

Universidad de Costa Rica  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Trabajo Social

**Propuesta metodológica orientada al fortalecimiento del vínculo entre el personal y el equipo docente del PIAM.**

Trabajo Final de Graduación Modalidad Proyecto

**Sustentante:**

Bach. Nancy Tatiana Mena Monge

2018  
Ciudad Universitaria Rodrigo Facio



**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**

**ACTA DE PRESENTACIÓN DE REQUISITO FINAL DE GRADUACIÓN No. 62**

Sesión del Tribunal Examinador celebrada el día 19 de julio del 2018, a las 5:00 p.m. con el objeto de recibir el informe oral de la presentación pública de:

<b>SUSTENTANTES</b>	<b>CARNE</b>	<b>AÑO DE EGRESO</b>
Nancy Mena Monge	B24074	II-2016

Quien se acoge al Reglamento de Trabajos Finales de Graduación bajo la modalidad de Tesis de graduación, para optar por el grado de Licenciatura en: **TRABAJO SOCIAL**.

El tribunal examinador integrado por:

MSW. Carmen María Castillo Porras	Presidenta
Lic. Daniel González Quesada	Profesor Invitado
Licda. Grace Hernández Rojas	Director T.F.G.
Dra. Cindy Calvo Salazar	Miembro del Comité Asesor
Licda. María José Víquez Barrantes	Miembro del Comité Asesor

**ARTICULO I**

La Presidenta informa que el expediente de la postulante contiene todos los documentos de rigor. Declara que cumple con todos los demás requisitos del plan de estudios correspondientes y, por lo tanto, se le solicita que procedan a hacer la exposición.

**ARTICULO II**

La postulante hace la exposición oral de su trabajo final de graduación titulado:

**"Propuesta metodológica orientada al fortalecimiento del vínculo entre el personal y el equipo docente del PIAM"**.

Terminada la disertación, el Tribunal Examinador hace las preguntas y comentarios correspondientes durante el tiempo reglamentario y, una vez concluido el interrogatorio, el Tribunal se retira a deliberar.

### ARTICULO III

De acuerdo al Artículo 39 del Reglamento Finales de Graduación, El Tribunal considera el Trabajo Final de Graduación:

APROBADO (X) APROBADO CON DISTINCION ( ) NO APROBADO ( )

Observaciones: Sujeto a la incorporación de observaciones dadas por el Tribunal Examinador.

### ARTICULO V

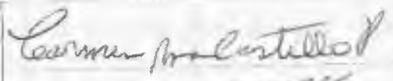
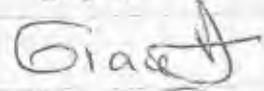
La Presidenta del Tribunal le comunica a la postulante el resultado de la deliberación y se le declara acreedora al grado de Licenciatura en: **TRABAJO SOCIAL.**

Se le indica la obligación de presentarse al Acto Público de Reglamentación, al que será oportunamente convocada.

Se da lectura al acta que firman los Miembros del Tribunal Examinador y la Postulante.

A las 7:05pm se levanta la sesión.

#### Tribunal Examinador

MSW. Carmen María Castillo Porras	
Lic. Daniel González Quesada	
Licda. Grace Hernández Rojas	
Dra. Cindy Calvo Salazar	
Licda. María José Víquez Barrantes	

#### Postulante

Nancy Mena Monge 

## **Dedicatoria**

A Dios.

A mamá.

A mi familia por la compañía, su fidelidad y amor.

A la memoria de mi abuela Albina por enseñarme a hacer todo con amor hasta en los momentos más difíciles.

A Javi por tu compañía.

A las personas que han estado presentes durante el proceso.

## **Agradecimientos**

A la Universidad de Costa Rica por ser una casa llena de aprendizajes, sentires y saberes a lo largo de estos 6 años.

A Grace por todo el acompañamiento y asesoría durante este camino de construcción del Proyecto.

Al Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor, por acogerme desde un inicio y permitirme desarrollar este trabajo.

A las personas facilitadoras del PIAM por transmitir sus conocimientos y experiencias para la mejora del quehacer cotidiano del PIAM.

Nancy.

## Contenido

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos .....	ii
Contenido .....	iii
Resumen ejecutivo.....	vi
1.    Capítulo I: Fundamento teórico y metodológico .....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.1.1. Consulta de acciones realizadas dentro del PIAM .....	3
1.1.2. Análisis de datos obtenidos .....	8
1.1.3. Opción de solución: Diseño de una propuesta orientada al fortalecimiento del vínculo entre el personal y el equipo docente del PIAM. ....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos .....	10
Metas e indicadores .....	10
1.2. Marco metodológico .....	12
1.2.1. Metodología.....	12
1.2.2. Población Objetivo .....	16
1.2.5. Proceso metodológico según etapas: .....	22
1.2.6. Evaluación .....	25
1.3. Marco Teórico .....	27
1.3.1. Vejez y envejecimiento.....	27
1.3.2. Personas adultas mayores en Costa Rica .....	30
1.3.4. Marco legal y normativo con relación a las PAM y el derecho a la educación: .....	33
1.3.5. Educación Permanente.....	41
1.3.6. Voluntariado .....	43

1.3.7. Personas facilitadoras .....	46
1.4.Marco institucional del proyecto .....	49
1.4.1. Marco Estratégico.....	52
Misión.....	52
Visión.....	52
Objetivos del Programa .....	53
Valores de la Institución .....	53
2.Capítulo II: Diagnóstico .....	55
2.1. Estudio técnico .....	55
2.2. Estudio de contexto .....	74
2.3. Marco Lógico .....	87
3. Capítulo III Formulación del Proyecto: .....	96
3.1. Protocolo de gestión sociolaboral con las personas facilitadora PIAM. ....	96
3.1.3. Presupuesto utilizado para el diseño del proyecto .....	97
3.1.4. Justificación.....	99
3.1.2. Apartado I: Perfil sociolaboral de las personas facilitadoras .....	102
3.1.2.1. Concepto:.....	102
3.1.2.2. Características sociodemográficas:.....	102
3.1.2.3. Conocimiento técnico: .....	102
3.1.2.4. Habilidades personales e interpersonales .....	103
3.1.3. Apartado II: Condiciones contractuales de las personas facilitadoras del PIAM	
107	
3.1.3.2. Funciones de las personas facilitadoras:.....	108
3.1.3.3. Funciones de las coordinadoras de los módulos del PIAM con las personas	
facilitadoras:.....	110
3.1.4.Apartado III ¿Cómo se trabaja con la persona facilitadora en el PIAM? .....	114

4.	Conclusiones de la elaboración del proyecto:.....	128
5.	Bibliografía .....	132
6.	Anexos .....	138
	Anexo 1: Carta de aprobación coordinación del PIAM .....	138
	Anexo 2 Cronograma de Actividades .....	139
	Anexo 3: Sesiones de Trabajo .....	143
	Anexo 4 Transcripción y categorías de .....	149
	Anexo 5: Directrices para personas facilitadoras .....	156
	Anexo 6: Oferta de Cursos por módulo y persona coordinadora, 2018 .....	159
	Anexo 7: Boleta de Situación de Salud de Estudiantes.....	162
	Anexo 8: Información para solicitar certificados de participación para los cursos del PIAM	163
	Anexo 9: Información para solicitar transporte para Giras educativas del PIAM .....	164
	Anexo 10: Consentimiento Informado .....	165

## Resumen ejecutivo

Mena, N. (2018) Propuesta metodológica orientada al fortalecimiento del vínculo entre el personal y el equipo docente del PIAM. Trabajo Final de Graduación modalidad proyecto para optar por el grado de Licenciatura en Trabajo Social. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica.

El presente documento corresponde a la propuesta de Trabajo Final de Graduación bajo la modalidad Proyecto, para obtener el grado de Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica, la cual tiene la finalidad de utilizar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación en la carrera de Trabajo Social, para plantear soluciones a problemas específicos de la realidad social del país.

El proyecto se desarrolló en el Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor (PIAM), adscrito a la Vicerrectoría de Acción Social de la Universidad de Costa Rica. El cual cuenta con una trayectoria de más de 30 años, con experiencia en la ejecución de procesos educativos para las personas adultas y adultos mayores desde enfoques como educación permanente, envejecimiento activo y derechos humanos.

La formulación del proyecto parte desde la necesidad manifestada y detectada en el Programa de fortalecer los vínculos y canales de comunicación de las personas facilitadoras de los cursos y personal administrativo, en tanto se planteó como opción de solución elaborar una “Propuesta metodológica orientada al fortalecimiento del vínculo entre el personal y el equipo docente del Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor” con el objetivo de: “contribuir en la educación permanente del estudiantado del PIAM, mediante el fortalecimiento del vínculo entre el personal y equipo docente del Programa”.

A partir de ello, se realizó un diagnóstico mediante la construcción de un estudio de contexto, un estudio técnico y la construcción de un marco lógico; los resultados de estos permitieron identificar necesidades, áreas de fortalecimiento y mejora para el diseño y planteamiento de la propuesta de proyecto.

Para tal efecto, el estudio de contexto permitió realizar una lectura del crecimiento de la cantidad de estudiantes, que ha tenido el Programa con el paso de los años; según los datos históricos de matrícula en 1985 esta fue de 385 personas, mientras que en el 2002 fue de 682 personas y en año 2010 se matricularon 2292 personas (PIAM, 2017).

Es así, que se detectó la necesidad de las personas facilitadoras de tener mayor acompañamiento por parte del personal administrativo del PIAM durante el desarrollo del curso lectivo; sin embargo, la carga laboral de las coordinadoras de los módulos en muchas ocasiones no les permite tener este acercamiento cotidiano.

Con el estudio técnico se logró tener una mejor comprensión de la estructura técnica de trabajo del Programa, de esta forma se detectó que este no cuenta un protocolo formal de atención a las personas facilitadoras por parte del personal administrativo del PIAM.

El marco lógico se construyó desde el enfoque de la investigación acción, a partir de las sesiones grupales realizadas con las personas facilitadoras seleccionadas y el personal administrativo del PIAM, lo que permitió hacer una lectura detallada de los procesos, variables y actores involucrados (as) que se encuentran relacionados con el problema identificado: Deterioro de los vínculos y canales de comunicación del personal docente y personal administrativo

Es así que con la ejecución del proyecto se pretende contribuir a la mejora de la comunicación y relación entre el personal administrativo y las personas facilitadoras en los procesos de trabajo

cotidianos; por medio del aporte realizado desde en el ámbito de acción del Trabajo Social desde la dimensión socioeducativa como profesión que orienta su quehacer a la evaluación, diseño y propuesta de proyectos sociales para contribuir en la exigibilidad y reivindicación de los derechos de las personas, entre ellas, el derecho al acceso a la educación que se brinda en el PIAM.

## 1. Capítulo I: Fundamento teórico y metodológico

### 1.1. Planteamiento del problema

En el presente apartado se desarrollará el proceso de consulta y análisis que se llevó cabo para evidenciar el problema principal y el planteamiento de opción de solución, desde consultas realizadas sobre datos estadísticos del Programa, hasta entrevistas al personal administrativo para conocer sus principales percepciones y recomendaciones para la propuesta del proyecto.

El Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor (PIAM) tiene una trayectoria de más de 30 años y ha tenido un crecimiento de la población estudiantil durante la última década, que se evidencia en los siguientes datos:

Tabla 1

*Cantidad de estudiantes matriculados por año cada cinco años de 1985 a 2017.*

Año	Total
1985	351
1990	312
1995	418
2000	682
2005	1207
2010	2292
2015	2601
2017	2699

Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos PIAM, 2017.

A partir de ello, el personal administrativo del PIAM, ha realizado diferentes propuestas para responder a la gran demanda que hay en la población adulta y adulta mayor para participar de la oferta educativa de los cursos regulares<sup>1</sup> y específicos<sup>2</sup>, los cuales oscilan entre doscientas

<sup>1</sup> Los cursos regulares son aquellos que ofrecen las Unidades Académicas de la Universidad, en los cuales las personas mayores comparten con estudiantes empadronados en las diferentes carreras de la Universidad. Estos cursos no pretenden profesionalizar, titular o certificar el conocimiento de las y los estudiantes del PIAM, sino más

diferentes opciones educativas y además responder al derecho de educación integral, a este grupo poblacional mayor de cincuenta años.

Es importante señalar que la proponente de este proyecto, formó parte del Programa, durante el período 2012 al 2014 al realizar horas beca y del 2015 al 2017 mediante horas asistente, lo cual ha facilitado efectuar lecturas de la realidad del Programa; situación que contribuyó a realizar la propuesta de Trabajo Final de Graduación (TFG) en el PIAM, con la finalidad de realizar aportes teórico metodológicos, ético políticos y técnico operativos desde la formación de Trabajo Social y así potenciar el accionar del Programa.

Para tal efecto se consultó a la coordinadora del PIAM MSc. Marisol Rapso Brenes sobre las posibles necesidades del programa y la misma expresó el interés de trabajar el vínculo que existe entre el personal administrativo del PIAM y el equipo docente que imparte los cursos, para fortalecer la comunicación y las relaciones interpersonales entre ambas partes.

A partir de la información obtenida, la estudiante planteó la propuesta del tema en el marco del curso TS-0108 Diseño de Trabajo Final de Graduación, donde se valoró la pertinencia y viabilidad del tema, así como la modalidad que se adecuara a las necesidades del PIAM, motivo por el cual se decidió realizarlo por medio de la modalidad proyecto.

Por consiguiente, para la elaboración de la propuesta del proyecto de TFG se tomó como referencia la necesidad expresada por la coordinación del PIAM, así como la consulta al personal administrativo sobre el tema; además las acciones que han realizado para solventar esta

---

bien aportar a su actualización de conocimientos, al desarrollo de nuevas habilidades y destrezas, así como a potenciar el intercambio entre las generaciones que confluyen en el aula (PIAM 2017).

<sup>2</sup> Los cursos específicos, están dirigidos únicamente a personas mayores de 50 años. Son los llamados “cursos del PIAM”, y están distribuidos en ocho módulos: movimiento humano, aprendiendo nuevos idiomas, arte y cultura, tecnologías de la información y la comunicación, artesanías y manualidades, estilos de vida saludable, conocimientos generales y cursos y grupos artísticos (PIAM 2017).

necesidad. A partir de ello se solicitó una carta con el aval del PIAM, específicamente de la coordinación para ejecutar el proyecto en cuestión (Ver anexo 1).

### **1.1.1. Consulta de acciones realizadas dentro del PIAM**

En esta etapa se realizaron entrevistas al personal administrativo del PIAM sobre la percepción de las principales brechas y retos que tienen del Programa; las conversaciones se direccionaron hacia la necesidad de fortalecer la relación entre el personal administrativo con el equipo docente que imparte los cursos; mediante el objetivo de mejorar la calidad educativa para las personas adultas y adultas mayores.

Cabe mencionar que, en el año 2011, las asesoras de investigación y educación: Licda. Karen Masis Fernández y Licda. María José Víquez Barrantes, respectivamente, llevaron a cabo un diagnóstico acerca de las necesidades de capacitación que tienen los y las facilitadoras que laboran para el programa, el cual arrojó los siguientes resultados:

- De 62 cuestionarios enviados, solo seis personas habían recibido capacitación sobre vejez y envejecimiento.
- Las personas voluntarias mostraron interés en conocer sobre más de 16 temas específicos de los cuales las asesoras priorizaron los siguientes:
  - Envejecimiento demográfico, principales conceptos, mitos y estereotipos sobre las personas adultas mayores.
  - Cambios biopsicosociales que ocurren en la vejez
  - El autocuidado y su importancia.
  - Técnicas para la enseñanza-aprendizaje de personas mayores

A partir de ello, propusieron el proyecto: “Formación para personas facilitadoras de procesos de enseñanza aprendizaje con personas adultas y adultas mayores.”, con el objetivo de capacitar a los y las facilitadoras en la temática de la vejez y el envejecimiento, de esta forma contribuir a la construcción de los conocimientos básicos y necesarios para el desarrollo de estrategias de enseñanza-aprendizaje (Masís y Víquez, 2011); el cual fue aprobado por la Vicerrectoría de Acción Social bajo el código ED-3035, en el año 2013 e implementado como un plan piloto en el primer y segundo ciclo lectivo del 2014.

Una vez implementado, las encargadas realizaron una sistematización del proceso de desarrollo del plan piloto, a partir de los objetivos establecidos, enunciando los siguientes resultados (Masís y Víquez, 2014):

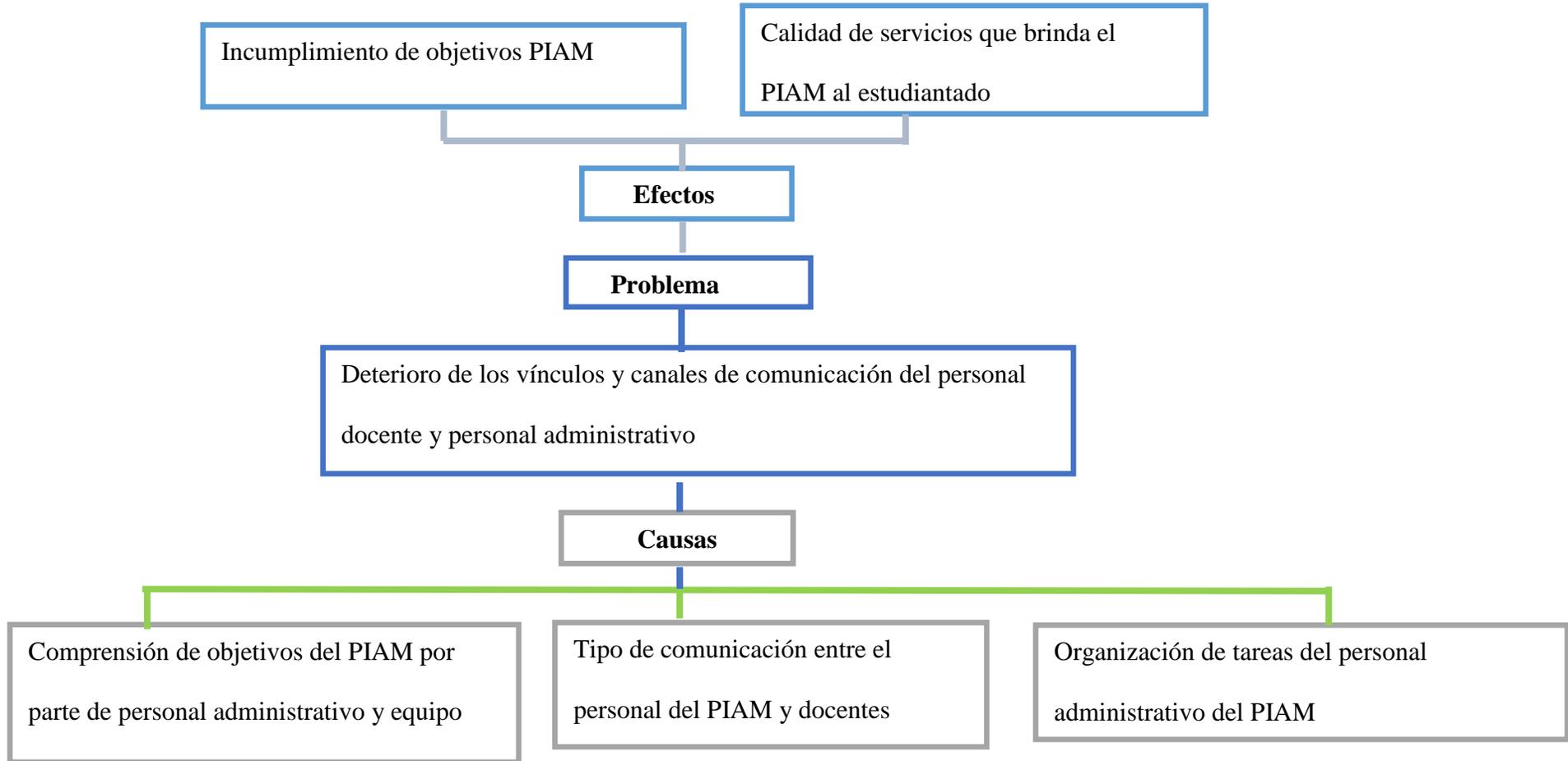
- Desarrollar procesos de capacitación y sensibilización con los docentes de personas adultas mayores se constituye en una necesidad de los programas educativos, pues existen evidentes necesidades de información. Estos procesos formativos deben ser facilitados por un equipo multidisciplinario que abarque las múltiples aristas implicadas en la gerontología y la andragogía.
- Las personas facilitadoras de los cursos del PIAM están muy motivados para brindar clases, medie o no retribución económica, esto le da al Programa un carácter particular y compromete a la administración a emprender iniciativas que mantengan informados y animados a los y las colaboradoras.
- Es necesario que todas las personas facilitadoras participen en los procesos de capacitación y actualización del PIAM, esto permite crear identidad grupal y fortalecer el puente con las y los estudiantes.

- La necesidad de que el PIAM realice periódicamente procesos de capacitación con ellos y ellas.
- La urgencia de mantener mayor comunicación con las funcionarias del Programa.

En consecuencia, se evidencia que dentro del PIAM se deben de generar acciones que fortalezcan la relación y vinculación que existe con el personal docente, para crear más y nuevos espacios de capacitación, seguimiento y acompañamiento en los diferentes procesos que se llevan a cabo cotidianamente; lo cual contribuirá a fortalecer la calidad del servicio que se brinda a las y los estudiantes.

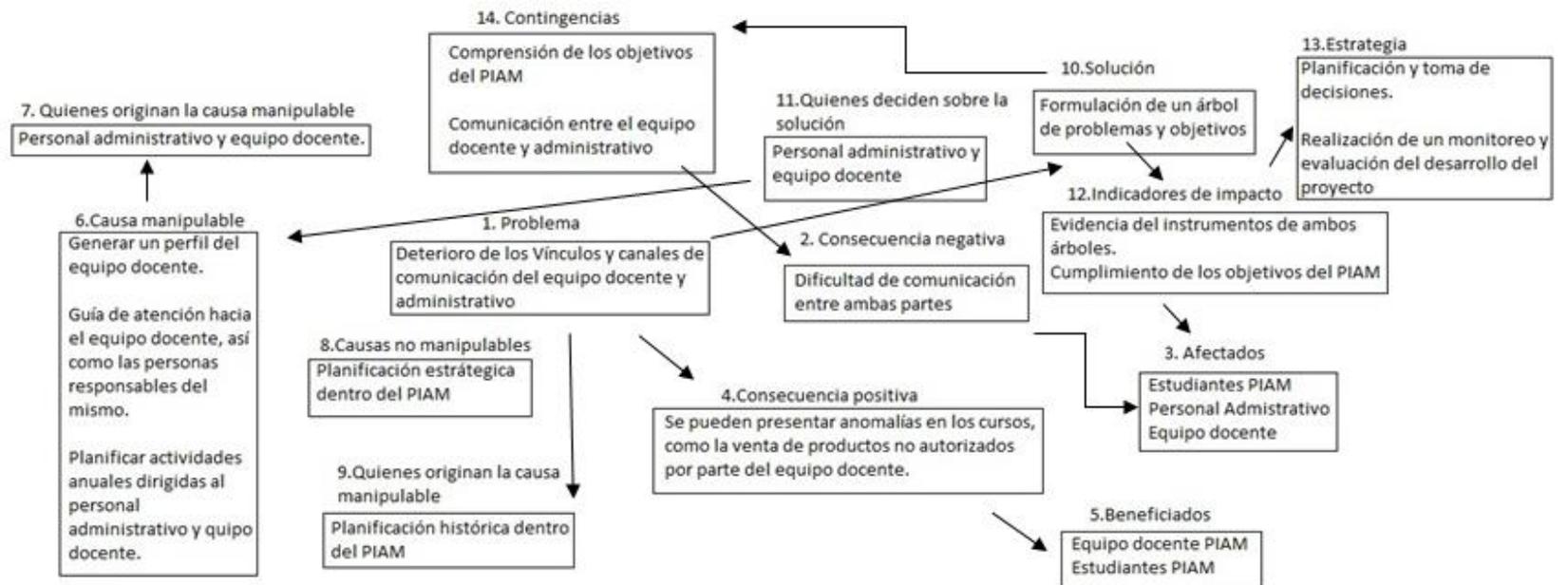
De esta forma, la información se decide analizarla por medio de dos herramientas: Plantilla de Predefinición de Problemas (PDP) y el árbol de problemas, para obtener una mejor comprensión y análisis de los factores y particularidades que incidirán en el diseño de una propuesta metodológica orientada al fortalecimiento del vínculo entre el personal y el equipo docente del PIAM.

Figura 1

*Árbol de Problemas*

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas al personal administrativo del PIAM, 2016.

Figura 2

*Plantilla predefinición de problemas<sup>3</sup>*

Fuente: Elaboración propia a partir de entrevistas al personal administrativo del PIAM, 2016.

<sup>3</sup> Los resultados de la técnica de plantilla de predefinición de problemas se expone en el siguiente apartado.

### 1.1.2. Análisis de datos obtenidos

En relación con los puntos anteriores y los dos instrumentos implementados, se evidencia que es necesario trabajar diferentes áreas de mejora dentro PIAM, las cuales se ilustran a partir de la siguiente figura:

Figura 3

*Áreas de fortalecimiento del PIAM*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del PIAM, 2016.

En tanto a las áreas señaladas es preciso generar acciones que fortalezcan su accionar; sin embargo, para el presente proyecto nos vamos a enfocar en la relación del personal administrativo y el personal docente, el cual como se observa en la figura 3, se interrelacionan con las otras áreas identificadas.

### **1.1.3. Opción de solución: Diseño de una propuesta orientada al fortalecimiento del vínculo entre el personal y el equipo docente del PIAM.**

Esta opción de solución se diseñó mediante una lectura crítica de la cotidianidad que se gesta dentro del Programa, así como de la construcción de un marco lógico de manera participativa con el personal administrativo, equipo docente y estudiantes del programa.

Esto con el fin de buscar resguardar el acceso a la educación a las personas mayores de 50 años, según lo establecido por la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor 7935, específicamente en el artículo 19 Acceso a la educación:

El Estado estimulará la participación de las personas mayores en los programas de educación general básica y diversificada para adultos, en la educación técnica y la universitaria. Asimismo, fomentará la creación de cursos libres en los distintos centros de educación superior, programados para los beneficiarios de esta ley y dirigidos a ellos (Asamblea Legislativa, 1999, p. 8).

Por lo tanto, con la propuesta de este proyecto se pretende resguardar el acceso a la educación, bajo el enfoque de derechos humanos, desde la formación profesional obtenida en Trabajo Social como diseñadora, promotora y ejecutora de servicios sociales. A partir de lo anterior se formularon los siguientes objetivos:

#### **Objetivo general**

Contribuir en la educación permanente del estudiantado del PIAM, mediante el fortalecimiento del vínculo entre el personal y equipo docente del Programa.

## Objetivos específicos

- Reconocer las condiciones institucionales, organizacionales u operativas que coadyuvan u obstaculizan la gestión entre el personal administrativo y el equipo docente.
- Identificar los recursos financieros, humanos y técnicos que requerirá el PIAM para el desarrollo del proyecto.
- Elaborar una propuesta de proyecto para el fortalecimiento del vínculo entre el personal administrativo y equipo docente del programa.

## Metas e indicadores

A partir de los objetivos construidos se elaboró una matriz que indicara las diferentes actividades que se debían de desarrollar, así como las metas e indicadores para la formulación del proyecto, la cual se muestra a continuación:

Tabla 2

### *Metas e indicadores*

Objetivo General: Contribuir en la educación permanente del estudiantado del PIAM, mediante el fortalecimiento del vínculo entre el personal y equipo docente del programa.			
Objetivos Específicos	Actividad	Meta	Indicador de éxito <sup>4</sup>
Reconocer las condiciones institucionales, organizacionales u operativas que coadyuvan u	Desarrollo de un marco lógico con las personas facilitadoras seleccionadas	Que el 80% de las personas participen en la elaboración del marco lógico.	Evidencia instrumentos del marco lógico completos (árbol de problemas y objetivo y matriz del marco lógico) antes de 04/05/2018.

<sup>4</sup> En este trabajo se entenderá por indicador de evaluación, la definición conceptual y operativa expresada como evidencia de los resultados del programa o proyecto (...) el indicador constituye entonces la medición del resultado generado en la intervención social atribuible al programa o proyecto. (Picado, 1997)

obstaculizan la gestión entre el personal administrativo y los docentes.	Desarrollar un marco lógico con el personal administrativo del PIAM	75% del personal del PIAM participe en la elaboración del marco lógico.	Evidencia instrumentos del marco lógico completos (árbol de problemas y objetivo y matriz del marco lógico) 04/05/2018.
	Realizar estudios técnicos y contexto para poder determinar los recursos necesarios para el proyecto.	100% de los estudios finalizados	Evidencia de informe que contenga los estudios técnicos y de contexto.
Definir los recursos financieros, humanos y técnicos que requerirá el PIAM para el desarrollo del proyecto.	Realización de una triangulación con los datos obtenidos	Realizar el análisis al 100% con la información obtenida	Informe de análisis de resultados antes de 29/06/2018.
Elaborar una propuesta de proyecto para el fortalecimiento del vínculo entre el personal administrativo y equipo docente del programa.	Generación de una propuesta integral que permita resolver el problema.	Tomar en cuenta el 80% de los datos obtenidos.	Informe de la propuesta antes de 29/06/2018.
	Diseño de una propuesta metodológica orientada al fortalecimiento del vínculo entre el personal y el equipo docente del PIAM.	Aprobación de la propuesta aprobada por el tribunal evaluador.	Informe final aprobado por el comité asesor.

Fuente: Elaboración propia, 2017.

## **1.2. Marco metodológico**

El siguiente apartado tiene la finalidad explicar los pasos, momentos, enfoques y etapas del proceso de formulación del proyecto, así como la metodología, herramientas, técnicas empleadas y población participante; los cuales responden al cómo se efectuaron los objetivos específicos planteados. Es de esta forma la presente sección se encuentra segmentada en los siguientes apartados: metodología, población objetivo y proceso metodológico.

### **1.2.1. Metodología**

El proyecto se fundamentó desde un enfoque cualitativo, el cual consistió en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que no son observables. Además, incorporó las experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, de las personas participantes, tal y como son expresadas por ellos mismos, (Watson, 1982, citado por Pérez 1994 p.45).

Es de esta forma que este enfoque se implementó desde la investigación acción participativa (IAP).

Ander Egg (2003, p.32) la define de la siguiente forma:

- Investigación: se trata de un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad estudiar algún aspecto de la realidad, con una expresa finalidad práctica.
- Acción: Indica la forma de realizar el estudio, que es un modo de intervención y el propósito de la investigación está orientado a la acción; siendo ella a su vez fuente de conocimiento.

- Participación: es una actividad en cuyo proceso están involucrados tanto los investigadores como la misma gente destinataria del programa, que ya no son considerados como simples objetos de investigación, sino como sujetos activos que contribuyen a conocer y transformar la realidad en que están implicados.

Este tipo de investigación se enfoca en la construcción conjunta de una propuesta de proyecto, investigación o solución de un problema, entre los diferentes actores que se encuentran implicados en el proceso que se piensa desarrollar, es así como Ander Egg (2003) indica: “Promueve la participación de la gente y crea condiciones para el fortalecimiento de las organizaciones, presupone un proyecto político y un modelo de sociedad (...) autogestionaria.” (p. 6).

Es decir, el proyecto pretendió integrar las necesidades que tiene el PIAM y las personas facilitadoras; lo cual permitió hacer una construcción participativa de solución por parte de la población estudiantil, personal docente y administrativo.

En tanto, a partir del problema identificado fue necesario trabajar una metodología que propiciara un espacio participativo, específicamente en la fase del diagnóstico donde se reconocieron las causas del problema, soluciones, lo que permitió formular objetivos, metas e indicadores y evaluación que buscó legitimar el proyecto.

De esta forma la elaboración del diagnóstico está integrado por las siguientes partes: estudio de contexto, marco lógico y estudio técnico.

- Estudio de Contexto:

Es un proceso donde entra en relación quien provee el servicio con quienes solicitan la demanda de este servicio, siendo esta una relación de oferta y demanda. Por consiguiente, en el desarrollo del proyecto se determinaron los intereses, deseos y necesidades de la población beneficiaria partiendo de la realidad, siendo fundamental la identificación de los actores sociales involucrados en el proceso (MIDEPLAN, 2010).

Además, fue necesario profundizar en las dinámicas presentes dentro del Programa por parte de estudiantes, docentes y personal administrativo, para determinar una propuesta de solución que integrara sus necesidades y particularidades.

- Estudio Técnico:

En el estudio técnico se contemplan los aspectos técnicos operativos necesarios en el uso eficiente de los recursos disponibles para la producción de un bien o servicio deseado y en el cual se analizan la determinación del tamaño óptimo del lugar de producción, localización, instalaciones y organización requeridas (Gómez, 2001 p. 53).

De esta manera, se analizaron los recursos, económicos, físicos, humanos, tecnológicos, que cuenta el programa para poder optimizar las acciones a desarrollar, en la propuesta del proyecto, así mismo articular con el marco institucional al que se encuentra adscrito.

- Marco Lógico:

El marco lógico es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su propósito es brindar estructura al proceso de planificación y comunicar información esencial relativa al proyecto. Puede utilizarse en todas las etapas de preparación del proyecto: programación,

identificación, orientación, análisis, presentación ante los comités de revisión, ejecución y evaluación ex-post. (Banco Interamericano de Desarrollo, 1997, p. 1)

Según Córdoba, (2011) el marco lógico posee tres fases que se desarrollaron en este proyecto:

- **Fase 1:** Identificar el problema a resolver y realizar un diagnóstico que permita establecer las causas del problema y por qué no ha logrado ser resuelto.
- **Fase 2:** Formulación de estrategia de solución, en la forma de una matriz de objetivos secuenciales que deben alcanzarse.
- **Fase 3:** Incorporar los indicadores necesarios para el seguimiento y control del proyecto.

Cada una de estas fases se traducen en actividades y tareas que se desarrollaron por etapas, a saber (ídem, 2011, p.36):

- Identificar el problema principal.
- Examinar los efectos que provoca el problema.
- Identificar las causas del problema.
- Establecer la situación deseada (objetivo).
- Identificar medios para la solución.
- Definir acciones.
- Configurar alternativas de programa.
- Establecer el marco institucional para implementar la solución al problema.

En consecuencia, al ejecutar cada una de estas etapas, permitió tener una mejor comprensión de las necesidades, posibles soluciones y evaluación que se adecuaran a la naturaleza de la institución.

### 1.2.2. Población Objetivo

El Proyecto cuenta con una población objetivo-directa y otra población objetivo-indirecta:

#### 1. Población objetivo-directa:

- Personal administrativo del PIAM: ocho personas.
- docentes de los cursos: 100 docentes.

#### 2. Población objetivo-indirecta:

- Estudiantes del PIAM: 2700 (por cada ciclo lectivo).

### 1.2.3. Personal administrativo:

El PIAM, cuenta con una organización administrativa que vela por el cumplimiento de su marco estratégico: misión, visión y objetivos propios del programa. A continuación, se ilustra por medio de la siguiente figura:

Figura 4

*Organigrama del PIAM*



Fuente: PIAM, 2018.

Las tareas que desempeña cada persona según su puesto se detallan a continuación:

- Coordinación: Se encuentra a cargo de MSc Marisol Rapso Brenes, vela por el quehacer de las diferentes áreas del Programa de acuerdo con las políticas institucionales y las áreas sustantivas de la Universidad. Representa al PIAM en las redes nacionales e internacionales vinculadas con el tema de educación para mayores.
- Área administrativa: la Licda Silky Pérez Chinchilla, se encarga de los servicios administrativos del programa, es decir: compras de bienes y servicios, facturas, coordinación con la Vicerrectoría de Acción Social, entre otras gestiones.
- Recepción: La Bach. Andrea Vargas Garita ejecuta las labores de oficina y servicios de la recepción.
- Asesoría de investigación: La Licda. Karen Masis Fernández, es la asesora las áreas de investigación y divulgación y se encarga de coordinar los módulos de conocimientos generales, arte y cultura.
- Asesoría de acción social vinculación: la Licda. Carolina Gómez Mayorga es la asesora el área de acción social y vinculación en los temas de representación en redes nacionales e internacionales. También coordina el módulo de estilos de vida saludable.
- Asesoría del área de educación: la Licda. María José Víquez Barrantes es la asesora el área de educación en cuanto al proceso de matrícula. Se encarga de coordinar los módulos de tecnologías de la información, idiomas y cursos regulares.
- Apoyo al área de educación y encargada del área de resolución de conflictos: la Licda. Flory Barrantes, en cuanto a resolución de conflictos de estudiantes y facilitadores; además se encarga de coordinar los módulos de artesanías y manualidades y grupos artísticos.

- Coordinadora del módulo de movimiento Humano: la Licda. Maribel Matamoros coordina dicho módulo y es la responsable del grupo folclórico “Al son de la vida”, el cual es representativo de la Universidad.

Además, en la cotidianidad se resuelven problemas y particularidades que surgen en el quehacer del PIAM; por consiguiente, la Licda. María José Víquez comenta que han generado diferentes estrategias para brindar respuestas a las necesidades emergentes; una de estas estrategias son los nombramientos de asistentes financiados por la Vicerrectoría de Acción Social, personas de diferentes áreas colaboran con cada una de las asesoras del PIAM (Comunicación personal, marzo 2017).

#### **1.2.4. Personas facilitadoras:**

El equipo de las y los facilitadoras (es) del PIAM, está integrado por personas facilitadoras voluntarias, las cuales tienen experticia técnica en un área de conocimiento específica y ofrecen sus servicios al programa, se caracteriza principalmente por ser jubiladas, profesionales universitarios y técnicos.

Masis (2016<sup>5</sup>) realizó una investigación sobre el perfil del personal docente del PIAM a 98 personas facilitadoras, el cual evidencian los siguientes resultados:

- El 65% de las personas facilitadoras son mujeres y el 35% hombres.
- Reportan edades entre 22 y 88 años siendo 55 años el promedio de edad.
- Viven principalmente en la provincia de San José (80), seguida por quienes viven en Heredia (8) y en Cartago (5).

---

<sup>5</sup> Estos datos corresponden al 2016, ya que es la investigación que existe finalizada sobre los y las instructoras del PIAM.

- El 73% de las personas facilitadoras de cursos en el PIAM tienen estudios universitarios (13% incompleta y 60% completa), y el 23% estudios de secundaria. El 79% de las personas consultadas manifiestan haber recibido capacitaciones específicas en el tema de sus cursos.
- Con respecto a la profesión u oficio actual, el 39% reporta sus profesiones específicas como el oficio actual; el 23% como jubilados o pensionados; el 21% como docentes o profesores de secundaria o universidad; y el 17% como instructores o facilitadores del PIAM
- El 68% trabaja en otro lugar (además de dar clases en el PIAM), de ese porcentaje el 49% lo hace remuneradamente, el 12% de manera voluntaria y 5% menciona “otro” como opción de respuesta pues trabajan en lo propio.
- Durante el I ciclo lectivo 2016, el 63% de las personas facilitadoras reportó impartir un curso, mientras que el 20% facilitó dos cursos. El 50% manifestó invertir entre 2 y 4 horas a la semana a los cursos del PIAM, el 19% entre 8 y 10 horas, el 18% entre 5 y 7 horas y el 13% más de 10 horas a la semana.

Estos datos evidencian que el promedio de edad se concentra en los 55 años; asimismo que gran parte de la población de docentes cuenta con estudios de educación formal, sin embargo, no hay un indicador que determine que tienen conocimiento o formación en el ámbito educativo hacia personas mayores o adultas mayores. Ni tampoco alguna investigación sobre la percepción que tienen dicho personal docente sobre el PIAM, ni las dinámicas de comunicación y coordinación que existe con el personal administrativo.

En tanto es importante explorar estas áreas para direccionar proyectos, como el que propone este Trabajo Final de Graduación, en miras al fortalecimiento del vínculo del personal

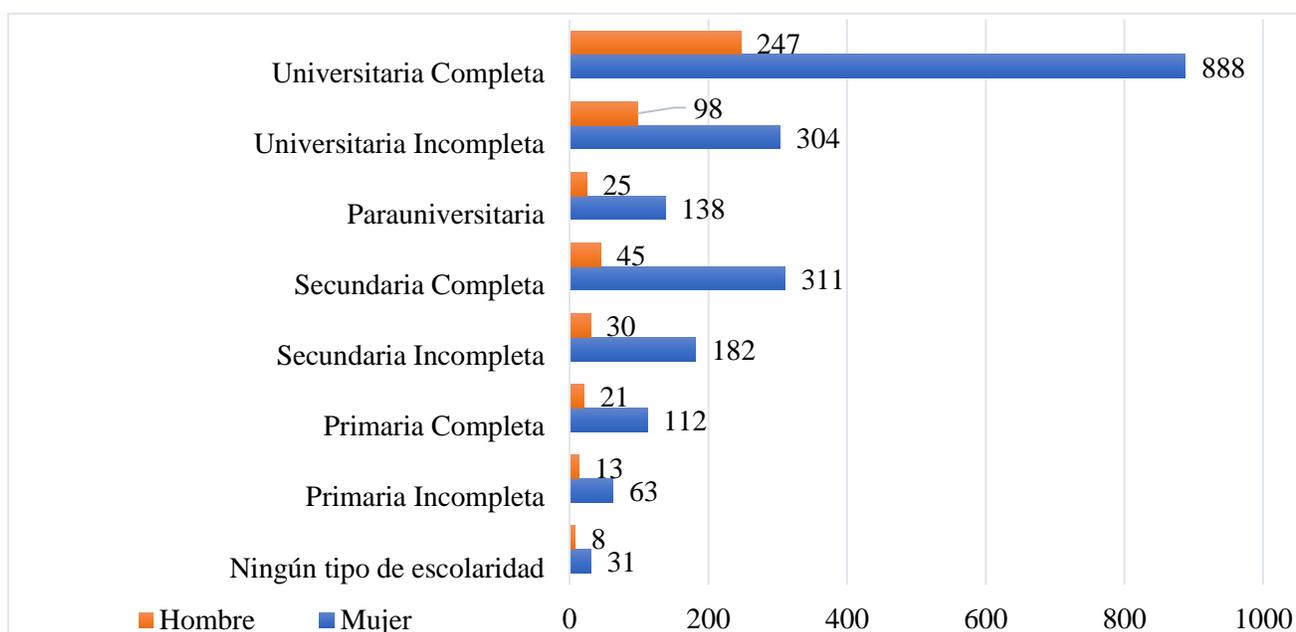
administrativo y las personas facilitadoras, para el cumplimiento de los objetivos establecidos por el PIAM, es decir el derecho a la educación de las personas adultas y adultas mayores.

### 1.2.5. Estudiantes PIAM:

Según los datos de la matrícula del II Ciclo lectivo 2017, ilustrados en el Figura 5 el programa contaba con 2516 estudiantes matriculados; siendo un 81% de mujeres (2029) y un 19% hombres (487); este es un dato relevante ya que históricamente dentro del programa las mujeres son las que tienen mayor participación en el PIAM.

Figura 5

*Porcentaje de mujeres y hombres estudiantes matriculados en el PIAM, según nivel de escolaridad (2017)*



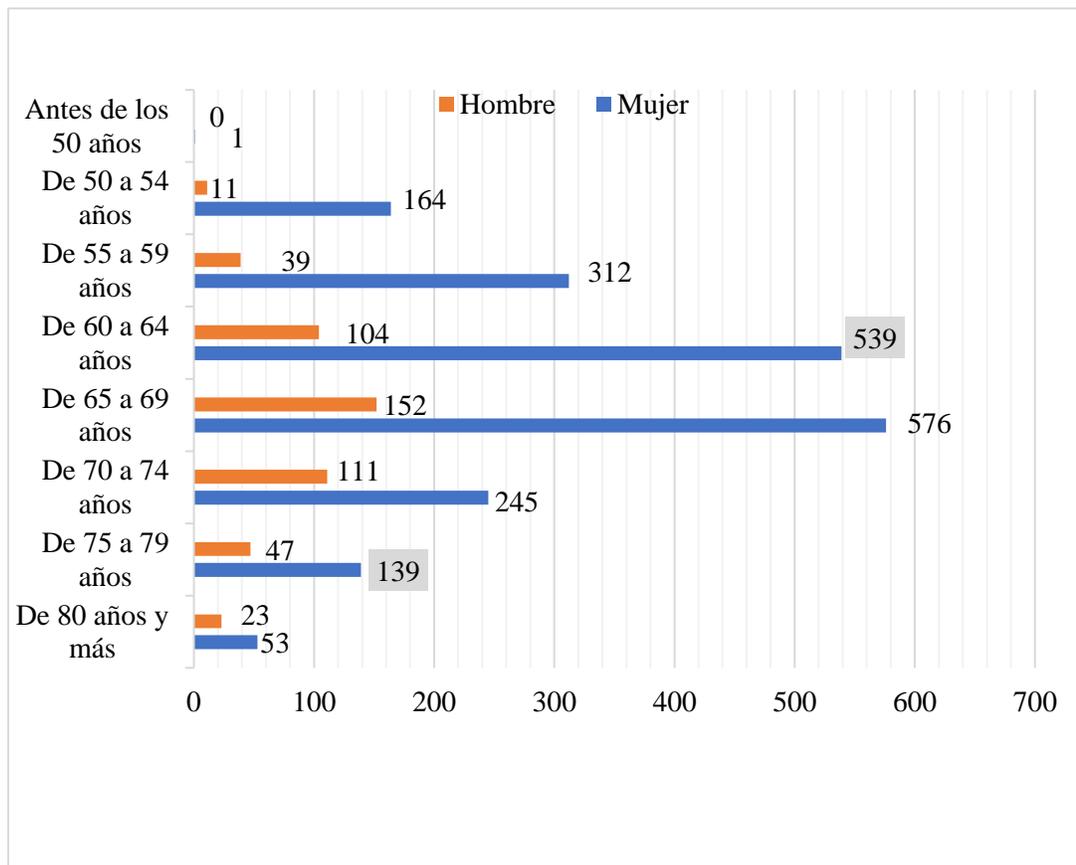
Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos PIAM, 2017.

En cuanto al nivel académico de los hombres, es decir, el 51% se concentra en estudios universitarios completos, sin embargo, 24% no tienen un grado académico universitario. En el

caso de las mujeres el 44% de las mujeres poseen una carrera universitaria completa, también muestra que 41% concluyeron hasta secundaria, o primaria.

Figura 6

*Número de estudiantes matriculados II Ciclo 2017, según grupos de edad (2017)*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos PIAM, 2017.

La figura 6 muestra que el principal rango de edad se encuentra entre los 65 y 69 años para ambos sexos, no obstante, se observa que existe una mayor participación de población de mujeres que de hombres.

Para la elaboración del proyecto fue importante tomar en consideración estos aspectos socio demográficos de la población estudiantil, además integrar los sentires que tienen los estudiantes sobre la dinámica que existe dentro del PIAM en su cotidianidad, con el fin de que responda a

sus necesidades, demandas y expectativas, para formular una propuesta integral que fortalezca el cumplimiento especialmente de la misión, visión y objetivos del PIAM que van en sintonía con las necesidades de la creciente población adulta mayor y su derecho a una educación digna y de calidad.

### **1.2.5. Proceso metodológico según etapas:**

Este apartado comprende las diferentes etapas, que se desarrollan en el proceso investigativo para el cumplimiento de los objetivos, A continuación, se explican las etapas para la formulación del Proyecto.

La formulación del Proyecto se efectuó desde marzo 2017 a julio 2018, en un primer momento se planificaron las tareas a realizar por medio de un cronograma de actividades (Ver Anexo 2<sup>6</sup>); la segunda parte fue la elaboración del planteamiento del problema el cual se construyó por medio de entrevistas abiertas al personal administrativo, así como la consulta de informes, documentos, datos estadísticos del PIAM, estos se sistematizaron y analizaron por medio del árbol de problemas y árbol de objetivos y plantilla de predefinición de problemas los cuales permitieron identificar y delimitar el problema principal.

La tercera parte fue la elaboración del Marco Teórico, en el que se ampliaron las categorías que le dan sustento teórico al proyecto, de esta manera se consultó a fuentes bibliográficas, entre estas artículos científicos, investigaciones, Trabajos Finales de Graduación, consulta de datos demográficos del INEC, revisión de la legislación nacional e internacional con relación a la educación para personas adultas y adultas mayores, así como la indagación en sitios web sobre el quehacer de las Universidades Estatales sus acciones y programas dirigidos a las PAM, entre otros.

---

<sup>6</sup> Ver anexo el cronograma de actividades.

En el Marco Metodológico se explica la planificación del diagnóstico para delimitar el problema, que se encuentra segmentado en tres etapas: estudio técnico, estudio de contexto y marco lógico.

El estudio técnico y el estudio de contexto se elaboró a partir de la guía de proyectos del Ministerio de Desarrollo y Planificación (MIDEPLAN), el desarrollo de cada apartado fue construido a partir de: consulta al personal administrativo, llamadas telefónicas, correos electrónicos, entrevistas abiertas, consulta de documentos y datos estadísticos del Programa, así como la revisión bibliográfica de diferentes autores.

Con lo referente al Marco Lógico, este fue ejecutado en diferentes etapas: en primer lugar la selección de las personas participantes de la sesión de trabajo, en el caso del personal administrativo se incluyó a las 8 personas que conforman el equipo de trabajo y con relación a las personas facilitadoras se seleccionaron a 12 personas que tuvieran más de dos años de impartir cursos en el PIAM, además debía de haber representación de al menos una persona de cada módulo de cursos, y el curso que represente debe tener más de dos semestres de ser impartido.

Posteriormente, se realizó la planificación de las sesiones de trabajo<sup>7</sup> (Ver anexo 3) por medio de una matriz de trabajo, así como una guía de preguntas para las personas participantes las cuales permitían tener una discusión grupal que finalizara con la construcción de un árbol de problemas y de objetivos.

Es así como se realizaron dos sesiones de trabajo con ambos actores, estas tenían la finalidad de conocer las percepciones y experiencias dentro del PIAM en relación con el problema identificado; la información obtenida se transcribió y se identificaron las principales categorías

---

<sup>7</sup> Ver anexo la planificación de las sesiones de trabajo.

de análisis (Ver Anexo 4), es de esta forma que se construyó el árbol de problemas, el árbol de objetivos y la matriz del marco lógico.

En resumen, a partir de del diagnóstico se evidenciaron las áreas de fortalecimiento y mejora del PIAM, sin embargo, se priorizó trabajar con la necesidad de fortalecimiento de la relación entre el personal administrativo y personas facilitadoras, esto a solicitud del personal administrativo del PIAM. De esta manera se seleccionó como opción de solución al problema el diseño y construcción de un protocolo de trabajo con las personas facilitadoras de los cursos, que tomara en cuenta: conceptos, el perfil que deben de cumplir para brindar cursos, las habilidades que deben de tener, la asignación de tareas específicas, derechos y deberes dentro del PIAM.

De esta manera, el protocolo se encuentra integrado por tres capítulos: perfil socio laboral, condiciones contractuales y ¿cómo se debe de laborar con las personas facilitadoras?, así como también se construyeron los anexos que ayudan a ejecutar las diferentes tereas asignadas. La construcción de este protocolo se realizó a partir de los resultados obtenidos del diagnóstico, consulta bibliográfica, así como revisión de otros manuales de gestión laboral.

### 1.2.6. Evaluación

La aplicación de la evaluación estará a cargo del personal administrativo del PIAM; el diseño de una evaluación está enfocado desde un monitoreo constante durante la ejecución del Proyecto, asimismo una evaluación expost.

Picado (1993) menciona que en los procesos educativos y transformación social se requiere que sea mediante enfoques cualitativos que permita evaluar los cambios actitudinales, la capacidad de relación y a los objetivos establecidos; esto tiene una gran relación con la naturaleza del proyecto, la cual se enfoca en generar estrategias de vinculación del área administrativa del PIAM con las personas voluntarias.

Con base en a lo anterior, durante el proceso de construcción del marco lógico y su respectivo análisis permitió tener una perspectiva más amplia sobre la metodología de evaluación para la ejecución del proyecto, es de esta forma que también se determinó implementar los dos tipos de evaluaciones: intermedia y evaluación expost.

Se realiza durante el período de ejecución del proyecto. Permite revisar la implementación o desarrollo de una determinada acción (programa o proyecto), con el propósito de analizar su eficiencia operacional de tal modo de poder programar o reprogramar de acuerdo con los resultados del análisis. Su énfasis se centra en los procesos que forman su dinámica global y también en los factores que facilitan o dificultan el desarrollo y funcionamiento del proyecto. (Valdes, 2000 p, 8)

Es decir, durante el desarrollo del proyecto se propuso ejecutar diferentes técnicas para la evaluación del proceso que se desarrolle dentro del PIAM, la cual va dirigida a la población estudiantil, personas facilitadoras de los cursos y el personal administrativo del PIAM; es de esta

menara que con la implementación del protocolo de trabajo se realicen lecturas sobre el avance de cada etapa. Por otra parte se propone trabajar con la revisión de la ejecución del mismo al finalizar cada ciclo lectivo.

La evaluación *ex post* es un proceso encaminado a determinar sistemática y objetivamente la pertinencia, eficacia e impacto de todas las actividades a la luz de sus objetivos. Se trata de un proceso organizativo para mejorar las actividades todavía en marcha y ayudar a la administración en la planificación y toma de decisiones futuras (Lara, 2000 p. 14).

Este tipo de evaluación se desarrollará mediante las siguientes etapas y actividades:

Tabla 3

*Etapas de Evaluación Ex Post*

Objetivo: Recolección de información para el aprendizaje de lo realizado, lo impactado (efectos) y la toma de decisiones futuras	
Periodo de referencia	Finalizado el proyecto
Necesidades de análisis	Cumplimiento de objetivos (eficacia). Revisión de resultados. Percepciones de la población sobre el proyecto y sus logros (efectos). Eficiencia (recursos-resultados). Pertinencia (necesidades). Sostenibilidad (autonomía de la Población beneficiaria). Impactos (efectos no esperados).
Usuarios primarios	Entidad ejecutora. Entidad financiadora. Otras entidades y agentes. Población beneficiada. Población no beneficiada-entorno.

Fuente: González, 2000.

### **1.3. Marco Teórico**

La formulación del proyecto se construyó a partir de diferentes momentos y etapas, uno de estos es el sustento teórico que permite hacer análisis y lectura crítica sobre las áreas investigadas e identificadas; es de esta manera que en el presente apartado se desarrollan las principales categorías que permiten tener una mejor comprensión sobre el problema de estudio y la formulación del proyecto.

Para ello, se parte de la categoría de vejez y envejecimiento; luego, se hace una explicación de la situación actual de las personas adultas mayores en Costa Rica; después, abarca la naturaleza y principales características de la educación permanente, voluntariado y personas facilitadoras.

#### **1.3.1. Vejez y envejecimiento**

Los términos de vejez y envejecimiento en nuestra sociedad actual se encuentran en la agenda nacional e internacional en respuesta al incremento de la población adulta mayor; es así, como en los últimos 80 años ha aumentado la esperanza de vida resultado tanto de la inversión en salud y la ampliación de la cobertura sanitaria, como de las transformaciones económicas y sociales implementadas (Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2007, p. 73)). Por consiguiente, es pertinente iniciar con la conceptualización de dichas categorías, así como identificar las diferencias y la relación entre ambas.

Con respecto al envejecimiento, León (2011) lo define como:

(...) el conjunto de transformaciones y cambios que aparecen en la persona a lo largo de la vida y es la consecuencia de la acción del tiempo sobre los seres vivos. Estos cambios son: bioquímicos, fisiológicos, morfológicos, sociales, psicológicos y funcionales (p. 120).

Según Sánchez (2005) citado por Araya y Monge (2016, p.74), entre las principales características del proceso de envejecimiento se pueden mencionar:

- Es un proceso natural.
- Es gradual.
- Se dan cambios y transformaciones a nivel biológico, psicológico y social.
- Ocurre a través del tiempo.

A partir de lo anterior, se puede conceptualizar el envejecimiento como un proceso que afecta a todos los seres vivos desde el nacimiento, el cual se encuentra transversalizado por factores biológicos, sociales, culturales, psicológicos de manera única en la vida de cada persona.

Dichos factores pueden clasificarse como externos (exógenos): el ambiente, la clase social, la historia personal, los recursos económicos, entre otros; e internos (endógenos): la edad, la herencia genética y otros. Por lo tanto, se puede afirmar que nadie envejece de la misma manera, este es un proceso individual y heterogéneo, es decir, es único y particular para cada persona.

En relación con lo anterior, se puede concluir que uno de los factores del proceso de envejecimiento es la etapa de la vejez, entendida según Viquez (2010) como el último período del desarrollo humano en el que se acentúan los efectos y signos del envejecimiento.

Para efectos del presente trabajo, se conceptualiza la vejez como el curso del envejecimiento que se caracteriza por ocurrir en el último periodo de la vida de la persona, la cual está mediada por el momento histórico y cultura en que se desenvuelve.

En la siguiente tabla se ilustran los dos paradigmas existentes y sus principales diferencias con el fin de evidenciar los posicionamientos que existen en la sociedad, acerca de la etapa de la vejez:

Tabla 4

*Paradigmas de la vejez*

Tradicional	Emergente
Las personas mayores son concebidas como beneficiarias de la asistencia social.	Las personas mayores son concebidas como sujetos de derecho.
Se reproducen prácticas heterónomas.	Se impulsan procesos de autonomía.
Los roles sociales que las personas mayores pueden desempeñar son restringidos.	Las personas mayores tienen oportunidades para desarrollarse como individuos y contribuir a su sociedad.
Se aplica una perspectiva homogeneizante sin considerar las bases de diferenciación social.	Se promueve un tratamiento especial para las personas mayores debido a la edad.
Considera que la edad puede dificultar el disfrute de los derechos.	Se busca eliminar las barreras jurídicas, institucionales y físicas que limitan la igualdad en la vejez.
Se produce una segregación generacional en la vida privada y pública.	Se fomenta la solidaridad generacional como un proyecto de largo plazo.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos CEPAL, 2011.

A partir de lo expuesto en la tabla anterior, se puede evidenciar que el tema de la vejez y el envejecimiento ha estado rodeado de estereotipos y prejuicios que, en ocasiones, violentan específicamente la calidad de vida de las personas adultas mayores. De esta manera, es que se puede afirmar que poco a poco deben irse eliminando estas falsas concepciones que perjudican la imagen de la vejez, el envejecimiento y de las propias personas adultas mayores, con el fin de propiciar una imagen ajustada a la realidad (Carbajo, 2009 p. 94).

En resumen, el proceso de envejecimiento y la etapa de la vejez, como parte del desarrollo humano de las personas, debe ser visto desde un enfoque de derechos, según la ONU, citado por CEPAL (2011); de tal manera, que propicie la titularidad (...) de todos los grupos sociales y, de

ese modo, contribuya a que aquellas y aquellos que en el pasado fueron excluidos, en el presente sean tratados sobre la base de la igualdad y el respeto de la dignidad humana, para favorecer la integración social y, con ello, la construcción de una “sociedad para todos”. (p.12). En suma, es necesario trascender los prejuicios y concepciones construidas socialmente y velar por la integralidad de las personas adultas mayores en el ejercicio cotidiano de sus derechos, especialmente de quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

De ahí la importancia de visualizarlo como un proceso que viven todas las personas conforme transcurre el tiempo, de manera distinta y con posibles disminuciones en la capacidad de ejecutar actividades, especialmente, en la etapa de la vejez, ante lo cual, tal como lo expresa Viquez (2010), es necesario “crear programas para preparar a las personas ante dichos cambios de manera informativa, de tal modo que les permita aceptar actividades que puedan realizar en la cotidianidad para disminuir el impacto en la pérdida de habilidades” (p. 22).

### **1.3.2. Personas adultas mayores en Costa Rica**

Una vez analizado los conceptos de vejez y envejecimiento, es fundamental hacer mención de la condición de las personas adultas mayores en Costa Rica, desde los datos demográficos, marco legal y normativo, y las instituciones que intervienen en el tema educativo hacia esta población.

### **1.3.3. Datos demográficos**

En los últimos cuarenta años, particularmente, en Costa Rica se ha experimentado un proceso de transición demográfica, tal como lo evidencian los siguientes datos: para el año 1970 la población costarricense de 65 años y más, era de 66 mil personas (alrededor de 3,8% de la población total); durante la primera mitad del 2008, había 278 mil personas adultas mayores, que constituían el 6% de la población y finalmente, se proyecta que para los próximos 10 a 15 años, se incremente a un 11.5% (Política de Vejez y Envejecimiento, 2011, p.46).

Tabla 5

*Costa Rica, Población de 60 años y más según sexo 2016*

Edad en años	Hombre	Mujer
60 a 65	30,90%	31%
65 a 74	39,40%	41%
75 y más	29,50%	27,50%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos INEC, 2017.

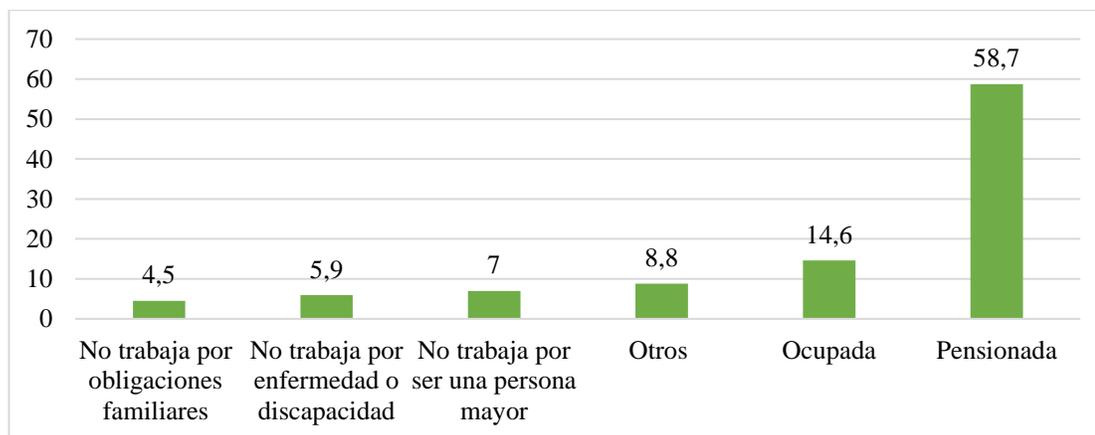
La tabla anterior muestra que el mayor de grupo de población se concentra en 65 años a 74 años con un 40%, seguido del grupo de edad de 60 a 65 años con un 31% de las personas adultas mayores en Costa Rica. Además, existen más mujeres entre las edades de 60 a 75 años, pero hay más hombres de 75 años y más.

Por otro lado, según los datos del INEC (2017), la población de 65 años y años más por sexo con respecto a las jefaturas del hogar se encuentran distribuidas por 18,2% de hombres y 22,1% por mujeres; además un 24% de la población de Costa Rica es habitada con personas adultas mayores y un 8,1% son hogares compuestos solo por PAM.

Con relación, a la ocupación el INEC (2017) publicó los siguientes datos:

Figura 7

*Datos porcentuales de las personas adultas mayores en Costa Rica según ocupación.*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos del INEC, 2017.

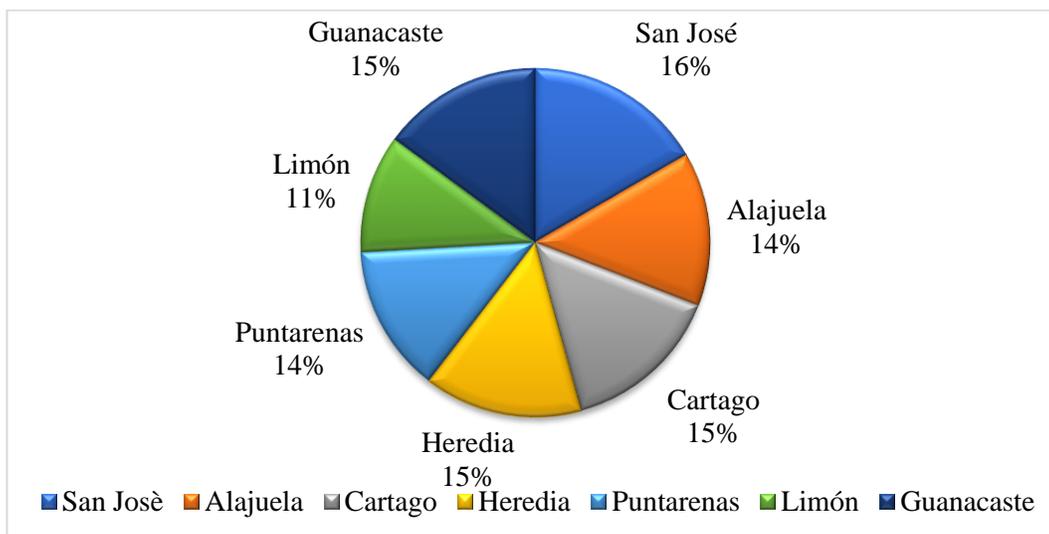
Con relación a la figura 7 se observa que la mayor cantidad de personas adultas mayores en Costa Rica se encuentran pensionadas con un 58%, es decir más de la mitad cuentan con un tipo de pensión; seguido de un 14,6% que representan las personas que se encuentran laborando, y los demás no trabajan por alguna otra razón.

Por otra parte, la principal causa de muerte se centra en enfermedades cardio vasculares con un 31,5%, seguido por tumores con un 22,7%, enfermedades del sistema respiratorio con un 12,3% y enfermedades del sistema digestivo con un 7,3% (INEC, 2017).

Sobre la ubicación geográfica en el país de las personas adultas mayores, se distribuyen por provincia de la siguiente manera:

Figura 8

*Porcentaje por provincia de población mayor a 65 años, en Costa Rica, 2017.*



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de INEC, 2017.

De acuerdo con la figura anterior, en el país, la provincia que evidencia una mayor cantidad de PAM es San José; sin embargo, dicha diferencia porcentual no es significativa al tomar en

cuenta que tres provincias (Guanacaste, Heredia y Cartago) poseen 15% de PAM, seguidas por Alajuela con 14%, lo que denota que, en general, en el país existe un crecimiento homogéneo de la población PAM, lo que evidencia la necesidad de continuar generando políticas y acciones que respondan a las necesidades, en estos espacios del territorio costarricense.

Aunado a los datos expuestos, para el año 2017 se reporta un total de 740 105 PAM en todo el país, de las cuales 76% se localizan en zonas urbanas y 24% en las zonas rurales (INEC, 2017), lo cual evidencia, la necesidad de brindar atención a los espacios periféricos, alrededor del Gran Área Metropolitana (GAM) en poblaciones específicas.

De ahí la importancia de generar prioritariamente rutas de planificación, ejecución y evaluación en las zonas demográficas que presentan mayor cantidad de PAM en el país, además de prestarse una atención integral que genere rupturas con las concepciones tradicionales relacionadas con la vejez y el envejecimiento, orientadas desde un enfoque de derechos humanos.

#### **1.3.4. Marco legal y normativo con relación a las PAM y el derecho a la educación:**

A través de la historia, se han realizado luchas para la protección de los derechos de las PAM, como resultado, se han promulgado normativas a nivel internacional y nacional que propician y legitiman la validación de estos; por tal motivo, en el presente apartado se presentan las principales legislaciones vigentes, focalizando la atención en el derecho a la educación, con el fin de delimitarlo hacia a la naturaleza del presente proyecto.

##### **1.3.4.1 Convenciones internacionales**

A continuación, se presentará el marco legal y normativo a nivel internacional que ampara a las personas adultas mayores y su vinculación con el derecho a la educación:

Tabla 6

*Marco Legal y normativo internacional hacia las personas adultas mayores, 2017*

Nombre	Descripción
Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad (1991)	<p>Es adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 16 de diciembre de 1991 el cual reconoce las aportaciones que las personas de edad hacen a sus respectivas sociedades.</p> <p>En relación con el tema de la educación se establece que las PAM deberán tener acceso a programas educativos y de formación adecuados con el fin de reforzar y desarrollar habilidades motoras y sociales.</p> <p>Se hace mención no solo a los estados partes o entes estatales, sino que se abarcan las organizaciones no gubernamentales, así como los actores sociales influyentes en el tema, que deben velar porque se atienda adecuadamente las necesidades de las PAM.</p>
La Proclamación sobre el Envejecimiento (1992)	<p>Se da el reconocimiento de la necesidad de una estrategia política sobre el envejecimiento, es así como se promueve la ejecución del Plan de Acción del Envejecimiento, el cual insta a los estados parte a dar una mejor supervisión de las instituciones que se vinculan a las PAM, en tanto promueve la valoración del cumplimiento de la responsabilidad adquirida y la exigibilidad de los derechos.</p> <p>Sin embargo, no aborda de manera explícita, el tema de educación hacia las personas adultas mayores.</p>
La Declaración Política y el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (2002)	<p>Estos documentos fueron aprobados por la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento, en abril de 2002, marcan un punto de inflexión en la percepción mundial del desafío decisivo que supone la construcción de una sociedad para todas las edades.</p> <p>Se creó el Plan de Acción referente al tema del envejecimiento en el cual tiene como objetivo de incorporar eficazmente el envejecimiento en las estrategias, políticas y acciones socioeconómicas.</p>

La Declaración de Brasilia (2007)	<p>En relación con el ámbito educativo se da desde una visión a largo plazo, buscando un mayor acceso a la educación en la juventud, lo cual beneficiará a las personas a medida que van envejeciendo, incluso para afrontar los cambios tecnológicos. Plantean la idea de una igualdad de oportunidades y una accesibilidad a los centros educativos.</p> <p>Surge en la segunda Conferencia Regional Intergubernamental sobre Envejecimiento en América Latina y el Caribe: Hacia una Sociedad para Todas las Edades, así como incentivar a los Estados partes a generar las políticas y modificaciones pertinentes para alcanzar la accesibilidad y la participación de las PAM deseada.</p>
Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe (2012)	<p>La presentación de esta convención ratifica los derechos de las personas adultas mayores; en cuanto al tema educativo adopta el concepto de educación permanente, desde el inicio de la vida de la persona, por medio de los espacios educativos, recreativos, deportivos y culturales.</p> <p>La convención destaca que se debe promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos; libertades fundamentales de la persona mayor, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad.</p>
La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (2015)	<p>En el ámbito educativo se indica como las PAM tienen derecho a la educación en igualdad de condiciones con otros sectores de la población y sin discriminación, en las modalidades definidas por cada uno de los Estados Parte, y a participar en los programas educativos existentes en todos los niveles, y a compartir sus conocimientos y experiencias con todas las generaciones.</p>

---

Fuente: Elaboración propia a partir de datos documentos oficiales de la Organización de las Naciones Unidas relacionadas con las PAM, 1991, 1992, 2002, 2007,2012, 2015.

En suma, se puede observar como los derechos de las personas adultas mayores han evolucionado, en cada principio, declaración, convención o carta, de tal modo que buscan responder a la coyuntura histórica, por tal razón un primer momento se enfatizó en desarrollar políticas direccionadas hacia el fortalecimiento de las habilidades motoras y sociales de las personas adultas mayores, para tener una mayor integración social; y posteriormente evoluciona hacia la intervención desde la estrategia política de cada país; ello se evidencia en la Declaración de Madrid (2002), la cual propone trabajar desde el enfoque de curso de vida, es decir, desde la niñez para tener una mejor calidad de vida en la etapa de la vejez.

#### **1.3.4.2. Legislación nacional**

A continuación, se procederá a describir la legislación nacional, producto de luchas sociales y asumidas por el Estado Costarricense, vinculados con los derechos y deberes de las PAM del país. En dicho apartado, se toma como base el “Compendio Normativo en beneficio de la población adulta mayor”, creado por el Consejo Nacional de la Persona Adulta y Adulta Mayor (CONAPAM, 2013):

- **Constitución Política de Costa Rica**

Art. 83 El Estado patrocinará y organizará la educación de adultos (...) debe incluir en sus políticas, planes, programas y servicios los principios de igualdad de oportunidades y acceso a los servicios de igualdad de oportunidades y accesos a los servicios para la persona adulta mayor.

- **Ley N° 7935 - Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su reglamento**

Esta ley fue aprobada el 25 de octubre de 1999 y fue publicada en el Diario Oficial La Gaceta, el 12 de noviembre de 1999. En ella, se establecen los derechos de las personas adultas mayores, los deberes de la sociedad y del ente rector (CONAPAM) y las sanciones correspondientes, además establece que una persona adulta mayor costarricense, hombre o mujer que posea 65 años o más.

En cuanto al tema educativo, este se puede evidenciar en los siguientes artículos:

**Art.19 Acceso a la educación**

El Estado estimulará la participación de las personas mayores en los programas de educación general básica y diversificada para adultos en la educación técnica y la universitaria.

**Art. 24 Facilidades de estudio**

Las universidades deberán informar a la población en general sobre las facilidades de estudio que ofrecen a las personas adultas mayores.

- **Ley de Ratificación 9394: Aprobación de la Convención Interamericana Sobre las Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores**

Este decreto fue aprobado el 8 de setiembre del 2016, según la Presidencia de la República (2016) Este instrumento jurídico reconoce que la persona, a medida que envejece, debe seguir disfrutando de una ayuda plena, independiente y autónoma, con salud, seguridad, integración y participación en las esferas económica, social, cultural y política de sus sociedades.

En el ámbito educativo se indica como las PAM tienen derecho a la educación en igualdad de condiciones con otros sectores de la población y sin discriminación, en las modalidades definidas

por cada uno de los Estados Parte, y a participar en los programas educativos existentes en todos los niveles, y a compartir sus conocimientos y experiencias con todas las generaciones.

- **Política**

Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2011-2021 (CONAPAM)

En el tema de educación propone las siguientes acciones:

- a. Incentivar programas educativos formales, informales y vocacionales, de fácil acceso, colectivos o individuales, para que las personas adultas mayores participen y sustentar sus necesidades individuales.
- b. Promover el apoyo financiero y técnico a las organizaciones de personas adultas mayores para favorecer su funcionamiento y autogestión mediante la articulación de acciones interinstitucionales.
- c. Articular con las instituciones públicas y privadas acciones concretas en la promoción y realización de programas educativos, culturales, deportivos con enfoque intergeneracional, que contemplen la participación de PAM.

- **Instituciones relacionadas con la PAM:**

En el presente apartado se mencionan algunas de las instituciones que tienen una mayor vinculación cotidiana con el PIAM; en tanto para efectos del presente proyecto se retoman las siguientes:

**Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM)**

El Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor es el ente rector a nivel nacional en materia de vejez y envejecimiento, creado en el año 1999. Asimismo, se encarga de la formación de las

políticas, de la ejecución de programas, proyectos y servicios vinculados para las PAM. Cabe rescatar, que tiene bajo su responsabilidad lo referente a la materia desde un ámbito tanto público como privado. Su objetivo principal garantizar el mejoramiento de calidad de vida de las personas adultas mayores mediante la formulación y ejecución de las políticas públicas integrales, que generen la creación de condiciones y oportunidades para que estas personas posean una vida plena y digna.

### **Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO)**

Organización no gubernamental creada en 1980 para estudiar las condiciones, necesidades y demandas de la población adulta mayor costarricense (AGECO, 2017). Este accionar está direccionado desde el enfoque de derechos humanos y vida independiente, en el cual, trabajan por lograr un envejecimiento activo de la población, fomentando espacios de participación social, desarrollo de habilidades y el ejercicio de la comunidad, incentivando así las oportunidades de desarrollo de la población.

### **Programa Institucional de la Persona Adulta y Adulta Mayor (PIAM), de la Universidad de Costa Rica**

El PIAM es un programa institucional de la Universidad de Costa Rica, creado en el año de 1986; cuenta con amplia experiencia en educación permanente. Se dirige a la población mayor de 50 años. Mediante proyectos y acciones en educación, investigación y acción social se promueve el derecho a la educación a lo largo de la vida, y se fomentan las relaciones intergeneracionales (PIAM, 2017), para efectos del presente informe dentro del Marco Institucional se desarrollará de manera más amplia esta categoría.

### **Programa de Atención Integral de la Persona Adulta Mayor (PAIPAM)**

Este programa tuvo su origen con un curso de sensibilización sobre el proceso de envejecimiento y la etapa de la vejez dirigido a jóvenes estudiantes universitarios(as) en 1996. Está a cargo de la Escuela de Estudios Generales de la Universidad Nacional de Costa Rica. Además, integra todas las áreas del quehacer universitario, a saber: la docencia, la extensión, la investigación, la producción y la vinculación externa con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas adultas mayores, con actividades y proyectos que facilitan la convivencia amorosa entre las distintas generaciones y desde valores como la comprensión, el respeto y la solidaridad (León, 2011, p. 1).

### **Programa de Gerontología Universidad Estatal a Distancia (UNED)**

Desde el año del 2000 se crea este programa orientado al mejoramiento de las acciones necesarias para contribuir con el cumplimiento del compromiso institucional con la sociedad en el mejoramiento de la calidad de vida y el fortalecimiento de los valores en que se fundamenta el Estado costarricense mediante la oferta pertinente de alternativas educativas y de capacitación gerontológica acordes a las necesidades de la población (UNED, 2017).

### **Proyecto Educativo para la Persona Adulta Mayor – PAMTEC (Instituto Tecnológico Costarricense).**

Desde el año 2005, el Proyecto Educativo para la Persona Adulta Mayor (PAMTEC) desarrolla estrategias y acciones educativas en investigación, docencia, extensión y acción social. En coordinación con las distintas Escuelas del TEC y la activa participación de los estudiantes, promueve el envejecimiento activo como respuesta ante el aumento de la población adulta mayor en el país y en el mundo, y sensibiliza a las diferentes generaciones en esta temática para su

inclusión en el entorno familiar, social y económico. Está dirigido a personas mayores de 55 años (TEC, 2017).

### **Programa Ágape para Personas Adultas Mayores, Universidad Técnica Nacional.**

El Programa Ágape para Personas Adultas Mayores, se suscribe al Programa de Acción Social, el cual tiene la finalidad de proyectar el quehacer universitario en la sociedad, es decir, promover y difundir los conocimientos, estudios e investigaciones de la Universidad a la comunidad, lo que favorece el mejoramiento de su calidad de vida, desarrollo social, intelectual, tecnológico y humanístico; así como invita a su participación en la cultura universitaria y viceversa (Universidad Técnica Nacional, 2017).

#### **1.3.5. Educación Permanente**

El presente proyecto se desarrolló desde el enfoque de educación permanente, el cual visualiza la educación, no como una etapa de la vida, sino como una constante en el curso de vida de las personas; concepto que se desarrollará posteriormente. Para iniciar, es importante retomar el origen de este enfoque.

La educación permanente nació en la última década del siglo XXI con la necesidad de enfrentar las demandas de la población adulta mayor que iba creciendo en cantidad, en longevidad, en lucidez y en salud; en tanto a partir de la Asamblea Mundial de Envejecimiento en Viena, se concretó que los diferentes estados partes debían de adquirir un compromiso con relación a acciones que beneficiaran a las personas adultas mayores, entre estas se encontraba el área educativa (García, 2007, p. 59).

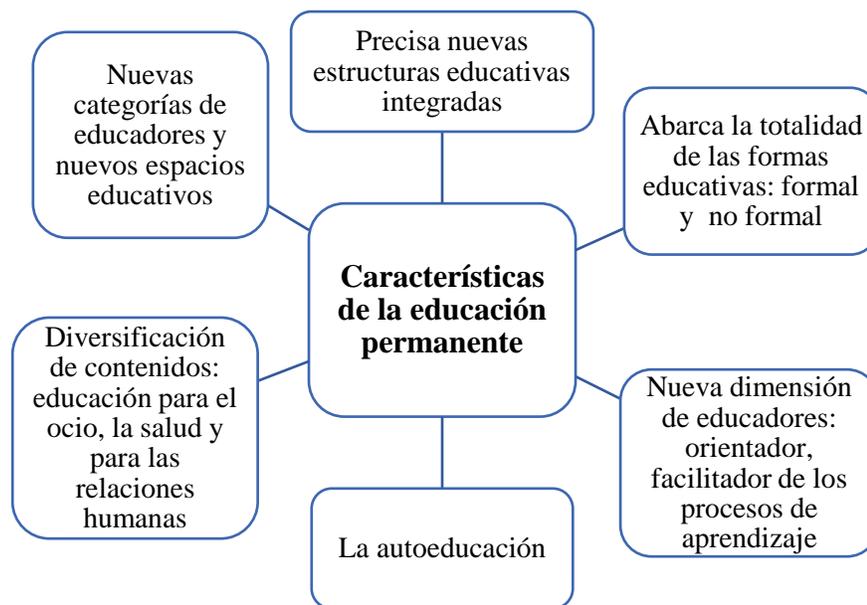
De esta forma, se han formulado diferentes conceptos para comprender cuál es su naturaleza y cómo llevarla a la praxis social, en tanto, se entiende como:

Una construcción social y personal, como un proceso de comunicación en el que los diversos involucrados en las dinámicas de aprendizaje, intercambian significados acerca de aquello que les preocupa, deciden abordar en conjuntamente, no entorno a los objetivos previamente formulados, sino a los problemas que desean resolver, las necesidades que esperan cubrir o las expectativas y motivaciones que pretenden satisfacer (Yuni, 2005 p. 38).

Para entender mejor este enfoque, en la figura 9 se muestran las principales características:

Figura 9

*Características de la educación permanente*



Fuente: Elaboración propia a partir de García, 2007.

Es así, como la educación permanente transversaliza la vida de las personas, en los espacios personales y profesionales y en el plano formal e informal, que trasciende el ámbito educativo.

Educación permanente quiere decir, no sólo poseer los conocimientos y las técnicas que nos permitan desempeñarnos eficientemente en el mundo en que vivimos, sino fundamentalmente, estar capacitados para aprender, reaprender y desaprender permanentemente (Escote, 1992, p.7).

De acuerdo con lo anterior, la educación permanente es un proceso continuo en donde se da un intercambio de saberes y sentires, generando nuevos conocimientos que enriquecen la forma de vivir la cotidianidad. Además, este enfoque de educación permanente posee una gran relevancia para el proceso de envejecimiento y la etapa de la vejez, ya que, valida el derecho a la educación, en todos los grupos etarios, por tanto, potencia la calidad de vida de las personas adultas mayores.

### **1.3.6. Voluntariado**

Dentro del PIAM, el 82% de los cursos son facilitados por personas voluntarias (PIAM, 2017), motivo por el cual, es importante conceptualizar el término voluntariado, en tanto tiene un vínculo directo con la persona, la cual se define de la siguiente manera:

Voluntario es quien ofrece, por elección propia, su tiempo, sus conocimientos, su experiencia... para el desempeño gratuito de una labor solidaria, sin recibir ningún tipo de remuneración por ello. Su objetivo es transformar la sociedad desde el convencimiento de que su esfuerzo contribuye a la creación de un mundo mejor (Centro Territorial de Información Juvenil, 2006, p. 4).

Por consiguiente, se puede afirmar que el voluntariado se refiere al apoyo de una población, en un espacio social, ambiental por medio de la entrega de tiempo, conocimiento y esfuerzo

propio hacia una actividad sin fines de lucro, la cual genera un sentido de satisfacción y crecimiento personal.

A propósito, el Centro Territorial de Información Juvenil (2006, p. 4) enumera las siguientes características que se presentan en las personas voluntarias de manera psicológica:

1. La existencia y desarrollo de una conciencia y una sensibilidad particular en los y las participantes, por una problemática específica que genera en sí misma, un ansia y necesidad de trabajar o aportar de alguna forma a la solución de los problemas.
2. Esta necesidad de trabajar por la solución de problemas particulares genera un sentimiento de satisfacción individual y a nivel colectivo el sentido de estar trabajando por una causa común.
3. La conciencia de la existencia de una problemática deja a la persona sensibilizada dos alternativas: trabajar en su solución o frustrarse ante el sentimiento de impotencia de no hacer nada.
4. En las sociedades occidentales, donde el lucro, la satisfacción individual y el trabajo remunerado se convierten en los ejes orientadores de la cotidianidad dentro del sistema, esta mística como concepto orientador, puede llegar a ser tan fuerte como para conformarse a lo largo del tiempo en una forma contestataria al sistema dominante o una forma alternativa de percepción de la realidad.

Aunado a lo anterior, Pascual y Prieto (2015, p. 19), con base en Pérez López & Bernal (2002, p.63-64) rescatan que al voluntariado lo mueve diferentes motivaciones personales las cuales se pueden clasificar en:

- Motivación extrínseca: fuerza que empuja a la persona a realizar una acción debido a las recompensas que recibe por su ejecución.
- Motivación intrínseca: fuerza que empuja a la persona a realizar una acción debido a la satisfacción que espera obtener por su ejecución.
- Motivación trascendente: fuerza que empuja a la persona a realizar una acción debido a la utilidad y consecuencia de esa acción para otras personas.

A partir de lo expuesto anteriormente, es importante considerar la categoría de voluntariado al tomar en cuenta que, en el PIAM, el 82% del equipo docente son personas voluntarias, las cuales donan su tiempo y conocimiento para transmitirlo al estudiantado de este Programa; al respecto Pascual y Prieto (2015) citando a Renes, Alfaro y Ricciardelli (1994, p.32) en su proyecto plantean los siguientes términos para conceptualizar este accionar:

Alternativa de participación de la comunidad. Como una respuesta colectiva a la cultura de la insolidaridad. Su acción es asumida libremente, sin ánimo de lucro y sin retribución económica, con un propósito socialmente útil. Tal acción es una contribución de los voluntarios: al bienestar de la comunidad; a la calidad de vida de los demás; a ayudar a modificar y erradicar las causas de la necesidad y de la marginación social; a hacer próximos los problemas de la comunidad y, de forma no burocrática, acercar los recursos necesarios para afrontar esos problemas y para construir unas nuevas condiciones sociales en las que sea posible superarlos.

Asimismo, señalan las principales características:

- Se realiza sin recibir a cambio ninguna remuneración.
- Se realiza de manera libre.

- Se realiza por solidaridad.
- Se realiza dentro de una organización.

En resumen, el voluntariado en el PIAM inicia desde una motivación personal, ya sea por las recompensas, satisfacción, o por la utilidad propia y hacia las otras personas, las cuales nacen desde la conciencia sobre una problemática o situación específica, en tanto la persona genera propuestas por medio de su propio accionar para el fortalecimiento del área intervenida.

### **1.3.7. Personas facilitadoras**

A partir de la propuesta de este proyecto, se generó un perfil del equipo docente o personas facilitadoras que imparten los cursos del PIAM; por lo tanto, se considera esencial conceptualizar lo que se va a entender por “personas facilitadoras”. Para la comprensión de este concepto, se retoman diferentes referentes teóricos entre los que sobresale el de Yuni (2008):

- Educador Técnico:

Este tipo de educador se reconoce a sí mismo como un aplicador de técnicas o como un entrenador de capacidades; tarea para la que sigue a pie juntillas la secuencia de programas estandarizados de intervención (quizás el caso más claro es el de quienes aplican programas para la mejora de habilidades específicas, tales como memoria, habilidades sociales, autoestima, etc.) (p.187).

- El educador-comunicador:

Basa su accionar en las experiencias que atraviesan a los sujetos y al grupo; utiliza como material y medio de aprendizaje las acciones y los significados que los mayores le otorgan. En ese sentido, el educador es un facilitador, una guía que estimula y promueve la capacidad de los participantes de autoestimularse en la búsqueda del saber (p.187).

- Educador-crítico:

Éste sostiene su accionar en la concepción de que la educación es un acto político que contribuye a la construcción de la ciudadanía y del empoderamiento de los mayores. El objetivo de su intervención es promover la participación crítica del mayor y la concientización sobre el sentido personal y social de su praxis (p.187).

En relación con lo anterior, Yuni (2008, p. 190) postula que la persona facilitadora debe presentar las siguientes características:

- Capacidad para la gestión de lo grupal.
- Capacidad para la gestión de las estrategias metodológicas.
- Características personales: el establecimiento de vínculos de soporte y confianza que habiliten el trabajo de exploración personal mediado por el conocimiento y el aprendizaje.

En tanto, Sáez (2003, p. 18) concibe a los facilitadores como educadores sociales quienes deberían de prepararse para desempeñar competencias, tales como:

- El saber que se refiere al conocimiento: deberá prepararse en adquirir aquellos conocimientos que le propicien el suficiente bagaje científico, legal, administrativo que le permitan justificar con objetividad el porqué de cada acción que realice.
- El saber relacionado con el desempeño de su función educativa: desarrollar aquellas capacidades que le permitan desenvolverse en su trabajo con cierta garantía de éxito (...) competencias técnicas.
- El saber relacionarse: se dirige hacia el conjunto de relaciones interactivas que se establecen en las intervenciones educativas (...) permitiendo a los educadores una

relación humana y profesional con los usuarios, compañeros y el personal de otras instituciones.

Es así, que se puede definir a la persona facilitadora como sujeto que busca potenciar e incentivar los saberes y sentires de la población, para el mejoramiento de su calidad de vida.

Al tomar en cuenta que la propuesta en cuestión se determinó qué tipo de perfil de persona se encuentra actualmente en el PIAM, donde se realizó una valoración del perfil existente de personas facilitadoras; para verificar si respondía a las necesidades del PIAM, y a la contribución del abordaje integral de esta población, desde el ámbito educativo.

#### **1.4.Marco institucional del proyecto**

El siguiente apartado enmarca la información de la estructura organizativa del PIAM, como áreas de gestión, procesos de trabajo, generalidades de los cursos, datos estadísticos de la población estudiantil, presupuesto con el que cuentan, así también se engloba su misión, visión y objetivos.

El Programa Institucional de la Persona Adulta y Adulta Mayor (PIAM) es un programa educativo inscrito en el marco universitario de la Universidad de Costa Rica, específicamente en la Vicerrectoría de Acción Social.

En la Universidad de Costa Rica se desarrollan proyectos enfocados en el vínculo Universidad-Sociedad, cuyo objetivo es contribuir con las transformaciones requeridas para una mayor inclusión, justicia y solidaridad. Así, se integran y enriquecen mutuamente la Universidad con las diversas comunidades (Universidad de Costa Rica, citado por Alfaro, 2016, p. 41).

Es así, como el PIAM se encuentra dirigido a las personas mayores de 50 años y más. Para la ejecución de sus tareas, se divide en cuatro áreas de gestión: investigación que responde a las necesidades de las PAM, por medio de TCU, extensión docente, entre otros; la educación se refiere a la promoción de participación de PAM en los módulos del PIAM; la acción social se direcciona a las necesidades de las PAM, por medio de TCU, extensión docente, entre otros; y la vinculación que se basa en realizar alianzas estratégicas con otros actores para fortalecer la incidencia en la sociedad (Alfaro, 2016).

Del mismo modo, la oferta educativa se encuentra dividida en dos modalidades: regulares y específicas; en dos ciclos lectivos que inician en marzo y agosto, para los cuales se habilita el periodo de matrícula; es importante aclarar que durante el tercer ciclo no se imparten lecciones.

- Regulares:

Estos cursos son ofrecidos por las Unidades Académicas de la Universidad de Costa Rica. En éstos las personas mayores del PIAM comparten con las y los estudiantes empadronados en las diferentes carreras. Hay cursos de historia, geografía, arquitectura, filosofía, lenguas modernas, tecnología de alimentos, entre otros (PIAM, 2016).

- Específicas:

Los cursos específicos son exclusivos para personas mayores de 50 años. Se brindan en las aulas del campus universitario y se agrupan en 8 módulos, según su orientación temática: tecnologías de la información y la comunicación, nuevos idiomas, artesanías y manualidades, movimiento humano, estilos de vida saludable, arte y cultura, conocimientos generales, y grupos artísticos (PIAM, 2016).

En relación con el sistema de matrícula, se realiza semestralmente; para esto ejecuta un proceso que se divide en los siguientes pasos:

- Inscripción de estudiantes en el sistema.
- Orientación y capacitación sobre el sistema de matrícula.
- Entrega de citas de matrícula.
- Publicación y venta de guía de horarios.
- Matrícula ordinaria y extraordinaria.

Con respecto a la cantidad de estudiantes que matriculan cursos del PIAM, el histórico indica lo siguiente:

Tabla 7

*Número de estudiantes matriculados, según año y ciclo lectivo, por sexo (Desde ciclo 1985 al II Ciclo 2017)*

Año	Ciclos	Hombre	Mujer	Total
1985	I	145	245	402
	II	116	185	301
1995	I	80	345	425
	II	69	343	412
2005	I	204	968	1172
	II	220	1022	1242
2015	I	479	2177	2656
	II	464	2082	2546
2016	I	456	2079	2535
	II	442	2024	2466
2017	I	515	2168	2683
	II	487	2029	2516

Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos del PIAM.

Los cursos del PIAM han tenido una mayor demanda con el paso de los años, es una respuesta al crecimiento poblacional de las personas adultas mayores y al cambio de paradigma de tener un envejecimiento activo y su interés en romper los mitos y estereotipos de la vejez, hacia buscar alternativas que les facilite tener una vida activa por medio de la oferta educativa no formal que, por ejemplo, ofrece la UCR, desde el PIAM.

En relación con el presupuesto del PIAM, según el informe de labores del 2017 se manejaron dos presupuestos principales, uno por fondo de trabajo de la Vicerrectoría de Acción Social, el cual para el 2017 fue de ¢23.000.000, veintitrés millones de colones, los cuales se destinaron a actividades de capacitación, impresión, encuadernación y otros; útiles y materiales de computación; mantenimiento y reparación de equipo de cómputo; útiles y materiales de limpieza; útiles y materiales de computación, entre otras.

Al tomar en cuenta que, con relación a otros rubros, en el 2017 se contó con un presupuesto asignado por la Fundación UCR de ¢119.000.000 millones de colones, los cuales se recaudan por medio de los dos procesos de matrícula anuales de las personas adultas y adultas mayores. Este presupuesto se ejecutó de la siguiente manera: 45% en la partida de remuneraciones para el pago a facilitadores del Programa, 25% en el pago de servicios, y 30% en partidas referentes al mantenimiento de bienes y transferencias, entre ellas la pertinente al fondo de desarrollo institucional (PIAM, 2017).

#### **1.4.1. Marco Estratégico**

A continuación, se mostrará la línea estratégica del PIAM mediante la misión, visión, objetivos y los valores de la institución.

##### **Misión**

El Programa Institucional para la Persona Adulta Mayor de la Universidad de Costa Rica es una organización con amplia experiencia en educación permanente, dirigida a la población mayor de 50 años. Mediante la educación, la acción social y la investigación; bajo los enfoques de envejecimiento exitoso, género y derechos humanos, pretende fortalecer y promover las relaciones intergeneracionales, así como mejorar la calidad de vida en la población adulta mayor del país (PIAM, 2016).

##### **Visión**

Ser una organización líder, comprometida en la construcción y promoción de espacios educativos y recreativos, en todas las sedes universitarias, dirigidos a personas mayores de 50 años en respuesta de sus necesidades de participación, educación, ocio e identidad, para contribuir con su calidad de vida (PIAM, 2016).

## **Objetivos del Programa**

- Promover la participación intergeneracional de la población adulta mayor en espacios educativos propios de la Universidad de Costa Rica.
- Propiciar el vínculo entre la Universidad y la sociedad costarricense mediante las acciones de divulgación, extensión docente, trabajo comunal universitario, voluntariado y grupos culturales.
- Desarrollar procesos de investigación concernientes a la temática del envejecimiento y la vejez, junto con instancias interuniversitarias y extrauniversitarias.
- Fortalecer el desarrollo de alianzas estratégicas con actores sociales del entorno nacional e internacional, para incidir en el mejoramiento de la calidad de vida de la población adulta mayor (PIAM, 2016).

## **Valores de la Institución**

- Respeto

Es conocer el valor propio y honrar el valor de los demás. Es el reconocimiento del valor inherente y los derechos innatos de las personas y de la sociedad.

- Compromiso

Va más allá de cumplir con una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado. Cada miembro se compromete a aportar lo mejor de sí mismo, a poner todo su empeño para sacar el trabajo adelante.

- Solidaridad

Es descubrir y comprender que en cada lugar de trabajo y de convivencia, las personas tienen algo interesante que aportar y que enseñarnos; si aprendemos a interesarnos por el bienestar de las personas estamos en condiciones de ayudarles y prestarles un mejor servicio. Se requiere pensar en los demás como si fuera otro yo, pues no vivimos aislados y las personas esperan que alguien se preocupe por el bienestar y seguridad de todos.

- Equidad

Este valor rescata que todas las personas deben ser tratadas bajo el principio de igualdad, pero va más allá de eso, implica la equivalencia de derechos, condiciones y responsabilidades. Se encuentra relacionada con el principio de justicia social.

- Coordinación

El equipo debe actuar de forma organizada con vistas a cumplir sus metas.

El marco estratégico establece el norte y propósitos esenciales que guían la gestión del PIAM en todos sus ámbitos, así como el derecho al acceso a la educación permanente en las personas adultas mayores (PIAM, 2017).

## **2. Capítulo II: Diagnóstico**

El presente apartado tiene el objetivo de realizar un diagnóstico del PIAM con relación al problema identificado, esto desde el área técnica en aspectos como los servicios que ofrece, instalaciones, tecnología, así como la naturaleza del trabajo que se realiza, además de factores como la demanda satisfecha e insatisfecha, beneficiarios, oferta; también la consulta a los actores involucrados sobre las percepciones del problema a partir de sesiones de trabajo.

En tanto esta sección está integrada por tres partes: estudio técnico, estudio de contexto y marco lógico, los cuales permitirán realizar una lectura detallada sobre las particularidades, necesidades técnicas y específicas que tiene el Programa con relación a un área de fortalecimiento y mejoramiento.

### **2.1. Estudio técnico**

En el siguiente apartado se desarrollará el estudio técnico, el cual, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica lo define de la siguiente forma:

El estudio técnico permite analizar y proponer las diferentes opciones tecnológicas para producir el bien o servicio que se requiere, verificando la factibilidad técnica de cada una de ellas. Se identificarán equipos, maquinaria e instalaciones necesarias y todo lo relacionado con los aspectos de tamaño, tecnología, localización e ingeniería. Estos aspectos, son parte integrante del estudio técnico, que conjuntamente definen la magnitud y naturaleza técnica del proyecto (2010, p. 29).

Para llevar a cabo el estudio técnico se desarrollarán las categorías que han sido definidas por el MIDEPLAN (2010, p.29).

### **2.1.1. Localización geográfica del proyecto**

Lo referente al macro nivel, el espacio geográfico en el que se ubica es en la provincia de San José, Costa Rica; respecto al micro nivel el proyecto se desarrollará en el distrito de San Pedro del cantón de Montes de Oca, específicamente en las oficinas de PIAM, ubicado 300 metros al oeste y 175 metros al norte del parque de San Pedro.

### **2.1.2. Ejecución y operación de las actividades**

Las actividades administrativas se realizarán en la oficina del PIAM, sin embargo, la ejecución puede desarrollarse en los espacios físicos en donde se brindan los cursos, específicamente en el campus Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica.

### **2.1.3. Tamaño**

Según el MIDEPLAN (2010), el tamaño está definido por la población servida, las personas atendidas en determinado período, o bien, por las características del área geográfica de influencia. A continuación, se desarrollarán las principales categorías correspondientes al tamaño del proyecto.

### **2.1.4. Cantidad de servicios generados por el proyecto**

A partir del Informe de Labores del PIAM (2017) se identificaron los principales servicios que se ejecutan en el programa, los cuales se detallan a continuación.

#### **2.1.4.1. Coordinación del Programa**

La Coordinación del PIAM está a cargo de la MSc. Marisol Rapso Brenes, quien gestiona labores de coordinación entre las diferentes áreas internas del PIAM, así con departamentos, unidades académicas y vicerrectorías además otros programas de la Universidad de Costa Rica, e instituciones externas como Universidad Nacional (UNA), Ministerio de Salud, Consejo

Nacional de Rectores (CONARE), Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC), Universidad Técnica Nacional (UTN), Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO); entre otras.

Según el Informe de Labores 2017, la coordinación del PIAM se enfocó principalmente en la negociación con la Rectoría de la Universidad para la creación de un edificio para impartir clases dirigidas a la población estudiantil del PIAM y otra tarea fue la resolución de conflictos de los estudiantes con el PIAM.

#### **2.1.4.2. Área administrativa**

Respecto al presupuesto en el año 2017 se contó con total de ¢142.000.000, por parte de la Vicerrectoría de Acción Social por un monto de ¢23.000.000 y el segundo dado por la Fundación de la Universidad de Costa Rica por un monto de ¢119.000.000.

En lo referente a los recursos humanos se contó con: 8 funcionarias a cargo de labores administrativas, 60 horas - asistente por cada ciclo lectivo, que significaron contar con 5 personas apoyando cada ciclo lectivo a cada asesora del PIAM en tareas específicas. Además, se realizaron 21 nombramientos de personas facilitadoras para el I Ciclo lectivo 2017 y 25 en el II Ciclo Lectivo 2017, específicamente en cursos relacionados con los módulos de tecnologías de información y de idiomas.

En el caso de transporte, se realizaron 70 giras educativas de los diferentes cursos del PIAM dentro del país, 26 solicitudes de permisos especiales de ingresos de automóviles al campus universitario de personas con condición de discapacidad para asistir a los cursos, y 59 tarjetas de ingreso de transporte a personas facilitadoras del programa para parquear su vehículo dentro del campus universitario.

Lo que respecta al préstamo de materiales como sillas, manteles, mesas se hicieron gestiones con diferentes unidades académicas, para actividades protocolarias.

Por otra parte, se realizó el proyecto de equipar la biblioteca del PIAM con material de gerontología, geriatría, educación permanente y educación para personas adultas mayores, dirigido al personal administrativo, estudiantes y personas facilitadoras; con el fin de brindar acceso a material específico que responda a los objetivos del programa.

#### **2.1.4.3. Área de educación:**

Se gestionó el proceso de matrícula del I ciclo (20 febrero al 09 de marzo 2017) y del II ciclo (17 de julio al 4 de agosto 2017), así mismo, se hicieron reformas en los programas de los cursos que se imparten en el PIAM. También se realizaron diferentes procesos de atención, capacitación, seguimientos y evaluación a las personas facilitadoras, para la mejora de la calidad de los cursos que se ofrecen a los estudiantes del PIAM.

#### **2.1.4.4. Área de investigación:**

- Procesos de investigación externa:

Se apoyó en investigaciones de grado y posgrado: 11 trabajos de investigación de 9 unidades académicas distintas, las cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 8

*Investigaciones de grado y posgrado apoyadas en el 2017*

Unidad académica	Tema
Escuela Antropología	Métodos y técnicas de Investigación Antropológica.
Universidad Estatal a Distancia (UNED). Licenciatura en docencia	Formación laboral de docentes que trabajan en educación no formal con personas adultas mayores, para potenciar la relación docente estudiante en las instituciones PIAM, PAIPAM, IGEF, Programa de Gerontología de la UNED.

Maestría en Gerontología	Factores motivacionales que intervienen en la participación de personas en el PIAM de la Universidad de Costa Rica. Análisis desde los Principios Gerontológicos, de la oferta educativa para Personas Adultas Mayores, en las sedes principales de las Universidades Públicas del Área Metropolitana de Costa Rica.
Escuela de Educación Física y Deportes	Efecto agudo del ejercicio de contra resistencia sobre variables cognitivas en personas adultas mayores.
Ciencias de la Comunicación Colectiva. Maestría académica en Comunicación y Desarrollo	Uso y no uso de Internet en población adulta mayor en Costa Rica.
Escuela de Tecnologías de Salud. Carrera de Terapia Física	Análisis de la efectividad del programa de aeróbicos bailables en el mantenimiento y la mejora de la capacidad física de los (as) adultos mayores que acuden al Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor (PIAM), para el diseño de una guía fisioterapéutica de ejercicios para el programa de aeróbicos bailables del PIAM.
Escuela de Salud Pública Carrera de Promoción de la Salud	Acciones en Promoción de la Salud en el marco de la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez del 2014 al 2017. Las Tecnologías de Información y Comunicación como un medio para mejorar la calidad de vida en un grupo de adultos mayores del PIAM, en el 2017 y 2018 desde una perspectiva de Promoción de la Salud.
Escuela de Administración Pública	Creación de una base de datos para información sobre los facilitadores del PIAM. Módulo XV: Liderazgo y toma de decisiones.
Escuela de Enfermería	Vivencias sobre la sexualidad de las personas adultas mayores que asisten al PIAM.

Fuente: Informe de Labores, PIAM 2017.

- Procesos de investigación interna:

En el año 2017, se realizaron diferentes investigaciones en el PIAM, las cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 9

*Investigaciones realizadas en el PIAM 2017*

Investigación	Objetivo	Población meta
Percepción de los procesos de trabajo del PIAM	Evaluar los servicios que ofrece el PIAM.	Diferentes actores involucrados en los procesos que ejecuta el PIAM.
Oportunidades educativas y de participación social para las personas adultas mayores en la comunidad de Los Guido en Desamparados	Realizar las actividades de oportunidades educativas para las personas adultas mayores de Los Guido, Desamparados.	Personas adultas mayores de Los Guido, Desamparados.
Evaluación del proceso de matrícula del PIAM	Conocer el medio por el cual obtienen cita de matrícula, la valoración de ese servicio y algunas sugerencias para mejorarlo.	Estudiantes, PIAM.
Valoración de servicios y procesos desarrollados por el PIAM	Conocer la opinión de los estudiantes sobre los servicios brindados y los procesos desarrollados por el Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor	Estudiantes activos PIAM.

Fuente: Informe de Labores, PIAM, 2017.

#### 2.1.4.5. Área de Acción Social

Los proyectos de acción social se desarrollan en coordinación con Unidades Académicas, debido a que el PIAM no puede inscribir proyectos propios (Informe de Labores, 2017), es así como en el 2017 desarrollaron los siguientes proyectos de los cuales aún algunos se encuentran vigentes:

El Proyecto ED-3053 “Formación para personas facilitadoras de procesos de enseñanza y aprendizaje con personas adultas y adultas mayores”, tiene como objetivo, propiciar espacios de

capacitación desde una perspectiva gerontológica, para las personas facilitadoras de los cursos del PIAM, en los temas de aspectos básicos de gerontología, procesos de enseñanza y aprendizaje para mayores y técnicas didácticas para la educación de mayores, con el fin de enriquecer sus conocimientos y su desempeño en los procesos.

En el año 2017 se realizó el curso “Evaluación de los aprendizajes de las personas mayores”, dirigido a las personas facilitadoras de los cursos, en donde participaron 10 personas. Por otra parte, éste se realizó mediante la plataforma virtual “mediación virtual” de la Universidad de Costa Rica durante 8 semanas.

Lo referente al Proyecto EC-256 “Grupo de Bailes y Proyección Folclórica de Personas Adultas y Adultas Mayores denominado: Al son de la vida”, se encuentra vigente desde el año 2008, además está inscrito en la Escuela de Educación Física, cuyo objetivo es rescatar y transmitir los remanentes del folclor costarricense por medio de los bailes.

Durante los dos ciclos lectivos del 2017 se realizaron 53 presentaciones en espacios como: Asociaciones de Desarrollo Comunal, Centros Educativos, parroquias, salones comunales, hoteles, bancos, instituciones: JUPEMA, ADEP, ANDE, MEP, entre otras.

Con respecto al “Proyecto Sub Comisión Interuniversitaria para la Persona Adulta Mayor de la Comisión Nacional de Rectores (CONARE)”, se conformó desde el año 2005 con el objetivo de desarrollar un Programa Interuniversitario que integre el quehacer académico de capacitación, extensión, acción social e investigación en el estudio y abordaje del envejecimiento de la población, con el fin de incidir en su estilo de vida y mejorar las condiciones y bienestar de las personas adultas mayores.

La subcomisión está integrada por las personas encargadas de los programas para personas adultas mayores de las universidades estatales y su respectivo equipo.

Es así como en el año 2017 la subcomisión fue coordinada por la Universidad Estatal a Distancia (UNED), bajo el lema de “Las Universidades Públicas, por la vida, por el Dialogo y la Paz”, es desde este marco que cada universidad realizó actividades, procesos y capacitaciones. Específicamente en la UCR, el PIAM gestionó 18 talleres dirigidos a diversas entidades tales como: El Hogar de Ancianos de Montes de Oca, Nuestra Señora de Lourdes, Recinto de Golfito, Municipalidad de Cartago, Municipalidad de Montes de Oca, en comunidades de Amubri y Surekta, Talamanca. Con un total de 409 participantes.

El “Proyecto de capacitación: Un espacio de reflexión y construcción de aprendizajes “compartir experiencias”, busca generar de espacios de capacitación, reflexión y formación que permita a las personas adultas mayores del PIAM y comunidad en general involucrarse en procesos informativos de su interés.

En el 2017 se realizaron 7 charlas y 2 talleres abiertos al público general, en la Sede Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica, con una participación de 382 personas. Además, se ejecutaron 3 charlas y 2 talleres dirigidos a la población adulta mayor y a sus familiares, en Pavas, con una participación de 340 personas.

#### **2.1.4.6. Área de vinculación:**

En el año 2017 se generó una nueva página web que cuenta con toda la información actualizada sobre los procesos de trabajo del PIAM, es accesible en dispositivos móviles y está diseñada para el uso de personas de todas las edades. La dirección es: <https://piam.ucr.ac.cr/> (Informe de Labores, 2017).

Por otra parte, existe un programa de radio que se llama “La Rocola” que se puede sintonizar en 870 AM-UCR; el programa La Rocola es coordinado por el PIAM desde hace dos años, se encuentra a cargo de Giselle García, docente del programa y Ubilsido Galdamez, asistente.

Busca generar un espacio de criticidad de cómo somos vistos los mayores y como queremos ser vistos. Hablamos sobre sexualidad, ejercicios físicos, cine, historia, música e incluso buscamos generar espacios críticos sobre la situación del país, pero desde nuestra perspectiva (Molina, 2017).

Se transmite todos los martes de 11:00am a 12:00md y desde el PIAM se gestionan visitas de invitados, entre estos estudiantes y personas facilitadoras para el desarrollo de los temas, es así, como en el año 2017 se realizaron 36 programas en total.

Además, dentro del PIAM se mantiene una constante divulgación de los procesos y actividades del Programa, mediante diferentes medios de comunicación: correo electrónico, redes sociales, páginas web, Semanario Universidad, Radio Rocola y llamadas telefónicas; se comunican actividades tales como: matrícula (fechas, guía de horarios), talleres, charlas mensuales, el día de la No Violencia contra las Personas Adultas Mayores (15 de junio), feria navideña, entre otras.

Lo referente a la gestión de materiales promocionales para divulgación de actividades se encuentra a cargo del área administrativa del PIAM; se realizan contrataciones externas para trabajos de diseño y elaboración de materiales, como: bolsos, camisetas, gorras, lapiceros, libretas, vallas publicitarias, banners, afiches, despleables e invitaciones.

Con respecto a la representación y participación en redes nacionales e internacionales, se encuentran las siguientes actividades:

Tabla 10

*Participación del PIAM en actividades nacionales en el 2017.*

Nombre	Descripción de la actividad
Representación PIAM-UCR: Ministerio de Salud: Sub-Comité Nacional de Servicios de Salud y Bienestar	Elaborar la Norma de Habilitación de establecimientos de larga estancia para la atención integral de la persona Adulta Mayor. Se participa en esta Comisión desde agosto 2016.
Representación PIAM-UCR en Comisión CONAES. “Comisión para el Envejecimiento Saludable”	El Ministerio de Salud, lideró la coordinación en conjunto con diferentes actores de instituciones nacionales, la elaboración de la Estrategia Nacional de Envejecimiento, la cual fue aprobada en abril de presente año.
Red de Cuido Montes de Oca	El PIAM es miembro parte de la Red de Cuido de Montes de Oca, donde se realizan valoraciones de PAM para la asignación de subsidios específicos de acuerdo con las necesidades y situación de las personas. Así mismo se trabaja en conjunto con el Hogar de Ancianos, el Centro Diurno y la Red de Cuido para generar espacios de capacitación para personas mayores, personas cuidadoras y voluntariado, a través del trabajo que se genera por la Subcomisión de PAM de CONARE. El PIAM fue invitado a participar en la organización de este evento.
Encuentro Mundial de Zonas Azules Nicoya, Costa Rica 2017	Tuvo a su cargo la valoración de las ponencias de la temática del Eje #1 sobre Espiritualidad. El 16 y 17 de noviembre el PIAM realizó la exposición de la ponencia titulada “El PIAM-UCR como red de apoyo” elaborada por la Licda. María José Víquez Barrantes y la Licda. Karen Masís Fernández.

Fuente: Informe de Labores, 2017.

#### **2.1.4.7. Actividades lúdico-recreativas y académicas:**

Durante el año 2017, se realizaron actividades que buscan la integración de los estudiantes del PIAM, mediante intervenciones realizadas en la Sede Rodrigo Facio, a continuación, se mencionan algunas de estas:

Tabla 11

*Actividades Lúdico-Recreativas-Académicas 2017*

Actividad	Descripción
Día Sin Humo (Semana del Medio Ambiente).	El PIAM formó parte de la comisión organizadora de esta actividad; participó en 2 reuniones durante el año con la Unidad de Gestión Ambiental y gestionó un Taller de Reciclaje con estereofón. Este taller fue facilitado por la Sra. Marlen Rojas Alfaro (facilitadora PIAM), el lunes 5 de junio de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. en el Pretil Universitario, abierto al público en general.
Día Mundial de la toma de conciencia del abuso y maltrato a la vejez y Día Nacional Contra el Abuso, Maltrato, Marginación, y Negligencia hacia las personas Adultas Mayores.	Se contó con la visita académica de la Dra. Isolina Dabove del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas, República de Argentina. Se llevó a cabo un Seminario sobre Derechos Humanos de las Personas Mayores en la Nueva Convención Interamericana, donde se contó con la participación de 29 personas representantes de diferentes entidades. Asimismo, se desarrolló la Conferencia titulada “Una vida sin violencia en la vejez, un desafío estratégico de la nueva Convención Interamericana”, con una asistencia de 148 personas.
Día Nacional e Internacional de la persona adulta mayor.	En el marco de esta celebración, se organizó el Baile de estudiantes del PIAM con la Orquesta Son Mayor. Efectuada el día 29 de noviembre. Se contó con una participación aproximada de 342 personas entre estudiantes e invitadas.
Día de la Persona Jubilada de la Universidad de Costa Rica.	A solicitud y acuerdo del Consejo Universitario el PIAM coordina la Comisión organizadora del Convivio Anual para las Personas Jubiladas de la Universidad de Costa Rica, el cual se realiza el segundo viernes del mes de noviembre. Este año se llevó a cabo el viernes 10 de noviembre, en el Club La Guaría en Alajuela, con la participación de 198 personas jubiladas.
Feria Navideña del PIAM	El miércoles 29 de noviembre se llevó a cabo la Undécima Feria Navideña del PIAM, con la participación de personas facilitadoras y estudiantes del PIAM, con el propósito de exponer a la comunidad universitaria los logros que se realizan durante el año lectivo, los y las estudiantes del Módulo de Artesanías y Manualidades y otros grupos.
Convivio de personas facilitadoras del PIAM	Se desarrolló el convivio anual, con actividades lúdico-recreativas y de esparcimiento, en el Club Los Jaúles en Coronado, el miércoles 6 de diciembre, con el fin de ofrecer un agradecimiento a las personas facilitadoras que laboran en los diferentes cursos del PIAM y brindar un espacio para fomentar la integración. Se contó con una asistencia de 60 personas, entre facilitadoras, personal del PIAM e invitados en general.

Fuente: Informe de Labores, 2017.

### 2.1.5. Criterios analizados para determinar el tamaño del proyecto.

Para determinar el tamaño del proyecto se realizó una revisión de los módulos con sus correspondientes cursos y cantidad de personas facilitadoras, a partir de los datos de la matrícula del I y II Ciclo 2017, información que se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 12

*Cantidad de grupos y personas facilitadoras por módulos*

Módulo	Cantidad de grupos	Cantidad de personas facilitadoras	Porcentaje según total de cursos
Tecnologías de la información, la comunicación y el conocimiento	21	8	5%
Aprendiendo nuevos idiomas	34	19	13%
Artesanías y manualidades	34	20	13%
Movimiento humano	35	27	18%
Estilos de vida saludable	30	25	17%
Arte y cultura	13	9	6%
Conocimientos generales	5	5	3%
Cursos y grupos artísticos	11	6	4%
Cursos regulares <sup>8</sup>	78	30	20%
Total	261	149	100%

Fuente: Informe de Labores PIAM, 2017.

Según la tabla anterior se puede observar que en año 2017 el PIAM tuvo 261 grupos, así como un total de 149 personas facilitadoras las cuales se concentraron mayormente en el módulo de movimiento humano representado por un 18%, seguido por el módulo de estilos de vida saludable; así mismo el curso con menos participación es el de grupos artísticos que sólo posee 4% de los facilitadores del programa.

<sup>8</sup> Cursos regulares: son cursos de grado que se imparte a la población universitaria de diferentes carreras, donde el docente a cargo permite la participación de los estudiantes del PIAM en estos cursos.

A partir de los resultados obtenidos, se puede evidenciar que las personas facilitadoras tienen una gran tendencia a impartir cursos dirigidos a fomentar estilos de vida saludables.

### **2.1.5.1. Caracterización de personas facilitadoras de los cursos del PIAM**

El siguiente apartado se elaboró a partir del informe de investigación de consulta sociodemográfica de las personas facilitadoras del PIAM, realizado en el 2016 por la encargada del área de la investigación del programa, Licda. Karen Masis Fernández. A continuación, se enuncian las principales características del equipo docente según los ejes abordados por la Licda. Masis:

#### a) Características sociodemográficas:

- Sexo: la mayor cantidad de personas facilitadoras son mujeres con un 65% del total, mientras que los hombres representan el 35% de la población.
- Edad: las edades se encuentran en un rango entre los 22 y 88 años, el promedio de edad es de 55 años.
- Estado civil: el 54% son personas casadas, el 19% son divorciadas, y un 18% solteras.
- Lugar de residencia: el 76,8% de las personas residen en San José, el 8,3% residen en Heredia, el 5,2 en Cartago, el 2% en Alajuela y un 1% en Limón. San José es la provincia con mayor cantidad de personas facilitadoras en tanto se indagó por el cantón de procedencia: el 30% vive en Montes de Oca, el 10% en el cantón central, el 7,5% vive en Moravia, Tibás y Goicochea. Mientras que Vásquez de Coronado y Desamparados tiene un 6%, Escazú, Zapote y Curridabat con un 5%, Pavas, San Francisco y Santa Ana 2,5% cada uno.

- Nivel de escolaridad: el 73% tienen estudios universitarios, 23% estudios de secundaria. Además, el 79% de las personas han recibido algún tipo de capacitación específica sobre el curso que imparten.
- Profesión u oficio: el 39% de las personas indicó que se dedican a negocios propios, el 23% son personas que se encuentran jubiladas, por el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM).
- Año de ingreso al PIAM: existe una persona que imparte clases desde 1998, entre el 2010 y el 2014 se reporta la mayor cantidad de personas que ingresaron al programa. Además, hay 21 personas que indican poseer más de 10 años de apoyar al PIAM y 13 personas entre 13 o 15 años de impartir cursos.
- Cantidad de cursos impartidos: el 63% de las personas indican facilitar un curso, mientras que el 20% indica dar apoyo en dos cursos.
- Cantidad de horas invertidas a la semana: el 50% de personas manifiestan invertir entre 2 y 4 horas, el 19% entre 8 y 10 horas, el 18% entre 5 y 7 horas y el 13% más de 10 horas a la semana.

b) Motivaciones para dar clases:

- Como trabajo remunerado: en el Módulo de Tecnología de Información y Comunicación (TICS) y en el Módulo de Nuevos Idiomas las personas facilitadoras reciben una remuneración económica de ₡240.000 (doscientos cuarenta mil colones) por cada ciclo lectivo aproximadamente, es así, como algunas de las personas que imparten este curso lo hacen para recibir esta retribución.

- Servicio a los demás: las personas facilitadoras imparten los cursos para poner sus conocimientos al servicio de los y las estudiantes del PIAM, de esta forma reciben una gratificación personal que les motiva a seguir dentro del programa.
- Persona que fue estudiante de la UCR y como acto de agradecimiento desea devolverle parte de los beneficios recibidos, por medio de la facilitación de un curso.
- Vocación a la enseñanza: algunas de las personas facilitadoras tienen habilidad para la enseñanza, es así como por medio de los conocimientos adquiridos, quieren potenciar esta destreza mediante el curso que imparten en el PIAM.
- Para ocupar el tiempo libre en labores que favorezcan el fortalecimiento de su autoestima, sentido de vida y “dejar huella en las personas”.

#### **2.1.6. Ejecución y operación de las actividades**

El PIAM cuenta con un espacio físico administrativo, compuesto por los cubículos del personal administrativo, recepción, laboratorio de computación y un aula donde se imparten algunos cursos; sin embargo, la mayor cantidad de cursos se desarrollan principalmente en la sede de la Universidad de Costa Rica, en San Pedro de Montes de Oca, específicamente el Campus Universitario Rodrigo Facio, en la Ciudad de la Investigación y en las Instalaciones Deportivas.

#### **2.1.7. Tecnología y procesos**

La tecnología de un proyecto refiere al conjunto de procedimientos y medios que se utiliza para la producción del servicio, para el cual fue desarrollado, en función de las características de las personas beneficiarias, la disponibilidad de los insumos, el proceso de producción de los servicios, los recursos humanos requeridos y el equipo que será necesario, entre otros aspectos (González, 2017, p. 84).

En primer lugar, es importante señalar que el 80% del trabajo que realizan las personas facilitadoras en el PIAM es de forma voluntaria ad honorem, y sólo un 20% recibe una remuneración simbólica del trabajo realizado, esta retribución es solamente para las personas facilitadoras de los cursos que pertenecen al Módulo de Tecnología de la Información y el de Nuevos Idiomas, con un monto de los ₡240.000 (doscientos cuarenta mil colones) por ciclo lectivo, por dos o tres horas semanales.

En el PIAM existen dos perfiles generales de personas facilitadoras: por un lado, quienes ingresan por primera vez al programa y, por otro lado, las que tienen varios ciclos lectivos de impartir lecciones.

Las personas facilitadoras que ingresan por primera vez al programa a impartir cursos deben de estar de acuerdo con las siguientes condiciones:

- a) Brindar un trabajo voluntario, es decir, no reciben ningún tipo de remuneración económica por su labor.
- b) Cumplir las directrices establecidas por la Universidad de Costa Rica para ellos/as (Ver Anexo 5).
- c) Comprometerse a elaborar un programa de curso semestralmente de 16 semanas, el cual es supervisado por el PIAM.
- d) Impartir las clases del curso (o los cursos) que el PIAM autorizó.
- e) Participar de las reuniones de facilitadores (as) que le son convocados (as).
- f) Preferiblemente participar de los cursos/capacitaciones que brinda al PIAM para los y las facilitadoras.

Por otra parte, están las personas facilitadoras que tienen más de un ciclo lectivo de colaborar en el Programa: las voluntarias y las remuneradas. Las personas facilitadoras remuneradas, cada ciclo lectivo, deben de realizar una actualización del programa y además cumplir con las directrices establecidas por la Universidad de Costa Rica.

Además, los cursos del PIAM están agrupados por módulos, en tanto cada uno de estos está coordinado por una encargada de las áreas de trabajo del PIAM, las cuales se comunican principalmente mediante correo electrónico, llamadas o grupos de WhatsApp.

Es importante indicar que actualmente para cada ciclo lectivo se tiene establecido el siguiente protocolo informal de trabajo con quienes poseen más de un ciclo lectivo de trabajar para el PIAM:

- a) Convocatoria a personas facilitadoras con más de un año: se realiza una convocatoria, por medio de correo electrónico, que indica las fechas para confirmar la participación en el siguiente ciclo lectivo y fecha límite de enviar el programa del curso, con su respectiva descripción, cronograma, evaluación y materiales.
- b) Respuesta de personas facilitadoras: las personas facilitadoras responden la solicitud emitida, con el programa del curso y demás especificaciones.
- c) Revisión de programa y envío de observaciones: la asesora encargada revisa el programa del curso, en caso de estar completo lo aprueba o de lo contrario envía las observaciones pertinentes y la fecha plazo para enviarlo con las correcciones.
- d) Aprobación de programa: La asesora aprueba el contenido del curso e informa a la persona facilitadora.
- e) Negociación de aulas: La coordinadora del módulo realiza la negociación de las aulas con las autoridades universitarias.

- f) Horarios del curso: a partir de las aulas y horarios autorizadas la coordinadora se comunica con la persona facilitadora para establecer los horarios del curso.
- g) Matrícula y envío de listas: Se realiza la gestión de matrícula de los estudiantes, cuando finaliza este proceso, la asesora encargada realiza las listas de los cursos y hace entrega de estas a las personas facilitadoras.
- h) Inicio de lecciones: Las personas facilitadoras y estudiantes asisten al curso, según la fecha, lugar y horario establecido.
- i) Seguimiento: Cada coordinadora tiene un módulo a cargo con sus respectivos cursos, las cuales se encargan de dar seguimiento a los mismos, entre las tareas se encuentra realizar al menos una visita al semestre y resolver situaciones que se presenten.

Finalmente, para ambas poblaciones, no se cuenta con un protocolo formal de gestión que incluya el proceso de reclutamiento, selección, inducción, seguimiento y evaluación de las personas facilitadoras que apoyan al PIAM, tanto remunerada como no remunerada.

Al respecto, cada encargada de un módulo atiende a la persona facilitadora, por medio de reuniones presenciales, correo electrónico o llamada telefónica (Viquez, comunicación personal, 09 de abril 2018).

### **2.1.8. Ingeniería**

El proyecto se pretende desarrollar en el edificio de las oficinas administrativas del PIAM, el cual solamente cuenta con una planta, distribuido en los siguientes aposentos: un espacio de recepción, un aula, tres servicios sanitarios, una cocina, los cubículos de trabajo para cada asesora, un laboratorio de computación.

Es importante indicar que para la atención de personas facilitadoras o estudiantes solo se cuenta con dos espacios: el aula PIAM que está dentro del área física administrativa, la cual se encuentra sujeta a la disponibilidad por cursos que se imparten en la misma, y además una mesa de reunión continua a los cubículos de cada asesora.

### **2.1.9 Síntesis del Estudio Técnico**

El presente estudio técnico permitió obtener una mejor comprensión de la estructura técnica del PIAM, con el fin de identificar a quiénes se debe involucrar en la investigación, tanto en la etapa diagnóstica, como al elaborar la propuesta, de tal modo que se obtenga la información requerida para el fortalecimiento del vínculo del personal administrativo y las personas facilitadoras de los cursos.

También se conoció el perfil actual de las personas facilitadoras que permitirá brindar sugerencias orientadas a optimizar las funciones que realizan cotidianamente. Aunado a lo anterior, se identificó que el programa no cuenta con un proceso formal de atención, selección y reclutamiento de nuevo equipo docente, ni con una ruta de coordinación formal para el equipo docente. Además, no hay un espacio físico adecuado para la atención de estudiantes y personas facilitadoras cuando se requiere abordar situaciones de interés de dicha población o del mismo PIAM de modo discrecional y confidencial.

De ahí que se considera pertinente con la formulación del proyecto incorporar todas estas recomendaciones para optimizar las tareas que realiza el personal administrativo, mediante herramientas de planificación y gestión que respondan a los objetivos del programa.

## **2.2. Estudio de contexto**

El estudio de contexto permite medir la cantidad y la calidad de bienes y servicios que se requieren para solventar total o parcialmente una necesidad identificada, facilitando la toma de decisiones y reduciendo los riesgos ligados al proyecto (MIDEPLAN, 2010). En tanto, en el actual capítulo se desarrollan las principales categorías que contiene el estudio de contexto según lo establecido por el MIDEPLAN.

### **2.2.1. Servicios generados por el proyecto**

El presente proyecto se pretende abordar con dos poblaciones de forma directa: personal administrativo del PIAM y personas facilitadoras. Para efectos del apartado se evidencian las principales actividades que realiza cada actor.

#### **a. Personas facilitadoras:**

- Realizar una propuesta educativa: que incluya la justificación, descripción, objetivos, metodología, evaluación y programa del curso, los cuales deben de responder al quehacer educativo del PIAM.
- Planificar las clases semanalmente para un total de 16 semanas hábiles, según la metodología propuesta.
- Impartir las clases semanalmente según los horarios y lugar establecido, además en caso de ausencia comunicarlo a la coordinadora respectiva de cada módulo.
- Estar en constante comunicación con las coordinadoras de cada módulo en el transcurso de cada ciclo lectivo, para informar situaciones del curso: suspender clases, problemas entre estudiantes u otros asuntos.

- Presentar los resultados de los y las estudiantes semestralmente por medio de las calificaciones obtenidas que deben de registrar en el sistema digital que utiliza el PIAM.<sup>9</sup>
- Actualizar cada semestre el programa del curso, debe tener una metodología enfocada hacia la población estudiantil, y que responda a los objetivos del Programa.
- Participar de las actividades que organiza el personal administrativo, como: capacitaciones, talleres, convocatoria a reuniones.

b. Personal administrativo:

En el PIAM cada encargada de las áreas estratégicas debe de coordinar los módulos que contienen los cursos que imparte el Programa (Ver Anexo 6), en tanto tienen las siguientes tareas:

- Revisar el programa de cada curso y velar porque cumplan y respondan a los fines del Programa.
- Realizar al menos una reunión semestral con las personas facilitadoras de los cursos.
- Dar seguimiento a cada curso, por medio de correos o visitas a las clases.
- Realizar una evaluación de cada curso.

A partir de la información anterior, se puede observar que cada actor partícipe del PIAM tiene tareas que se pueden mejorar y optimizar para obtener mejores resultados en el trabajo cotidiano, con la finalidad de responder a los objetivos del Programa.

---

<sup>9</sup> El PIAM cuenta con un sistema digital para estudiantes, personas facilitadoras y personal administrativo, para hacer uso del mismo deben de realizar un registro, a cargo de una persona autorizada por el PIAM, su sitio web es el siguiente: <https://piam.fundacionucr.ac.cr/admin/index.php?module=auth&view=login>

### 2.2.2. Actores participantes en el proyecto

En el siguiente apartado se mencionan los principales actores que se encuentran involucrados en el proyecto: proveedoras, ejecutoras y beneficiarias.

#### 2.2.2.1. Proveedores

El Programa Institucional de la Persona Adulta y Adulta Mayor, posee dos proveedores principales:

a. Vicerrectoría de Acción Social (VAS):

La Vicerrectoría de Acción Social es la encargada de supervisar, facilitar, acompañar en el área sustantiva como lo es la Acción Social (vínculo UCR-sociedad) de la Universidad de Costa Rica, y el PIAM es un programa adscrito a esta Vicerrectoría, la cual le provee de los siguientes recursos:

- Recurso humano: por medio del pago de las planillas del equipo de planta del PIAM, específicamente el pago del salario de la persona que funge como Coordinadora (½ tiempo), recepcionista (tiempo completo), encargada Administrativa (tiempo completo), encargada del Área de educación (tiempo completo), encargada del Área de investigación (½ tiempo), encargada del Área de Asuntos estudiantiles y resolución de conflictos (tiempo completo), encargada del Área de Acción Social (¼ tiempo) y encargada de Movimiento Humano (½ tiempo) (Informe de Labores, 2017).
- Físico: Instalaciones administrativas del Programa y las aulas que se ubican en todo el Campus Universitario Rodrigo Facio.
- Recurso financiero: Para el año 2017 el Fondo de Trabajo Anual fue de ₡23.000.000.

b. Fundación Universidad de Costa Rica:

La Fundación UCR administra el presupuesto del PIAM adquirido por medio de los procesos de matrícula efectuados cada año. En el 2017 el monto fue un total de ¢119.000.000 millones de colones, el cual se ejecutó de la siguiente forma (PIAM, 2017, p.4):

- 45% en la partida de remuneraciones para el pago a facilitadores del Programa.
- 25% en el pago de servicios.
- 30% en partidas referentes al mantenimiento de bienes y transferencias.

Según la información suministrada se puede observar que el ingreso mayor del PIAM proviene de la Fundación Universidad de Costa Rica, esto es autogestionado por los fondos adquiridos de la matrícula, en tanto denota que los recursos brindados por la Universidad de Costa Rica, desde la Vicerrectoría de Acción Social, no son suficientes para ejecutar todas las tareas del Programa.

### **2.2.3. Ejecutores y ejecutoras**

Los ejecutores del Proyecto son las personas facilitadoras de los cursos, en total 103. El equipo administrativo del Programa lo conforman 8 personas, así como los y las asistentes<sup>10</sup> de cada encargada de las áreas estratégicas del PIAM.

### **2.2.4. Beneficiarios y beneficiarias**

A continuación, se menciona la población beneficiaria del proyecto, sin embargo, en el apartado del Marco Institucional del Proyecto se desarrollaron las características de cada población.

---

<sup>10</sup> La especificidad de los y las asistentes de las coordinadoras del PIAM se desarrolló en el Marco Institucional del Proyecto.

- Personal administrativo del PIAM: ocho personas.
- Personas facilitadoras de los cursos: 100 docentes.
- Estudiantes del PIAM: 2700 (por cada semestre).

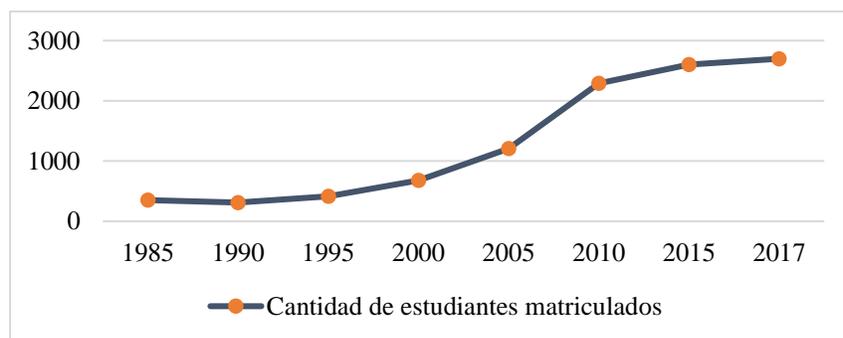
### 2.2.5. Demanda

El análisis de la demanda consiste en estimar desde la perspectiva histórica y actual la cantidad de bienes o servicios que los consumidores han demandado, tomando en cuenta los factores o variables que podrían modificar la tendencia de su comportamiento y demostrar si se justifica poner en marcha el programa de producción de bienes o servicios diseñados para el proyecto (MIDEPLAN, 2010, p.24).

Para determinar la demanda, se debe evidenciar los datos históricos que muestran el crecimiento del PIAM a lo largo de los años, desde su fundación en 1985 hasta el último ciclo del 2017:

Figura 10

*Cantidad de Estudiantes matriculados por año 1985-2017.*



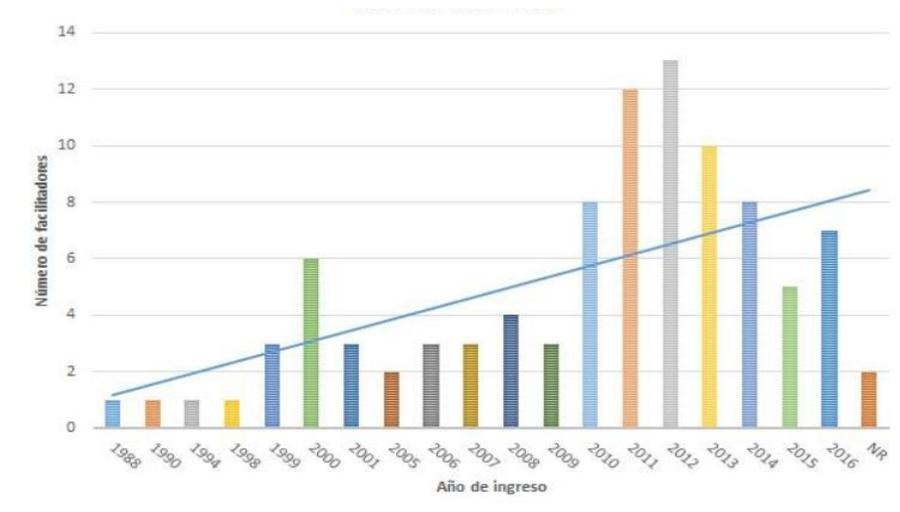
Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos PIAM 2017

Es así, como en la figura 10 evidencia una curva ascendente desde la fundación PIAM, lo cual muestra ciertos puntos de inflexión importante de destacar como el incremento de la población estudiantil en los años 2005, 2010, 2015 y en el 2017.

En cuanto a los datos sobre las personas facilitadoras se puede observar en la siguiente figura:

*Figura 11*

*Número de facilitadores según año de ingreso al PIAM.*



Fuente: Masis, 2017.

A partir de la figura anterior se muestra que en el 2000 es cuando se da un aumento significativo de la cantidad de personas facilitadoras, así como del 2000 al 2010 fluctúa entre un rango del ingreso de 3 personas nuevas y del 2010 al 2012 aumenta significativamente la cantidad, cuyo punto de inflexión es 2012 cuando se da el incremento más representativo de 13 personas y del 2012 al 2014 empieza a descender el número con un declive importante en el 2015.

Por otra parte, la distribución por cantidad de cursos de personas facilitadoras según módulos se desarrolló de la siguiente manera:

Tabla 13

*Módulos de cursos y cantidad de personas facilitadoras, II Ciclo 2017*

Módulos	Cantidad de cursos	Cantidad de personas facilitadoras
Módulo Tecnologías de la Información, de la Comunicación y el Conocimiento	19	8
Módulo Aprendiendo Nuevos Idiomas	32	18
Módulo Artesanías y Manualidades	31	20
Módulo de Movimiento Humano	34	24
Modulo Estilos de Vida Saludables	26	20
Módulo de Arte y Cultura	12	5
Grupos Culturales	10	4
Conocimientos Generales	4	5

Fuente: Elaboración propia a partir de Informe de Labores PIAM, 2017.

En la tabla 13 se muestra datos que se pueden analizar por medio de las siguientes categorías:

a. Cantidad de cursos:

Los módulos de Movimiento Humano, Aprendiendo Nuevos Idiomas y Artesanías-Manualidades son los que cuentan con mayor cantidad de cursos, mientras que los módulos de Conocimientos Generales y Grupos Culturales son los que tienen menor oferta en tanto menor cantidad de demanda.

b. Cantidad de personas facilitadoras por módulo:

La información anterior muestra que existe mayor cantidad de personas con interés de brindar cursos enfocados a la promoción de la salud, seguido por personas facilitadoras que direccionan los módulos hacia al aprendizaje más técnico como lo es la tecnología de la información e idiomas, esto puede ser un indicador sobre los principales intereses de formación que tienen las personas adultas y adultas mayores de nuestro país.

### **2.2.5.1. Demanda Insatisfecha**

La demanda insatisfecha es determinada a partir de las necesidades que no fueron respondidas por los diferentes actores dentro del Programa, en tanto el presente apartado se desarrolló por medio de la consulta realizada al personal administrativo del PIAM y de los resultados de las investigaciones dirigidas a las personas facilitadoras de los cursos.

a. Personal administrativo hacia personas facilitadoras:

Según la consulta realizada a la Licda. María José Víquez (2018), las áreas de mejora son: fortalecer la confianza y cercanía con las personas facilitadoras, además de incrementar las vías de comunicación y espacios de intercambio de saberes y sentires de las experiencias propias del Programa, las cuales se ven afectadas porque el Programa cuenta con poco recurso humano administrativo (M. Víquez, comunicación personal, 10 de abril, 2018).

b. Personas facilitadoras hacia personal administrativo:

Con relación a las personas facilitadores su principal demanda insatisfecha se direcciona a la necesidad de que el personal administrativo conozca más los cursos brindados y las dinámicas desarrolladas dentro del aula.

### **2.2.6. Oferta**

En el presente apartado se presenta la oferta que brinda el PIAM con relación a las personas facilitadoras; es así como se ampliarán las siguientes caracterizaciones:

a. Coordinación de cada módulo:

Los cursos del PIAM se encuentran agrupados por módulos, los cuales están coordinados por una encargada de las áreas estratégicas del PIAM, los cuales se detallan a continuación:

- Módulo de tecnologías de la información y comunicación: Licda. María José Víquez Barrantes
- Módulo de artesanías y manualidades: Licda. Flory Barrantes Salazar.
- Módulo de estilos de vida saludables: Licda. Carolina Gómez Mayorga.
- Módulo de nuevos idiomas: Licda. María José Víquez Barrantes
- Módulo conocimientos generales: Licda. Karen Masís Fernández.
- Módulo de arte y cultura: Licda. Karen Masís Fernández.
- Módulo de grupos culturales: Licda. Flory Barrantes Salazar.
- Módulo de movimiento humano: Licda. Maribel Matamoros Sánchez.

Cada una de las coordinadoras tiene las siguientes tareas:

- Explicar la metodología de trabajo, requisitos y reglamento a las nuevas personas facilitadoras.
- Revisar el programa del curso.
- Dar seguimiento a los cursos.
- Proponer nuevos cursos y conseguir nuevos facilitadores.

b. Incentivos para las personas facilitadoras:

- Matrícula para personas facilitadoras (Información general del Programa Institucional de Persona Adulta y Adulta Mayor, 2017):

A las personas facilitadoras que deseen llevar otros cursos que brinda el Programa, se les facilita la posibilidad de tener una fecha exclusiva de matrícula, la cual se efectúa días antes del proceso para los y las estudiantes; además se les exonera del costo, exceptuando aquellos cursos

que tienen un importe mayor, tales como los cursos de idiomas, los de computación, entre otros. Por otra parte, pueden adquirir la póliza estudiantil, asimismo tener acceso al marchamo vehicular en caso de que requiera parquear su vehículo en el campus universitario (M. Viquez, comunicación personal, 10 de abril, 2018).

### **2.2.7. Valor público**

El MIDEPLAN establece el siguiente concepto del valor público: “Capacidad del Estado para dar respuesta a problemas relevantes de la población en el marco del desarrollo sostenible, ofreciendo bienes y servicios eficientes, de calidad e inclusivos, promoviendo oportunidades, dentro de un contexto democrático” (MIDEPLAN, 2016 p.24).

Para efectos del presente apartado se desarrollará el valor público a partir de la razón de existir del programa; desde lo macro hasta lo micro: Universidad de Costa Rica, Vicerrectoría de Acción y desde el Programa Institucional de la Persona Adulta y Adulta Mayor, en tanto se traduce de la siguiente manera:

- Valor público desde la Universidad de Costa Rica:

La Universidad de Costa Rica se es una institución que se encuentra conformada por diferentes entes Vicerrectorías entre estas se encuentran la Vicerrectoría de Docencia, Vida Estudiantil, Investigación y Acción Social, es una institución comprometida con el desarrollo del país, a través de la formación de profesionales solidarios, la ampliación del acervo cultural y la creación de otras formas de conocimiento (Acción Social, 2018).

Por medio de estas líneas de acción la Universidad de Costa Rica se compromete a realizar una gestión de proteger y promover de forma integral el derecho a la educación a su población universitaria.

- Valor público desde los programas de la Universidad de Costa Rica:

Los Programas Institucionales constituyen espacios interdisciplinarios de articulación en torno a temáticas de interés estratégico para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del país. El trabajo cooperativo y complementario que se fomenta en los programas permite un mejor aprovechamiento de los recursos institucionales y fortalece la incidencia y el liderazgo de la Universidad de Costa Rica como casa de educación superior, comprometida con la producción de conocimiento socialmente pertinente y la construcción de estrategias metodológicas e instrumentos para el desarrollo (Universidad de Costa Rica, 2017).

La Universidad de Costa Rica, cuenta con 6 ejes programáticos diferentes: Educación, Gestión del Riesgo, Discapacidad, Comunicación, Acción Social y Salud, los cuales se segregan en diferentes programas específicos, sin embargo, para efectos del proyecto, el PIAM se encuentra adscrito en Acción Social.

El Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor, procura responder a las necesidades de este grupo, mediante la inclusión y la participación social en los diversos espacios que proporciona la Universidad de Costa Rica (Universidad de Costa Rica, 2018).

- Valor público desde la Vicerrectoría de Acción Social:

La Vicerrectoría de Acción Social (VAS) es el órgano universitario encargado de promover, coordinar y apoyar los proyectos de acción social; el PIAM se encuentra adscrito a esta Vicerrectoría.

Mediante la Acción Social se propone construir la relación dialógica Universidad-Sociedad, la cual se inscribe en las ideas freirianas de saber escuchar, aprender siempre y respetar todos los saberes. De esta manera, reconoce que la creatividad y el conocimiento no son exclusivos

de la academia, a la vez que reivindica y dignifica otras formas de conocimiento, como el ancestral, las tradiciones y el espontáneo (Vicerrectoría de Acción Social, 2018).

En tanto el Programa desde su quehacer cotidiano traduce estas líneas de acción propuestas por la Acción Social, mediante la protección y promoción al derecho de educación de las personas adultas y adultas mayores.

- Valor público desde el PIAM:

A partir de la consulta realizada a la Licda. María José Viquez, para el PIAM el valor público se traduce de la siguiente forma:

Nosotros somos un programa que pertenece en primera instancia, a la Universidad de Costa Rica, que tiene el compromiso de ofrecer y tener el vínculo recíproco entre la sociedad-universidad y universidad-sociedad; además de ser un programa de acción social que responde a la demanda de la garantía de acceso y protección al derecho a la educación a nuestra población estudiantil, sin ofrecer servicios que lucren. Por tanto, el valor público se puede ver en los servicios que ofrece el PIAM, los cuales tienen un impacto en la comunidad universitaria, la sociedad y la vida personal de cada persona que es estudiante del Programa (comunicación personal, 10 de abril, 2018).

### **2.2.8. Síntesis del Estudio de Contexto**

El Estudio de Contexto permitió realizar una lectura del crecimiento que ha tenido el Programa con el paso de los años; también se analizó la oferta y demanda existente lo cual denotó la necesidad de que las personas facilitadoras posean un mayor acompañamiento por parte del personal administrativo (visitas a los cursos, y validación del trabajo que realizan) y que se fortalezca la comunicación en ambas vías.

Asimismo, se evidenció como limitación del PIAM, el insuficiente recurso humano, ya que cuenta con 134 cursos coordinados por 6 personas del equipo administrativo; es decir, cada coordinadora tiene en promedio 22 cursos a su cargo.

Por otra parte, dentro de las posibles sugerencias para el fortalecimiento del trabajo de las personas facilitadoras se encuentra realizar un informe de los resultados obtenidos del curso que incluya datos como: asistencia, deserción, desempeño de los estudiantes (evaluación) y evaluación de la metodología del curso. Es así, como este estudio procuró evidenciar las principales áreas de mejora y fortalecimiento para la propuesta del proyecto.

### 2.3. Marco Lógico

El Marco Lógico es una herramienta para facilitar el proceso de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de proyectos. Su énfasis está centrado en la orientación por objetivos, la orientación hacia grupos beneficiarios y el facilitar la participación y la comunicación entre las partes interesadas (Ortegón, Pacheco & Prieto, 2005, p.13).

En el presente apartado se desarrollaron las principales aplicaciones de la metodología del Marco Lógico: análisis de involucrados, árbol de problemas, árbol de objetivo, análisis de alternativas y la matriz del marco lógico; las cuales se ampliaron a partir de las sesiones de trabajo con las personas facilitadoras de los cursos y el personal administrativo del PIAM, según los parámetros establecidos de los objetivos enunciados en el primer capítulo de este documento.<sup>11</sup>

#### 2.3.1. Análisis de involucrados(as)

El análisis de involucrados(as) se desarrolló a partir de las y los actores identificados (as)<sup>12</sup> en el Estudio de Contexto: personal administrativo y personas facilitadoras; en donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 14

*Actores relacionados con el proyecto, según intereses, problemas y recursos.*

Grupos	Intereses	Problemas percibidos	Mandatos y recursos
Personal administrativo	Mejorar la comunicación.	Comunicación deficiente entre el personal administrativo y personas	Medios de comunicación.

<sup>11</sup> Parámetros para las sesiones de trabajo: contar con al menos 7 personas facilitadoras representante de cada módulo y tener la participación del 80% del personal administrativo del PIAM.

<sup>12</sup> Para efectos del presente apartado los estudiantes del PIAM no se tomaron en consideración ya que es un beneficiario indirecto del proyecto, a diferencia del personal administrativo y las personas facilitadoras que tienen una relación directa con el proyecto.

PIAM	Programa de voluntariado. Claridad en los objetivos el PIAM.	facilitadoras. Falta de existencia de un programa de voluntariado. Desconocimiento de los objetivos el PIAM por parte de las personas facilitadoras.	- Existencia de los objetivos.
	Acompañamiento a personas facilitadoras.	No existe un acompañamiento del personal administrativo hacia las personas facilitadoras que permita optimizar el trabajo en ambas vías.	Recurso humano.
Personas facilitadoras	Comunicación asertiva Necesidad de retroalimentación sobre los cursos. Inducción por módulo a principio de cada semestre. Reglamento del programa.	La comunicación no es clara, directa y sincera. Duda entre sí el curso que imparten responde a los objetivos del PIAM. No existe claridad sobre quien es la persona encargada de cada módulo. No existe conocimiento de la normativa hacia las personas facilitadoras. del Programa.	Correo, teléfono, WhatsApp. Coordinadoras de cada módulo. Coordinadoras de cada módulo. Estructura legal de la UCR.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de las sesiones de trabajo con actores involucrados, abril 2018.

A partir de la información anterior se definieron las siguientes estrategias:

Tabla 15

*Estrategias de respuestas a los problemas percibidos por cada actor.*

Grupo	Estrategia
Personal Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar un programa que establezca los parámetros generales de comunicación formal, periódica entre este personal y las personas facilitadoras.</li> <li>• Fortalecer los canales de comunicación escrita, ejemplo el uso de correo electrónico para enviar circulares, comunicados oficiales, entre otros; así como promocionar el uso de la página oficial del Programa con el fin de que las personas utilicen dicha herramienta para información de aspectos esenciales como los objetivos del</li> </ul>

---

	PIAM.
Personas facilitadoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Propiciar espacios de comunicación personalizada, al menos dos veces por semestre, entre el personal administrativo y las personas facilitadoras para abordar temas de interés entre ambas poblaciones.</li> <li>• Evidenciar el código de conducta reglamento para las personas facilitadoras.</li> <li>• Crear un programa de gestión hacia las personas facilitadoras.</li> </ul>

---

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de las sesiones de trabajo con actores involucrados, abril

2018.

### 2.3.2. Árbol de problemas

El presente apartado se construyó a partir de las sesiones de trabajo realizadas con las personas facilitadoras y el personal administrativo; los resultados se evidencian en la siguiente tabla:

Tabla 16

*Construcción de árbol de problemas desde la sesión de trabajo con las personas facilitadoras y el personal administrativo.*

---

	Personal administrativo	Personas facilitadoras
Causas	Falta de claridad del Marco Institucional del PIAM. Falta de planificación en las estrategias de trabajo.	Falta de comunicación.  No existe relación entre las personas facilitadoras y el personal administrativo del PIAM: falta de interés  No hay claridad de los objetivos.
Problema Principal	Comunicación deficiente entre el personal administrativo y las personas facilitadoras.	Mala comunicación entre el personal administrativo y las personas facilitadoras.
Efectos	Se requiere fortalecer la divulgación de las directrices del PIAM. Necesidad de comunicar de forma más eficiente el quehacer del Programa. Falta de acompañamiento en los	Desinterés, pérdida de motivación y participación.  Las responsabilidades se dejan de lado y no se les da la importancia merecida.  Estudiantes matriculan cursos sin saber

---

---

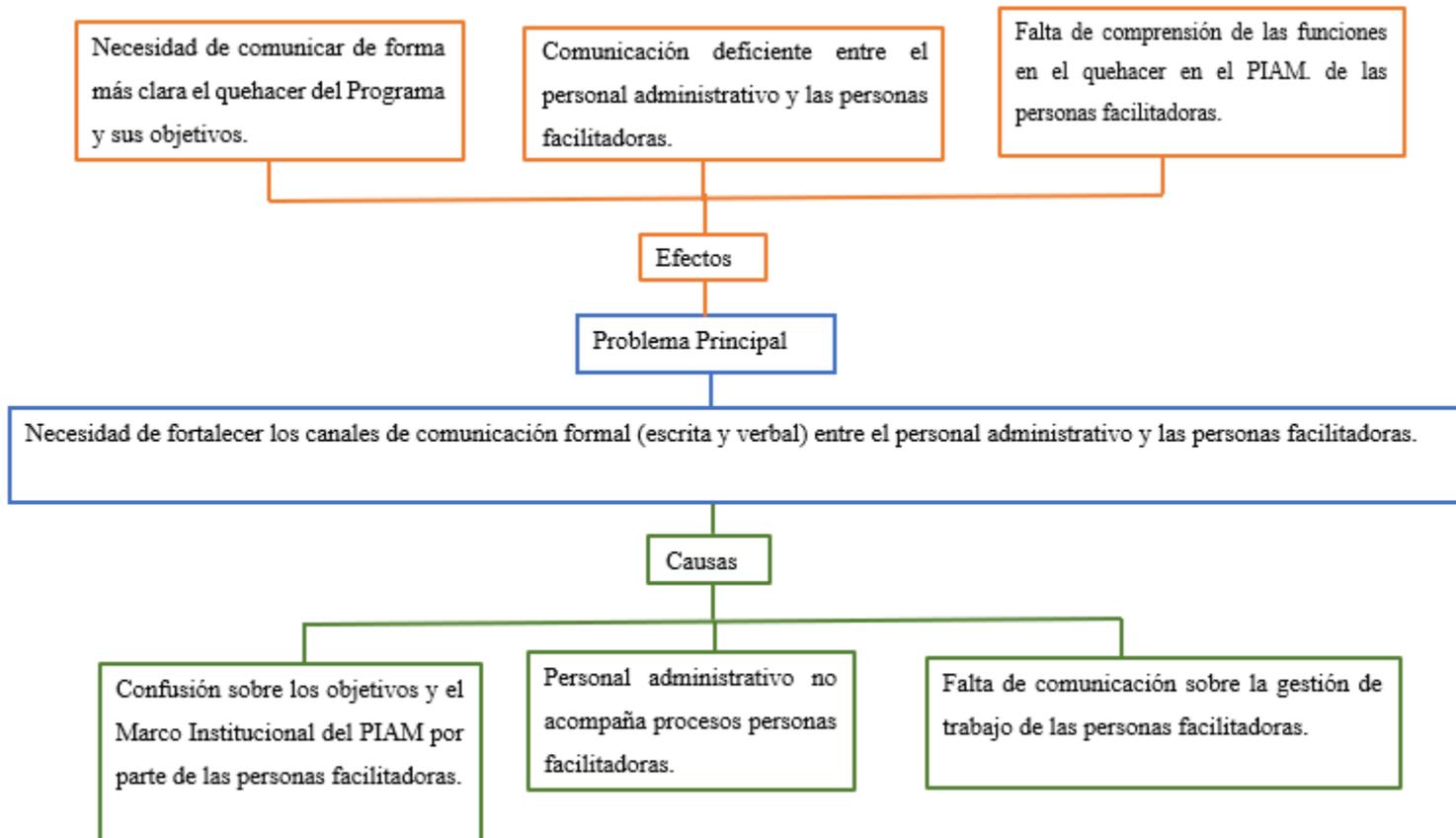
procesos del PIAM a las personas de qué tratan.  
facilitadoras por parte del  
personal administrativo.

---

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de las sesiones de trabajo con actores involucrados, abril 2018.

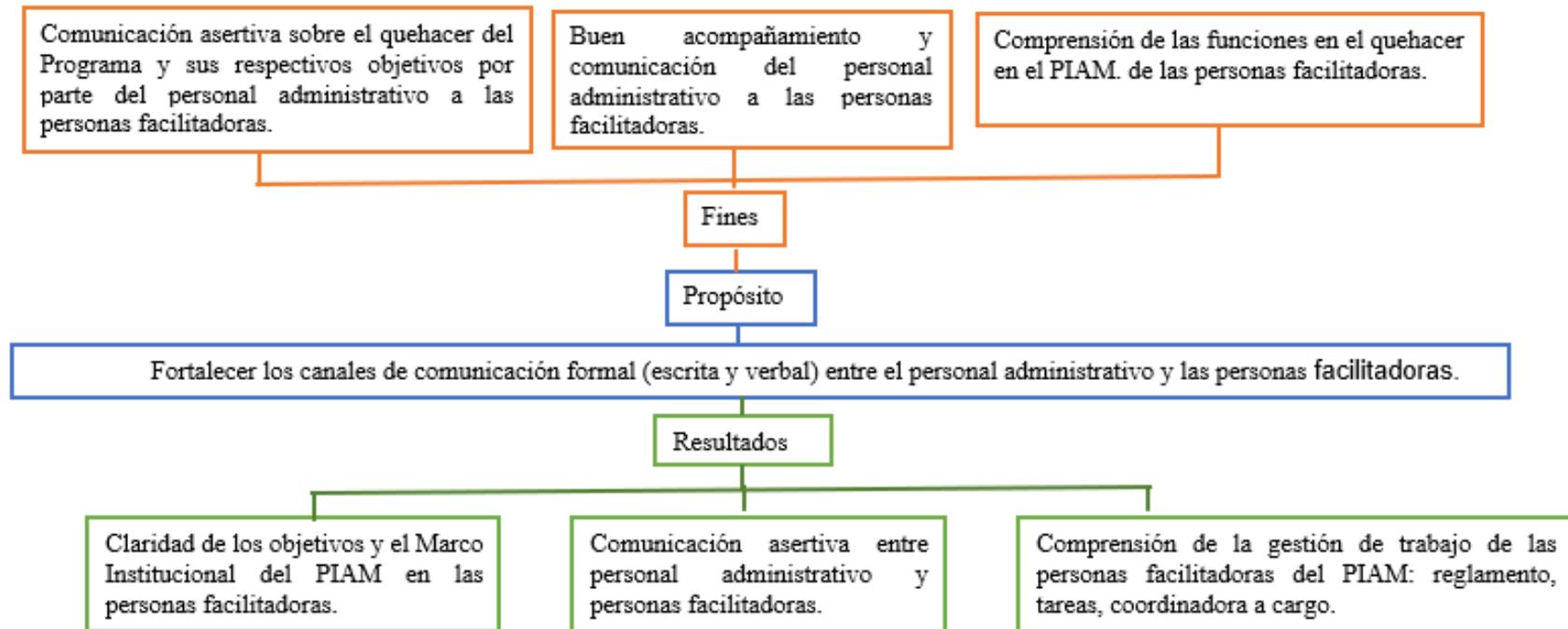
A partir de la información anterior se realizó una integración de las percepciones de las personas facilitadoras y del personal administrativo por medio de la construcción de un árbol de problemas y un árbol de objetivos, el cual se muestra a continuación:

Figura N. 12

*Árbol de problemas*

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de las sesiones de trabajo con actores involucrados, abril 2018.

Figura 13

*Árbol de objetivos<sup>13</sup>*

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de las sesiones de trabajo con actores involucrados, abril 2018.

<sup>13</sup> El árbol de objetivos permite describir la situación futura a la que se desea llegar una vez se han resuelto los problemas. Consiste en convertir los estados negativos del árbol de problemas en soluciones, expresadas en forma de estados positivos. De hecho, todos esos estados positivos son objetivos y se presentan en un diagrama de objetivos en el que se observa la jerarquía de los medios y de los fines. Este diagrama permite tener una visión global y clara de la situación positiva que se desea (Ortegón, Pacheco & Prieto, 2005, p.17).

### **2.3.3. Análisis de alternativas**

El análisis de alternativas tiene el objetivo de identificar opciones de estrategias para la solución del problema identificado en el árbol de problemas, por tanto, se proponen las siguientes:

- a. Establecer sesiones de inducción formales por semestre, mediante la modalidad taller a las personas facilitadoras del PIAM que ingresan por primera vez al PIAM a facilitar cursos y las personas que cuentan con varios ciclos lectivos colaborando con los cursos en el Programa. Estos talleres deben de incluir contenidos como: el Marco Estratégico, estructura organizativa del PIAM, principales funciones, normas de conducta de los diferentes actores involucrados, características, necesidades y expectativas de las Personas Adultas Mayores que asisten al Programa.
- b. Fortalecer mecanismos de comunicación entre el personal administrativo y personas facilitadoras: establecer canales de comunicación formales y periódicos, tanto escritos como presenciales (reuniones personalizadas o grupales) con el fin de concientizar en la necesidad de comunicación constante entre ambas partes.
- c. Desarrollar estrategias de sensibilización y concientización acerca de las características, necesidades y expectativas de la población adulta mayor.

### **2.3.4. Matriz de Marco Lógico**

La Matriz de Marco Lógico presenta en forma resumida los aspectos más importantes del proyecto (Ortegón, Pacheco & Prieto, 2005, p.13). Se construyó a partir de los resultados obtenidos en los apartados anteriores:

Tabla 17

## Matriz Marco Lógico

	<b>Resumen narrativo</b>	<b>Nombre de indicador</b>	<b>Medios de verificación</b>	<b>Supuestos</b>
<b>Fines</b>	Interés motivación y participación en los procesos. Acompañamiento del personal administrativo a las personas Claridad en el quehacer del Programa.	Incremento de la motivación y participación en los procesos Mayor acompañamiento a las personas facilitadoras Selección e implementación métodos de comunicación sobre el quehacer el programa.	Informe de labores que evidencie cada indicador	Participación en los procesos Acompañamiento integral a todas las personas Planteamiento claro del quehacer del Programa
<b>Propósito</b>	Comunicación y acompañamiento fortalecida en los procesos de trabajo del personal administrativo y el equipo docente	Mejor comunicación y acompañamiento	Registro del acompañamiento y comunicación.	Cooperación de las personas facilitadoras en los nuevos procesos
<b>Componentes</b>	Programa de talleres para las personas facilitadoras sobre objetivos y marco institucional del proyecto. Mecanismos de comunicación entre el personal administrativo y personas facilitadoras Programa de capacitaciones sobre las funciones de las personas facilitadoras que incluya el reglamento, tareas y otras especificaciones.	Ejecución de talleres Asistencia a los talleres El personal administrativo y equipo docente implementan el uso de mecanismos de comunicación de	Registros de talleres Registro de los mecanismos de comunicación utilizados durante el proceso.	Participación de todas las personas facilitadoras Ambos actores aceptan los mecanismos de comunicación
<b>Actividades</b>	Preparar talleres, logística, materiales Realizar capacitación Medir efectividad de capacitación Preparar talleres, logística, materiales, Realizar capacitación Medir efectividad de capacitación Establecer un método para la comunicación Monitorear la implementación del Evaluar la efectividad del método.	Ejecución de capacitaciones Asistencia a las capacitaciones Al finalizar cada ciclo lectivo el 80% de las personas facilitadoras hayan participado de los talleres y capacitaciones	Registros de capacitaciones Listas de asistencia por capacitación con firmas Registros de talleres y capacitaciones	Participación de todas las personas facilitadoras Evaluación exitosa de los métodos de comunicación implementados

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de las sesiones de trabajo con actores involucrados, 2018.

### 2.3.5. Síntesis de Marco Lógico

La construcción del marco lógico permitió hacer una lectura detallada de los procesos, variables y actores involucrados (as) que se encuentran relacionados con la solución del problema identificado.

En primer lugar, por medio del análisis de involucrados (as) mediante la herramienta de árbol de problemas y árbol de objetivos, se evidenciaron los principales retos y soluciones.

Los resultados del apartado anterior permitieron realizar propuestas de soluciones, las cuales se validaron por medio de la construcción de la Matriz del Marco Lógico.

Es de esta manera que se pudo evidenciar los componentes que se deben de desarrollar y potenciar en la propuesta del proyecto; tales como: recursos económicos, humanos y técnicos.

El desarrollo del presente capítulo permitió realizar un recorrido técnico sobre la organización del PIAM, servicios, oferta, demanda entre otros, así como la determinación de los recursos necesarios para brindar un servicio a las personas adultas y adultas mayores, además determinar las principales áreas en la que se deben de generar nuevos procesos y proyectos, así como conocer la identidad del Programa para la formulación del proyecto sean incorporadas bajo una lectura crítica para el funcionamiento cotidiano del PIAM, así también por medio de la metodología del marco lógico se logró sintetizar y delimitar áreas específicas que la población manifestó interés en ser intervenidas.

En tanto, el diagnóstico realizado permite tener un punto de partida para generar una propuesta de proyecto integral el cual tiene que objetivo el resguardo del derecho al acceso a la educación a la población adulta y adulta mayor en nuestro país.

### 3. Capítulo III Formulación del Proyecto:

#### 3.1. Protocolo de gestión sociolaboral con las personas facilitadora PIAM.

##### 3.1.1. Ficha de identificación

Nombre del proyecto	Protocolo de Gestión sociolaboral con las Personas Facilitadoras PIAM.
Objetivo del proyecto	Diseñar un protocolo de gestión sociolaboral que facilite la coordinación entre el personal administrativo y las personas facilitadoras de los cursos dirigidos a las personas adultas y adultas mayores.
Sectores a los cuales corresponde	Educación.
Ubicación geográfica	San Pedro, Montes de Oca.
Nombre de la institución proponente	Bachiller Nancy Tatiana Mena Monge, Trabajo Final de Graduación, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica. Sede Rodrigo Facio
Nombre de la organización ejecutante	Programa Institucional de la Persona y Adulta Mayor.
Nombre de las instituciones u organizaciones cooperantes	-
Nombre de las personas responsables	MSc. Marisol Rapso Brenes
Estimación del presupuesto	₡102.428 <sup>14</sup>

<sup>14</sup> El presupuesto total estimado se desglosa en el Apartado 1.3 de la propuesta del proyecto.

### **3.1.2. Introducción**

El presente documento tiene el objetivo de presentar un proyecto dirigido al Programa Institucional de la Persona Adulta y Adulta Mayor, denominado “Protocolo de gestión sociolaboral con las personas facilitadora PIAM”, el cual tiene como fin de fortalecer el vínculo entre el personal administrativo y las personas facilitadoras del PIAM, en la medida que este protocolo se ejecute facilitará las dinámicas de trabajo cotidiano de ambas partes.

Por consiguiente, el proyecto está organizado en primer lugar con una ficha de identificación, seguido de la justificación y los objetivos, para continuar con cuatro apartados a saber, apartado I: Perfil sociolaboral de las personas facilitadoras, apartado II: ¿Cómo se trabaja con las personas facilitadoras?, apartado III: Condiciones contractuales de las personas facilitadoras y apartado IV: Seguimiento y evaluación.

### **3.1.3. Presupuesto utilizado para el diseño del proyecto**

Para el diseño del proyecto fue necesario contar con diferentes recursos para su desarrollo óptimo, es de esta forma que en el presente apartado se muestran los principales gastos asumidos en cuyo caso se excluye el gasto por concepto de horas profesionales debido a que quien investigó y diseñó la propuesta es una estudiante egresada en Trabajo Social. Cuyo trabajo tiene un objetivo académico como es optar por el grado de licenciatura en Trabajo Social de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio. A continuación, se detalla los principales insumos que fueron utilizados.

Tabla 18

*Recursos necesarios para la ejecución del Proyecto<sup>15</sup>*

Recursos	Detalle	Costo	Cantidad	Costo total
Humano <sup>16</sup>	Coordinadoras por módulos	-----		-----
Útiles y materiales de oficina y diversos <sup>17</sup>	Hojas blancas	¢2,210.00	1	¢2210
	Fotocopias	¢15	40	¢600
	Cinta	¢2,540	1	¢2540
	Tijera	¢790.00	2	¢1580
	Lapiceros	¢300	10	¢3000
Equipo y mobiliario	Computadora (costo de depreciación anual)	¢414,990.00	1	¢89.998
Impresión y empaste de documento de Proyecto	Impresión y empastado de la propuesta de proyecto.	¢6250	4	¢25.000
Total				¢102.428

<sup>15</sup> La presente tabla muestra los principales recursos necesarios en la ejecución del proyecto, sin embargo, los costos del recurso, humano, sistema digital, no se pueden evidenciar ya que son contrataciones internas de la Universidad con diferente cantidad de horas, según la naturaleza del nombramiento de los y las profesionales.

<sup>16</sup> El presente proyecto al ser un Trabajo Final de Graduación no tiene un costo establecido.

<sup>17</sup> Los materiales se usaron en las sesiones de trabajo de la construcción del Marco Lógico con las personas facilitadoras y el personal administrativo del PIAM.

### 3.1.4. Justificación

El Programa Institucional de la Persona Adulta Mayor ha tenido un incremento en la cantidad de estudiantes y de personas que facilitan los cursos en la última década.

Tabla 19

*Cantidad de estudiantes matriculados por ciclo lectivo de 1985 a 2017.*

Año	Total
1985	351
1990	312
1995	418
2000	682
2005	1207
2010	2292
2015	2601
2017	2699

Fuente: Elaboración propia a partir de datos estadísticos PIAM 2017.

A partir de ello, el personal administrativo del PIAM, ha realizado diferentes propuestas para responder a la demanda que hay en la población adulta y adulta mayor para participar de la oferta educativa de los cursos regulares y específicos<sup>18</sup>, los cuales oscilan entre doscientas diferentes opciones educativas y además responder al derecho de educación integral, al grupo poblacional mayor de cincuenta años (Mena, 2018).

En consecuencia, se detectaron áreas de mejora y fortalecimiento, como el vínculo del personal administrativo del PIAM y el equipo docente que imparte los cursos. De esta forma se elaboró un diagnóstico sobre este tema, lo que permitió seleccionar una alternativa de solución, es decir, diseñar un protocolo de gestión de trabajo que establezca los lineamientos básicos que

<sup>18</sup> En el capítulo I Fundamento Teórico y Metodológico se detalla las características de los cursos regulares y los cursos específicos.

deben considerarse para quienes deseen trabajar como personas facilitadoras del PIAM y así velar por el resguardo del derecho a la educación que se brinda a los y las estudiantes del Programa.

Asimismo, la propuesta de proyecto pretende velar por los procesos socioeducativos que se desarrollan en el PIAM, es decir los cursos que se imparten dentro del programa:

Los procesos socioeducativos son aquellos en los cuales se trabaja en la profundización del conocimiento de realidades cotidianas de las personas y permite la utilización de un modelo que conlleva la necesaria construcción de redes, alianzas de solidaridad en la que los participantes son actores constructores del conocimiento de su realidad, con base en problemas significativos a partir de los cuales se plantean las estrategias de acción viables para contribuir a transformar una sociedad que excluye gran parte de sus integrantes (Molina y Romero, 2001, p.91).

Por consiguiente, la formulación del proyecto es un aporte en el ámbito de acción del Trabajo Social desde la dimensión socioeducativa como profesión que orienta su quehacer a la evaluación, diseño y propuesta de proyectos sociales para contribuir en la exigibilidad y reivindicación de los derechos de las personas, entre ellas, el derecho al acceso a la educación que se brinda en el PIAM.

### **3.1.5. Objetivos**

#### **Objetivo General:**

Diseñar un protocolo de gestión sociolaboral, que contribuya en la educación permanente de las personas mayores de 50 años, mediante el fortalecimiento de la coordinación entre el personal administrativo y las personas facilitadoras de los cursos brindados en el PIAM.

#### **Objetivos Específicos:**

- Delimitar el perfil sociolaboral de las personas facilitadoras de los cursos dirigidos a la población del PIAM.
- Establecer el proceso de selección y desarrollo laboral de las personas facilitadoras del PIAM.
- Determinar el proceso de seguimiento y evaluación de las personas facilitadoras del PIAM.

### **3.1.2. Apartado I: Perfil sociolaboral de las personas facilitadoras**

#### **3.1.2.1. Concepto:**

La persona facilitadora es quien que pone a disposición al PIAM sus conocimientos técnicos para impartir cursos a los y las estudiantes en cada ciclo lectivo; con el objetivo de potenciar e incentivar los saberes y sentires de la población adulta y adulta mayor.

Es importante señalar que el 82% de las personas facilitadoras imparten cursos de manera voluntaria mientras el 18% de esta población recibe una remuneración<sup>19</sup> económica mensual por brindar este servicio (PIAM, 2017).

A continuación, se enuncian los conocimientos, capacidades y características que deben de tener las personas facilitadoras para formar parte del PIAM:

#### **3.1.2.2. Características sociodemográficas:**

- Edad: Personas mayores de 18 años.
- Nivel de escolaridad: Deben contar con al menos secundaria completa.
- Nacionalidad: Ser costarricense o contar con cédula de residencia.

#### **3.1.2.3. Conocimiento técnico:**

El conocimiento técnico es el aprendizaje obtenido por las personas facilitadoras, por medio de procesos formativos educativos formales y la experiencia adquirida en la práctica profesional, motivo por el cual deben de cumplir con los siguientes requisitos:

---

<sup>19</sup> En el Capítulo de Diagnóstico, específicamente en el apartado del Estudio Técnico se detalla el monto mensual aproximado que reciben las personas facilitadoras remuneradas.

- Presentar copia y original del título de educación básica secundaria.
- Cartas de recomendación y referencias de la experiencia laboral de haber impartido cursos afines a los que brindará en el PIAM.
- Presentar los certificados de cursos de capacitación referente al curso que va a impartir.
- Tener conocimientos básicos en informática: paquete básico de office y uso de internet.

#### **3.1.2.4. Habilidades personales e interpersonales**

Las habilidades personales e interpersonales son los atributos o características que le permiten a la persona relacionarse con otras de manera efectiva, desde las destrezas sociales, comunicativas, forma de ser y de acercarse, es decir, cómo se desenvuelve en su trabajo con las personas que tiene contacto cotidianamente.

De esta forma se sugiere que cuenten con al menos las siguientes habilidades:

**Responsable:** capacidad de cumplir con las funciones, deberes y los compromisos adquiridos con el Programa al implementar el curso, al relacionarse con las diferentes poblaciones, especialmente el estudiantado.

Además, hacerse cargo de las acciones y decisiones que tome con relación al curso durante cada ciclo lectivo y notificar diversas situaciones que podrían incidir en la calidad de los cursos o de los y las estudiantes, al personal administrativo y a las coordinadoras de los módulos del PIAM cuando lo considere oportuno.

**Adaptación al cambio:** capacidad de responder de forma positiva a los cambios que se presenten durante cada ciclo lectivo, tales como: cambio de aula, cambio de asesora a cargo,

nuevos (as) estudiantes en cada ciclo lectivo, o nuevas directrices emitidas por el PIAM o la Universidad de Costa Rica.

**Paciencia:** asumir las situaciones que se le presenten con calma y de forma asertiva, tales como contratiempos, emergencia con algún (a) estudiante o problemas entre estudiantes.

**Empatía:** percibir, evaluar y actuar de acuerdo con las emociones de los demás; tomando en cuenta el impacto de los propios actos sobre las otras personas (Muñoz & Chávez, p.136), es decir, ponerse en el lugar de las otras personas para comprender sus puntos de vista, necesidades, demandas y expectativas.

**Comunicación asertiva:** capacidad de expresar sentimientos, opiniones y pensamientos de manera directa, respetuosa, clara y sincera, en el momento oportuno y lugar indicado.

**Trabajo en equipo:** participar activamente en la ejecución de una meta colectiva común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo, complementando las competencias y la información con el resto del equipo, sumando voluntades en un marco de responsabilidad y compromiso compartido (Lima & Álvarez, 2015, p. 35). Interés por coordinar, organizar y participar con otras personas (coordinadoras de los módulos, otras personas facilitadoras, estudiantado PIAM y de la UCR) en actividades que contribuyan a cumplir los objetivos del curso que impartirá, así como de la misión del PIAM.

**Saber escuchar:** capacidad de prestar atención cuando una persona se encuentra hablando y esperar a que termine de expresar su idea de forma paciente, respetuosa y atenta, así como

solicitar aclaraciones, realizar preguntas cuando considere que requiere mayor información de dicha persona (personal del PIAM o estudiantado) para propiciar una comunicación satisfactoria.

**Respeto:** consideración consciente y auténtica de las diferentes posturas ideológicas, razas, etnias, condición de discapacidad, nacionalidad, sexo, clase, creencia religiosa, edad, orientación sexual o condiciones socioeconómicas, entre otras, de las personas con las que se relacione en los procesos de trabajo del PIAM.

**Seguridad en sí misma:** es la capacidad de tener una visión positiva sobre sí mismo, creer en sus propias habilidades y reconocer sus propios límites. La persona facilitadora debe de conocer cuáles son sus alcances y limitaciones en los procesos que realiza, ya sean educativos, administrativos o ante alguna situación que se presente particularmente con los y las estudiantes.

**Organización:** forma en que se dispone a trabajar de modo ordenado, por ejemplo, al programar y distribuir las tareas, para responder a los objetivos en los plazos establecidos.

**Tolerancia a la frustración:** poder manejar la impotencia que se siente frente a un obstáculo que impide alcanzar lo que se desea en un momento determinado; es decir, enfrentar adecuadamente una situación que no resulta como se quiere.

**Resolución de conflictos:** es la capacidad de poner en práctica el conjunto de técnicas y habilidades para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas.

**Proactividad:** es la capacidad de tomar la iniciativa, actuar con decisión y precisión frente a las situaciones o circunstancias que se presenten de tal modo que propicie el cumplimiento de los objetivos planteados para el desarrollo del curso y la misión del PIAM.

### 3.1.3. Apartado II: Condiciones contractuales de las personas facilitadoras del PIAM

Las condiciones contractuales son los lineamientos que determinan la relación entre el PIAM-personas facilitadoras remuneradas y PIAM-personas facilitadoras voluntarias.

En este apartado se hará mención de los lineamientos generales del contrato verbal entre el PIAM y las personas facilitadoras, es decir, las funciones, los derechos y obligaciones, que regulan a las personas facilitadoras y su relación con el equipo administrativo y las coordinadoras de los módulos del PIAM.

#### 3.1.3.1. Condiciones contractuales de las personas facilitadoras remuneradas y voluntarias

*Tabla 20*

*Condiciones contractuales de las personas facilitadoras remuneradas y voluntarias.*

Condición	Personas facilitadoras remuneradas	Personas Voluntarias
Explica a la persona facilitadora los términos y condiciones de nombramiento en la Universidad de Costa Rica. <sup>20</sup>	Aplica	No aplica
Se realiza una contratación verbal.	Aplica	Aplica
Registra a la persona facilitadora en el Sistema de Administración de Proyectos (SIAP).	Aplica	No aplica
Se efectúa una sesión de inducción por parte del personal administrativo y coordinadora del módulo.	Aplica	Aplica
Pago de reconocimiento económico de manera mensual según procedimiento especificado en la sesión de inducción	Aplica	No aplica

Fuente: Elaboración propia, 2018.

<sup>20</sup> Los nombramientos de las personas facilitadoras del PIAM, no requieren una contratación escrita, únicamente se realiza una acción de personal por cada ciclo lectivo, a cargo de la jefa administrativa del PIAM. Donde se les notifica por correo su nombramiento y además se detalla la forma de pago por medio de la Fundación UCR.

### 3.1.3.2. Funciones de las personas facilitadoras:

#### a. Administrativas:

- Registrarse en el sistema digital del PIAM: las personas facilitadoras deben solicitar a la coordinadora del módulo la creación de un usuario para el sistema digital del PIAM, para acceder a la lista digital de los y las estudiantes matriculados en su curso.
- Organizar el material del curso: las personas facilitadoras deben de determinar a partir del el cronograma y el programa los materiales que se necesitaran para el desarrollo del curso semana a semana.
- Definir la forma de adquisición de los materiales por parte de los estudiantes, cobrarlos el día de la matrícula o que cada persona los adquiera de forma individual.
- Descargar la lista de estudiantes del curso en el sistema digital del PIAM, una vez concluido del proceso de matrícula.
- Solicitar a cada estudiante, el primer día de clases, llenar la boleta de su condición de salud, revisarla y documentarla en la lista física del curso (Ver anexo 7).
- Cumplir a cabalidad con el horario del curso, en caso de que requiera suspender una clase, o bien, no pueda continuar como facilitadora del curso debe avisar oportunamente y con la debida anticipación a la coordinadora correspondiente del módulo.
- Llevar el control de la asistencia de las y los estudiantes matriculadas (os) en cada clase.
- Comunicar a los y las estudiantes, los avisos que las personas asignadas del Programa les soliciten transmitir.

- Si la persona facilitadora quiere entregar títulos de participación a su estudiante debe coordinar con la coordinadora de cada módulo la solicitud de certificados de participación del curso un mes antes de finalizar el mismo (Ver anexo 8).
- Planificar las clases semanalmente para un total de 16 semanas hábiles, según la metodología propuesta y aprobada por el PIAM.
- Coordinar con la recepcionista del PIAM con un mes de anticipación el transporte, cuando se requiera realizar giras con el estudiantado (Ver anexo 9).
- Registrar las calificaciones obtenidas por el estudiantado en el sitio Web del PIAM, al finalizar el último día de clases.
- Elaborar o actualizar el curso, cada semestre según las directrices e indicaciones dadas por la coordinadora del módulo del PIAM.
- Las personas facilitadoras remuneradas deben de presentar un informe de labores del curso al finalizar cada ciclo lectivo, a la coordinadora asignada.

b. Formativas:

- Establecer el primer día de clases las normas de conducta que regirán la relación entre ellas y el estudiantado del PIAM.
- Realizar un programa del curso que incluya: descripción, objetivos, contenidos del curso, metodología, evaluación, los cuales deben de ser entregados a la coordinadora del módulo para su aprobación e impresión, dos meses antes del proceso de matrícula.
- Asistir a las clases semanalmente según los horarios y lugar establecido. En caso de ausencia notificarlo a la coordinadora respectiva de cada módulo, por medio de correo electrónico o llamada telefónica.

- Estar en constante comunicación con las coordinadoras de cada módulo en el transcurso de cada ciclo lectivo, para informar situaciones del curso: suspender clases, problemas entre estudiantes u otros asuntos.
- Participar de las actividades que organiza el personal administrativo o las coordinadoras de cada módulo, como: capacitaciones, talleres, convocatoria a reuniones.

### **3.1.3.3. Funciones de las coordinadoras de los módulos del PIAM con las personas facilitadoras:**

- Realizar la convocatoria respectiva en el momento oportuno a las personas facilitadoras para contar con su participación impartiendo cursos en el siguiente ciclo lectivo.
- Revisar el programa de cada curso, aprobarlo o solicitar modificaciones de este.
- Negociar con las autoridades universitarias la disponibilidad de espacios físicos idóneos (aulas, salones) para impartir los cursos.
- Establecer horarios del curso de manera coordinada con las personas facilitadoras.
- Enviar las listas de estudiantes a cada persona facilitadora, al finalizar el proceso de matrícula por correo electrónico.
- Dar seguimiento al curso durante todo el ciclo lectivo, por medio de llamadas, correos, reuniones o visitas en horario de clase.

### **3.1.3.4. Derechos de las personas facilitadoras:**

- Recibir de forma permanente la información, formación, orientación y apoyo para el ejercicio de las funciones adquiridas.

- Ser tratada con respeto sobre la propia postura ideológica, sin discriminación por condición de discapacidad, nacionalidad, sexo, clase, creencia religiosa, edad, orientación sexual o condición socioeconómica.
- Recibir capacitaciones en temas pedagógicos, sobre gerontología o de otras temáticas relacionados con los procesos de trabajo en el PIAM.
- Tener una matrícula preferencial con una fecha exclusiva de matrícula, la cual se efectúa días antes del proceso para los y las estudiantes; además se les exonera del costo, exceptuando aquellos cursos en los que se cobra los materiales.
- Recibir un certificado de participación por parte del Programa como persona voluntaria al finalizar el ciclo lectivo.

#### **3.1.3.5. Deberes de las personas facilitadoras**

- Participar en las reuniones, capacitaciones o talleres previstos por el personal administrativo y las coordinadoras del PIAM.
- Cumplir las funciones adquiridas con el PIAM: administrativos y formativas.
- Rechazar cualquier contraprestación material o económica, es decir, regalos de cualquier valor económico que pudieran recibir de las y los estudiantes del PIAM.
- En ninguna circunstancia la persona facilitadora venderá a los y las estudiantes materiales de ningún tipo.
- Respetar los derechos y deberes de los y las estudiantes del PIAM (Ver anexo 5).
- Cuidar los recursos materiales de la UCR, como las aulas, pupitres, pizarras o algún otro recurso institucional.

- Recibir solamente personas matriculadas en el horario del curso, en caso contrario solo puede aceptar a personas autorizadas por el PIAM.
- Leer el programa del curso y entregar la lista de materiales a sus estudiantes el primer día de clases.
- Prohibido vender materiales, comidas a los y las estudiantes.

#### **3.1.3.6. Derechos de las coordinadoras de los módulos del PIAM**

- Actualizar el protocolo de Gestión sociolaboral con las personas facilitadoras PIAM.
- Aceptar o rechazar bajo criterio profesional a las personas interesadas en impartir cursos cuando consideren que no responden a los objetivos del Programa.
- Coordinar con las unidades académicas u oficinas respectivas para los procesos educativos que se imparten, como por ejemplo las giras.
- Ser tratada con respeto sobre la propia postura ideológica, sin discriminación por condición de discapacidad, nacionalidad, sexo, raza, clase, creencia religiosa, edad, orientación sexual o condición socioeconómica.

#### **3.1.3.7. Deberes de las coordinadoras de los módulos del PIAM**

- Dar a conocer a las personas facilitadoras la naturaleza del programa, así como el marco institucional, en la inducción del PIAM.
- Establecer los sistemas de información y orientación adecuados para el desarrollo de tareas de las personas facilitadoras.
- Expedir a las personas facilitadoras voluntarias un certificado que acredite los servicios prestados, al finalizar el curso lectivo.

- Llevar un registro periódico de las personas facilitadoras tanto las voluntarias como las remuneradas que han participado dentro del Programa.
- Explicar las condiciones de trabajo a las personas facilitadoras remuneradas y voluntarias, en la inducción del PIAM.
- Mantener una comunicación y coordinación periódica con las personas facilitadoras mediante el uso del correo electrónico u otro medio de comunicación.

### **3.1.4. Apartado III ¿Cómo se trabaja con la persona facilitadora en el PIAM?**

#### **3.1.4.1. Etapa I Selección de las personas facilitadoras**

##### **3.1.4.1.1. Definición**

Es el proceso en el que las coordinadoras del PIAM se encargan de seleccionar a las personas que deseen impartir cursos en el Programa, las cuales deben de cumplir con las competencias, características o perfil que se definió en el apartado anterior.

##### **3.1.4.1.2. Objetivo general**

Coordinar el proceso de selección de las personas facilitadoras, para que estas cumplan con el perfil establecido por el Programa.

##### **3.1.4.1.3. Periodicidad**

El tiempo en el cual se implementa este proceso en los dos meses hábiles, previos al inicio de cada ciclo lectivo según el calendario universitario.

##### **3.1.4.1.4. Responsabilidad**

Las coordinadoras de cada módulo tienen la responsabilidad de planificar, organizar, coordinar y ejecutar las actividades relacionadas con la selección de las personas facilitadoras.

### 3.1.4.1.5. Procedimiento

Tabla 21

*Actividades y tareas por desarrollar para la selección de las personas facilitadoras, PIAM, 2018*

Actividades	Tareas
1.5.1 Convocatoria	<p><b>a. Personas facilitadoras que tienen más de un ciclo lectivo de impartir cursos.</b></p> <p>1.5.1.1 Reunión de las coordinadoras de los módulos para evaluar a las personas facilitadoras y los contenidos del curso que se están desarrollando en el periodo actual, y de esta forma definir cuáles cursos continúan y cuales no durante el siguiente periodo lectivo.</p> <p>1.5.1.2 Coordinar reunión individual presencial con cada persona facilitadora del curso que se decidió cerrar durante el ciclo lectivo en cuestión. Por medio de llamada telefónica o correo electrónico se establece la fecha, hora y lugar a convenir por ambas partes.</p> <p>1.5.1.3 Se realiza la reunión con la coordinadora del módulo y la persona facilitadora a cargo del curso, la coordinadora le explica las razones por las cuales no se va a contar más con su colaboración al menos durante el próximo ciclo lectivo y se le brinda un agradecimiento por los servicios brindados.</p> <p>1.5.1.4 La coordinadora de cada módulo consulta, por medio de correo electrónico o llamada telefónica, a las personas facilitadoras de los cursos aprobados en el paso 1.5.1.1, si desean seguir participando en el siguiente ciclo lectivo.</p> <p>1.5.1.5 La persona facilitadora responde la consulta si va a continuar o no impartiendo cursos a la coordinadora del módulo correspondiente.</p> <p>1.5.1.6 Las coordinadoras de los módulos envían por medio de correo electrónico a las personas facilitadoras que continuarán en el siguiente ciclo lectivo la solicitud de enviar el programa del curso en los siguientes 10 días hábiles.</p> <p><b>b. Personas facilitadoras que ingresan por primera vez.</b></p> <p>1.5.1.7 La persona interesada solicita información para formar parte del equipo de personas facilitadoras del PIAM de forma presencial, llamada telefónica o correo electrónico.</p> <p>1.5.1.8 La funcionaria administrativa refiere a la persona interesada a una de las coordinadoras encargadas de los módulos para que coordinen una reunión.</p> <p>1.5.1.9 La coordinadora del módulo se comunica con la persona interesada y establecen una fecha de reunión, esta debe de llevar: el currículo vitae impreso, los títulos que avalen el conocimiento del curso y la propuesta del programa del curso impreso.</p>

---

1.5.1.10 En la reunión la coordinadora del módulo le explica a la persona interesada las condiciones del PIAM para ser persona facilitadora (ya sea voluntaria o remunerada).

1.5.1.11 La coordinadora del módulo bajo su criterio profesional le indica a la persona interesada si su curso responde o no a los objetivos del PIAM, en caso de que no sea así se le agradece su interés y se ingresan sus datos en la base de personas facilitadoras del PIAM.

De forma contraria si cumple con el perfil establecido se le solicita enviar el programa del curso mediante correo electrónico en los siguientes 10 días hábiles para la aprobación por parte de la coordinadora del PIAM.

1.5.1.12 Una vez preseleccionada por la coordinadora, se le consulta a la persona interesada si acepta o no las condiciones laborales para formar parte del PIAM. En caso de aceptación se procede a formalizar su selección como persona facilitadora. 1.5.1.13 La coordinadora del módulo debe de ingresar a la persona facilitadora al sistema digital del PIAM.

1.5.1.13 La persona facilitadora debe elaborar un programa del curso, que incluya la descripción, objetivo, contenidos, materiales, evaluación y cronograma de clases por 16 semanas. Este programa lo debe enviar vía correo electrónico a la coordinadora del módulo correspondiente.

1.5.1.14 La coordinadora de cada módulo hace la revisión de cada documento.

1.5.1.15 La coordinadora aprueba el programa del curso y lo comunica a la persona facilitadora. En caso de que el documento necesite ajustes se comunica mediante llamada telefónica con la persona facilitadora para explicar los cambios que debe de realizar y que cuenta con 5 días para enviar el documento corregido.

1.5.1.16 La persona facilitadora que requiere corregir el programa envía el documento corregido de forma física o por medio del correo electrónico en la fecha establecida.

1.5.1.17 La coordinadora del módulo aprueba el programa del curso y lo notifica a la persona facilitadora de forma física o por medio del correo electrónico en la fecha establecida.

1.5.1.18 La coordinadora del módulo envía un correo de invitación de la inducción general a todas las personas facilitadoras.

1.5.2 Recepción  
revisión y  
respuesta de  
documentos

**a. Personas facilitadoras que tienen más de un ciclo lectivo de impartir cursos.**

1.5.2.1 La coordinadora del módulo recibe los programas del curso solicitados en la convocatoria, de forma física o por medio del correo electrónico en la fecha establecida.

1.5.2.2 La coordinadora de cada módulo hace la revisión de cada documento.

1.5.2.3 La coordinadora aprueba el programa del curso y lo comunica a la persona facilitadora. En caso de que el documento necesite ajustes se comunica mediante llamada telefónica con la persona facilitadora para

---

---

explicar los cambios que debe de realizar y que cuenta con 5 días para enviar el documento corregido.

1.5.2.4 La persona facilitadora que requiere corregir el programa envía el documento corregido de forma física o por medio del correo electrónico en la fecha establecida.

1.5.2.5 La coordinadora del módulo aprueba el programa del curso y lo notifica a la persona facilitadora de forma física o por medio del correo electrónico en la fecha establecida.

1.5.2.6 La coordinadora del módulo envía un correo de invitación de la inducción general a todas las personas facilitadoras.

**b. Personas facilitadoras que ingresan por primera vez.**

1.5.2.7 La coordinadora del módulo recibe la propuesta de programa del curso de la persona candidata de forma física o por medio del correo electrónico en la fecha establecida.

1.5.2.8 La coordinadora reenvía el programa del curso a la coordinadora del PIAM por medio del correo electrónico en la fecha establecida.

1.5.2.9 La coordinadora del PIAM revisa el documento, y toma la decisión de aceptar la propuesta o denegarla.

1.5.2.10 La coordinadora del PIAM mediante correo electrónico notifica a la coordinadora del módulo la respuesta de aprobación o denegación de la propuesta del curso.

1.5.2.11 Los documentos de las personas que no fueron seleccionadas se archivan, para futuras selecciones.

1.5.2.12 La coordinadora del módulo da una respuesta a la persona candidata si fue seleccionada o no de forma física o por medio del correo electrónico en la fecha establecida.

1.5.2.13 La coordinadora del módulo envía un correo de invitación de la inducción general a todas las personas facilitadoras.

---

Fuente: Elaboración propia, 2018.

### **3.1.4.2. Etapa II Inducción en el PIAM**

#### **3.1.4.2.1. Definición**

Consiste en la orientación, ubicación y capacitación inicial que se brinda a las personas facilitadoras de primer ingreso y las que tienen varios periodos de estar colaborando en el PIAM cada ciclo lectivo. Es decir, explicar los objetivos del Programa, los medios elegidos para lograr estos, las responsabilidades inherentes al cargo que desempeñará; las normas de conducta

mínimas requeridas para el desempeño eficaz de su función y el conjunto de reglas o principios que rigen el Programa.

#### **3.1.4.2.2. Objetivo general**

Informar a la persona facilitadora sobre marco institucional del Programa, aspectos organizativos, logísticos y especialmente las características de la población, insumos de información necesaria para dar de modo eficiente y efectivo el curso asignado, según ciclo lectivo.

#### **3.1.4.2.3. Periodicidad**

El tiempo asignado para implementar este proceso es de un mes hábil, previo al inicio de cada ciclo lectivo durante el calendario universitario.

#### **3.1.4.2.4. Responsabilidad**

Las coordinadoras de cada módulo tienen la responsabilidad de planificar y ejecutar las actividades relacionadas con la inducción de las personas facilitadoras.

#### **3.1.4.2.5. Procedimiento**

Tabla 22

*Actividades y tareas por desarrollar para la inducción de las personas facilitadoras, PIAM, 2018*

Actividades	Tareas
2.5.1. Planificación de inducción	2.5.1.1 Las coordinadoras de los módulos efectúan una reunión para definir: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Temas y contenidos que se abordarán en la inducción. Sugerencia de temas:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es el PIAM? (Marco estratégico).</li> <li>• Organigrama del Programa y funciones del personal</li> </ul> </li> </ol>

---

	<p>administrativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la población que el programa atiende? Características, necesidades y expectativas.</li> <li>• ¿Qué son las personas facilitadoras? Funciones, habilidades, derechos y deberes.</li> </ul> <p>b. La coordinadora del módulo define el listado de materiales que se requieren para la inducción. Además, los plazos con fechas para cumplir esta tarea.</p> <p>c. La coordinadora del módulo define fecha, hora y lugar de inducción.</p> <p>d. La coordinadora del módulo debe seleccionar a la persona encargada de elaborar la presentación digital por medio de power point. Además, los plazos con fechas para cumplir esta tarea.</p> <p>e. La coordinadora del módulo define a la persona encargada de hacer la solicitud del espacio físico para realizar la inducción; además los plazos con fechas para cumplir esta tarea.</p> <p>f. La coordinadora del módulo asigna a la persona encargada de moderar la inducción y la que debe de elaborar invitación de inducción para enviar a las personas facilitadoras. Además, los plazos con fechas para cumplir esta tarea.</p> <p>2.5.1.2 Confirmación mediante correo electrónico por parte de cada coordinadora del PIAM de la ejecución de todos los subapartados del punto 2.5.1.1 a la coordinadora del PIAM.</p> <p>2.5.1.3 Envío del material y presentación digital a utilizar en la sesión de inducción a la coordinadora del PIAM para su respectiva aprobación.</p> <p>2.5.1.4 Una vez aprobado el material por parte de la coordinadora del Programa, la persona seleccionada imprime el documento escrito y la lista de asistencia.</p> <p>2.5.1.5 La coordinadora del módulo asignada envía la invitación de inducción a las personas facilitadoras.</p>
2.5.2 Desarrollo de la inducción	<p>2.5.2.1 Horas antes de la actividad una coordinadora del módulo debe revisar que todo el material físico y digital esté listo.</p> <p>2.5.2.2 La coordinadora del módulo asignada se encarga de trasladar el material al espacio físico donde se efectuará la sesión de inducción.</p> <p>2.5.2.3 La coordinadora del módulo asignada preparara el espacio físico, acomodo de sillas (de ser necesario), ubicar una mesa en la entrada para la firma de lista de asistencia por parte de las personas facilitadoras y entregar el material físico impreso.</p> <p>2.5.2.4 Las coordinadoras coordinan y organizan para que cada una asuma las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibir a las personas facilitadoras, para ello le solicita firmar la lista de asistencia y le entrega de material escrito a utilizar en la sesión.</li> </ul>

---

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientar a las personas facilitadoras para que ocupen un lugar en un salón, auditorio o espacio físico.</li> <li>• Distribuir y exponer los contenidos del curso. Al respecto, la coordinadora del módulo debe dar la bienvenida e inicio, el desarrollo y cierre de la inducción.</li> <li>• Apoyar a las personas que exponen, así como a las personas facilitadoras en lo que sea necesario para facilitar los objetivos del curso y la estadía placentera de las personas facilitadoras en el espacio de exposición.</li> </ul>
	2.5.2.5 Recoger material y llevarlo de regreso a las oficinas administrativas del Programa.
2.5.3 Evaluación de inducción	<p>2.5.3.1 Las coordinadoras de los módulos efectúan una reunión para evaluar la planificación, organización, coordinación y ejecución de la sesión de inducción.</p> <p>2.5.3.2 Las coordinadoras de los módulos desarrollan una lista de aspectos por mejorar y aspectos positivos.</p> <p>2.5.3.3 Las coordinadoras de los módulos definen los aspectos a fortalecer, redireccionar, modificar en futuras inducciones.</p> <p>2.5.3.4. Dichos acuerdos son sistematizados en un documento y entregado a la coordinadora del PIAM para su aprobación respectiva.</p>

---

Fuente: Elaboración propia, 2018.

### **3.1.3.3. Etapa III Organización, coordinación e implementación del curso a brindar por cada persona facilitadora.**

#### **3.1.3.3.1. Definición**

En esta etapa se debe contemplar la organización, coordinación e implementación de las actividades necesarias para llevar a cabo el desarrollo del curso, tales como la aprobación del programa, horarios, aulas y trámites administrativos.

#### **3.1.3.3.2. Objetivo general**

Velar porque el curso implementado por cada persona facilitadora cumpla con los objetivos específicos y la misión del PIAM.

### 3.1.3.3.3. Periodicidad

El tiempo asignado para desarrollar este proceso es de seis meses, periodo de cada ciclo lectivo, según calendario universitario.

### 3.1.3.3.4. Responsabilidad

La responsabilidad es de la persona facilitadora de cada curso.

### 3.1.3.3.5. Procedimiento

Tabla 23

*Actividades y tareas por desarrollar para la implementación de los cursos, PIAM, 2018*

Actividades	Tareas
3.5.1 Planificación del curso	<p>3.5.1.1 En caso de que el curso requiera materiales, la persona facilitadora debe comunicarse con la coordinadora del curso para definir la modalidad de la adquisición de los materiales por parte de los estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquirirlos y pagarlos en el proceso de matrícula de los cursos.</li> <li>• Se le entregue el primer día de clases la lista de materiales a él o la estudiante y adquiera los materiales de forma individual.</li> </ul> <p>En cualquiera de las modalidades la persona facilitadora debe de comunicar el detalle de los materiales y costo de cada material y el total de estos.</p> <p>3.5.1.2 La persona facilitadora debe definir con la coordinadora del módulo el horario y lugar del curso.</p> <p>3.5.1.3 La coordinadora del módulo debe indicar a la persona facilitadora la fecha de inicio del curso y además facilitar la lista de estudiantes del PIAM.</p>
3.5.2 Inicio del curso	<p>3.5.2.1 La persona facilitadora se debe presentar a impartir la clase en la fecha, hora y lugar asignado de manera puntal.</p> <p>3.5.2.2 Debe presentarse y además exponer el programa del curso, cronograma y evaluación a los y las estudiantes.</p> <p>3.5.2.3 La persona facilitadora comunica a sus estudiantes la fecha de finalización del curso y la fecha de las evaluaciones de este.</p>

---

3.5.3 Desarrollo del curso	<p>3.5.2.4 Entregar el formulario de condición de salud de cada estudiante y presentarlo a las oficinas administrativas del PIAM.</p> <p>3.5.2.5 Evacuar dudas del curso de las y los estudiantes.</p> <p>3.5.3.1 La persona facilitadora debe cumplir con el horario establecido y llevar al día la lista de asistencia.</p> <p>3.5.3.2 La persona facilitadora informa a los estudiantes de actividades del PIAM que hayan sido referidas por el personal de ese Programa.</p> <p>3.5.3.3 La persona facilitadora desarrolla el contenido del curso según el programa.</p> <p>3.5.3.4 La persona facilitadora habilita espacios de reflexión con los y las estudiantes, responde a sus inquietudes, adecua los contenidos a las características y necesidades del estudiantado.</p> <p>3.5.3.5 La coordinadora del módulo respectivo visitará cada curso impartido, con el fin de observar la dinámica de trabajo, el cumplimiento de objetivos del Programa, así como responder inquietudes del estudiantado.</p> <p>3.5.3.6 La persona facilitadora debe de participar en las reuniones, capacitaciones y talleres que proponga las coordinadoras de los módulos.</p> <p>3.5.3.7 La persona facilitadora debe comunicarse con la coordinadora a cargo del módulo, por medio de llamada telefónica, correo electrónico o de forma presencial en caso de surgir algún contra tiempo, problema que afecte el desarrollo satisfactorio del curso, o bien, afecte la calidad del servicio al estudiantado.</p>
3.5.4 Cierre del curso	<p>3.5.4.1 La persona facilitadora prepara la evaluación del curso antes de iniciar el ciclo lectivo, en caso de requerir ajustes y cambios a la evaluación los realiza.</p> <p>3.5.4.2 La persona facilitadora realiza evaluación a los y las estudiantes.</p> <p>3.5.4.3 La persona facilitadora revisa la evaluación, la sistematiza e ingresa los resultados al expediente digital de cada estudiante en el sistema digital del PIAM.</p> <p>3.5.4.4 La persona facilitadora entrega resultado de la evaluación a cada estudiante de forma individual y escrito, el último día de clases.</p> <p>3.5.4.5 La persona facilitadora registra las calificaciones del estudiantado a su cargo al sistema del PIAM.</p> <p>3.5.4.6 La persona facilitadora notifica a la coordinadora del módulo sobre el ingreso de las notas en el sistema digital.</p> <p>3.5.4.7 La coordinadora del módulo revisa y aprueba los datos ingresados en el sistema digital.</p> <p>3.5.4.8 La persona facilitadora gestiona con la coordinadora del módulo, la preparación de los certificados de participación del</p>

---

---

curso para los y las estudiantes. Mediante vía correo electrónico.

3.5.4.9 La coordinadora del módulo notifica mediante correo electrónico a la persona facilitadora el día y hora que debe de recoger los títulos, en la oficina administrativa del PIAM.

3.5.4.10 La persona facilitadora se presenta a las oficinas del Programa, retira los certificados y los traslada, para entregarlos en el último día de clases a sus estudiantes.

3.5.4.11 La persona facilitadora realizará un cierre del curso, es decir, repasar los contenidos del curso y una retroalimentación del desempeño grupal durante del semestre.

3.5.4.12 En caso de ser facilitador(a) remunerado realiza el informe del ciclo lectivo.

3.5.4.13 La persona facilitadora remunerada envía mediante correo electrónico el informe de labores a la coordinadora del módulo a cargo.

---

Fuente: Elaboración propia, 2018.

### **3.1.4.4. Apartado IV Seguimiento y evaluación de los cursos impartidos por las personas facilitadoras**

#### **3.1.4.4.1. Definición**

Es un proceso que comprende el acompañamiento y evaluación de forma individualizada y periódica a las personas facilitadoras.

#### **3.1.4.4.2. Objetivo general**

Realizar un proceso de seguimiento y evaluación a las personas facilitadoras y a los cursos que se imparten en el Programa con el fin de validar que el curso cumple con los objetivos establecidos y la misión del PIAM.

#### **3.1.4.4.3. Periodicidad**

El tiempo asignado para desarrollar este proceso es de dos meses hábiles antes del inicio del periodo de cada ciclo lectivo y la evaluación se ejecutará al finalizar este.

#### **3.1.4.4.4. Responsabilidad**

Las coordinadoras de cada módulo tienen la responsabilidad de acompañar y evaluar los cursos que imparten las personas facilitadoras.

#### **3.1.4.4.5. Procedimiento**

Tabla 24

*Actividades y tareas por desarrollar para el seguimiento y evaluación de las personas facilitadoras, PIAM, 2018*

Actividades	Tareas
4.5.1 Seguimiento	4.5.1.1 Cada coordinadora del módulo debe establecer uno o varios medios de comunicación con la persona facilitadora que se adecuen a las necesidades de cada una, estos pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos electrónicos.</li> <li>• Llamadas telefónicas.</li> </ul>

- 
- Mensajes vía WhatsApp.

4.5.1.2 Después de establecer el punto 1.5.1.1 la coordinadora del módulo fija el horario de atención por los diferentes medios de comunicación.

4.5.1.3 La coordinadora se comunica con cada facilitadora del curso al menos una vez al mes para verificar cómo va el proceso del curso. Entre los temas que se retoman en el seguimiento son:

- Asistencia de estudiantes.
- Cumplimiento de los objetivos del curso.
- Desarrollo del curso.
- Participación de estudiantes en el curso.
- Coordinaciones administrativas.
- Avisos de las actividades del PIAM.
- Situaciones imprevistas durante el curso.

4.5.1.4 La coordinadora del módulo invita a la persona facilitadora a participar en capacitaciones organizadas por el PIAM.

4.5.1.5 La persona facilitadora debe responder a la coordinadora del módulo para confirmar o no su participación en las actividades de capacitación.

4.5.1.6 La coordinadora del módulo convoca a una reunión semestral a las personas facilitadoras del módulo, por correo electrónico, vía mensaje de WhatsApp o llamada telefónica.

4.5.1.7 Las personas facilitadoras responder la convocatoria para confirmar o no la asistencia, por correo electrónico, vía mensaje de WhatsApp o llamada telefónica.

4.5.1.8 La coordinadora del módulo organiza y realiza la reunión.

4.5.1.9 La coordinadora del módulo realiza un informe sobre las diferentes actividades efectuadas con y para las personas facilitadoras, al finalizar el ciclo lectivo.

#### 4.5.2 Evaluación

4.5.2.1 Reunión de las coordinadoras de los módulos para formular propuesta de evaluación de los cursos durante el ciclo lectivo. Se deben desarrollar cinco tipos de evaluaciones:

- De las personas facilitadoras hacia el acompañamiento y atención durante el ciclo lectivo por parte de la coordinadora del módulo.
    - a. La encargada de recepción envía mediante un formulario de Google el instrumento digital de evaluación a las personas facilitadoras, por vía correo electrónico.
    - b. Las personas facilitadoras responden el instrumento digital.
    - c. La encargada de recepción revisa las respuestas obtenidas y asigna a un estudiante asistente para sistematizar los resultados y elaborar un informe.
    - d. La o el estudiante asistente realiza la sistematización e informe de resultados y los envía a la coordinadora del PIAM.
-

- 
- e. La coordinadora del PIAM recibe el informe de resultados y lo revisa y hace una convocatoria con cada una de las coordinadoras de los módulos.
  - f. La coordinadora del PIAM hace una devolución oral e individual a cada una de las coordinadoras de los módulos de forma individual sobre los resultados de la evaluación.
  - g. La coordinadora del PIAM gestiona con las coordinadoras de módulos el seguimiento a las áreas de mejora cuando sea necesario y reconocimiento oral a las personas facilitadoras que tienen buen desempeño durante el ciclo lectivo.
- De los y las estudiantes al contenido del curso.
    - a. La coordinadora de cada módulo se presenta o envía a un o una asistente para aplicar el instrumento de evaluación del contenido del curso a los y las estudiantes.
    - b. Los y las estudiantes realizan la evaluación del curso.
    - c. La coordinadora del módulo recoge los instrumentos y los traslada a las oficinas administrativas del Programa.
    - d. La coordinadora del módulo asigna a un o una estudiante asistente para que sistematice los resultados de la evaluación, además elabore un informe de los resultados obtenidos.
    - e. El o la estudiante asistente envía el informe a la coordinadora del módulo.
    - f. La coordinadora del módulo envía el resultado de la evaluación a cada persona facilitadora, vía correo electrónico.
    - g. La persona facilitadora recibe y responde el correo y en caso de ser necesario, solicita una reunión con la coordinadora del módulo para evacuar dudas sobre la evaluación del curso.
  - De los y las estudiantes a la persona facilitadora.
    - a. La coordinadora de cada módulo se presenta o envía a un o una estudiante asistente para aplicar el instrumento de evaluación de la persona facilitadora del curso.
    - b. Los y las estudiantes realizan la evaluación del curso.
    - c. La coordinadora del módulo o asistente recoge los instrumentos completos y los traslada a la oficina administrativa del Programa.
    - d. La coordinadora del módulo asigna a un o una estudiante asistente para que sistematice los resultados de la evaluación, además elabore un informe de los resultados obtenidos.
    - e. El o la estudiante asistente envía el informe a la coordinadora del módulo.
    - f. La coordinadora del módulo envía el resultado de la evaluación a cada persona facilitadora, vía correo electrónico.
-

- 
- g. La persona facilitadora recibe y responde el correo y en caso de ser necesario, solicita una reunión con la coordinadora del módulo para evacuar dudas sobre la evaluación del curso.
  - h. La coordinadora del módulo valora dar seguimiento a las áreas de mejora y reconocimiento oral a las personas facilitadoras que tienen buen desempeño durante el ciclo lectivo.
- De la coordinadora del módulo hacia el desempeño de las personas facilitadoras.
    - a. La coordinadora del PIAM formula un instrumento de evaluación del desempeño de las personas facilitadoras y lo envía a cada coordinadora de los módulos, vía correo electrónico.
    - b. Las coordinadoras de los módulos reciben el instrumento y realizan la evaluación de cada persona facilitadora.
    - c. Cada coordinadora de módulo envía el resultado de la evaluación a las personas facilitadoras, vía correo electrónico.
    - d. La persona facilitadora recibe y responde el correo y en caso de ser necesario, solicita una reunión con la coordinadora del módulo para evacuar dudas sobre la evaluación del curso.
    - e. Las coordinadoras de los módulos dan seguimiento a las áreas de mejora y reconocimiento oral a las personas facilitadoras que tienen buen desempeño durante el ciclo lectivo.
- 

Fuente: Elaboración propia, 2018.

#### **4. Conclusiones de la elaboración del proyecto:**

En nuestro país en los últimos cuarenta años ha habido un crecimiento en la población de personas adultas mayores, durante la primera mitad del 2008 constituían el 6% de la población y se proyecta que para el 2026 incremente al 11.5% (Política de Vejez y Envejecimiento, 2011, p.46).

Es así, como en Costa Rica han surgido nuevas necesidades y demandas de este grupo poblacional, en tanto el Estado costarricense ha asumido el reto de responder a estas, mediante las acciones específicas que realizan las instituciones estatales; actualmente, entre estas se encuentra el acceso a la educación.

Un ejemplo de lo anterior es la Universidad de Costa Rica que tiene el compromiso de responder a las necesidades de una gran parte de la población costarricense mediante los procesos educativos que se implementan en esta institución.

De esta forma, con el paso de los años y alto crecimiento de la cantidad de personas adultas mayores en el país, la Universidad asumió el reto de iniciar con el Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor, el cual tiene como principal objetivo de construir y promocionar los espacios educativos, académicos y lúdico recreativos para personas mayores de 50 de edad, para contribuir al reconocimiento de sus derechos y su calidad de vida.

Este Programa ha tenido muchas transformaciones a lo largo de estos más de 30 años, tales como nuevos cursos, talleres formativos a la población estudiantil, cambios en la estructura organizativa del PIAM; entre otros.

El crecimiento poblacional de las personas adultas mayores sigue aumentando diariamente, siendo un reto constante para Programa, en donde ha tenido que generar nuevas estrategias

técnico-operativas para efectuar las tareas cotidianas y velar por el acceso a la educación a esta población.

De esta forma se realizó la propuesta de elaboración de Proyecto de Trabajo Final de Graduación, con el fin de contribuir al fortalecimiento y mejora de una de sus áreas de trabajo, a partir del diagnóstico realizado; bajo las herramientas profesionales que brinda la formación en Trabajo Social como transformador de las realidades sociales, desde un abordaje que asume que la realidad es compleja, dinámica y multidimensional.

En tanto, se formuló el siguiente objetivo general: Contribuir en la educación permanente del estudiantado del PIAM, mediante el fortalecimiento del vínculo entre el personal y equipo docente del Programa.

Aunado a lo anterior, mediante el análisis crítico de los procesos operativos del Programa se pudo evidenciar la necesidad que existe de contar con mayor recurso humano, espacios físicos adecuados para la población estudiantil, fortalecimiento de la comunicación entre el personal administrativo y las personas facilitadoras, así como la formalización de los métodos de trabajo cotidiano, también se evidenció que existe poca participación de las personas facilitadoras en proyectos de formación que se realizan en el programa.

No obstante, se pudo observar que el equipo de planta del PIAM realiza grandes esfuerzos cotidianos por mejorar y fortalecer los servicios que brinda cotidianamente, mas, sin embargo, la gran carga laboral no les permite responder de manera integral en todas las áreas de trabajo.

Por otra parte, para la identificación de las áreas de fortalecimiento y mejora, fue esencial contar una herramienta que se ajustara a las dinámicas de las poblaciones involucradas, en este

caso el uso del marco lógico permitió concretar, conceptualizar el problema y sus principales soluciones.

Asimismo, fue necesario realizar una lectura crítica constante durante el proceso de elaboración del proyecto, así como realizar mediaciones con los diferentes actores y factores implicados con el problema identificado; estas acciones ayudan a evidenciar la importancia del quehacer profesional dentro de diferentes áreas de trabajo, como lo es el ámbito socio educativo, específicamente en el PIAM.

En tanto, la formulación de un Proyecto Final de Graduación permitió realizar un ejercicio constante de análisis, síntesis, reflexión y toma de decisiones para brindar un aporte profesional al Programa cumplimiento de los objetivos de este y el cuidado de los derechos de su población estudiantil.

Por otra parte, la Profesión de Trabajo Social actualmente se encuentra en un campo laboral donde la gestión de trabajo se ejecuta bajo el diseño, creación, ejecución y evaluación de proyectos sociales, en tanto es necesario hacer un constante ejercicio profesional con relación a los insumos técnicos operativos, teóricos metodológicos, y éticos político-dirigidos a esta modalidad en el quehacer cotidiano.

Es así como el desarrollo del Trabajo Final de Graduación permitió tener un abordaje desde esta modalidad, la cual puede ser aplicada y ajusta en otros proyectos de trabajo en diferentes áreas; sobre en todo en una realidad social que se encuentra constantemente cambiante, es así como se pueden realizar mediaciones que permitan tomar en consideración las particularidades, necesidades y factores para la propuesta de proyectos y la validación de nuestra profesión en el campo profesional.

Además, para la construcción de la propuesta fue necesario contar con el acompañamiento y guía del equipo asesor, principalmente de la directora del Trabajo Final de Graduación, que con su conocimiento técnico y asesoría brindó aportes importantes para su formulación.

Es así como esta modalidad de TFG significó además un reto personal, ya que en la Escuela de Trabajo Social hay muy pocas propuestas de proyectos, en tanto en ocasiones no existía claridad sobre el proceso de formulación de un proyecto.

Por otra parte, como principal recomendación para la Escuela de Trabajo Social es evaluar los contenidos de los cursos de Planificación y Programación Social; ya que, durante la formulación del proyecto, encontraba vacíos teóricos para algunas etapas del proyecto, en los cuales fue necesario la asesoría profesional.

Finalmente, las principales recomendaciones para el PIAM las cuales pueden ser retomadas para futuros trabajos e investigaciones:

- Realizar una sistematización de todos los procesos de trabajo para facilitar la comunicación entre todo el personal administrativo.
- Divulgar información de las tareas que realiza el personal administrativo a los y las estudiantes y a las personas facilitadoras.
- Crear una base de datos digital específicamente para las personas facilitadoras que tenga la finalidad de registrar las personas que año con año ofrecen el servicio al Programa, además mostrar a las personas que no fueron seleccionadas para brindar los cursos; esto con el fin de tener un registro de memoria histórica para futuras (os) funcionarias (os) del PIAM que se encarguen del proceso de selección y no tenga conocimiento de las particularidades de cada persona facilitadora.

## 5. Bibliografía

Alfaro, I (2016) El diseño de una propuesta de página web basada en el geronto diseño, para ser aplicada en el Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor. Informe de Trabajo Final de Graduación. Escuela de Artes Plásticas. Universidad de Costa Rica.

Ander Egg, E (2003) Repensando La Investigación Acción Participativa: comentarios, críticas y sugerencias. Buenos Aires. Lumen Hvmanitas

Asociación Gerontológica Costarricense (2017) La historia de AGECO. Recuperado de:

<http://www.ageco.org/web/que-es-ageco/la-historia-de-ageco/>

Valdéz, M (2000) Evaluación de proyectos sociales: Definiciones y tipologías. Recuperado de

[https://www.mapunet.org/documentos/mapuches/evaluacion\\_proyectos\\_sociales.pdf](https://www.mapunet.org/documentos/mapuches/evaluacion_proyectos_sociales.pdf)

Carbajo Vélez, M. (2008) Mitos y estereotipos sobre la vejez. Propuesta de una concepción realista y tolerante, Revista de la Facultad de Educación de Albacete, Nº 24. Recuperado de: <http://www.uclm.es/ab/educacion/ensayos> - Consultada en fecha

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Cambio demográfico, inversión social y diferencias generacionales en Costa Rica. Consultado en:

[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12784/np82069094\\_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/12784/np82069094_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2011) Los derechos de las personas mayores. Consultado en:

[http://www.cepal.org/celade/noticias/documentosdetrabajo/2/43682/Modulo\\_1.pdf](http://www.cepal.org/celade/noticias/documentosdetrabajo/2/43682/Modulo_1.pdf)

Centro Internacional de Longevidad Brasil (2015) Envejecimiento Activo: Un Marco Político ante la Revolución de la longevidad. Consultado en:

[http://www.uhu.es/auladelaexperiencia/documentos/1516/AEXPERIENCIA-1457016670wpdm\\_ILC-EASP\\_Envejecimiento\\_Activo.pdf](http://www.uhu.es/auladelaexperiencia/documentos/1516/AEXPERIENCIA-1457016670wpdm_ILC-EASP_Envejecimiento_Activo.pdf)

Delgadillo, L (2005) El Voluntariado Universitario y su importancia para las Universidades.

Consultado en: [http://unites.ucol.mx/pdf/2da\\_reunion/voluntariado\\_ligia\\_delgadillo.pdf](http://unites.ucol.mx/pdf/2da_reunion/voluntariado_ligia_delgadillo.pdf)

Díaz, L (1993) Envejecer es vivir. Editorial Popular, Madrid, España.

Escote, M (1992). Educación Permanente. CIDET. Universidad Católica de Manizales, Caldas, Colombia.

Fernández & Otros (2004) Promoción del envejecimiento activo: efectos del programa: Vivir con vitalidad. Departamento de Psicología Biológica y de la Salud. Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid. Madrid. Facultad de medicina. Universidad de Lleida. Lleida. España.

García, A (2007) La educación con personas adultas mayores en una sociedad que envejece.

Consultado en: [www.redalyc.org/pdf/979/97917592006.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/979/97917592006.pdf)

Guillén, R (2013) Abusos y maltratos hacia personas adultas mayores: organización institucional de su atención. Trabajo Final de Graduación. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica. Consultado en: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/tfglic/tfg-l-2013-07.pdf>

González, L (2000) La evaluación Expost o de Impacto. Recuperado de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4462212>

González, M (2017) Diseño del Programa de Voluntariado para el fortalecimiento de la gestión social de la Fundación Infantil Ronald McDonald. Trabajo Final de Graduación. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Costa Rica.

- Huenchuan, S. (2009) Envejecimiento derechos humanos y políticas públicas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Consultado en: [https://social.un.org/ageing-working-group/documents/ECLAC\\_sp\\_HR%20and%20public%20policies.pdf](https://social.un.org/ageing-working-group/documents/ECLAC_sp_HR%20and%20public%20policies.pdf)
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (2015) Costa Rica Población de 60 años y más por grupos de edad según sexo y tamaño del hogar. Consultado en: <http://www.inec.go.cr/enaho/result/adultMayor.aspx>
- Ley Integral para la Persona Adulta Mayor N. 7935 (1999) Asamblea Legislativa, República de Costa Rica. Recuperado de: [http://dhr.go.cr/biblioteca/leyes/ley\\_7935.pdf](http://dhr.go.cr/biblioteca/leyes/ley_7935.pdf)
- León, M (2011) Mejor calidad de vida para las personas adultas mayores: un compromiso de todas las generaciones. Programa de Atención Integral de la Persona Adulta Mayor (PAIPAM). Universidad Nacional de Costa Rica, recuperado de: <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/dialogo/article/view/1223/1145>
- Lima & Álvarez (2015). Proceso de Selección de Docentes en las Unidades. Universidad Autónoma Regional de los Andes. Ecuador.
- Masis, K & Víquez, M (2011) Capacitación para docentes voluntarios del Programa Integral para la Persona Adulta Mayor, UCR en temas de envejecimiento y vejez. Maestría de Gerontología. Universidad de Costa Rica
- Masis, K & Víquez, M (2014) Informe de Resultados del Proyecto ED-3035 Formación para personas facilitadoras de procesos de enseñanza aprendizaje con personas adultas y adultas mayores.
- Masis, K (2016). Informe de investigación de consulta sociodemográfica de las personas facilitadoras del PIAM. Programa Institucional de la Persona Adulta y Adulta Mayor. Universidad de Costa Rica. San Pedro, Costa Rica.
- Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2010) Guía metodológica general para la identificación, formulación y evaluación de proyectos de inversión pública. Costa

Rica: Autor. Consultado en: <https://piam.ucr.ac.cr/contenido/radio-rocola-dos-a%C3%B1os-de-contenidos-con-sentido>

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2016). Marco conceptual y estratégico para el fortalecimiento de la Gestión para Resultados en el Desarrollo en Costa Rica. Consultado en: [https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/e2d87d5b-74da-4e9a-ba13-e75b1f1fcb5e/Marco\\_conceptual\\_y\\_estrategico\\_para\\_el\\_fortalecimiento\\_de\\_la\\_Gestio%CC%81n\\_para\\_Resultados\\_en\\_el\\_Desarrollo\\_en\\_Costa\\_Rica.pdf?guest=true](https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/e2d87d5b-74da-4e9a-ba13-e75b1f1fcb5e/Marco_conceptual_y_estrategico_para_el_fortalecimiento_de_la_Gestio%CC%81n_para_Resultados_en_el_Desarrollo_en_Costa_Rica.pdf?guest=true)

Molina, L & Romero, Cristina (2001). Modelos de intervención asistencial, socioeducativo y terapéutico en Trabajo Social. Editorial de la Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.

Molina, L. (2017) Radio Rocola: Dos años de contenidos con sentido. Programa Institucional de la Persona Adulta y Adulta Mayor.

Muñoz & Chaves (2013). La empatía: ¿Un concepto unívoco? Katharsis, Institución Universitaria de Evigado. Colombia.

Organización de las Naciones Unidas (2007) La Declaración de Brasilia. Consultado en: [http://www.cepal.org/publicaciones/xml/0/32460/lcg2359\\_e.pdf](http://www.cepal.org/publicaciones/xml/0/32460/lcg2359_e.pdf)

Organización de las Naciones Unidas (2002) La Declaración Política y el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento. Consultado en: <http://www.cepal.org/celade/noticias/noticias/3/9803/plandeaccion2002.pdf>

Organización de las Naciones Unidas (1992) La Proclamación sobre el Envejecimiento. Consultado en: <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/47/5>

Organización de las Naciones Unidas (1991) Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad. Consultado en:

<http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/46/91>

Organización Mundial de la Salud (2002) Envejecimiento Activo: Un Marco Político. En Revista Española de Geriatría y Gerontología. Ediciones Doyma

Organización de los Estados Americanos (2015) La Convención Interamericana Sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Consultado en:

[http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados\\_multilaterales\\_interamericanos\\_A-70\\_derechos\\_humanos\\_personas\\_mayores.asp](http://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp)

Ortegón, Pacheco & Prieto, 2005. Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Consultado en:

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf)

Pascual, M & Prieto, J (2016) Proyecto de Voluntariado de Personas Mayores Usuarias del Centro Integrado de Servicios a la Dependencia. Universidad de Valladolid. Consultado en: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/19474/1/TFG-G%201878.pdf>

Programa Institucional de la Persona Adulta y Adulta Mayor (2010) Marco Estratégico.

Programa Institucional de la Persona Adulta y Adulta Mayor (2017) Marco Estratégico Tomado de: <https://piam.ucr.ac.cr/qui%C3%A9nes-somos/programa-institucional>

Programa Institucional de la Persona Adulta y Adulta Mayor (2017) Informe de Labores 2017.

Programa Institucional de la Persona Adulta y Adulta Mayor (2017) Información General del Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor 2017.

- Restrepo, A & Piñero, L (2008) La investigación acción: “Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio educativas” Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Consultado en: <http://www.redalyc.org/pdf/761/76111892006.pdf>
- Rodríguez, K (2010) Vejez y Envejecimiento. Universidad del Rosario. Escuela de Medicina Ciencias de la Salud. Consultado en: [http://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/dd/dd857fc5-5a01-4355-b07a-e2f0720b216b.pdf](http://www.urosario.edu.co/urosario_files/dd/dd857fc5-5a01-4355-b07a-e2f0720b216b.pdf)
- Universidad de Costa Rica (1980) Reglamento de Trabajos Finales de Graduación.
- Sáez, J. (2003) Educación y aprendizaje en las personas mayores, Madrid, Dykinson.
- Viquez, M. (2010). Programa de Estrategias para estimular la memoria en Personas Adultas Mayores con Participación Familiar. Asociación para la Asistencia del Adulto Mayor de Flores. Trabajo Final de Investigación aplicada sometida a la consideración de la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Gerontología para optar por el grado y título de Maestría Profesional en Gerontología. Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica.
- Yuni, J. (2008). Condiciones y capacidades de los educadores de adultos mayores: la visión de los participantes. Revista argentina de sociología. V.6. Argentina.

## 6. Anexos

### Anexo 1: Carta de aprobación coordinación del PIAM



## Anexo 2 Cronograma de Actividades

### Cronograma de actividades

Momentos	Actividades	Tareas	Fecha de Inicio	Fecha Final
Diseño de TFG	Elaboración del diseño de TFG		mar-17	dic-17
Planificación del Proyecto de Investigación	Elaborar cronograma		15/3/2017	21/3/2017
	Elaborar esquema de redacción		15/3/2017	21/3/2017
	Reunión con directora		15/3/2017	21/3/2017
	Corrección de cronograma y esquema		21/3/2017	3/4/2017
	Reunión con comité asesor		4/4/2017	20/4/2017
Capítulo I: Fundamentación Teórica	Fundamentación Teórica		4/4/2017	25/6/2017
Metodológica	Planteamiento del problema	Incorporación de observaciones del planteamiento del problema	4/4/2017	24/5/2017
	Marco Teórico	Incorporación de observaciones	19/12/2018	5/1/2018
	Marco Institucional	Incorporación de observaciones	3/1/2018	8/1/2018
	Reunión con directora	Coordinar reunión	8/1/2018	13/1/2018
	Incorporación de correcciones		13/1/2018	19/1/2018

	Fundamentación Metodológica	Incorporación de correcciones	2/1/2018	30/1/2018
	Población objetivo	Definir población objetivo	8/1/2017	20/1/2018
	Metodología	Modificar y mejorar metodología	8/1/2017	20/1/2018
	Etapas del proyecto	Modificar etapas del proyecto	8/1/2017	20/1/2018
	Recursos	Definir recursos del proyecto	8/1/2017	20/1/2018
	Evaluación	Elaborar evaluación del proyecto	8/1/2017	20/1/2018
	Consentimiento informado	Revisar consentimiento informado	3/1/2018	8/1/2018
	Matriz de categorías de análisis	Elaborar y revisar categorías	8/1/2018	30/1/2018
	Esquema de redacción de diagnóstico	Elaborar y revisar esquema de redacción	20/3/2018	20/3/2018
	Reunión con directora		20/3/2018	20/3/2018
	Corrección de observaciones		7/4/2018	7/4/2018
	Reunión con comité asesor		7/4/2018	7/4/2018
Capítulo II: Diagnostico	Diagnóstico: Condiciones organizacionales y operativas del PIAM		7/4/2018	19/5/2018
	Estudio Técnico	Revisión bibliográfica, consulta personal administrativo PIAM	7/4/2018	19/5/2018
	Estudio de Contexto	Revisión bibliográfica, consulta personal administrativo PIAM	7/4/2018	19/5/2018
	Reunión con directora	Coordinar reunión	28/4/2018	19/5/2018

Capítulo III: Propuesta de proyecto	Marco lógico personas facilitadoras	Convocatoria de sesiones	19/5/2018	23/05/2018
		Preparación de sesiones	19/5/2018	23/05/2018
		Ejecución de sesión	23/05/2018	30/05/2018
		Sistematización de resultados	30/05/2018	02/10/2018
	Marco lógico personal administrativo	Convocatoria de sesiones	19/5/2018	23/05/2018
		Preparación de sesiones	19/5/2018	23/05/2018
		Ejecución de sesión	23/05/2018	30/05/2018
		Sistematización de resultados	30/05/2018	02/10/2018
	Marco lógico		30/05/2018	10/06/2018
	Ficha técnica	Realizar ficha técnica	26/5/2018	26/5/2018
	Planteamiento del problema	Realizar la incorporación del planteamiento y sus respectivas modificaciones	26/5/2018	1/6/2018
	Planteamiento del proyecto	Realizar el planteamiento del proyecto	26/5/2018	1/6/2018
	Marco Teórico	Incorporar marco teórico	26/5/2018	1/6/2018
	Objetivos y metas	Incorporar y modificar los objetivos y metas	26/5/2018	1/6/2018
Población objetivo	Incorporar la población objetivo	26/5/2018	1/6/2018	

Marco metodológico	Incorporar y modificar el marco metodológico el marco	26/5/2018	2/6/2018
Manual de procedimientos	Desarrollar el manual de procedimientos	2/6/2018	8/6/2018
Presupuesto	Realizar el presupuesto	2/6/2018	8/6/2018
Evaluación	Realizar la evaluación	2/6/2018	8/6/2018
Reunión con directora	Coordinar reunión	2/6/2018	15/6/2018
Incorporación de correcciones		15/6/2018	22/6/2018
Reunión con comité asesor	Coordinar y realizar reunión	22/6/2018	29/6/2018
Incorporación de correcciones		29/6/2018	7/7/2018
Conclusiones y recomendaciones	Realizar las conclusiones y recomendaciones	2/6/2018	8/6/2018
Reunión con directora	Coordinar y realizar reunión	22/6/2018	29/6/2018
Reunión con comité asesor	Coordinar y realizar reunión	29/6/2018	7/7/2018
Tramites	Presentar documentos necesarios	6/7/2018	7/7/2018
Entrega de borradores	Entregar borradores	6/7/2018	7/7/2018
Exponer a lectores	Coordinar y realizar reunión	16/6/2018	7/7/2018
Preparación de presentación	Presentación de avances	2/6/2018	7/7/2018
Defensa Pública		19/7/2018	19/7/2018

Fuente: Elaboración propia, 2018.

### Anexo 3: Sesiones de Trabajo

#### Metas e indicadores según objetivo planteado, 2018

Objetivo General: Contribuir en la educación permanente del estudiantado del PIAM, mediante el fortalecimiento del vínculo entre el personal y equipo docente del programa.

Objetivos Específicos	Actividad	Meta	Indicador de éxito
Reconocer las condiciones institucionales, organizacionales u operativas que coadyuvan u obstaculizan la gestión entre el personal administrativo y los docentes.	Desarrollo de un marco lógico con las personas facilitadoras seleccionadas.	Que el 80% de las personas asistentes participen en la elaboración del marco lógico.	Instrumentos del marco lógico (árbol de problemas y objetivo y matriz del marco lógico) completados antes de 04/06/2018
	Desarrollar un marco lógico con el personal administrativo del PIAM	75% del personal del PIAM participe en la elaboración del marco lógico.	Instrumentos del marco lógico completos (árbol de problemas y objetivo y matriz del marco lógico) completados antes del 04/06/2018.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

## Metodología

Las sesiones se desarrollarán bajo la premisa de la investigación acción<sup>21</sup>, es decir, es la construcción de conocimiento a partir del aporte de las personas participantes, con el fin de propiciar una mayor horizontalidad para la transferencia de saberes, por medio de la implementación de diferentes técnicas que involucran la colaboración activa de las personas participantes, con el objetivo de fomentar una reflexión de las relaciones interpersonales que existe entre el personal administrativo y el equipo docente, que contribuya al logro de los objetivos propuestos con esta investigación,

A continuación, en las siguientes tablas se enuncian los aspectos medulares que conlleva la realización de las sesiones con cada una de las poblaciones meta, a saber: estudiantes, equipo docente y personal administrativo.

### Sesión de trabajo Personal administrativo PIAM

Técnica	Descripción	Objetivo/Finalidad	Duración	Materiales
Presentación	Consiste explicar el objetivo de la sesión, así como los momentos de esta.	Describir las actividades que se desarrollarán durante el taller.	5-10 min.	Papelógrafo - impresiones que indiquen los momentos de la sesión.
Consentimiento informado	Entregar a cada participante el consentimiento informado, para que lo lean, analicen y avalen mediante	Firmar el consentimiento informado por cada persona participante.	10 min.	Dos consentimientos informados impresos para las 15 participantes, total 30

<sup>21</sup> Es un proceso que combina la teoría y la praxis, y que posibilita el aprendizaje, la toma de conciencia crítica de la población sobre su realidad, su empoderamiento, el refuerzo y ampliación de sus redes sociales, su movilización colectiva y su acción transformadora" (Eizaguirre y Zabala, 2005, citado por Masis y Víquez 2011, p.25).

---

	su firma.			documentos.
Preguntas generadoras <sup>22</sup>	Se les solicita su colaboración para que respondan las preguntas Por medio de una guía.	Evidenciar las principales áreas de fortalecimiento en relación con la comunicación del personal administrativo con el equipo docente.	30 min.	Hojas con las guías impresas, lapiceros.
Fichas de trabajo	Según las respuestas dadas por las personas participantes a la guía, se escogen y escriben en las fichas las principales ideas que agrupan el sentir de la mayoría según cada pregunta.	Evidenciar las principales áreas de fortalecimiento en relación con la comunicación del personal administrativo con el equipo docente.	20 min.	Fichas de cartulina por colores (por preguntas de guía), pilots.
Plenaria	Cada persona expone las ideas centrales, según lo anotado en cada ficha.	Conocer las principales percepciones de las respuestas de la guía.	40min.	Fichas completas.
Árbol de problemas y árbol de objetivos	Se explica la siguiente técnica y según las respuestas establecidas	Identificar los principales problemas entre el personal	40min.	Fichas en blanco, fichas de rotulación de árbol de

---

<sup>22</sup> Esta guía se puede enviar por vía correo electrónico al personal administrativo para que la completen con anticipación.

---

	con la plenaria se construye en conjunto el árbol de problemas y seguidamente el árbol de objetivos.	administrativo y el equipo docente.		problemas, árbol de objetivos, problema principal, causas, efectos, objetivo principal, masking, tijeras.
Cierre y refrigerio	Se realizará una reflexión final por parte de la facilitadora del taller.	Realizar las principales conclusiones de la sesión.	15 min.	Refrigerio.

---

Fuente: Elaboración propia, 2018.

### Sesión de trabajo Equipo docente

Técnica	Descripción	Objetivo/Finalidad	Duración	Materiales
Presentación	Consiste explicar el objetivo de la sesión, así como los momentos de esta.	Describir las actividades que se desarrollarán durante el taller.	5-10 min.	-
Consentimiento informado	Entregar a cada participante el consentimiento informado, para que lo lean, analicen y avalen mediante su firma.	Firmar el consentimiento informado por cada persona participante.	10 min.	Dos consentimientos informados impresos para las 15 participantes, total 30 documentos.
Preguntas generadoras <sup>23</sup>	Se les solicita su colaboración para que respondan las preguntas, por medio de una guía.	Evidenciar las principales áreas de fortalecimiento en relación con la comunicación del personal administrativo con el equipo docente.	30 min.	Hojas con las guías impresas, lapiceros.
Fichas de trabajo	Según las respuestas dadas por las personas participantes a la guía, se escogen y escriben en las fichas las principales ideas que agrupan el sentir de la mayoría según cada pregunta.	Evidenciar las principales áreas de fortalecimiento en relación con la comunicación del personal administrativo con el equipo docente.	20 min.	Fichas de cartulina por colores (por preguntas de guía), pilots.
Plenaria	Cada persona expone las ideas centrales, según lo anotado en cada ficha.	Conocer las principales percepciones de las respuestas de la guía.	40min.	Fichas completas.

<sup>23</sup> Esta guía se puede enviar por vía correo electrónico al equipo docente para que la completen con anticipación.

Árbol de problemas y árbol de objetivos	Se explica la siguiente técnica y según las respuestas establecidas con la plenaria se construye en conjunto el árbol de problemas y seguidamente el árbol de objetivos.	Identificar los principales problemas entre el personal administrativo y el equipo docente.	40min.	Fichas en blanco, fichas de rotulación de árbol de problemas, árbol de objetivos, problema principal, causas, efectos, objetivo principal, masking, tijeras.
Cierre y refrigerio.	Se realizará una reflexión final por parte de la facilitadora del taller.	Realizar las principales conclusiones de la sesión.	15 min.	Refrigerio.

Fuente: Elaboración propia, 2018

### Guía de preguntas personal administrativo y personas facilitadoras

Personas facilitadoras	Personal administrativo
1. ¿Según su opinión, para usted existe una clara comprensión de los objetivos del PIAM? Explique.	1. ¿Según su opinión existe una clara comprensión de los objetivos del PIAM por parte del equipo docente? Explique.
2. ¿Cómo debería de ser la relación entre el personal administrativo y el equipo docente del PIAM? Explique.	2. ¿Cómo debería de ser la relación entre el personal administrativo y el equipo docente del PIAM?
3. Explique al menos tres características de su relación de equipo docente con el PIAM.	3. Identifique al menos tres aspectos en los cuales se puede fortalecer la relación entre: estudiantes y el equipo docente.
4. Identifique al menos tres aspectos en los cuales se puede fortalecer la relación entre: estudiantes y el equipo docente.	4. Identifique al menos tres aspectos en los cuales se puede fortalecer la relación entre el personal administrativo y el equipo docente.
5. Identifique al menos tres aspectos en los cuales se puede fortalecer la relación entre el personal administrativo y el equipo docente	

Fuente: Elaboración propia, 2018

#### Anexo 4 Transcripción y categorías de análisis

<b>Matriz de análisis de Guía Personal Administrativo</b> Sesión de Trabajo Personal Administrativo Participación del 90% de personal administrativo <sup>24</sup>			
Pregunta	Categorías	Interpretación del Grupo	Cantidad de opiniones
Pregunta 1. Conocimiento de objetivos de personal administrativo	Crecimiento del Programa	El Programa ha tenido un crecimiento tan acelerado que los objetivos se han transformado con el paso de los años de igual forma.	2
	Poca claridad en el quehacer del Programa	Creo que existe una problemática dada entre la figura del programa institucional y el quehacer del programa derivando en algunos dilemas que vienen a desencadenar en una positiva revisión del programa.	2
	Claridad de los objetivos	No ha existido claridad en los objetivos. Intereses que afectan los objetivos No se transmiten los objetivos	5
Pregunta 2. Conocimiento de objetivos de personas facilitadoras	No hay claridad en la naturaleza del programa.	Algunos piensan que es un programa para pasar el tiempo, para divertirse y recrearse.	3
	Desconocen los objetivos del PIAM	No estoy segura de que estén claros para todos los facilitadores	5
Pregunta 3. Relación entre personal administrativo-equipo docente	Comunicación fortalecida	Debería de ser una relación donde exista más comunicación. A. Comunicación clara y oportuna B. Cordialidad C. Conocimiento de su	9

<sup>24</sup> En las sesiones de trabajo participaron el 70% del personal administrativo del PIAM y el 20% restante respondió la guía de trabajo.

	Identidad PIAM establecida en conjunto	quehacer Deberíamos tener una identidad conjunta o de grupo	3
Pregunta 4. Características de la relación con el equipo docente del PIAM.	Constante-Anuente	Saben que pueden comunicarse conmigo en cualquier momento y trato de solventar cualquier problema.	1
	Distante	Por la recarga laboral me cuesta tener una comunicación cotidiana, solo nos comunicamos para asuntos específicos.	1
Pregunta 5. Fortalecimiento de la relación entre: estudiantes y el equipo docente.	Mejorar la comunicación	Reglas claras del curso-clase. Mejorar la comunicación. - Estableciendo una relación clara facilitador-estudiante desde la horizontalidad, pero teniendo y comprendiendo los roles. -Teniendo claridad con directrices y lineamientos del programa, estudiantes y facilitadores.	4
	Más espacios culturales, de formación e integración.		4
	Motivaciones de facilitadores		3
Pregunta 6. Fortalecimiento de la relación entre el personal administrativo y el equipo docente.	Acompañamiento a las personas facilitadoras: reuniones, visitas, etc.	Una reunión al mes.	6
	Sentido de identidad	Construir un sentido de identidad grupal.	1
	Comunicación	Consolidar vías formales de comunicación.	5

---

**Matriz de Árbol de Problemas**

Sesión de Trabajo Personal Administrativo

Participación del 90% de personal administrativo

---

Parte del árbol de problemas	Categoría	Cantidad de opiniones
Causas	Crecimiento del PIAM – oferta	3
	Cambios en la dinámica poblacional	2
	Falta de claridad del Marco Institucional del PIAM	5
	Falta de tiempo para atender situaciones cotidianas	1
	Ausencia de espacios adecuados	1
	Falta de claridad del voluntariado del PIAM: reglamento	4
	Falta de claridad de lineamientos del Programa hacia facilitadores	4
Problema Principal	Problema de comunicación: transmisión de información, acompañamiento	6
	No se atienden las directrices (las pocas que existen)	5
Efectos	Confusión en el quehacer del Programa	3
	Personal administrativo no acompaña procesos y personas facilitadoras (comunicación)	4

---

Fuente: Elaboración propia, 2018

---

**Matriz de Guía de Trabajo**

Sesión de Trabajo Personas Facilitadoras

Participación del 90% de las personas facilitadoras seleccionadas<sup>25</sup>


---

Pregunta	Categorías	Interpretación del Grupo	Cantidad de opiniones
1. Claridad en la comprensión de los objetivos del PIAM	No hay claridad si los cursos están de acuerdo con los objetivos.	Habrá que ver si los cursos están acordes con los objetivos.	4
	Se debe hacer una actualización de los objetivos.	Es necesario hacer un refrescamiento de ellos.	1
	No hay una claridad en los objetivos.	Para mí no existe una clara comprensión de los	2

---

<sup>25</sup> Se seleccionaron 8 personas de cada módulo de los cursos del PIAM, de los cuales participaron 7 personas es decir el 90% de la meta establecida.

		objetivos del PIAM	
	Si hay una claridad en los objetivos.	Atiende y brinda opciones de acuerdo con sus posibilidades a segmentos de la población bien definidos.	5
2. Relación entre el personal administrativo y el equipo docente del PIAM	Debe haber un mayor acompañamiento que fortalezca esta relación.	Debería de haber un poco más de cercanía, pues he escuchado que algunos de los facilitadores no conocen al personal administrativo.	5
		La considero "débil", prácticamente uno se relaciona en casos o momentos específicos (y considero que debe darse en el tiempo, y con una debida programación de actividades específicas (docente - personal administrativo. Debería haber al menos una jornada anual para conocernos mejor y mejorar la relación entre ambas partes.	
	Comunicación	Debe existir una comunicación clara para que se comprenda bien qué espera el personal administrativo del equipo docente, de manera que este también pueda tener una retroalimentación de cómo está realizando su trabajo. Tanto para resolución de problemas, como para divulgación de información. El uso de diferentes canales (WhatsApp, correo, etc.) se debería propiciar.	5
3. Características de su relación de equipo docente con el PIAM.	Solo tengo relación comunicación para situaciones específicas	Momento de la matrícula. Solo me relaciono con la coordinadora de mi módulo y con la recepcionista.	7

---

		<p>Cuesta mucho comunicarse por teléfono</p> <p>De comunicación: para establecer la relación primara para el curso a crear. De coordinación: para definir aspectos puntuales del curso: como ej. Disponibilidad de horarios, aula. Entre otros. De seguimiento y participación: convocatorias a reuniones, comunicar al grupo otros talleres y actividades que se ofertan por parte de PIAM a los estudiantes.</p>	
	Relación cordial	<p>En su mayoría son gentiles y yo trato de conocerlos, aunque a veces es difícil dado a que están en sus labores.</p> <p>En las actividades extraordinarias como cursos para facilitadores y actividades sociales siempre participo teniendo buena relación.</p>	2
	Comunicación deficiente	<p>No hay muchos correos durante el semestre, muchas veces me entero de la información por el Facebook del PIAM antes de que por otros medios.</p>	3
		<p>En ocasiones no se sabe qué va a pasar con los pagos, inclusive dos meses después de iniciado el semestre. Si bien la que se atrasa con los pagos es la VAS, podrían enviar un correo explicando que el pago se va a atrasar.</p>	
4. Tres aspectos en los cuales se puede fortalecer la	Intercambio entre estudiantes de otros cursos	<p>Ofrecer un espacio en el que los estudiantes conozcan a las otras profesoras del</p>	3

---

relación entre: estudiantes y el equipo docente.	Objetivos del curso vs expectativa de estudiantes	curso, ya que a veces la transición entre una profesora y otra la hacen con dificultad.	2
	Feria de los cursos del PIAM	Feria de inducción académica antes de la matrícula	1
	Evaluación de los estudiantes de los cursos Mas horarios, espacio físico.	Mediante escucha activa de los estudiantes Tener clases de tamaños y espacios apropiados para la movilización, ya que muchas veces una no puede hablar con los del fondo por la gran cantidad de escritorios y personas	2
5. Tres aspectos en los cuales se puede fortalecer la relación entre el personal administrativo y el equipo docente	Inducción por módulo a principio de cada semestre	Podrían realizar encuentros a principio de semestre no tienen que ser lujoso, simplemente una reunión de presentación en la que todos podamos conocer y saber quién es nuestro guía.	1
	Hacer diferentes actividades para las personas facilitadoras Mejorar la comunicación	Hacer actividades específicas para los docentes (no solo almuerzo final) Mejorando la comunicación en general.	4
	Reglamento del programa	Indicar por parte de ambos el recibido de información y dar algún tipo de respuesta con respecto a la misma. Utilizar WhatsApp como medio para difundir la información. Que el PIAM aproveche toda la estructura legal que le ofrece la Universidad para establecer la reglamentación que requiera	6
			2

	para la buena marcha de su programa.	
	Trabajar en el nombramiento de los profesores antes del inicio del semestre, para tratar de que el pago se haga mínimo el primer mes.	
Visitas y acompañamiento en los cursos	Mediante supervisiones a fin de que conozcan al alumnado y las necesidades o fortalezas de los cursos	3

Fuente: Elaboración propia, 2018

### Matriz de Árbol de Problemas

Sesión de Trabajo Personas Facilitadoras

Participación del 90% de las personas facilitadoras seleccionadas

Parte del árbol de problemas	Categoría	Cantidad de opiniones
Causas	Falta comunicación	4
	No existe relación entre ambas vías: falta de interés y porque no hay participación.	4
	Falta de retroalimentación de los cursos	2
Problema principal	No hay claridad de los objetivos	1
	No hay sentido de pertenencia al PIAM	4
	Falta de comunicación	2
Efectos	No hay claridad de los objetivos PIAM vs si el curso responde a estos objetivos.	4
	Desinterés, pérdida de motivación y participación	5
	Estudiantes matriculan cursos sin saber de qué tratan	1

Fuente: Elaboración propia, 2018

## **Anexo 5: Directrices para personas facilitadoras**

### **DIRECTRIZ No. 004-2017**

#### **DIRIGIDO A LAS PERSONAS FACILITADORAS DEL PIAM**

#### **CONSIDERANDO:**

I. Que la Universidad de Costa Rica tiene el compromiso de contribuir con las transformaciones que la sociedad necesita para el logro del bien común.

II. Que la Universidad de Costa Rica a través del Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor, en adelante PIAM, creado desde mil novecientos ochenta y seis, promueve un envejecimiento activo, así como contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de las dos siguientes poblaciones que tiene como meta: personas adultas (personas de cincuenta años y más) personas adultas mayores (sesenta y cinco años y más).

III. Que la Vicerrectoría de Docencia en Resolución Número tres uno tres nueve – ochenta y seis, como parte de un proyecto de la Universidad de Costa Rica facilita la apertura para que las personas adultas y adultas mayores puedan acceder a cursos regulares de la Universidad de Costa Rica.

#### **POR TANTO**

Se expide la presente Directriz de acatamiento obligatorio para la Persona FACILITADORA, con respecto a la venta de materiales en los cursos del PIAM, a saber:

1. Los cursos que requieran materiales específicos y con cierta dificultad para conseguirse podrán incluir el costo de los mismos en el pago de matrícula. Estos materiales serán proveídos por el facilitador (a), tomando en cuenta el procedimiento administrativo establecido, para realizar dicha venta.

Es importante considerar que únicamente se trata de los materiales que sean de difícil acceso, ya sea porque no venden pocas cantidades, o no existe en el mercado y es elaborado exclusivamente para el curso. Este es el caso específicamente de algunos cursos del módulo de Artesanías y Manualidades.

2. Los cursos que requieran de un material escrito obligatorio (lecturas, prácticas, etc.), podrán incluir su costo como cobro de materiales. La confección de estas antologías y materiales escritos, estará a cargo del facilitador (a) y deberá cumplir con los requisitos administrativos para la venta de los mismos.

3. Los cursos que requieran material escrito no obligatorio, tendrán el material al alcance de los alumnos en la fotocopidora de su elección.

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, dado a los dieciséis días del mes de febrero del año dos mil diecisiete. Rige a partir de su publicación.

### **Directrices del PIAM**

#### **DIRECTRIZ No. 001-2013**

#### **DIRIGIDO A LAS PERSONAS FACILITADORAS DEL PIAM**

#### **CONSIDERANDO:**

I. Que la Universidad de Costa Rica tiene el compromiso de contribuir con las transformaciones que la sociedad necesita para el logro del bien común.

II. Que la Universidad de Costa Rica a través del Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor, en adelante PIAM, creado desde mil novecientos ochenta y seis, promueve un envejecimiento activo, así como contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de las dos siguientes poblaciones que tiene como meta: personas adultas (personas de cincuenta años y más) personas adultas mayores (sesenta y cinco años y más).

III. Que la Vicerrectoría de Docencia en Resolución Número tres uno tres nueve – ochenta y seis, como parte de un proyecto de la Universidad de Costa Rica facilita la apertura para que las personas adultas y adultas mayores puedan acceder a cursos regulares de la Universidad de Costa Rica.

#### **POR TANTO**

Se expide la presente Directriz de acatamiento obligatorio para la **Persona Facilitadora** (entendida como aquella que presta un apoyo en uno o más cursos del PIAM, ya sea en forma voluntaria o por un pago y que provee conocimientos o guía procesos, a personas que se matriculan en los cursos con los que cuenta el PIAM), a saber:

1. Las Personas Facilitadoras deberán cumplir a cabalidad con el horario del curso.
2. Las Personas Facilitadoras deberán actualizar semestralmente los Programas del curso y enviarlos para su respectiva aprobación al PIAM, posterior a su aprobación por parte de éste, los programas de los cursos son inalterables. Las sugerencias que se tengan para mejorar deberán remitirlas – antes de cualquier comunicado a las personas estudiantes – a la COORDINACIÓN DEL PIAM, mediante correo electrónico o carta.
3. Las Personas Facilitadoras deberán establecer el primer día de clases las reglas que regirán para cada curso en particular y las comunicarán al PIAM en forma semestral, previo a comunicarlas a las personas estudiantes.
4. Las Personas Facilitadoras deberán utilizar en forma exclusiva el aula que le indique las autoridades del PIAM, por ningún motivo deberán desplazarse a otras aulas sin la autorización previa verbal o escrita del PIAM. Cualquier situación irregular referente a este asunto, deberá ser comunicada por escrito mediante correo electrónico o carta, con no más de veinticuatro horas de plazo.

5. Las Personas Facilitadoras que requieran realizar comunicaciones de cualquier tipo, en forma verbal o escrita, a partir de este momento, será en forma exclusiva con la persona que ocupa el puesto de Asesora en Educación, quien canalizará y distribuirá las consultas a la persona que analizará el caso en concreto desde el PIAM.
6. Las Personas Facilitadoras deberán llevar el control de la asistencia de las personas estudiantes debidamente matriculadas, bajo ningún precepto, una Persona Facilitadora podrá permitir que personas estudiantes no matriculadas sean oyentes de los cursos, so pena de incurrir en terminación de contratos o no continuar prestando en forma voluntaria sus servicios.
7. Las Personas Facilitadoras deberán abstenerse de referirse, ya sea a otras personas compañeras, al PIAM, al personal de éste y a la UCR en forma inapropiada o que con ello dañen la imagen de estas personas físicas o jurídicas.
8. Ante cualquier situación, las Personas Facilitadoras deberán comunicarse a los teléfonos 2511-1500, 1501, 1502, 1503, 1504 o al correo electrónico [piam.vas@ucr.ac.cr](mailto:piam.vas@ucr.ac.cr), por lo que se les solicita abstenerse de llamar al personal del PIAM a sus números de celulares, dado que éstos son de uso exclusivamente personal.
9. Las Personas Facilitadoras deberán comunicar a las personas estudiantes, los avisos que el PIAM les indique.
10. Las Personas Facilitadoras, bajo ningún motivo podrán vender materiales, comidas u otros. En los casos de requerimiento de materiales especiales, los mismos serían dados por el PIAM, en cuyo caso el costo de éstos, ya viene incluido en el costo de la matrícula del curso correspondiente, a partir del segundo ciclo del año dos mil trece.
11. Las Personas Facilitadoras deberán programar las giras en forma semestral y remitir en los primeros quince días hábiles del semestre, la programación de todo ese ciclo, para coordinar aspectos varios, entre ellos el transporte. Luego de esa programación, sólo para casos en concreto, se incluirán otras giras
12. Las Personas Facilitadoras en caso de ausencia y/o llegadas tardías, deberán comunicarlo al PIAM en forma verbal o escrita, de ser posible ese mismo día o de lo contrario al día hábil siguiente.
13. Referente al punto anterior, las Personas Facilitadoras deberán informar al PIAM, por medio de correo electrónico o carta, con no más cuarenta y ocho horas, los casos previstos en los que se haga sustitución con personas asistentes.
14. La Persona Facilitadora tiene derecho a conocer la programación de diversas actividades a realizar convocadas desde el Programa.

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, dado a los veintitrés días del mes de abril del año dos mil trece. Rige a partir de la recepción por parte de las Personas Estudiantes.

### Anexo 6: Oferta de Cursos por módulo y persona coordinadora, 2018

Oferta de Cursos por módulo y persona coordinadora, 2018

Módulo	Cursos	Coordinadora
Módulo de Tecnologías de la Información:	Fotografía digital, Principios de computación, Herramientas básicas de office (Word, Excel), Diseño Figura en línea: aprendiendo a usar Canva. Aplicaciones móviles, edición de fotografías con Gimp, edición de videos,	María J. Víquez
Módulo de Artesanías y Manualidades:	Bordado en cinta, grabado en vidrio, mosaico, el arte del empaste en libros, pintura artesanal, tejido en telares, pintura sobre piedras, pirograbado, confección de piñatas, origami, productos artesanales para el cuidado personal, arte y técnicas en relieve, pintura en piezas de resina, filigrana, decoración de cactus y suculentas, artesanías en estereofón, velas artesanales, quilting básico, bisutería árabe y accesorios.	Flory Barrantes
Módulo de Estilos de vida saludables:	El poder del ahora, salud y bienestar, mindfulness, eco-gastronomía, dinámica de superación y motivación personal, resiliencia: superar las adversidades con la fuerza interior, plantas medicinales y la salud, liberación teoterápica de la personalidad, taller conversatorio teoterápico: muerte, soledad y codependencia, guardianes del bienestar para una vida plena, inteligencia emocional para la persona adulta y adulta mayor, agricultura orgánica, mediación y conciliación como alternativas pacíficas en la solución de conflictos, negociación y comunicación en la resolución pacífica de los conflictos, taller de teología ecuménica: espiritualidad bíblica, lógica matemática recreativa, programación neuro-lingüística (PNL) estrategias de superación personal, taller ¡gusto en conocerme! construyendo mi bienestar desde las competencias	Carolina Gómez

---

Módulo de Nuevos Idiomas:	emocionales, producción agropecuaria en Costa Rica, uso responsable de medicamentos, el color en el vestuario y las emociones,  Inglés, inglés conversacional, composición y lectura, inglés para viajeros, japonés: vida y cultura, escritura japonesa, francés, francés conversacional, ruso, portugués.	María Cerdas / María J. Víquez
Módulo Conocimientos Generales:	Taller de escritura, un viaje en el tiempo: tendencias históricas, educación financiera, aprendiendo a escribir relatos cortos.	Karen Masís
Módulo de Arte y cultura:	Cultura del vino, técnicas de pintura, trazos arte vida y comunicad, técnicas de pintura al óleo, pintura en acrílico, apreciación de cine, arquitectura romántica y renacentista, arquitectura y emoción, historia del pueblo judío e Israel, calendario hebreo y festividades judías, grandes personajes grandes obras del pueblo judío.	Karen Masís
Módulo de Grupos culturales:	Coro Miriam Accame, taller de teatro: Grupo Renacer, teatro alternativo, taller de teatro.	Flory Barrantes
Módulo de Movimiento Humano:	Aeróbicos bailables, aeróbicos, yoga armonía y equilibrio, hatha yoga, gimnasia psicofísica, paneuritmia, ritmo y movimiento, taekwondo, acondicionamiento físico, FALUN DAFA, esgrima, baile y energía al máximo, ejercicio caminata y salud, softbol, actividades folclóricas,	Maribel Matamoros.
Módulo de Cursos Regulares:	Historia de la arquitectura, técnicas de la voz, producción ejecutiva, comunicación inclusiva, el poder desde las ciencias políticas, ideas políticas y sus alcances, introducción al derecho, juegos organizados,	María J. Víquez

---

---

seminario de ciencias aplicadas a los deportes, apreciación de cine, cine y literatura, apreciación literaria, apreciación musical, expresión oral, estilos de vida saludable, introducción a la mística Hindú y Budista, introducción a la metafísica, metafísica general, metafísica moderna, filosofía medieval, planeamiento y desarrollo curricular, geografía mundial, geografía de Costa Rica, geografía de América Latina, Geografía de Norte y Sur América, historia medieval, literature and cinema, introducción al drama, francés integrado, francés básico I, módulo psicología y procesos migratorios, clínica cognitivo conductual, laboratorio de neuroanatomía para psicólogos, teoría sociológica angloamericana, teoría sociológica marxista, sociología del desarrollo, seminario de desarrollo integral, trabajo social.

---

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del PIAM, 2018.

**Anexo 7: Boleta de Situación de Salud de Estudiantes.**

Universidad de Costa Rica Vicerrectoría de Acción Social Programa Institucional para la Persona Adulta y Adulta Mayor (PIAM)											
Nombre:	Cédula:										
Correo Electrónico:	Teléfonos: _____ Habitación: _____ Celular: _____										
En caso de una Emergencia comunicarse con: Teléfonos: _____ / _____ / _____ /											
Enfermedades y/o condiciones especiales: _____ _____ _____											
Medicamentos que utiliza: <table style="width: 100%; border: none;"> <tr><td style="border: none;">_____</td><td style="border: none;">sirve para _____</td></tr> </table>		_____	sirve para _____								
_____	sirve para _____										
_____	sirve para _____										
_____	sirve para _____										
_____	sirve para _____										
_____	sirve para _____										

Fuente: PIAM, 2017.

## **Anexo 8: Información para solicitar certificados de participación para los cursos del PIAM**

La oferta educativa del PIAM es abierta y flexible, no conduce a titulaciones, sino que se dirige a la adquisición y actualización de conocimientos en las áreas de interés de las personas estudiantes. No obstante, las personas facilitadoras de cursos que requieran otorgarle un certificado de participación a los estudiantes deben enviar la siguiente información vía correo electrónico o mediante una nota escrita, a la persona responsable del módulo al que pertenece su curso:

- Nombre completo del curso con sus respectivos niveles.
- Fecha en la que requieren los certificados de participación (día que se les va a entregar)
- Lista de personas estudiantes aprobadas, con el nombre completo y dos apellidos. (Importante verificar que estén escritos sin errores)
- Nombre del facilitador responsable del curso.

### **RECUERDE:**

- 1.** El PIAM no organiza los actos de graduación. En este caso, es la persona facilitadora que realiza la solicitud quien entrega los certificados el último día de clases o en la actividad de cierre del curso.
- 2.** Al ser un certificado de participación, esta modalidad no certifica los conocimientos adquiridos por el estudiante, solamente indica que el estudiante concluyó los niveles del curso matriculado.
- 3.** Solamente se realizará el trámite para aquellos cursos que estén planificados para dos o más niveles; por ende, se entrega el certificado cuando se concluyan todos los niveles.
- 4.** El tiempo límite para solicitar los certificados de participación es de mínimo 15 días hábiles antes de la fecha que lo requieren.

## **Anexo 9: Información para solicitar transporte para Giras educativas del PIAM**

Las personas facilitadoras de los cursos que requieran realizar alguna gira educativa deben de enviar la siguiente información vía correo electrónico (a la dirección andrea.vargasgarita@ucr.ac.cr) o mediante una carta con la información a la Oficina del PIAM. Es importante señalar que vía telefónica **NO** se aceptará dicha información.

- Lugar de Destino
- Lugar de Partida
- Ni de pasajeros (cantidad exacta)
- Fecha de partida
- Hora de partida
- Fecha de regreso
- Hora de regreso (hora de ingreso al plantel de la Sección de Transportes)
- Objetivo del viaje
- Nombre responsable gira

### **RECUERDEN:**

- Si envían la información de manera incompleta no se podrá efectuar dicho trámite ante la Oficina de Transportes de la Universidad de Costa Rica.
- Favor enviar la información lo más específica posible para evitar inconvenientes ante la Oficina de Transportes.
- Las busetas son de una capacidad máxima de 28 personas (incluyendo al profesor).
- El trámite debe coordinarse **únicamente** con el PIAM. De lo contrario, el Programa no se hará responsable ante ninguna eventualidad.
- El tiempo límite para solicitar transporte para una gira es de mínimo 12 días de anticipación. Si la solicitan con menos tiempo cabe la posibilidad que no se le pueda asignar transporte.
- La Oficina de Transportes realiza el rol de choferes y transportes 3 días antes de cada gira; antes no podemos tener información.
- El PIAM hará el trámite solamente en aquellos cursos que hayan incluido en su programación de actividades, las giras educativas, las cuales deben estar justificadas según los objetivos de aprendizaje del curso; lo anterior según directriz No. 001-2013 entregada el 23 de abril del 2013 donde se indica lo siguiente: *“Las personas facilitadoras deberán programar las giras en forma semestral y remitir en los primeros 15 días hábiles del semestre, la programación de todo ese ciclo, para coordinar aspectos varios, entre ellos el transporte. Luego de esa programación, solo para casos en concreto, se incluirán otras giras.”*

**Anexo 10: Consentimiento Informado**

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA  
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN**

Escuela de Trabajo Social

**COMITÉ ÉTICO CIENTIFICO**

Teléfonos:(506) 2511-4201 Telefax: (506) 2224-9367

**FÓRMULA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

(Para ser sujeto de investigación)

**“Diseño de una propuesta metodológica orientada al fortalecimiento del vínculo entre el personal y el equipo docente del PIAM”**

Código (o número) de proyecto:

Nombre de Investigadora Principal: Bach. Nancy Tatiana Mena Monge

Nombre de la persona participante: \_\_\_\_\_

**A. PROPÓSITO DEL PROYECTO:**

Este proyecto tiene como principal objetivo contribuir al fortalecimiento de las tareas que desarrolla en PIAM desde el personal administrativo y el equipo docente, para ofrecer una mejor educativa a comunidad estudiantil del PIAM. Lo anterior como parte del Trabajo Final de Graduación, modalidad proyecto para obtener el grado de Licenciatura de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica.

**B. ¿QUÉ SE HARÁ?:**

Si usted acepta participar se realizarán dos sesiones donde harán diferentes técnicas para observar las percepciones que tiene del PIAM en diferentes áreas; por medio de la construcción de árbol de problemas, árbol de objetivos, además de completar instrumentos y trabajos grupales; esto para crear una propuesta de proyecto que parta desde las experiencias y necesidades de la población estudiantil, personal administrativo y equipo docente.

Primero: se le convocará a participar en un grupo de discusión sobre los procesos que realiza con el personal administrativo del PIAM, docentes y estudiantes.

Segundo: se llevará a cabo una sola sesión de discusión sobre los procesos que realiza al personal administrativo con las personas facilitadoras de tres horas, en un día hábil, en horario de oficina del PIAM, el cual cuenta con permiso de la jefatura.

Tercero: En la última sesión se le solicitará su opinión personal y profesional acerca de las condiciones del PIAM, en relación con el equipo docente.

Cuarto: El grupo de discusión en el cual usted participará será grabado, con el fin de registrar de manera fidedigna las opiniones dadas por cada uno de ustedes, grabación que será utilizada por la investigadora en la redacción del documento, el cual resumirá y clasificará de modo generalizado y anónimo las opiniones dadas por las personas participantes en el grupo, entre ellas su persona es decir, todo registro de la información no tomará en cuenta sus datos personales (ejemplo, nombre completo, edad, sexo, cédula de identidad, lugar de trabajo).

Quinto: Es de uso discrecional, la información que cada participante brinda será procesada y sistematizada por parte de la estudiante de Trabajo Social de la Escuela de Trabajo Social,

**C.** Los datos recolectados a partir de la aplicación de los instrumentos (documentos físicos, la grabación y transcripción de los grupos de discusión), se utilizarán exclusivamente para cumplir con los objetivos de esta investigación, por lo tanto, no se utilizarán para investigaciones futuras.

**D. RIESGOS:**

1. La participación en este estudio no representa o identifica ningún riesgo para la salud física y mental, incluyendo el riesgo de pérdida de privacidad o ansiedad.

2. No obstante, al tomar en cuenta que su salud integral es esencial para la estudiante, si sufriera algún daño o molestia como consecuencia de las características de la actividad (solicitud de opiniones en grupo de discusión acerca del tema en cuestión), la investigadora realizará una referencia a las instancia de la Universidad de Costa Rica que le pueda ayudar para que se le brinde las respuestas (Comité Asesor de Trabajo Final de Graduación de la Escuela de Trabajo Social) para que se le brinde las respuesta necesarias, que sean de su total conformidad personal o profesional.

**E. BENEFICIOS:**

Como resultado de su participación en este estudio, usted no obtendrá ningún beneficio directo o tangible; sin embargo, el intercambio de opiniones, experiencias laborales pretende facilitar un beneficio a los insumos teóricos metodológicos de la profesión de Trabajo Social, en el ámbito socio educativo, específicamente en los procesos que asume el PIAM.

De manera indirecta, el grupo investigador redactará un documento que será entregado a la Coordinación de Trabajo Social del PIAM, con el fin de que contribuya a la toma de decisiones de esta; además se redactará la formulación de un proyecto, su nombre será mencionado como colaboradora en el estudio. Y, finalmente se entregará a la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica, Sede Rodrigo Facio una copia del documento finalizado.

**F.** Antes de dar su autorización para este estudio usted debe haber hablado con Nancy Mena Monge, ella debe haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas. Si quisiera más información más adelante, puedo obtenerla llamando a Nancy Mena Monge al teléfono 87186511 o correo [nantamemo@gmail.com](mailto:nantamemo@gmail.com) en el horario de lunes a viernes de 8:00am a 6:00pm.

**G.** Recibirá una copia de esta fórmula firmada para su uso personal.

**H.** Su participación en este estudio es voluntaria. Tiene el derecho de negarse a participar o a discontinuar su participación en cualquier momento.

**I.** Su participación en este estudio es confidencial, los resultados podrían aparecer en el documento del Trabajo Final de Graduación pero de una manera anónima.

**J.** No perderá ningún derecho legal por firmar este documento.

**CONSENTIMIENTO**

He leído o se me ha leído, toda la información descrita en esta fórmula, antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y éstas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, accedo a participar como sujeto(a) de investigación en este estudio.

---

Nombre, cédula y firma del sujeto(a)

fecha

---

Nombre, cédula y firma del testigo(a)

fecha

---

Nombre, cédula y firma del Investigador(a) que solicita el consentimiento  
fecha

NUEVA VERSIÓN FCI – APROBADO EN SESIÓN DEL COMITÉ ÉTICO CIENTÍFICO  
(CEC) NO. 149 REALIZADA EL 4 DE JUNIO DE 2008.

CELM-formulario\_de\_consentimiento\_informado\_cec.doc