexibilidad por parte del funcionario que supervisa sus horas, para la reprogramación de las mismas:

	Frecuencia
Todas la veces	19
Casi todas las veces	3
Algunas veces	1
Nunca	6
Total	29

Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes facilitadores, CIEI 2017.

Resultados Identificados por Funcionarios Receptores

Gráfico 1: Calidad del Producto entregado por los estudiantes facilitadores



Fuente: Elaboración propia, encuesta a funcionarios receptores, CIEI 2017.

Tabla 6: Actitud del estudiante facilitador (a) al momento de cumplir con las horas

Actitud del estudiante facilitador/a al momento de cumplir con las horas, favor seleccione la opción que mejor identifique con su criterio.				
	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total
	%	%	%	
El estudiante becario/a se mostró como una persona pro activa durante la realización de sus horas	100			100
El estudiante se logró adaptar a la dinámica de las tareas asignadas.	100			100
El estudiante se logró integrar a los espacios de interacción (reuniones, conversatorios, talleres) que le ofrecieron en la dependencia y o CEU.	88,5	7,7	3,8	100
El estudiante se logró adaptar a los proyectos en los que fue posible involucrarlo.	96,2	3,8		100
Existió una buena comunicación entre el estudiante y el supervisor de las horas	100			100
Las funciones que ha realizado el estudiante han cumplido con sus expectativas.	100			100
Conforme el estudiante fue realizando las horas en los diferentes cuatrimestres, reflejó mayor seguridad en sí mismo	100			100

Fuente: Elaboración propia, encuesta a funcionarios receptores, CIEI 2017.

Tabla 7: Actitud del estudiante facilitador al momento de ejecutar sus “horas estudiante”.

En este apartado es importante conocer la actitud del estudiante facilitador/a al momento de cumplir con las horas. Seleccione la opción que mejor identifique con su criterio. (encuesta a funcionarios)

	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total
	%	%	%	
Se le ofrecieron al estudiante los recursos de información necesarios para la ejecución de las tareas asignadas.	100,0			100
Se le ofrecieron al estudiante espacios de interacción (reuniones, conversatorios, talleres) con el resto de funcionarios que integran la oficina o CEU.	88,5	7,7	3,8	100
Se incluyó al estudiante en uno o más proyectos de los que desarrolla la dependencia o CEU.	84,6	11,5	3,8	100
Se le ofrecieron al estudiante los recursos tecnológicos y de espacio, necesarios para el desempeño de las horas	96,2	3,8		100
Existió una buena comunicación entre el estudiante y el supervisor de las horas	100,0			100

Fuente: Elaboración propia, encuesta a funcionarios receptores, CIEI 2017.

Tabla 8: Fortalezas del Proceso desde los Funcionarios(as)

Formación Integral	Habilidades para inserción laboral	Aporte de estudiante a estudiante	Conocimiento de la Universidad	Fortalecimiento del estudiante autónomo	Fortalecimiento de Identidad
Colabora con la formación integral del estudiante	Adquisición de nuevas experiencias desarrollo profesional	El estudiante regular se siente y más confianza cuando es otro estudiante avanzado, el que le ayuda.	Conocimiento de modelo de educación	Proceso desarrollado por estudiantes universitarios	Fortalecimiento de la identidad del estudiante con el centro universitario
El cómo y por qué la investigación académica es un proceso	Iniciación en responsabilidad futuro profesional	La posibilidad de ayudar de estudiantes pares	Conocimiento de actividades académicas más allá de la docencia		
Formación práctica en investigación para estudiantes (38,5)	La posibilidad de brindar experiencia en distintas labores a nuestros estudiantes	Se evidencia a la población estudiantil la inclusión de compañeros en los procesos de aprendizaje.			

Formación Integral	Habilidades para inserción laboral	Aporte de estudiante a estudiante	Conocimiento de la Universidad	Fortalecimiento del estudiante autónomo	Fortalecimiento de Identidad
Iniciación en el desarrollo de una investigación en todo su proceso, por ejemplo relacionar teoría-p	Prepararlos para su futuro profesional sensibilizándolos hacia la investigación	Involucra a los estudiantes en la formación de pares			
Se genera un sentimiento de pertenencia a los procesos de aprendizaje.					
Vinculación estudiantil en una etapa diferente del proceso de aprendizaje.					<i>*** La identidad fue uno de los aspectos mejor calificado entre estudiantes.</i>

Fuente: Elaboración propia, encuesta a funcionarios receptores, CIEI 2017.

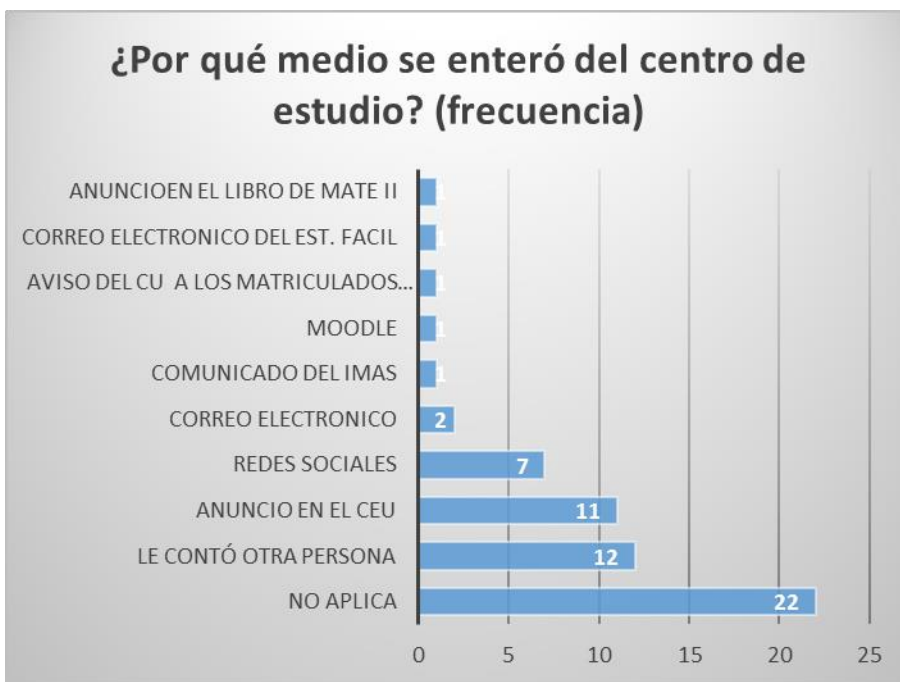
Resultados Identificados por Estudiantes Participantes

Gráfico 2: Convocatoria para asistir a la capacitación que realizó el estudiante facilitador.



Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes participantes, CIEI 2017.

Gráfico 3: Medio por el que se enteró del centro de estudio.



Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes participantes, CIEI 2017.

Gráfico 4: Diferencia que marcó recibir el apoyo por parte de un estudiante facilitador.



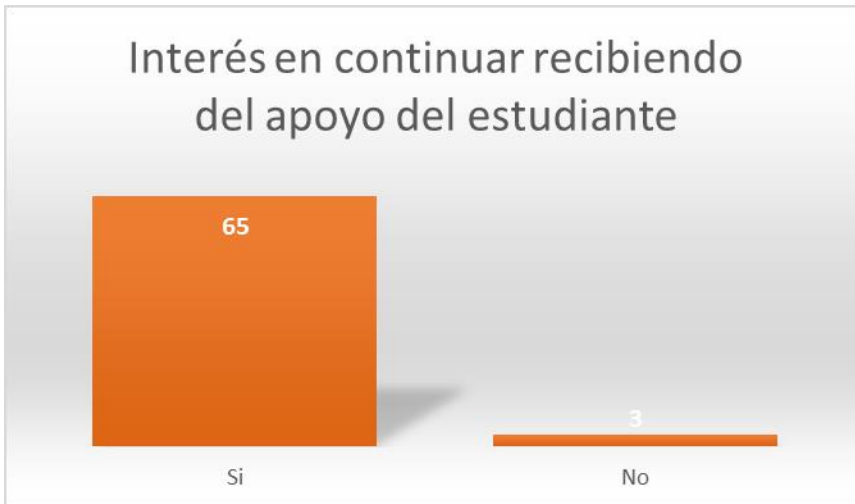
Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes participantes, CIEI 2017.

Gráfico 5: Importancia de recibir el apoyo.



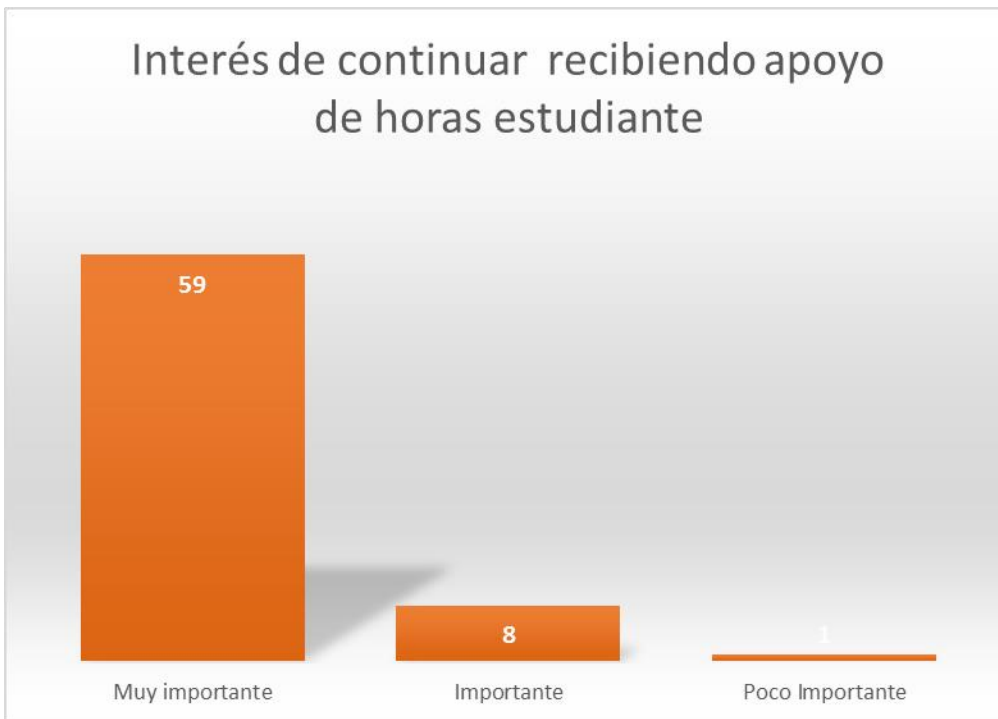
Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes participantes, CIEI 2017.

Gráfico 6: Interés en continuar recibiendo del apoyo del estudiante



Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes participantes, CIEI 2017.

Gráfico 7: Interés de continuar recibiendo apoyo de horas estudiante



Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes participantes, CIEI 2017.

Tabla 9: Realización de las horas estudiante por parte de estudiantes facilitadores.

Desarrollo del estudiante facilitador

	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	No aplica	Total
	%	%	%	%	%
El comportamiento del estudiante cuando realizó las horas fue adecuado	95,6	1,5	1,5	1,5	100,0
Las funciones realizadas por el estudiante contribuyeron con su éxito académico	88,2	8,8	1,5	1,5	100,0
La ayuda brindada por el estudiante cumplió con sus expectativas	88,2	4,4	2,9	4,4	100,0
Según sus expectativas, el estudiante facilitador cuenta con el conocimiento adecuado para la colaboración que brinda	89,7	7,4	1,5	1,5	100,0
Considera importante que se ofrezca el servicio del Estudiante Facilitador/a para otras materias	94,1	0,0	2,9	2,9	100,0

Fuente: Elaboración propia, encuesta a estudiantes participantes, CIEI 2017.