



**UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA**

TITULACIÓN DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, centro universitario de Regional Quito ciclo académico abril - agosto 2014**

TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

AUTOR: Padilla Coronel, María Alexandra

DIRECTOR: Jiménez Gaona, Marco Antonio, Lic.

CENTRO UNIVERSITARIO QUITO

2014

## **APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN**

Licenciado.

Marco Antonio Jiménez Gaona

**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El presente trabajo de titulación: Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, centro universitario de Regional Quito, ciclo académico abril - agosto 2014 realizado por Padilla Coronel María Alexandra, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja, diciembre de 2014

f).....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

“Yo, Padilla Coronel María Alexandra declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación: Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, centro universitario de Regional Quito, ciclo académico abril - agosto 2014, de la Titulación de Psicología, siendo Marco Antonio Jiménez Gaona director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales. Además certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Adicionalmente declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”.

f. ....

Padilla Coronel María Alexandra

1715656268

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios,  
a mi madre, a mi hermano y a mis amigos,  
quienes me apoyaron y motivaron en la realización de esta tesis.

Además a mi padre, que aunque no esté conmigo, sé que me da fuerzas para seguir.

Padilla Coronel María Alexandra  
AUTORA

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a todos los licenciados y licenciados que durante estos cinco años facilitaron el proceso de enseñanza y aprendizaje en Psicología.

También agradezco a la Universidad por haberme dado los medios y conocimientos para mi formación profesional.

A mi tutor y el equipo de gestión del proyecto de mentoría por sus orientaciones y la motivación para terminar esta investigación.

Padilla Coronel María Alexandra  
AUTORA

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	i
APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
RESUMEN EJECUTIVO .....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO.....	5
1.1. La Orientación.....	6
1.1.1. Concepto.....	6
1.1.2. Funciones.....	7
1.1.3. Modelos. ....	9
1.1.4. Importancia en el ámbito universitario. ....	10
1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia .....	12
1.2.1. Concepto de Necesidades. ....	12
1.2.2. Tipos de necesidades. ....	12
1.2.3. Necesidades de orientación en educación a distancia. ....	14
1.2.3.1. Necesidades para la inserción y adaptación.....	14
1.2.3.2. Necesidades de hábitos y estrategias de estudio. ....	14
1.2.3.3. Necesidades de orientación académica. ....	15
1.2.3.4. Necesidades de orientación personal. ....	16
1.2.3.5. Necesidades de orientación en información. ....	16
1.3. La Mentoría.....	17
1.3.1. Concepto.....	17
1.3.2. Elementos y proceso.....	18
1.3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.....	20
1.3.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría. ..	22
1.4. Plan de Orientación y Mentoría.....	22
1.4.1. Definición del plan de orientación y mentoría. ....	22
1.4.2. Elementos del plan de orientación y mentoría. ....	23
1.4.3. Plan de orientación y mentoría desarrollado en la experiencia. ....	24
CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA .....	27
2.1. Diseño de investigación .....	28
2.2. Contexto .....	29
2.3. Participantes .....	30
2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	31
2.4.1. Métodos. ....	31
2.4.2. Técnicas.....	32
2.4.3. Instrumentos. ....	32
2.5. Procedimiento.....	33

2.6. Recursos.....	34
2.6.1. Humanos.....	35
2.6.2. Materiales Institucionales. ....	35
2.6.3. Económicos.....	35
<b>CAPÍTULO 3: RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados .....	37
3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.....	47
3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.....	47
3.2.2. De orientación académica. ....	47
3.2.3. De orientación personal.....	48
3.2.4. De información. ....	49
3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda .....	50
3.4. Valoración de mentoría .....	53
3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).....	53
3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores). ....	54
3.4.3. Valoración general del proceso. ....	56
3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado .....	57
3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría.....	59
4. CONCLUSIONES .....	60
5. RECOMENDACIONES .....	61
6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA.....	62
7. BIBLIOGRAFÍA.....	69
8. ANEXOS.....	73

## RESUMEN EJECUTIVO

La Universidad Técnica Particular de Loja decidió implementar una experiencia piloto de mentoría, con el fin de impulsar una cultura de acompañamiento a los estudiantes que ingresan por primera vez, para lo cual estableció que los estudiantes egresados de la carrera de psicología sean los mentores de cinco estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia del Centro Regional Quito.

Este proyecto permitió tener un referente a nivel nacional, donde se destacó que la orientación entre pares ayuda a mejorar el índice de permanencia de los estudiantes en la universidad, evidenciándose en las lecciones aprendidas de la mentora y del equipo de gestión del proyecto de mentoría, durante el ciclo académico abril - agosto 2014.

La metodología de investigación utilizada fue acción participativa y se aplicó cuestionarios en los encuentros presenciales y vía on line para conocer las expectativas, necesidades y dificultades de los mentorizados.

Entre los resultados se observa que entre mentor y mentorizados no existe una comunicación permanente, porque los mentorizados desconocen la importancia del sistema de mentoría.

Palabras clave: mentoría, orientación, mentorizados, mentor.



## ABSTRACT

The Universidad Técnica Particular de Loja decided to implement a pilot mentoring experience, in order to foster a culture of support to students entering first, for which established that graduates students of the psychology are mentors five undergraduate students of the Open and Distance Modality Regional Center of Quito.

This project allowed a national benchmark, where it was noted that the peer counseling helps improve the retention rate of students in college, demonstrating the lessons learned from the mentor and team project management mentoring during the academic year April - August 2014.

The research methodology used was participatory action and questionnaires were applied to face meetings and via on line to meet the expectations, needs and difficulties of the mentees.

The results shows that between mentor and mentee there is no permanent communication because mentees unaware of the importance of mentoring system.

Keywords: mentoring, counseling, mentee, mentor.

## INTRODUCCIÓN

Ante las dificultades de adaptación al sistema de educación a distancia, la falta de estrategias de autoaprendizaje y la desmotivación constante de los estudiantes universitarios, la mentoría fue la respuesta institucional más acertada. Porque permitió conocer el grado de necesidad de adaptación, de orientación académica, de información y de motivación que tenían los mentorizados.

Esta investigación representa ver la experiencia de la mentoría desde una mirada teórica, práctica y vivencial, donde el acompañamiento del mentor es la clave para desarrollar el proceso que se implementó con los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja, del ciclo académico abril – agosto 2014, del Centro regional Quito; quienes fueron asignados a la mentora, que es egresada de la Titulación de Psicología.

La mentora no estuvo sola en su actuación, contó con el apoyo de un equipo de gestores, que visualizaron que era necesaria la mentoría entre pares, debido a que ahora deciden estudiar a distancia más jóvenes recién graduados de bachillerato que vienen de una práctica de enseñanza – aprendizaje presencial, lo que origina varias necesidades de orientación.

A partir de las necesidades detectadas en el proceso de mentoría, se definió la intervención psicopedagógica más pertinente con el fin de disminuir el índice de abandono temprano, fortaleciendo los procesos motivacionales que sirvió para alcanzar los logros académicos, reflejados en que: la mitad del grupo de mentorizados permanecieron y se matricularon en el segundo período académico.

En el transcurso del proceso de la mentoría se fueron cumpliendo paulatinamente los objetivos que se había planteado en el inicio de la investigación, como: la fundamentación teórica de los modelos de orientación y mentoría en el ámbito universitario, desarrolló de acciones de orientación psicopedagógica en un ambiente de confianza e interacción basados en una comunicación motivante e informativa con estilo amigable, coloquial, basado en la experiencia de la mentora.

La metodología utilizada fue de acción participativa que permitió analizar las acciones y estrategias de la mentoría entre pares; detectándose las fallas en la comunicación con los

mentorizados; y, aprendiendo a descubrir a los otros con sus deseos, hábitos, niveles de motivación y proyectos de vida que influyeron en el desarrollo de la investigación.

Aunque no se logró tener una comunicación fluida y permanente entre mentora y mentorizados, se determinó los obstáculos que impidieron generar una retroalimentación constante, como: los mentorizados eran de distintas carreras y no de la misma que la mentora, esto generó la percepción de la mentoría como apoyo en temas generales que se compartían por ser estudiantes a distancia, y no de las particularidades de estudiar tal o cual carrera.

La importancia de establecer a la mentoría como estrategia institucional en el ámbito universitario, es porque se debe desarrollar actitudes y habilidades en los mentores y mentorizados para que este proceso sea sostenible, y contribuya efectivamente al desarrollo de la educación a distancia, particularmente en las acciones de orientación emprendidas por la UTPL.

Se ha dividido el presente estudio en 3 capítulos con el objetivo de explicar la perspectiva teórica de la mentoría, el diseño de la experiencia piloto que se implementó, y conocer los resultados obtenidos del proceso.

En el capítulo I se encuentra desarrollado algunas definiciones como la mentoría, la orientación, las necesidades de orientación y el plan de mentoría para entenderlas y evitar confusiones conceptuales.

En el capítulo II se hace un breve recorrido por la metodología que se utilizó para implementar la experiencia, señalando el contexto, los participantes, el método, las técnicas y recursos utilizados.

En el capítulo III se da a conocer los resultados de las encuestas aplicadas a los mentorizados, las necesidades de orientación percibidas, la interacción y comunicación entre mentor y mentorizados, la valoración del proceso. Además, en este apartado se formuló un FODA y una matriz de problemática, con el fin de determinar las posibles estrategias que se debe implementar en futuros procesos de mentoría.

Al final se encuentra las conclusiones y recomendaciones de la experiencia desarrollada, y principalmente una propuesta de manual de mentoría, que es una guía para definir acciones que deben implementarse en futuros procesos de mentoría.

**CAPÍTULO 1**  
**MARCO TEÓRICO**

## 1.1. La Orientación

### 1.1.1. Concepto.

Sanchiz (2009) afirma que “la orientación psicopedagógica es un proceso de ayuda continuo, inserto en la actividad educativa y dirigido a todas las personas, que trata del asesoramiento personal, académico y profesional, con la finalidad de contribuir al pleno desarrollo del sujeto” (p. 23).

Según Parras, Madrigal, Redondo, Vale y Navarro (2009) “la orientación es un proceso que se desarrolla dentro y junto con el propio proceso educativo, profesional y vital del sujeto, y no como una intervención aislada” (p.34).

Santana (2012) señala que “la orientación está asociada fundamentalmente con la ayuda a los alumnos para su mejor autoconocimiento y con la necesidad de alcanzar una visión holista y sintetizadora de la vida de un estudiante” (p. 43).

En las dos primeras definiciones anteriormente citadas, existe un elemento en común que la orientación es un proceso que acompaña al sujeto en su ciclo de vida, desde la niñez hasta la adultez. Cada etapa tiene diferentes necesidades y fines que la persona desea alcanzar, ahí la orientación es un vehículo para reconocer las potencialidades, y luego organizarlas de manera integral que ayudan a conseguir el pleno desarrollo del ser humano.

Además permite descubrir las características y el entorno en que el sujeto interactúa, en este proceso de acompañamiento brinda información, guía y aconseja que acciones se deben realizar para cristalizar el plan de vida, sabiendo aprender de los errores, controlando los supuestos y tomando decisiones asertivas que fomenten el desarrollo afectivo, social, académico y laboral.

Estas concepciones de la orientación no se encuentran delimitadas por espacio ni tiempo. En cambio la de Santana sí, porque reduce a la orientación a la etapa estudiantil del ser humano, con el fin de desarrollar el conocimiento y habilidades académicas y psicológicas para lograr su adaptabilidad y mejoramiento en el área educativa.

Para este estudio se definirá a la orientación como el proceso de intervención que busca acompañar y asesorar a los sujetos durante las distintas etapas de su vida, sea en el ámbito educativo, profesional y social, con el fin de motivar el desarrollo de las potencialidades y aprendizajes que le ayuden afrontar de mejor manera los desafíos que se imponga.

### 1.1.2. Funciones.

Diversos autores han planteado una serie de funciones, como el “Cubo de las 36 de caras” de Moril, Oeting y Hurts, la propuesta de Álvarez Gonzalés, y las tres grandes funciones de Riart.

Según Moril, Oeting y Hurst (como se citó en Parras, Madrigal, Redondo, Vale, Navarro, 2009, p. 40) exponen las posibles situaciones de intervención orientadora:

- a) Destinatarios/as de la intervención
  - Individuo
  - Grupos primarios
  - Grupos asociativos
  - Comunidad o instituciones
- b) Propósito o finalidad:
  - Terapéutica o correctiva
  - Preventiva
  - De desarrollo
- c) Método:
  - Intervención directa
  - Intervención Indirecta: consulta y formación
  - Utilización de medios tecnológicos

Álvarez Gonzalés (como se citó en Sanchiz, 2009, 57) propone, las siguientes funciones de la orientación profesional:

Función de organización y planificación

Función de diagnóstico

Función de información y de formación

Función de ayuda para la toma de decisiones

Función de consejo

Función de consulta

Función de evaluación e investigación

Riart, (2013, p. 26 y 27) delimita las funciones en tres grandes categorías:

- A) Las funciones que podemos denominar “invasiva” de la Orientación; es decir, aquellas que siempre están presentes en cualquier acto orientativo. Invaden cualquier actividad. Son muy generales y se encuentran en cualquier ámbito humano.
  - Organización
  - Información
  - Consulta
  - Investigación
  - Formación
- B) Las grandes funciones de la Orientación; es decir, aquellas propias y específicas. Son:
  - Asesoramiento
  - Coordinación
  - Mediación
- C) Las grandes funciones del proceso, que en conjunto forman una macro función procesual sobre cualquier actividad orientativa. Serían las que de alguna manera se piden mutuamente, si bien se pueden ejercer con cierta independencia y tienen fuertes vínculos procesuales. Son:
  - Detectar, analizar necesidades
  - Diagnosticar
  - Programar
  - Evaluar

Según el criterio anteriormente citado de Moril, Oeting y Hurst (1974) sobre la finalidad de la orientación: correctiva, preventiva y de desarrollo. Las tres funciones intentan ayudar a los sujetos a: que no se produzcan problemas, disfunciones o desajustes; cuando se presentan las crisis se busca corregirlas, y a desarrollar las potencialidades para un crecimiento personal.

Hoy en día se hace más énfasis en trabajar la prevención, para evitar posibles dificultades, situaciones o conductas que ponen en mayor riesgo a los individuos, limitándoles su máximo desarrollo personal. En esta tendencia la orientación debe cumplir la función de prevenir al sujeto de cualquier circunstancia que le impida y obstaculice su desarrollo en los distintos ámbitos de su vida: personal, familiar, comunitaria, o según el área emocional, académica o laboral.

Es necesario comprender que el sujeto en su vida va a experimentar varios problemas y déficits que no se pudieron prevenir, por lo cual se realizará una intervención de índole terapéutica, que le permita corregir dicha situación o conducta, es en este momento que surge la importancia de la función correctiva a nivel individual preferentemente.

La realidad se encuentra en un constante cambio y las personas siempre están buscando crecer integralmente, siendo importante la orientación desde su función de desarrollo, la cual dota al sujeto de las competencias y de su propio autoconocimiento para proyectarse en su estilo de vida, permitiéndole ser asertivo con el mismo y con quienes le rodean, desde una madurez personal, intelectual, emocional, que se traduce en la autorrealización.

### 1.1.3. Modelos.

A continuación se presenta distintas propuestas de modelos de orientación según varios criterios:

Bisquerra plantea los modelos de orientación según el tipo de intervención básica:

El **modelo clínico** (counseling) está centrado en la atención individualizada, donde la entrevista personal es la técnica característica. El **modelo de programas** se propone anticiparse a los problemas y cuya finalidad es la prevención de los mismos y el desarrollo integral de la persona. El **modelo de consulta** o asesoramiento (donde la consulta colaborativa es el marco de referencia esencial) se propone asesorar a mediadores (profesorado, tutores, familia, institución, etc.), para que sean ellos los que lleven a término programas de orientación (Bisquerra, 2011, p. 6).

Meyers (como se citó en Parras, Madrigal, Redondo, Vale, Navarro, 2009, p. 59) “clasifica los modelos de orientación utilizando como criterio el tipo de ayuda que se establece y, en función de ello, diferencia cuatro categorías o niveles de servicio desde los que se puede proporcionar ayuda dentro del sistema educativo”.

- Modelos de servicios
- Intervención por programas
- Modelo de consulta centrados en los programas educativos
- Modelo de consulta centrado en la organización.



Sanz (como se citó en Santana, 2012, p. 97) formula una clasificación donde “la prestación de ayuda está básicamente delimitada por la dimensión directa: modelo de counseling (acción psicopedagógica directa, que puede ser individualizada o grupal); o indirecta: modelo de consulta/asesoramiento (acción psicopedagógica indirecta individualizada o grupal).

En definitiva, los modelos que están presentes en las clasificaciones de los tres autores citados son: el modelo de counseling, modelo de consulta y el modelo de programas.

El modelo de counseling o conocido también como clínico se basa en la relación de ayuda directa, personalizada e individual entre el orientador y el orientado, que tiene como fin satisfacer las necesidades del individuo a nivel terapéutico.

El modelo de consulta es la intervención indirecta que realiza el orientador, ya que no tiene contacto con los orientados, ya que la relación es mediada por otra persona, que en caso educativo son los docentes. Es decir, el orientador asesora al docente para que sea quien brinde la ayuda directa a los estudiantes u orientados. En este modelo se busca el desarrollo de las habilidades y competencias del mediador, consultante, docente, padre de familia para que pueda enfrentar de la mejor manera los problemas que surgen con los orientados.

El modelo de programas es la planificación de diferentes acciones que permiten dar soluciones a las necesidades detectadas en un contexto determinado. Todas las actividades y acciones tienen una razón de ser, ya que están encaminadas a lograr los resultados y objetivos previstos en el programa.

Cabe destacar que los tres modelos dan un campo de acción infinito para el quehacer del orientador y señala la forma de intervenir y organizar el tipo de relación que se puede establecer al momento de realizar las intervenciones orientadoras. En la práctica orientadora estos modelos no son excluyentes.

#### **1.1.4. Importancia en el ámbito universitario.**

Los factores que deben ser considerados para determinar la importancia de la Orientación en el ámbito universitario, son los siguientes:

- En la actualidad, en la universidad ha aumentado el número de alumnos hasta llegar, en muchos casos, a la masificación, en la que el alumno se siente un tanto perdido y despersonalizado.
- El estudiante necesita a alguien “un tutor” como asesor y representante de la institución ante quien dirigirse en sus problemas y necesidades, alguien que le oriente y ayude a entender, a ubicarse en el marco universitario y a elegir convenientemente.
- La universidad se ha convertido en una institución muy compleja en todos los órdenes: en su organización y estructura, en las titulaciones que ofrece; en sus planes de estudio...
- El currículum universitario actual es abierto y con diferentes alternativas de itinerarios formativos (con múltiples asignaturas troncales, obligatorias, optativas, de libre elección, etc.) ante los que es preciso optar y elegir acertadamente y con rigor, lo que se hace muy difícil sin la ayuda y el asesoramiento de un experto. García Nieto (como se citó en Amor, 2012, p. 82)

Este nuevo escenario que caracteriza a la Universidad actual, convierte en un pilar importante a la orientación, desde la perspectiva de acompañamiento y asesoría continua que permita la adaptabilidad de los estudiantes, proporcionándoles información de los planes y estructura de las carreras que faciliten la toma de decisiones acertadas para cumplir con las metas académicas.

Además Hidalgo, F. (2008) menciona que hay “necesidad de orientación no sólo en aspectos académicos, sino, personales, psicológicos y sociales” (parr. 2). Es decir que la orientación no sea reducida a conseguir rendimiento académico, sino que sea un proceso continuo que desarrolle las competencias en los sujetos desde una visión integral. Porque en la etapa universitaria se debe ayudar a construir un proyecto de vida que permita la autorrealización de los sujetos.

En cambio Álvarez et al. (como se citó en Pantoja y Campoy, 2010, parr. 7) señala que la “orientación en la universidad, de manera general, y la tutoría universitaria, particularmente, es y debe ser considerada como un factor imprescindible para la mejora de la calidad de la enseñanza”.

Se debe implementar un sistema de orientación que ayude a la comunidad educativa (autoridades, docentes y estudiantes) a tener altos estándares en el proceso de enseñanza

– aprendizaje, inserción eficiente en el campo profesional, oportuna estructura administrativa para lograr un impacto adecuado en la transformación de la sociedad.

Finalmente se concluirá que la orientación en la Universidad tiene varios campos de intervención, es decir a nivel individual, grupal e institucional.

## **1.2. Necesidades de orientación en educación a distancia**

### **1.2.1. Concepto de Necesidades.**

Según Aguado, M. y Riechmann, J. (...) “las necesidades surgen frente a las carencias. Pero no frente a cualquier tipo de carencia, sino sólo ante las más graves, aquellas capaces de producir dolor” (p.1).

En esta misma perspectiva Darley, Glucksberg y Kinchla (como se citó en Ana Woolfolk, 1999, p. 743) afirma que la necesidad es “una exigencia biológica o psicológica, un estado de privación que motiva a una persona a emprender la acción hacia una meta”.

En cambio Puig, M., Sabater, P., Rodríguez, N. (2012) manifiestan que “las necesidades son construidas socialmente, a través de las interacciones de la vida cotidiana y son subjetivas y dinámicas, dependiendo del entorno en una estructura cultural determinada”. (p.4).

Un elemento común en los distintos conceptos es la necesidad como carencia, privación e impulso. Es decir las ausencias motivan al sujeto a buscar satisfacer las necesidades que percibe que está sufriendo, como alimentarse, vestirse, tener salud, educación, trabajo y vivienda.

### **1.2.2. Tipos de necesidades.**

La necesidad tiene diferentes clasificaciones, aquí se tomará en cuenta las aportaciones que realizó Maslow con la jerarquía de las necesidades que están graficadas en una pirámide con siete niveles, que va desde el nivel inferior hasta el nivel superior.

Según Maslow (como se citó en Ana Woolfolk, 1999) llamó “necesidades de deficiencia a las que ocupan los cuatro niveles inferiores (supervivencia, seguridad, pertenencia y autoestima), cuya satisfacción disminuye la motivación para cumplirlas. A las que ocupan los tres niveles superiores (logro intelectual, apreciación estética y autorrealización) las denominó necesidades del ser. Cuando éstas quedan satisfechas, no disminuye la motivación del individuo, sino que aumenta para buscar una mayor satisfacción”. (p.383).

Siguiendo la línea de este autor, las necesidades son vistas desde la perspectiva del impulso, el sujeto en un primer momento tiene la necesidad de satisfacer su supervivencia con alimento, bebida, vestimenta y techo; ya cuando su vida no corre peligro físico y psicológico, porque ha satisfecho su necesidad de seguridad, ahí busca satisfacer la necesidad de pertenencia, que no es más que ser parte de un grupo familiar o de amigos, donde se establece lazos de amor, afecto y se construye quienes somos; ahí surge el deseo de ser reconocidos y valorados por los otros, que es la necesidad de autoestima.

Lozoya, J. (2013) señala que “todo ser humano aspira a realizar todo su potencial mediante sus aptitudes y capacidades para alcanzar una sensación de plenitud. Para lograr esta autorrealización deben satisfacerse una serie de necesidades que guardan un orden jerárquico” (parr. 8).

Muchos autores han destacado la autorrealización propuesta por Maslow, como lo máximo que los sujetos buscan en su vida, como la necesidad que se encuentra en el último peldaño de la pirámide, que es la satisfacción plena de un ser humano en todos los ambientes de su vida personal, familiar, profesional, intelectual, psicológica, emocional, social, física. Aquí se conjuga la satisfacción de todas las necesidades, por lo cual es necesario entender las dos necesidades superiores que le antecede a la autorrealización.

La necesidad de logro intelectual se manifiesta en el ser humano con el deseo de descubrir, investigar y dar explicación de cómo, cuándo, por qué suceden las cosas, hechos y situaciones que lo rodean, para desarrollarla es necesario que las necesidades de los niveles inferiores estén cubiertas. Porque un ser humano que tiene hambre, frío, y sienta que no pertenece a ningún lado, no buscará desarrollar su potencial intelectual.

Otra necesidad es la búsqueda por el equilibrio, la belleza, el orden, es decir la apreciación estética.

En conclusión, es de suma importancia tomar en consideración que las cuatro necesidades planteadas por Maslow deben ser satisfechas para que el ser humano, busque potenciar al máximo las otras tres. Si la persona no cumple con las expectativas de solucionar sus

necesidades más sentidas, difícilmente se motivará a buscar su logro intelectual, apreciación estética y autorrealización.

### **1.2.3. Necesidades de orientación en educación a distancia.**

#### ***1.2.3.1. Necesidades para la inserción y adaptación.***

Insertarse en el mundo universitario y adaptarse a este, es crucial para los estudiantes universitarios para que no exista una deserción en los primeros años de vida estudiantil. Porque en la educación a distancia el estudiante será él mismo quien planifique sus estudios sin el apoyo presencial del docente; en este tipo de educación no existe una relación interpersonal cara a cara con los otros estudiantes, lo que hace que muchos jóvenes estudiantes, que han salido recién o máximo dos años de la secundaria, se sientan solos, ya que no socializan y a pesar de usar las nuevas tecnologías no logran conformar una red de estudiantes, para adquirir el sentido de pertenencia.

También existe otra necesidad de inserción relacionado con el proyecto académico profesional, donde la orientación debe:

Enseñar a transitar en contextos reales y a prepararse para la vida activa (enseñar y aprender destrezas y habilidades de empleabilidad, de conexión con el mundo del trabajo y de búsqueda y mantenimiento en un puesto de trabajo) y dirigida a poner en práctica la planificación de la propia carrera profesional y el proyecto profesional (Rodríguez, 2002, p.121).

La necesidad de inserción y adaptabilidad es intrínseca a la necesidad de las personas a ser parte de un grupo, ya que así se crea una identidad que le da sentido a su vida académica, y le permite proyectarse hacia los otros.

#### ***1.2.3.2. Necesidades de hábitos y estrategias de estudio.***

La falta de hábitos y estrategias de estudio de los nuevos estudiantes universitarios plantea varios desafíos para la Universidad en materia de orientación, porque:

El alumnado se va a enfrentar a nuevas técnicas de trabajo intelectual, nuevas de consulta, y, sobre todo, ausencia de un plan de aprendizaje tan guiado como en etapas anteriores. Ante esta situación el alumnado requerirá conocer esas nuevas técnicas de estudio, familiarizarse con las nuevas fuentes y aprender a generar y administrar su propio plan de aprendizaje (Toscano, 2010, p. 4).

Ante esta situación, Parras, Madrigal, Redondo, Vale y Navarro (2009) afirman que “la Orientación, en su objetivo de conducir al alumnado a una progresiva autonomía de acuerdo con su edad y su contexto, contribuye también a formar personas autónomas en sus aprendizajes” (p. 207).

Se necesita desarrollar una intervención orientadora para optimizar el tiempo, los recursos y el desarrollo de habilidades cognitivas que permitan al estudiantado lograr un rendimiento académico favorable y bajar el nivel de riesgo de deserción.

A su vez la Universidad plantea exigencias para los estudiantes como un estudio independiente y autónomo, habilidades de lectura, de comprensión, de procesamiento de información y administración de tiempo.

### ***1.2.3.3. Necesidades de orientación académica.***

Por mucho tiempo, el papel de la orientación académica se ha basado en el acompañamiento del orientador a los estudiantes secundarios para que realicen la elección más adecuada de su carrera profesional. Pero que sucede cuando los bachilleres ingresan al mundo universitario, será qué continúan necesitando asesoramiento.

Como señala Toscano (2010) “los problemas que le pueden surgir tienen su origen en una falta de información del plan de estudios y en una ausencia de estrategias para la toma de decisiones” (p. 4).

La orientación académica se convierte en necesaria en la formación universitaria, porque los nuevos estudiantes tienen escasa información sobre las metodologías, sistema de créditos, convalidaciones y pensum de las carreras. El papel del agente orientador es proveer de información para que conozca todo lo relacionado al sistema académico que le permita desenvolverse.

#### **1.2.3.4. Necesidades de orientación personal.**

La mayor autonomía a la que el alumnado se enfrenta y la mayor implicación personal que se le requiere, exige de ellos asumir continuamente la dirección de sus actuaciones, lo que supone, como requisito previo, al conocerse en profundidad sus aptitudes, interese, limitaciones...). Aun cuando es de esperar que en etapas anteriores se hayan trabajado estos aspectos, probablemente el momento madurativo más adecuado para que cobre su total sentidos sea éste, por lo que será necesario que vuelva, con seriedad, a plantearse quién es, cómo es, dónde está, a dónde quiere ir...(Toscano, 2010, p. 4).

Las personas en las distintas etapas de su vida buscan un horizonte, no saben qué hacer y qué rumbo tomar; así los estudiantes universitarios sienten la necesidad de una orientación personal. Según Sánchez (2012) “es un proceso de guía, ayuda y acompañamiento a una persona para que consiga resolver un problema que se le haya presentado” (párr. 4).

Convirtiéndose en personas que aceptan los valores de los demás, son flexibles al aplicar sus propios valores, atienden a sus necesidades y sentimientos, son sensibles a las necesidades de los demás, logran encontrar significado a sus experiencias, llevan a cabo acciones espontáneas, tienen la capacidad de diferenciar polos opuestos y pueden ver las dificultades de la vida como retos (Gurrola, Balcázar, Bonilla, Navarrete, Farfán y Santos, 2011, p. 20).

La necesidad de orientación personal hace que el sujeto busque conocer sus potencialidades, capacidades y habilidades para saber tomar decisiones acertadas ante los problemas, situaciones y dificultades que se le presenta a lo largo de su vida.

#### **1.2.3.5. Necesidades de orientación en información.**

La transición de la secundaria a la Universidad, trae consigo necesidades de orientación en información a los nuevos estudiantes, porque:

Se ubica en una institución nueva, distinta a las que hasta entonces conocía que, en general le da mayor grado de autonomía para lo cual, no está preparado. Los problemas que se les puede presentar son: desconocimiento de la institución y falta de preparación para ejercer su responsabilidad (Toscano, 2010, p. 4).

Esta nueva institución es distinta a la que estaba acostumbrada, en la anterior conocía las reglas, el sistema de evaluación, a los docentes, el tipo de exigencias en el aprendizaje, entre otras, que le facilitaban su actuación con el entorno y sus pares. Ahora necesita información administrativa, académica y hasta social del entorno universitario.

### **1.3. La Mentoría**

#### **1.3.1. Concepto.**

La Mentoría para De Miguel Corrales, M<sup>a</sup> Luisa (2009) “es una herramienta destinada a desarrollar el potencial de las personas, basada en la transferencia de conocimientos y en el aprendizaje a través de la experiencia” (p.86).

Según Sánchez (2013) “la mentoría entre iguales es una estrategia de orientación en la que alumnos de últimos cursos más experimentados ayudan a los alumnos de nuevo ingreso a adaptarse más rápidamente a la Universidad, bajo la supervisión de un profesor tutor” (p. 1).

Single & Muller (como se citó en Sánchez, Soto, Rísquez, Suárez, 2011) “la mentoría consiste en una actividad interactiva que se establece entre un individuo con experiencia (el mentor) y otro con menos experiencia (el mentorizado), con el objetivo final de desarrollar las competencias y la capacidad de afrontamiento que el recién llegado adquiriría con más dificultad o más lentamente sin ayuda” (p. 721).

De acuerdo con las definiciones antes citadas, la mentoría entre iguales es un proceso que se da entre un mentor y sus mentorizados, establecen una relación de acompañamiento que tiene como fin la adaptabilidad al entorno universitario, y a la vez desarrollar estrategias académicas, personales y sociales que faciliten la integración de los nuevos estudiantes.

Al establecer la relación de mentoría también el mentor fortalecerá sus competencias y adquiere experiencia que le permitirá enfrentar los retos profesionales futuros. Es decir la mentoría se basa en el aprendizaje experiencial de mentores y mentorizados donde se establece una relación de cooperación, transferencia de conocimientos y superación de necesidades.



### 1.3.2. Elementos y proceso.

Para Sánchez, Soto, Rísquez, Suárez (2011) “el proceso de orientación a través de la mentoría se basa en un modelo de consulta, estableciendo por tanto una relación trídica, en la que el consejero asesora y supervisa al compañero-mentor y este orienta de forma directa al estudiante mentorizado, desde una relación de mentoría entre iguales” ( p. 723).

A partir de esta definición se deduce que existen tres elementos que intervienen en el proceso de mentoría:

**Tutor:** Aquél que planifica y organiza el proceso de mentoría en un esquema general, y a su vez capacita y supervisa a los mentores.

**Mentor:** Es quien recibe el esquema general del proceso de mentoría, y mantiene una relación directa con los mentorizados.

**Mentorizados:** Son quienes reciben la información, y deciden si entablan o no una relación fluida con el mentor.

En esta relación trídica que se establece entre tutor, mentor y mentorizados existe un elemento que facilita el proceso de acompañamiento, asesoramiento y orientación, que es el medio que se utiliza para entablar la relación de apoyo.

En cuanto al proceso de la mentoría, muchos autores afirman que existen cuatro fases como se señala a continuación:

Iniciación, cultivo o desarrollo, separación y redefinición. En la primera fase es especialmente relevante definir el propósito del mentoring, la verbalización de las percepciones y expectativas de mentores y telémacos, el conocimiento entre ambos, el establecimiento de objetivos y la planificación de las sesiones. En la fase de cultivo o desarrollo, el telémaco debe desarrollar una conducta proactiva, mientras que el mentor guía la sesión, revisa los objetivos y los planes de acción, analiza los éxitos y las dificultades que han surgido y establece las nuevas metas y actuaciones. La tercera fase, de separación, supone el comienzo de la independencia del telémaco respecto de su mentor. En la última fase, se da por terminada la relación de mentoring y se puede facilitar la evolución hacia una relación más informal y de apoyo entre mentores y telémacos (Sánchez, 2009, 12).

Por otro lado Sánchez, Manzano, Riskey, Suarez (2010) afirman que el proceso de mentoría tiene cuatro fases que son las siguientes:

- I. Construcción de la relación de confianza
- II. Intercambio de información y definición de metas
- III. Consecución de metas y profundización del compromiso
- IV. Terminación/evaluación de la mentoría y planificación del futuro

En cambio Gómez, Gonzales, Fernández, Figueroa, Rincón, Zacarías (2012) señala las siguientes fases:

Fase Inicial: El mentor se centra en la relación con el mentorizado para establecer un clima de confianza y poder iniciar un diálogo productivo.

Fase Intermedia: El mentor pone más atención en la información y trata de comprender objetivamente las preocupaciones y objetivos particulares del mentorizado.

Fase Avanzada: Establecidas las condiciones propicias para un buen clima, y obtenida cierta información, el mentor ha de explorar los intereses y las razones en la toma de decisiones del mentorizado. Podrá entonces entrar en cuestiones conflictivas.

Fase Final: El mentor actúa de forma explícita como guía y orientador, utilizando la motivación como herramienta para producir ciertos cambios y tratando de fomentar la reflexión de forma crítica.

En las etapas anteriormente expuestas hay similitudes en el ciclo que recorre el proceso de mentoría. A manera de conclusión, se afirma que existe una relación triádica entre tutor, mentor y mentorizados, depende de los canales o medios utilizados en la relación de guía, acompañamiento y compromiso, para que se convierta en e-mentoring y tiene cuatro fases:

En la primera etapa, la motivación a los mentorizados es fundamental para la construcción de un clima de confianza. Además se determina la forma como se van a comunicar.

Luego en la segunda etapa, prevalece el intercambio de información para cubrir las necesidades y expectativas que tienen los mentorizados en distintas áreas que le faciliten su inserción en el mundo universitario.

En la tercera etapa, ya se encuentra consolidada la relación de compromiso, el mentor analiza si se ha logrado cristalizar las metas que se había planteado, y si no se ha cumplido se reelabora nuevas metas con el fin de dar un asesoramiento más efectivo y apegado a la realidad que viven sus mentorizados.

La cuarta etapa es el cierre del proceso de mentoría a través de la evaluación de los logros obtenidos como: existió comunicación frecuente entre tutor, mentor y mentorizados, el acompañamiento del mentor permitió que el mentorizado tenga mayor facilidad para su inserción, es decir se evalúa si se cumplió con los objetivos planteados en el plan de mentoría.

### **1.3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.**

En el proceso de mentoría existe tres personas involucradas, que son: el profesor tutor o consejero, el compañero mentor y los mentorizados.

Para Sánchez, Soto, Rísquez, Suárez (2011) “la figura del consejero, desempeñada por un profesor/a tutor/a del centro asociado, asegura la coordinación, el asesoramiento, el seguimiento y el apoyo constante a su grupo de compañeros-mentores y de estudiantes mentorizados a lo largo de todo el proceso”. (p. 723).

Según esta definición, se deduce el siguiente perfil para el profesor tutor o consejero:

- El tutor es un docente de la Universidad.
- Tiene habilidades de planificación y coordinación.
- Tiene conocimiento sobre organización, seguimiento y trabajo en equipo.
- Determina la metodología a ser utilizada
- Tiene experiencia en capacitación y facilitación de grupos.

El mentor “es una persona que media, facilita, favorece y potencia la resolución de necesidades y el desarrollo del estudiante, alcanzando, en definitiva, una mayor eficacia” (Manzano, Martín, Sánchez, Rísquez, Suárez, 2012, 98).

Según Sánchez Avila, Almendra Sánchez, Jiménez, Melcon de Giles (2009) “Las funciones del alumno mentor se ciñen exclusivamente (...) en cuanto a orientación y ayuda, preservando y respetando la intimidad del alumno tutelado” (p. 66).

En varias experiencias de universidades españolas, el mentor es un alumno de los últimos años, que tengan un record académico bueno y algunas habilidades como saber escuchar. Su papel es “desarrollar una relación de mentoría de forma progresiva y positiva, en sintonía con las habilidades claves de mentoría: la construcción gradual de la confianza, la escucha activa, el estímulo y el aliento permanentes, y la definición de metas y construcción de capacidades” (Sánchez, Soto, Rísquez, Suárez, 2011:724).

A partir de los aportes de los autores anteriormente citados, se establecerá el perfil del compañero mentor:

- Capacidad de escucha
- Facilidad de interrelacionarse
- Actitud positiva
- Habilidades para el aprendizaje
- Es una persona con motivación y sabe transmitirles a otros.
- Tener mayor conocimiento en los aspectos administrativos, académicos y sociales que los mentorizados.

Mientras los mentorizados “son los que reciben las diferentes orientaciones y pautas a lo largo del curso. Esta actividad es voluntaria” (Artigao, Díaz, López, Soler, Rojo, 2013: 367).

El perfil del mentorizado es:

- Ser estudiante de primer año de la universidad.
- Tener disponibilidad para cooperar.
- Poco conocimiento de los aspectos administrativos y académicos.
- Falta o debilidad en hábitos de estudio.

### **1.3.4. Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría.**

Las técnicas y estrategias que se aplican en la mentoría basada en el correo electrónico o usando otras herramientas de las nuevas tecnologías, son las siguientes:

La entrevista mediada por los medios electrónicos, teléfono y videollamada para tratar aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación (Buele y Bravo, 2014, p. 19).

También tenemos la encuesta a través de cuestionarios que permiten dar seguimiento tanto a mentores y mentorizados sobre aspectos puntuales, que se necesite conocer. Como lo señala Buele y Bravo (2014): “Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación, perfil académico, gestión de aprendizaje y autoregulación”.

Las técnicas y estrategias utilizadas en la mentoría deben permitir conocer las necesidades y expectativas de los mentorizados, y facilitar entablar una relación de confianza de ellos, para lograr los objetivos planteados en el Plan de Orientación y Mentoría.

## **1.4. Plan de Orientación y Mentoría**

### **1.4.1. Definición del plan de orientación y mentoría.**

Sánchez, Soto, Rísquez, Suárez (2011) afirman que “el plan de orientación tutorial constituye el eje desde el cual se organiza la actividad orientadora (...). De esta forma, el nuevo estudiante puede disponer de un consejero personal y de un compañero-mentor que le orienten y aconsejen durante, al menos, su primer curso universitario” (p. 719).

El POT establece tanto los aspectos organizativos, las actividades concretas, la metodología y responsabilidades de las personas implicadas, como los procedimientos de evaluación de los procesos y resultados (Sánchez, Manzano, Martín, Oliveros, Rísquez y Suárez, 2009, p. 44).

En la misma línea de argumentación, se concluye: el plan es un bosquejo orientador o guía general de todo el proyecto de mentoría que se implementará en el ámbito universitario u organizacional. Es decir es un documento donde se detalla el proceso de mentoría desde la

delimitación de los objetivos, la selección de los mentores y mentorizados, la metodología, las actividades con su respectivo cronograma, el tipo de seguimiento y la evaluación de los resultados a ser alcanzados en un período determinado.

#### **1.4.2. Elementos del plan de orientación y mentoría.**

M<sup>a</sup>. Sánchez et al (como se citó en Sánchez, Manzano, Martín, Oliveros, Rísquez y Suárez, 2009, págs. 44,45) señala los siguientes elementos:

1. Las pautas para la organización, coordinación y seguimiento de las actividades tutoriales.
2. El procedimiento de selección de consejeros y de los compañeros mentores.
3. La ratio de estudiantes por consejero/a y los mecanismos de asignación.
4. El programa de actividades.
5. El calendario de trabajo.
6. Las vías de comunicación y de atención a los estudiantes tutelados.
7. Determinar los mecanismos de evaluación del Plan de Orientación Tutorial.

Los elementos que contiene el Plan de Orientación Tutorial, se explica a continuación:

**1. Las pautas para la organización, coordinación y seguimiento de las actividades tutoriales.-** Son las normas o reglas que regulan el grupo de personas, recursos y medios que tiene un proceso de mentoría con el fin de lograr el propósito y objetivos deseados, a través de la implementación de un conjunto de acciones en un tiempo determinado.

**2. El procedimiento de selección de consejeros y de los compañeros mentores.-** Son los pasos que se tienen que seguir para seleccionar a los tutores consejeros del grupo de docentes y a los mentores del grupo de estudiantes de año superiores de la universidad, para desarrollar el proceso de mentoría de manera eficaz. Dependiendo de la realidad universitaria, se determinará distintos procedimientos de selección, pero todos perseguirán el mismo fin que es seleccionar el mejor perfil de consejeros y mentores.

**3. La ratio de estudiantes por consejero/a y los mecanismos de asignación.-** Es el número de estudiantes mentores que será asignados a cada tutor y, a su vez el número de mentorizados por cada mentor. Aquí se establece el número y la forma como serán asignados.

**4. El programa de actividades.-** Según las necesidades de los estudiantes se plantean un conjunto de actividades generales y de seguimiento que desarrollarán los mentorizados con su grupo de mentorizados, además los encuentros presenciales y la comunicación mediada por las nuevas tecnologías.

**5. El calendario de trabajo.-** Se detalla las fechas, actividades y responsables.

**6. Las vías de comunicación y de atención a los estudiantes tutelados.-** Se determina los medios de comunicación que serán utilizados para entablar la relación triádica de la mentoría, especialmente entre mentores y mentorizados, como: comunicación cara a cara a través encuentros presenciales, o atención grupal o individual mediante una comunicación mediada por la tecnología, a través mensajes de textos, correos electrónicos, WhatsApp, entre otros.

**7. Determinar los mecanismos de evaluación del Plan de Orientación Tutorial.-** Es la manera de regular los instrumentos que serán utilizados para evaluar las relaciones de asesoramiento, guía y acompañamiento realizadas por el tutor, los mentores y los mentorizados. Las evaluaciones de este proceso será redactado en un informe final donde conste los logros, dificultades y descripción del proceso puesto en marcha según el Plan de Orientación Tutorial que estaba definido.

#### **1.4.3. Plan de orientación y mentoría desarrollado en la experiencia.**

##### **Presentación:**

Este plan de orientación y mentoría está dirigido a 6 estudiantes de primer año de la modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL de distintas carreras.

Se ha planteado realizar una mentoría electrónica, es decir la interrelación que se establecerá entre mentora y mentorizados vía correo electrónico, mensajes de texto y dos encuentros presenciales que se llevarán a cabo en las instalaciones de la UTPL Regional Quito.

**Objetivo General:** Desarrollar acciones de motivación para que los mentorizados se adapten al sistema de Educación a Distancia de la UTPL.

Tabla 1: Plan de Orientación y Mentoría

<b>Necesidades de Orientación del grupo</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades a desarrollar</b>	<b>Recursos/medios</b>	<b>Tiempo</b>
Acompañamiento de los estudiantes de primer semestre a la modalidad de estudio abierta abril – agosto 2014	Dar a conocer el proyecto de mentoría	Primer contacto: explicación del proyecto mentoría	Medios: Correo electrónico, mensajes de textos  Recursos: Computadora, internet, celular.	1 día
Poco conocimiento del sistema de evaluación	Proveer de información sobre cómo son las evaluaciones presenciales	Mi primera evaluación en Educación a Distancia		1 día
Dificultades para adaptarse en este sistema de educación	Describir las expectativas de estudiar a distancia	Educación a Distancia		1 día
Retroalimentarse de la experiencia vivida	Intentar conocer las sensaciones que tuvieron los mentorizados en la primera evaluación	Mi experiencia en la primera evaluación presencial		1 día
Poca motivación para estudiar	Reflexionar sobre su quehacer como alumno	Perfil del alumno autónomo y exitoso		1 día
Cubrir su necesidad	Desarrollar acciones de orientación en el	La UTPL y los estudios a Distancia		1 día



de orientación personal y en estrategias de estudio.	ámbito personal	Exigencias y requisitos del estudio eficaz		1 día
		¿Qué es un proyecto de vida académica?		1 día
		Las Metas y el Éxito		1 día
		Lectura y preparación de exámenes		1 día
		La importancia de un Proyecto de vida		1 día
		Necesidades y dificultades del estudiante		1 día
Retroalimentación del proceso que hasta el momento se ha realizado	Evaluar el proceso de mentoría	Invitación a encuentro presencial		1 día
Autoconfianza de que hay más días para preparar las evaluaciones	Motivar a seguir preparándose	Motivación para prepararse a las evaluaciones supletorias		1 día
		Manos a la obra...preparemos nuestras evaluaciones supletorias		1 día
Nerviosismo para rendir las evaluaciones finales	Dar ánimos para generar una confianza en sí mismos	Éxitos en sus estudios		1 día

Fuente: Agenda de actividades elaborada por el equipo de gestión  
Elaborado por: Padilla, M. (2014)

**CAPÍTULO 2**  
**METODOLOGÍA**

## 2.1. Diseño de investigación

La investigación fue de tipo exploratorio y descriptivo, se inició una exploración inicial de un momento específico por el cual atraviesan los estudiantes de primer semestre de la Modalidad Abierta y a Distancia. A nivel descriptivo se indaga sobre las características de las necesidades de orientación de quienes ingresan por primera vez a la Universidad.

Además este estudio se basó en el método de investigación acción participativa, que tuvo como fin buscar un cambio, una acción, una transformación de la realidad de los estudiantes de primer ciclo de la MAD de la Universidad Técnica Particular de Loja. Aquí el rol de la mentora fue activo, ya que desarrolló diversas actividades y estrategias que permitió un acompañamiento de los mentorizados según la participación de ellos en el proceso, que consistió en: intercambio de experiencias; problematización de la experiencia en base a la reflexión; análisis de la lección o aprendizaje de la experiencia vivida; y, sistematización de la experiencia.

Esta investigación intentó explicar si ¿la mentoría es una estrategia de orientación que permite un proceso de participación y comunicación en pro de la inserción y adaptación de los estudiantes a la educación a distancia?, o ¿qué necesidades de orientación presentan los estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia?, ¿qué acciones desarrolladas resultaron de mayor interés?, y ¿cuál es la valoración al plan de mentoría desarrollado?.

Los resultados que se lograron al finalizar el proceso de mentoría respondieron a los objetivos generales y específicos planteados al inicio, como fueron:

### **General:**

- Implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica, personal y el surgimiento de una cultura de acompañamiento, así como la efectiva contribución al desarrollo de la Educación a Distancia y de la UTPL.

### **Específicos:**

- Fundamentar teóricamente los modelos y procesos de orientación y mentoría en el ámbito universitario.

- Desarrollar acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo con la finalidad de facilitar su incorporación al sistema de educación a distancia, mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano.
- Describir las acciones desarrolladas para el logro de metas, la gestión de un clima de comunicación sustentado en la confianza en la relación mentor – estudiante.
- Intercambiar información y determinar metas con la finalidad de analizar y valorar las acciones de mentoría entre pares.
- Analizar la gestión de la mentoría para diseñar un manual para el mentor.

## 2.2. Contexto

Según investigaciones realizadas en el Ecuador afirman que ahora más personas deciden estudiar a distancia, por lo cual la demanda ha aumentado “con una tasa promedio del 10% semestral; este importante crecimiento se ve fuertemente afectado por la desalentadora tasa de abandono que en promedio afecta al 50% de cada cohorte de estudiantes” (MONCADA, 2014:175).

Aunque los jóvenes y personas adultas decidan cumplir sus metas académicas profesionales, cuando ya están matriculados surgen una serie de dificultades que no les permite adaptarse al sistema, debido a la falta de estrategias y hábitos de estudio, poca información sobre la educación a distancia, escasa autodisciplina para planificar su tiempo y la constante desmotivación.

Esta situación también ocurre con los estudiantes de la Universidad Técnica Particular de Loja, como lo señala MONCADA (2014) “que el 50% de los estudiantes toman la decisión de abandonar” (pág. 188).

Por esta razón, la UTPPL implementó el sistema de mentoría entre pares, en el cual los egresados de la carrera de psicología realizaron un acompañamiento y orientación a los estudiantes que están inscritos en primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia del período abril – agosto 2014, del Centro Regional, ubicado en la Av. 6 de Diciembre 31- 47, entre Whimper y Alpallana.

El sistema de mentoría implementado por la Universidad tiene como finalidad disminuir la tasa de deserción de la MAD, que desde el año 1976 oferta en el país, porque este sistema de estudio “posibilita, por tanto, no sólo la profesionalización y formación universitaria, a

quien no puede o no pudo obtenerla de otra forma, sino que intenta llegar a todos aquellos que pretenden el logro de una segunda Titulación". (Rubio, M. 2014: 28).

Cumpliendo así la visión y misión que constan en el Estatuto Orgánico, donde se estipula que la visión es el Humanismo de Cristo, "que hace a la universidad acoger, defender y promover en la sociedad, el producto y la reflexión de toda experiencia". (Rubio, op.cit. 21); mientras la misión intenta "buscar la verdad y formar al hombre, a través de la ciencia, para que sirva a la sociedad". (Rubio. Op cit:21). Basándonos en la filosofía humanista cristiana, podemos concluir que el ser humano tiene la capacidad de realizarse en plenitud, a través de su esfuerzo, comprensión y decisión.

Es necesario que las personas conozcan las exigencias de estudiar a distancia; es ahí que surge la necesidad de implementar un sistema de mentoría entre pares, para que los nuevos estudiantes se motiven en su propio aprendizaje, desarrollando su autodisciplina y responsabilidad.

### **2.3. Participantes**

Los participantes en esta investigación fueron quienes conformaron la triada de la mentoría: el equipo de gestión del proyecto mentores de la UTPL – Consejero, el mentor egresado de Psicología y los seis mentorizados - estudiantes de primer ciclo en Modalidad Abierta y a Distancia, que fueron asignados por el equipo de la Universidad, a cada mentor.

Se asignó vía email cinco estudiantes de primer ciclo y en el encuentro presencial una persona más, ya que del primer listado solo asistió una persona. De los seis mentorizados, solamente tres finalizaron el proceso, aunque la comunicación no fue frecuente, más bien fue una comunicación más pasiva sin mucho contacto por parte de los mentorizados hacia la mentora.

El 100% de los estudiantes mentorizados pertenecen al Centro Regional Quito; de los cuales el 67% son del sexo femenino y el 33% son de sexo masculino; sus edades oscilan entre 30 a 32 años, y pertenecen a las carreras de administración, auditoría y contabilidad y abogacía.

El equipo de gestión elaboró el POM, asignó el grupo de mentorizados, coordinó el primer encuentro presencial y facilitó varios instrumentos para ser aplicados a los mentorizados.

En cambio la mentora realizó la orientación directa del grupo de estudiantes mentorizados y la respectiva evaluación del proceso.

Mientras los mentorizados fueron quienes recibieron toda la información y motivación para que continúen sus estudios, a pesar que no existió una comunicación constante, la mentora tenía la seguridad que ellos leían los mensajes de textos y e mails que les envía.

## **2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.4.1. Métodos.**

En esta investigación se combinó varios métodos de investigación como la descriptiva, analítico – sintético, inductiva – deductiva, estadística y el método Investigación acción participativa.

El método descriptivo permitió explicar y analizar el objeto de la investigación, que en este caso fue la forma como se desarrollaron las actividades de mentoría y los resultados alcanzados.

El método analítico –sintético facilitó desagregar a la mentoría en todas sus partes y sus relaciones, así como también la reconstrucción de las partes para entenderla desde la idea de unidad.

El método inductivo y deductivo permitió configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se lograron en el proceso de investigación.

El método estadístico facilitó organizar la información obtenida con la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría.

El método investigación acción participativa permitió intervenir directamente en la realidad, que en este caso son los estudiantes mentorizados, quienes a través de la acción de mentoría deben transformar su realidad, ya que los mentores comparten sus experiencias de haber sido estudiantes de la modalidad abierta y a distancia. Con este método se investigó y se realizó la respectiva intervención, para transformar las acciones de los mentorizados según el análisis e interpretación de los resultados desarrollados en la mentoría.

### **2.4.2. Técnicas.**

Se utilizó técnicas de investigación bibliográfica y técnicas de investigación de campo. Entre las técnicas que facilitaron la recolección y análisis de información teórica y empírica, fueron: la lectura, los mapas conceptuales y resumen o paráfrasis.

A través de la lectura se conoció, analizó y seleccionó los aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría. Luego con los mapas conceptuales y organizadores gráficos se facilitó los procesos de comprensión y síntesis de los apoyos teórico-conceptuales y, a través, del resumen o paráfrasis se comprendió el tema, y se redactó con exactitud y claridad.

Mientras para la recolección y análisis de datos, se empleó la observación, la entrevista y la encuesta.

Se usó la observación como técnica planificada, que tiene un objetivo determinado y que no tiene intermediario, ya que se observó la realidad a ser estudiada, tal como se presentó. Para tratar aspectos puntuales se utilizó la entrevista mediada por los medios electrónicos y teléfono; y se aplicó varias encuestas, como: la encuesta de necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia, la encuesta de control de lectura para los mentores, entre otros; que tuvieron como fin obtener respuestas concretas para una rápida tabulación.

### **2.4.3. Instrumentos.**

Se utilizaron algunos instrumentos de investigación, como se detalla a continuación:

- Hoja de control de lectura destinado para los mentores con el fin de conocer el nivel de comprensión de las lecturas realizadas en las primeras semanas, sobre los siguientes temas: orientación y mentoría, la mentoría en la UNED, el rol del mentor en un proceso de mentoría universitaria, entre otras.
- Hoja de datos informativos que sirvió para conocer nombres, correo electrónico, teléfono, hora de poder contactar a los mentorizados, razones para estudiar a distancia.

- Cuestionario de necesidades de orientación que contenía preguntas como: ¿qué problema enfrentó? ¿cuál fue la causa del problema? ¿quién le ayudó? ¿cómo lo solucionó? ¿qué aprendió de esta experiencia?, este instrumentos permitió a la mentora conocer los problemas que enfrentó los mentorizados al inicio de su etapa de estudiante universitario en la modalidad a distancia.
- Hoja de expectativas y temores que sirvió para iniciar el diálogo y la comunicación entre mentor y mentorizados en el primer encuentro presencial.
- Hoja de evaluación que se utilizó para tener un criterio de valor del desarrollo de la primera jornada presencial, y en el segundo encuentro se evaluó el proceso de mentoría implementado.
- Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio, que contenía 10 preguntas sobre prelectura, lectura y poslectura que tienen los mentorizados.
- Diario de campo que facilitó dar el seguimiento la frecuencia en la comunicación entre mentora y mentorizados.
- Registros de asistencia

## 2.5. Procedimiento

El desarrollo de la investigación bibliográfica se realizó consultando fuentes primarias según el esquema de temáticas proporcionadas por el equipo gestor de la UTPL para este proyecto investigativo. Luego se procedió a seleccionar los autores más pertinentes a ser considerados como fuentes para la estructuración del marco teórico. Se realizó resúmenes y organizadores gráficos que permitieron procesar la información.

En cambio en la investigación de campo, primero se determinó el modelo de mentoría que era entre pares, entre la mentora y el grupo de mentorizados - estudiantes de nuevo ciclo de diferentes carreras de la Modalidad Abierta y a distancia de la UTPL. El equipo de gestión del proyecto de mentoría fueron los tutores, quienes guiaron y establecieron un cronograma de temáticas que fueron tratadas por la mentora con su grupo de mentorizados.

Entre las actividades que se desarrollaron vía e mail con el grupo de mentorizados fueron: Primer contacto: explicación del proyecto mentoría, mi primera evaluación en educación a distancia, educación a distancia, mi experiencia en la primera evaluación presencial, perfil del alumno autónomo y exitoso, la UTPL y los estudios a distancia, exigencias y requisitos del estudio eficaz, ¿qué es un proyecto de vida académica?, las metas y el éxito, lectura y



preparación de exámenes, la importancia de un proyecto de vida, necesidades y dificultades del estudiante.

Luego de analizar las temáticas que la Universidad planteó para que sean tratadas por la mentora, se determinó que no se iba incluir otros, sino que la forma de escribirlos iban a ser de manera que se motiven a los mentorizados, pero que no se seguiría los tiempos que estaban establecidos en la agenda de actividades, sino que se partiría de los momentos que vivían los mentorizados según el calendario académico abril – agosto 2014, y que un mismo texto podría tratarse temas relacionados.

Las formas de comunicación que se estableció entre la mentora y mentorizados fue: vía e mail, mensajes de texto y mensajes través de la aplicación whatsapp, además se utilizó el entorno virtual de aprendizaje entre el equipo de gestión y mentora.

También se realizó dos jornadas presenciales: el primer encuentro presencial fue organizado por el equipo de gestión del proyecto de mentoría, aquí se aplicó varios instrumentos como: hoja de datos informativos, cuestionario de necesidades de orientación, de expectativas y temores, y se evaluó la jornada.

En el mes de agosto la mentora convocó a los mentorizados al segundo encuentro presencial, donde se aplicó un cuestionario que trataba los siguientes aspectos: utilización de recursos, metodología, objetivos, participación del grupo, utilidad, desempeño de la mentora, organización y sugerencias; también este instrumento fue enviado vía correo electrónico a los mentorizados que no asistieron al encuentro. En los dos encuentros se obtuvieron criterios de evaluación sobre el proceso de mentoría.

La UTPL desarrolló una guía del proceso de mentoría que se implementó, elaboró varios instrumentos que permitieron conocer las necesidades de orientación, y creó en el EVA una aula de asesoría de psicología para acompañar a los estudiantes de Fin de Titulación de Psicología.

## **2.6. Recursos**

En la investigación se utilizó recursos humanos, materiales institucionales y económicos, como se describe a continuación:

### 2.6.1. Humanos.

Intervinieron en la investigación el equipo de gestión del proyecto de mentoría y el Consejero - Docentes de la UTPL, la mentora – estudiante de Fin de Titulación de Psicología y el grupo de mentorizados (6 estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia).

### 2.6.2. Materiales Institucionales.

En este proceso de investigación se utilizó la plataforma virtual de la Universidad EVA, que fue el vínculo de contacto entre tutores y mentores, además con los mentorizados. También las aulas de la UTPL para los encuentros presenciales.

### 2.6.3. Económicos.

En este apartado se encuentra el desglose de los recursos económicos que se utilizó en la implementación del proceso de mentoría. Se invirtió 134,15 dólares.

Tabla 2: Desglose económico

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
<b>A. GASTOS DIRECTOS</b>			
Horas de Internet	100	1,00	100,00
Minutos de teléfono o celular	40	0,18	7,20
Copias de libros	50	0,02	1,00
Impresiones a blanco y negro	200	0,03	6,00
Impresiones a color	35	0,07	2,45
Anillados	7	1,00	7,00
Movilización	1	2,50	2,50
<b>TOTAL GASTOS DIRECTOS</b>		<b>24,80</b>	<b>126,15</b>
<b>B. GASTOS INDIRECTOS</b>			
Bocaditos del II encuentro presencial	1	8,00	8,00
<b>TOTAL GASTOS INDIRECTOS</b>		<b>8,00</b>	<b>8,00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>32,80</b>	<b>134,15</b>

Fuente: Gastos realizados en el desarrollo del proceso de mentoría  
Elaborado por: Padilla, M. (2014)

**CAPÍTULO 3**  
**RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

### 3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados

Los resultados obtenidos de la aplicación del Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio vía on line a través del correo institucional a los mentorizados, arrojaron las siguientes cifras a las diez preguntas planteadas.

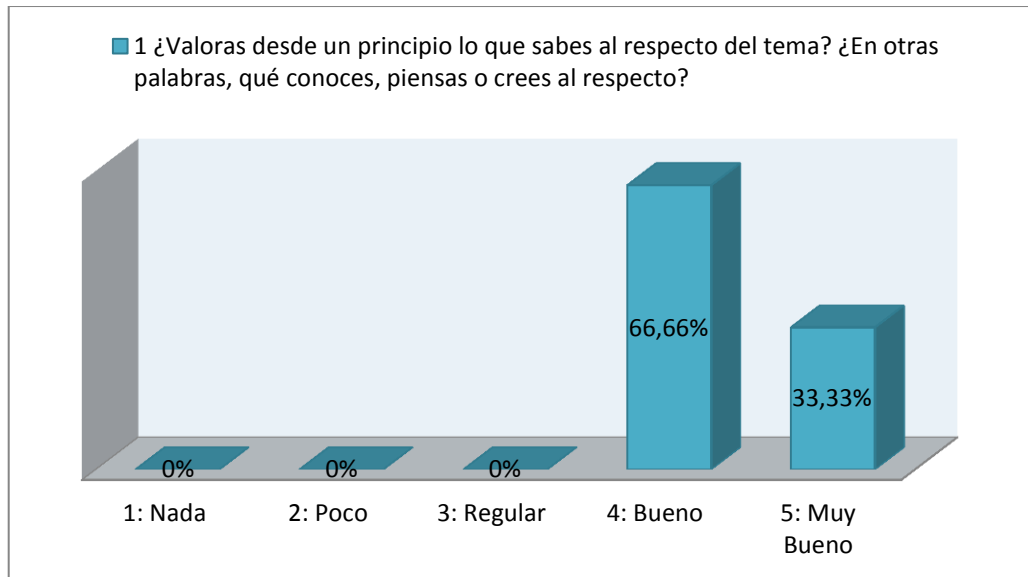


Gráfico 1: Conocimientos previos

Fuente: Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio vía on line

Elaborado por: Padilla, M. (2014)

Con respecto a la primera pregunta que trata si los mentorizados ante un nuevo tema primero reflexionan si sabe algo, tenemos el 66,66% bueno, el 33,33% muy bueno y, con el 0% nada, poco y regular. Para los mentorizados los conocimientos previos son importantes al momento que se enfrentan con el texto que deben leer, como lo afirma López (2009) “un aprendizaje es tanto más significativo cuantas más relaciones con sentido es capaz de establecer el alumno entre lo que ya conoce, sus conocimientos previos y el nuevo contenido que se le presenta como objeto de aprendizaje” (pág. 5).

Por eso, siempre se debe tener presente los conocimientos ya adquiridos, para así enfrentarlos con los nuevos, permitiendo generar conocimientos significativos y no solo mecánicos o memorísticos.

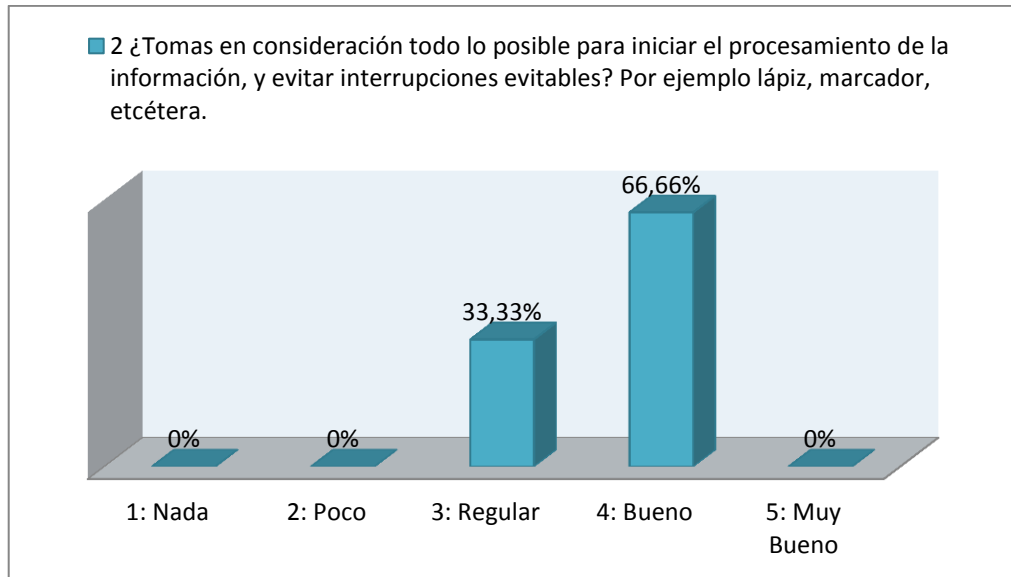


Gráfico 2: Condiciones para el estudio

Fuente: Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio vía on line  
Elaborado por: Padilla, M. (2014)

Un 66,66% de los mentorizados afirman que toman en cuenta el sin número de interrupciones que puede tener al momento de estar leyendo y procesando la información, para así evitarlas. Mientras existe un 33,33% que afirma que regularmente lo hace. Para Díaz, F. y Hernández. G., (2010), es necesario “planificar distintas acciones y estrategias a realizar, desde ese momento, durante y después de todo el proceso para así conseguir una actividad de comprensión que le permita resolver tareas académicas” (pág. 246).

Este último porcentaje es preocupante, porque hay varios mentorizados que tienen más dificultad en comprender una lectura por las continuas interrupciones que no previenen. Como se mencionaba anteriormente una estrategia previa a la lectura es planificar las acciones de lectura, teniendo en cuenta las mejores condiciones ambientales, emocionales y las características del texto.

Por ejemplo si es un texto de estadística se debería tener en cuenta hojas a cuadros, calculadora, lápiz, borrador para realizar los ejercicios en la mesa de estudio, para evitar dejar de leer hasta ir a buscar lo que instrumentos que faltan para poder aprender haciendo.

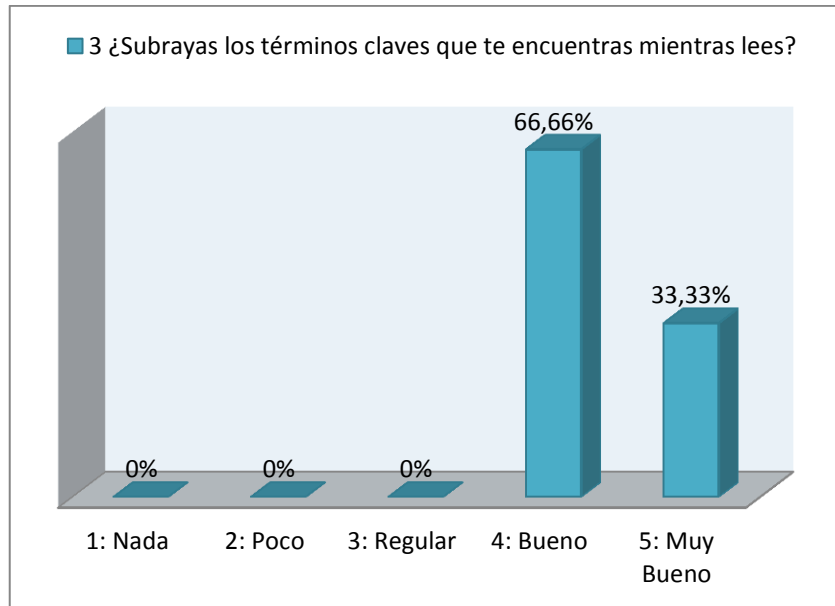


Gráfico 3: Subrayado

Fuente: Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio vía on line  
Elaborado por: Padilla, M. (2014)

Los mentorizados afirman que subrayan los términos claves mientras leen, con un 66,66% bueno, y con el 33,33% con muy bueno. Al ser el subrayado una técnica que permite “una lectura activa y selectiva porque en su ejecución, cuando se sabe hacer estratégicamente se pueden identificar las ideas principales (no las secundarias o redundantes) del texto y marcar la organización y estructura de un texto en sus aspectos más relevantes”. Díaz, F. y Hernández. G., (2010) Pág. 251.

Para la mayoría de los estudiantes el subrayado es una técnica común que se realiza cuando se lee, pero es necesario complementarla con otras técnicas para el procesamiento de la información, como auto cuestionarse, entre otras.

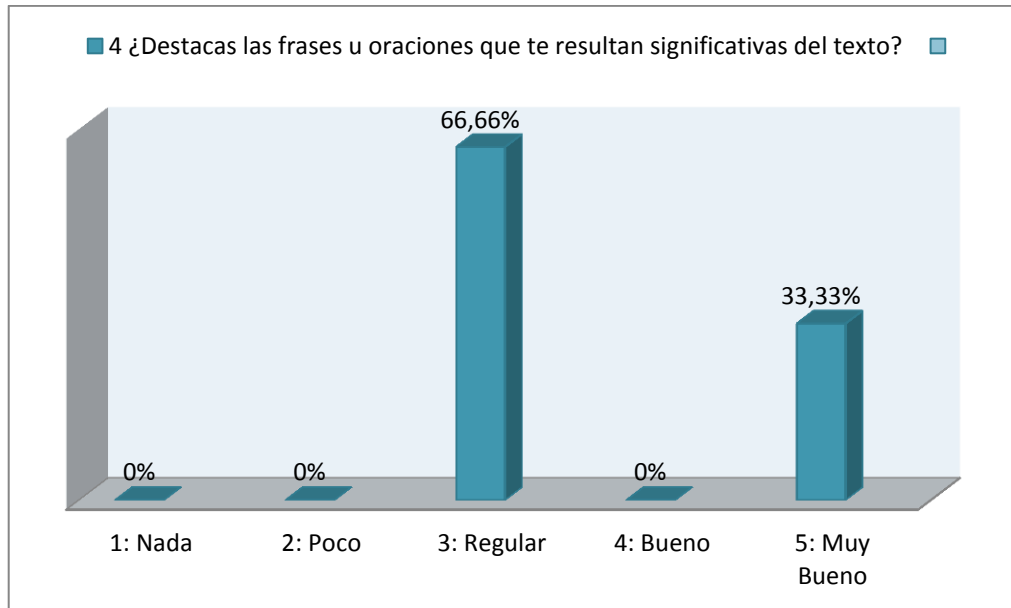


Gráfico 4: Destacar frases y oraciones

Fuente: Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio vía on line

Elaborado por: Padilla, M. (2014)

Los resultados obtenidos sobre si destaca las frases u oraciones que considera significativas en el texto, tenemos que regularmente lo hace un 66,66%, y un porcentaje más reducido de muy bien 33,33%. Esta pregunta está estrechamente relacionada con saber subrayar correctamente, hay que “procurar que el subrayado tenga sentido, no subrayar ideas “cortadas” sino que se entiendan por sí mismas”. (Díaz, F. y Hernández. G., 2010:252)

Aunque los mentorizados usan la técnica del subrayado, un alto porcentaje afirman que no siempre las frases u oraciones que subrayan son las más importantes, porque no son selectivos al momento de distinguir lo esencial de lo complementario.

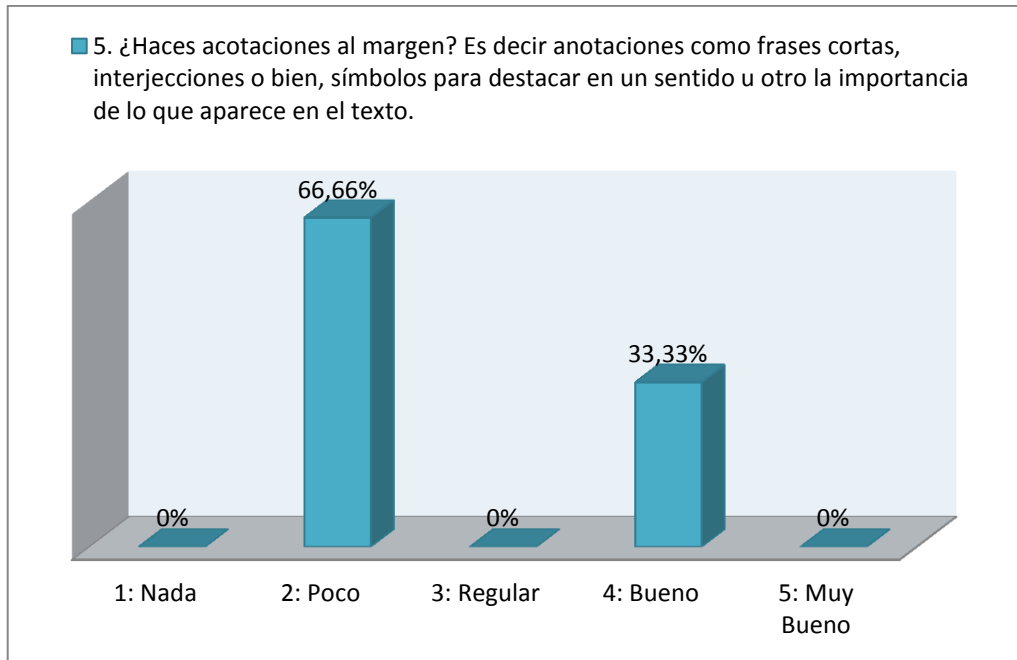


Gráfico 5: Importancia de hacer anotaciones al margen

Fuente: Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio vía on line

Elaborado por: Padilla, M. (2014)

Pocas veces con un 66,66% los mentorizados hacen acotaciones al margen del texto, para destacar la importancia de un concepto, explicación, ejemplificación. Son muy pocos los que sí lo hacen porque consideran que es bueno, con el 33,33%. “La actividad de tomar notas es aún más compleja que el subrayado. Demanda un tratamiento de mayor profundidad de la información leída porque, además de potenciar la atención y selección de la información importante encontrada en el texto, requiere que se comprenda”. (Díaz, F. y Hernández. G., 2010:252).

Para tomar notas durante la lectura se debe comprender el texto según como la lectura avanza, no leer mecánicamente porque dificulta hacer explicaciones, poner ejemplos e identificar las ideas principales de los temas.



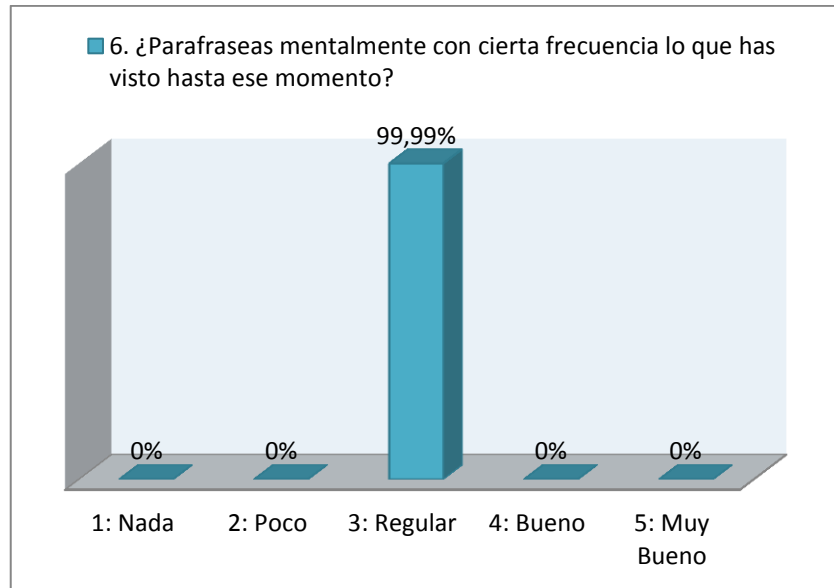


Gráfico 6: Parafraseo

Fuente: Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio vía on line

Elaborado por: Padilla, M. (2014)

Con un 99,99% los mentorizados afirman que regularmente parafrasean mentalmente lo que han leído o visto hasta ese momento, según Díaz, F. y Hernández. G., (2010) para parafrasear se requiere que se comprenda el texto y se “resignifique en las palabras del lector” (pág. 252). Es decir parafrasear permite al lector rescatar el contenido de lo aprendido en sus propias palabras, con esto se logra dar sentido a lo leído, y distinguir los contenidos que no están afianzados, porque no se entiende o recuerda.

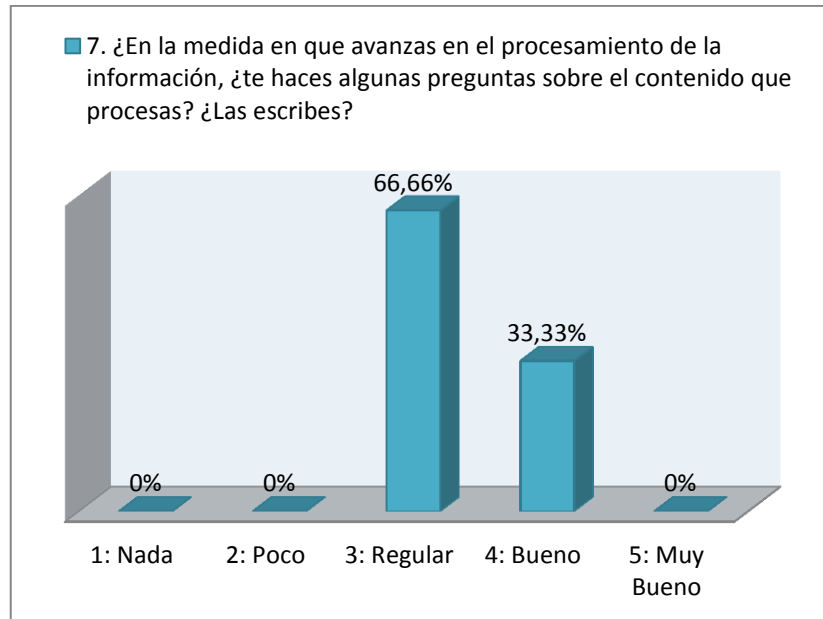


Gráfico 7: Preguntarse sobre la información que lees

Fuente: Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio vía on line

Elaborado por: Padilla, M. (2014)

Regularmente con un 66,66% los mentorizados se hacen preguntas sobre el contenido que está procesando, escribiendo según como su estudio va avanzando; mientras con un porcentaje más reducido consideran esta práctica como buena, con un 33,33%. Según investigaciones realizadas se confirma que “las autoexplicaciones mejoraron la comprensión (y el recuerdo) de los alumnos porque provocaban un procesamiento consciente más profundo de los significados que se encontraban en el texto”. (Díaz, F. y Hernández. G., 2010:252).

Interrogarse uno mismo hace que se recuerde lo leído, ya que existió una buena comprensión lectora, pero los mentorizados no siempre se dan autoexplicaciones de los temas leídos, por lo cual abra temáticas que no hayan sido procesadas profundamente, y no exista un aprendizaje significativo de ellas.

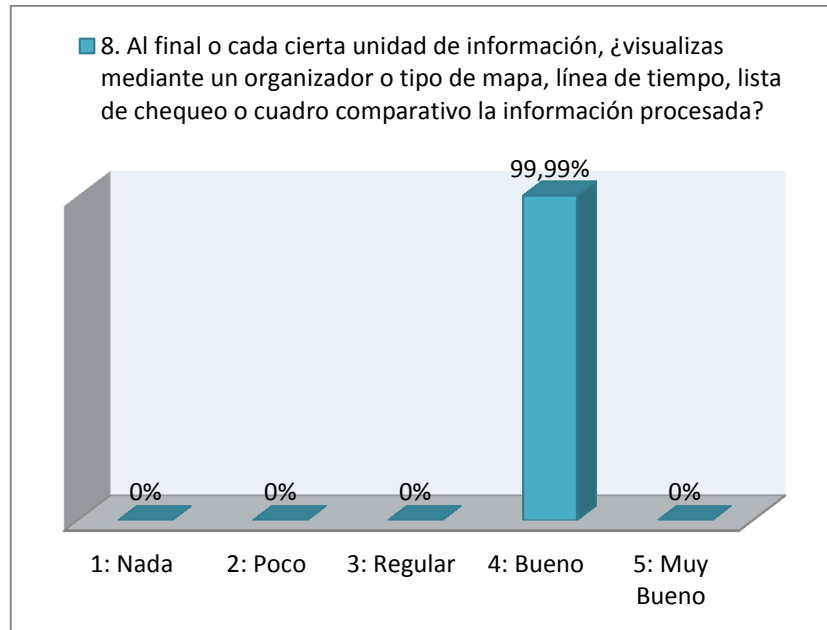


Gráfico 8: Técnicas de visualización

Fuente: Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio vía on line

Elaborado por: Padilla, M. (2014)

El 99,99% afirman que es bueno utilizar un organizador gráfico para procesar la información de una unidad, capítulo o tema. “Las notas escritas pueden organizarse en forma secuencial discursiva, como sería por medio de un resumen acumulativo, o bien, en forma viso-espacial por medio de cuadros sinópticos, organizadores gráficos (comparativos, causa-consecuencia, secuencia temporal, etcétera) o mapas conceptuales. pag. 252). Podemos concluir, que los mentorizados utilizan estrategias de comprensión y organización, que les facilita comprender la temática, establecer las relaciones conceptuales, teniendo un mejor aprendizaje.

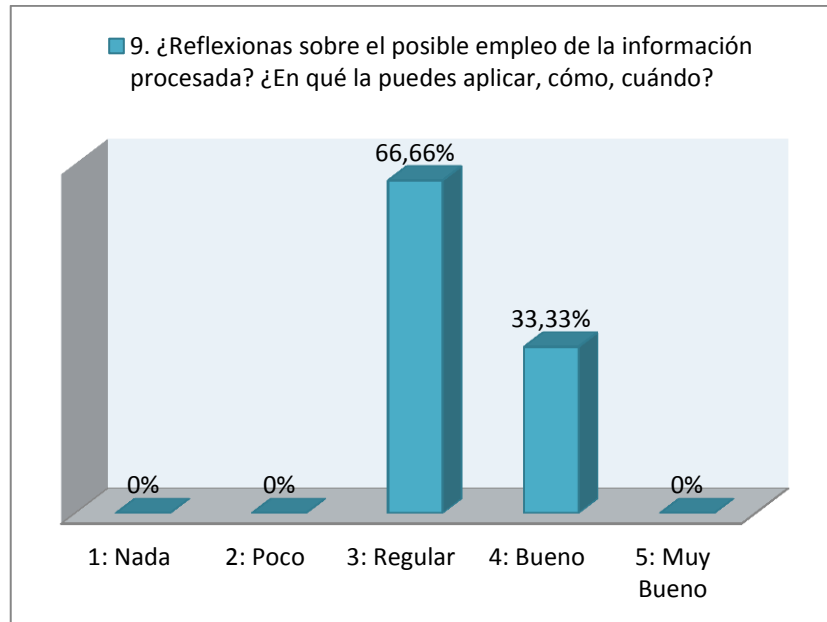


Gráfico 9: Aplicación de la información procesada

Fuente: Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio vía on line

Elaborado por: Padilla, M. (2014)

Con un 66,66% los mentorizados dicen que regularmente reflexionan sobre el posible empleo de la información procesada o estudiada. Solamente el 33,33% optan por afirmar que es bueno reflexionar sobre la utilidad de la información. “Después de la lectura debe realizarse una actividad valorativa para estimar el grado en que se ha “comprendido” el texto en su forma global”. (Díaz, F. y Hernández. G., 2010:253). Cuando se ha interiorizado nuevos conocimientos se debe pensar en cómo aplicarlos para que se sigan afianzando.

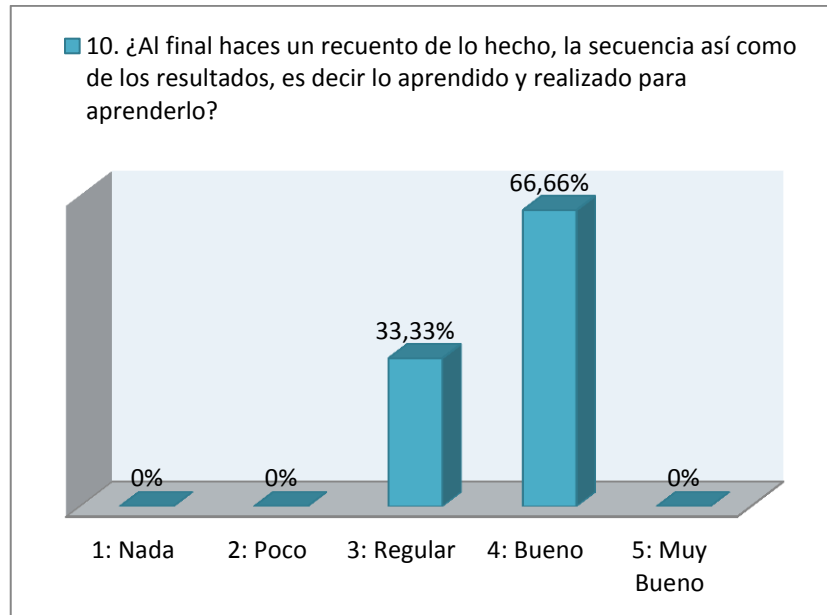


Gráfico 10: Recuento de lo aprendido

Fuente: Cuestionario de Auto Evaluación de Habilidades de Estudio vía on line

Elaborado por: Padilla, M. (2014)

El 66,66% de los mentorizados afirman que es bueno hacer un recuento de lo hecho para aprender, que lo hacen al final recordando cómo fueron aprendiendo paso a paso, mientras 33,33% lo hace regularmente. La mayoría de los mentorizados utilizan la autorregulación que “son aquellas estrategias relacionadas con el “control ejecutivo” cuando se realiza una actividad cognitiva como son la de planificación, monitoreo o supervisión y revisión. (...). La estrategia de evaluación se lleva a cabo para estimar tanto los resultados de las acciones estratégicas como de los procesos empleados”. (Díaz, F. y Hernández. G., 2010, Pág. 191, 192).

Solamente a un número reducido de mentorizados les falta aprender a autorregular su aprendizaje, es decir tener un aprendizaje autónomo y ser responsable con sus estudios.

## **3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes**

### **3.2.1. De inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia.**

Del grupo de mentorizados ninguno manifestó la necesidad de orientación para su inserción en el sistema de Educación a Distancia. A partir de este resultado surge una gran interrogante ¿Qué significa que no haya necesidades de adaptación? Acaso se puede afirmar que los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL están adaptados o es una muestra de que el ambiente virtual torna difícil sentir ser parte de la Universidad.

Según Maslow todas las personas necesitamos construir el sentido de pertenencia, es decir ser parte de algo, en este caso, de la Universidad Técnica Particular de Loja. Mientras más seguro se sienta un estudiante y se identifique con los principios de la institución, más fuerte será su sentido de pertenencia y tendrá una identidad, ahí la frase Decide ser más cobra fuerza interna.

Los mentorizados ven a la universidad como el vehículo que les permitirá cumplir sus metas profesionales, más no como la institución que les provee identidad, ahí se invisibiliza la necesidad de inserción y adaptación. Esto ocurre porque cuando somos niños, es la familia conformada por personas, que nos da el sentido de pertenencia y seguridad; al estudiar a distancia automáticamente se asume el papel de no interactuar, más que lo básico, porque así lo determina el sistema. El no desarrollar el sentido de pertenencia influye en la deserción de los estudiantes, porque no están motivados a ser parte de la institución, valorarla y luchar por estar ahí.

### **3.2.2. De orientación académica.**

De los 6 mentorizados, dos presentaron necesidades académicas, es decir el 33,33%, porque tenían dificultades para organizar el tiempo de estudio, analizar las preguntas de la evaluación objetiva y no saber si debían leer primero la guía o el texto básico. (ver anexo 1: Cuestionario de Necesidades de Orientación). Estos problemas surgen como indica Toscano por la insuficiente información del sistema de estudio y su metodología.

En muchas ocasiones, información que parece obvia para algunas personas, no lo es tanto para otros, como saber que primero empezamos leyendo la guía, que nos brinda una orientación general para simultáneamente leer los capítulos del texto. O el texto donde encontramos información detallada de los temas a ser estudiados.

Otro problema que los nuevos estudiantes enfrentan, es saber discernir las ideas principales de las secundarias, porque en la mayoría de los centros educativos de segundo nivel dan mayor énfasis a los contenidos declarativos, que a los procedimentales, como es el desarrollo de la destreza y habilidad de leer, estrategias para activar y usar los conocimientos previos, estrategias para mejorar la integración entre conocimientos nuevos y la nueva información por aprender, y estrategias para organizar la información que permitan tener aprendizajes significativos.

### **3.2.3. De orientación personal.**

El 50% de los mentorizados tienen dificultades de orientación personal, caracterizado por la pérdida de motivación, incomprensión, cansancio o simplemente por no poder cubrir las expectativas profesionales. (ver anexo 2: Hoja de temores y expectativas). Según Toscano se debe replantear quiénes son, cómo son, dónde están, a dónde quieren ir?. Porque a mayor edad hay más autonomía y motivación propia para el estudio, y a menor edad se toma a la ligera aprender conscientemente.

“En el plano pedagógico motivación significa proporcionar o fomentar motivos, es decir, estimular la voluntad de aprender” (Díaz, F. y Hernández. G., 2010:57). El rol del mentor es ofrecer la guía para que los mentorizados busquen aprendizajes significativos, es ayudar a que las acciones que realicen tengan un significado para su vida académica y su proyecto de vida, para saber cómo enfrentan sus vidas los mentorizados se les aplicó un cuestionario: ¿es necesario la elaboración de un proyecto de vida académica?.

Del grupo de mentorizados, solamente uno de ellos respondió, es decir el 25% de los participantes, donde afirmó: que no es muy necesario elaborar un proyecto de vida, pues basta saber lo que se quiere alcanzar y esforzarse en conseguirlo, mientras estaba en desacuerdo en afirmar que el futuro es muy imprevisible e inestable como para hacer planes, ahí se contradice porque considera que no se debe elaborar un proyecto de vida,

pero piensa que se debe hacer planes para el futuro, si las metas no se planifican, no se plasman, no se escriben existe el riesgo de desviarse del rumbo y que la memoria olvide, dándose importancia a las situaciones inesperadas y no importantes.

Esta apreciación se confirma con la respuesta del mentorizado que está muy de acuerdo en señalar que los entretenimientos, diversiones y compromisos emocionales que ofrece la sociedad a los jóvenes dificultan el cumplimiento de sus proyectos futuros.

Se encuentra en desacuerdo con las opiniones sobre que las metas fijadas por los jóvenes para su futuro no son realistas porque no conocen bien sus capacidades, y que hacer planes para el futuro tiene poco valor porque el destino de las personas ya está marcado. Además está en total desacuerdo en indicar que la situación económica del país dificulta que los jóvenes puedan hacer planes para el futuro.

Esto nos lleva a concluir que es necesario planificar, aprovechando las oportunidades que se genera en las situaciones de crisis.

#### **3.2.4. De información.**

El 50% del grupo de mentorizados reportaron dificultades en conexión con el chat, problemas al descargar las evaluaciones objetivas del EVA e información que aparecían en el entorno. Estos problemas están relacionados con la manera de moverse dentro del Entorno Virtual de Aprendizaje, que es el espacio universitario cibernético donde se relaciona el estudiante de la UTPL de la Modalidad Abierta y a Distancia, para ellos este es el espacio más cercano, pero al mismo tiempo desconocido.

Toscano afirma que se necesita orientación en información en la Universidad, porque se desconoce la estructura de la institución. En la modalidad presencial surge la necesidad de saber dónde está la biblioteca, las aulas, el centro de cómputo, la sala de profesores, la secretaría, las distintas escuelas según las carreras, el parqueadero hasta el bar. En cambio en la modalidad a distancia, es tener información de cómo navegar a través del EVA, conocer las fechas que publican notas, descargar los cuadernillos o las pruebas objetivas.



Cuando por cuestiones tecnológicas se dificultó el acceso a los links del entorno, ahí se produce ansiedad en los mentorizados, porque está afectando su espacio y limitando su libre circulación, nace la necesidad de que alguien le explique porque está sucediendo eso.

### 3.3. Las percepciones del mentor y la relación de ayuda

El 50% del grupo de los mentorizados se los ha categorizado por tener una actitud de indiferencia, ya que no manifestaron ni rechazo ni aprobación por el proceso de mentoría, porque no asistieron al primer encuentro presencial, de las cuales una de las mentorizadas no se pudo ubicarle (a pesar que constaba en la lista de participantes asignada por el equipo de gestión del proyecto), los otros dos restantes solo se limitaron a confirmar sus datos vía correo electrónico y llamada telefónica, y de ahí en ningún momento manifestaron interés por interactuar. Con este antecedente la mentora escribía según los canales que ellos mismo le sugirieron para comunicarse como fue vía e mail, sin recibir una retroalimentación; para que haya una relación de compromiso eficaz debe existir una comunicación de ida y vuelta.

En cambio con los otros mentorizados, es decir con el 50% restante se logró crear el sentido de presencia de la mentora en su proceso académico, por eso ellos acudían cuando tenían dificultades, como lo manifiesta un mentorizado *“muchas gracias por estar pendiente, pues le diré que, las notas de las evaluaciones a distancia ya publicaron, todas están bien, las notas de las evaluaciones presenciales aún no, no sé si tengo que acercarme a la universidad o si las mandan por el EVA, en cuanto a las lecturas ahí voy avanzando de a poco aunque es medio difícil por los foros y chats que hay que realizar, pero le estoy dando con ganas”*.

Existió una actitud de interés de los mentorizados hacia la relación de ayuda que se ofrecía; que se percibió en el encuentro presencial donde participaron dos de ellos, y en la comunicación que se generó a partir del primer e mail: proyecto de mentoría UTPL, cuando una de las mentorizadas preguntó sobre el rol de la mentora y de los estudiantes, y al ser contestada su inquietud, inmediatamente agradeció el apoyo.

La actitud positiva del 50% mentorizados impactó en la implementación del sistema de mentoría, porque dio validez al acompañamiento que realizó la mentora según los tiempos y

ritmos que percibió que tenía el grupo. La clave fue no reducir a la mentoría como el simple proceso de transmitir información, datos o mensajes fríos, sino el establecer una relación humana mediada por la tecnología, como se refleja en el siguiente mensaje enviado a los mentorizados para tratar el tema: La UTPL y los Estudios a Distancia

*Estimado y estimada:*

*Estamos a la puerta del fin de semana, tiempo en que queremos descansar, pero hay muchas obligaciones en casa, con los amigos y familiares, y también con nuestros estudios. Por eso quiero hablar de la UTPL y los estudios a distancia.*

*En la Educación a distancia sobresale el estudiante que a su propio ritmo y tiempo, se organiza para ir aprendiendo, asimilando o reafirmando los nuevos conocimientos. Porque en la educación a distancia no existe un contacto diario o personal con el profesor.*

*Tú, como estudiante, vas aprendiendo a través de los libros, guías, chats o foros de discusión a través del EVA, que es el sistema que se utiliza en la UTPL.*

*Los principios que orientan los estudios a distancia son varios, entre los cuales, mencionare los más importantes que debes recordar cuando te sientas desanimado, sin ganas de continuar, con pereza de abrir los libros y hacer los trabajos, más ahora que estamos con la fiebre mundialista, y son:*

- *La libertad que tienes para decidir cuándo, dónde, cómo aprender*
- *Tu responsabilidad en el aprendizaje, solo tú decides participar o no en el entorno virtual*
- *Tu curiosidad por investigar, por buscar nuevas fuentes, por leer más y aprender.*
- *Y hacer uso de tu creatividad en la elaboración de tus ensayos y trabajos.*

*Acuérdate, tú decidiste estudiar a distancia, y tu esfuerzo será compensado cuando pases el semestre sucesivamente y llegues a cumplir tu aspiración personal.*

*Me encantaría saber ¿qué sientes al estudiar a distancia? Y ¿cuál es tu compromiso personal sobre tu experiencia de estudiar a distancia?*

*Un abrazo*

*Alexandra Padilla*

*Mentora UTPL*

El mayor logro fue saber que la estrategia de escribir mensajes según la vivencia de la mentora cuando fue acertada ya que permitió generar la relación de apoyo y guía, según lo

manifestado por una mentorizado en el segundo encuentro presencial, que dijo: “siempre tenía presente lo que escribías, era como que sabías lo que estaba pasando”. Es necesario rescatar una de las comunicaciones escritas por la mentora para su grupo de mentorizados, como se indica a continuación:

*Estimados y estimadas:*

*Hace una semana atrás, estuvieron con mucha ansiedad y nervios porque fueron a rendir sus primeras evaluaciones presenciales. Me imagino ahora están impacientes por saber cuánto se sacaron, si pasaron o se quedaron a supletorios, y han de estar revisando constantemente el EVA para ver si ya están publicadas las notas, estas reacciones tenemos casi todos los estudiantes.*

*Para bajar un poco esta ansiedad, conversemos ¿cómo les fue en la evaluación presencial? ¿cómo se sienten? ¿qué experiencia positiva tienen? y ¿cuál fue la principal dificultad que enfrentaron al rendir su primera evaluación presencial?, para juntos irnos construyendo las estrategias para alcanzar su meta.*

*Espero muy atenta, sus respuestas.*

*Un abrazo*

Con el fin de crear una relación de confianza, basada en el reconocimiento del otro, se determinó que en todas las comunicaciones, la mentora se despediría con la palabra “un abrazo”, para generar una actitud de proximidad.

Al realizar una analogía se creó un espacio de “hermandad”. El hermano menor (mentorizados) miraban automáticamente al mayor como un referente, sin esfuerzo (mentora). Al mismo tiempo, ambos hermanos (mentora y mentorizados) compartían la misma situación vital, porque tenían roles que cumplir frente a la universidad. La mentora facilitaba el camino del “hermano menor”.

Dentro de esta comparación es interesante analizar ¿por qué no se comunicaban algunos de los mentorizados?, y dieron a entender a la mentora que tenían una actitud de indiferencia. Una de las conjeturas puede ser porque a través de los mensajes estaba presente la mentora, ellos sentían su presencia, y no tenían palabras que decir frente a la hermana mayor, que tenía el puesto de ser la persona con mayor experiencia en saber que significa estudiar a distancia.

Una dificultad para la implementación del proceso de mentoría fue que no se identificó a la figura de la mentora como “representante” de la Universidad, como una intermediaria entre

los mentorizados y la UTPL, ya que no podía lograr resolver los problemas que tenían con el EVA, y se redujo a la empatía personal propia del trato que la mentora ofrecía a los mentorizados.

### 3.4. Valoración de mentoría

#### 3.4.1. Interacción y comunicación (mentorizados, mentor).

Del grupo de mentorizados asignados por el equipo de gestión del proyecto, que era cinco estudiantes, solamente asistió una mentorizada al primer encuentro presencial, organizado por la UTPL, también ese día se me asignó otro mentorizado que asistió, pero su mentor o mentora no fue, es decir se trabajó con el 33,33% de los mentorizados. De ellos, una asistió al segundo encuentro presencial organizado por la mentora.



Evaluación de la mentoría

Fuente: Mentorizada

Es necesario destacar que el 33,33% de los mentorizados que participaron en los encuentros presenciales, son los que se comunicaban con mayor frecuencia, este dato nos lleva a concluir que el contacto personal ayuda a crear la relación de confianza, es necesario que todos los mentorizados asistan al encuentro presencial de inducción a la mentoría. Mientras solo el 20% del grupo de mentorizado que no asistieron a la jornada de inicio de la mentoría, que fueron contactados vía correo electrónico, establecieron comunicación con la mentora.

De los seis mentorizados, ninguno se comunicó con una frecuencia alta, más bien las comunicaciones se limitaban cuando ellos tenían alguna dificultad o necesitaban cierta información, o les gustaba algún mensaje que recibieron, a este tipo de comunicación se le calificaría como rara vez y dentro de esta categoría tuvimos el 50% de los mentorizados. Mientras el 50% restante nunca se comunicaron, porque dos de este grupo solo confirmaron sus datos para iniciar el proceso de mentoría y la otra no se le pudo localizar.

Implementar la mentoría en la Modalidad Abierta y a Distancia, hace que la tecnología como correo electrónico y celular cobren mayor importancia, ya que a través de esos medios se establece la relación de comunicación entre la tríada de la mentoría; pero a pesar de las facilidades que dan, en nuestra experiencia piloto no se logró tener una comunicación activa, porque los estudiantes de la modalidad a distancia, en su vida diaria combinan varias actividades como el trabajo, la familia y sus estudios. Entonces su rol se limitó a recibir y leer los mensajes de la mentora.

En cambio el EVA, con el aula de asesoría de psicología, permitió que el equipo de gestión del proyecto de la universidad oriente a los mentores sobre aspectos relacionados con la información que se debía comunicar a los mentorizados, el desarrollo de los capítulos, las normas APA, lecturas relacionadas con el rol de los mentores e investigaciones realizadas sobre mentoría.

Los principales logros de los encuentros presenciales fueron: a) conocer personalmente a los mentorizados, que permitió crear una relación de empatía; b) confirmar la hipótesis de que los mentorizados se sentían motivados con los e-mails que recibían; y, c) que los mensajes enviados sirvieron a los mentorizados para reflexionar como enfrentar sus estudios a distancia.

### **3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes (mentorizados y mentores).**

La relación humana es el motor fundamental de motivación, que estuvo constantemente presente en cada correo electrónico, mensaje de texto o a través de la aplicación whatsapp. Pero existieron situaciones frustrantes en el proceso tanto para la mentora como para los mentorizados.

Un primer momento de frustración para la mentora fue en el encuentro presencial, donde solo asistió una mentorizada de las cinco que constaba en la lista otorgada por el equipo de gestión de la universidad, y se asignó otro mentorizado que asistió, porque no fue su mentora; por eso el grupo de mentorizados que acompañe estaba conformado por seis estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL.

Un segundo momento de frustración fue cuando los mentorizados que no asistieron al encuentro no se comunicaron, a pesar de los intentos de darles a conocer sobre el sistema de mentoría que se iba a implementar, existiendo sentimientos encontrados en la mentora: que sentía mucha felicidad cuando escribían y frustración cuando no lo hacían.

También durante toda la mentoría hubo lapsos de frustración, que se originaban porque los mentorizados no se comunicaban con frecuencia, produciéndose ideas de que “no se estaba haciendo bien las cosas”, “que se necesitaba ver otras formas de comunicación”.

Entonces surge la interrogante ¿cómo la mentora medió la frustración?. No esperando la comunicación evidente de mentorizados, sino utilizando indicadores indirectos que apuntan al objetivo de sostener al mentorizado a lo largo del semestre. Una de las estrategias fue mandar mensajes de WhatsApp que cuando es leído automáticamente se pone dos flechas. Se trabajó la dinámica de “ponerse en los zapatos de los mentorizados”, llegando a la conclusión que solo se comunican cuando sienten una necesidad, porque los rasgos psicológicos de la mayoría de los estudiantes de la Modalidad Abierta y a Distancia es no querer relacionarse con nadie, si no es necesario.

Sin embargo, al final del proceso hubo una buena retroalimentación acerca de la “presencia” lograda con esas comunicaciones, que aunque no tuvo respuestas verbales o escritas de los mentorizados constantemente, se les hizo notar que había “alguien allí”, pendiente de ellos.

La motivación y expectativas intrínsecas de la mentora fue poner en práctica todos sus conocimientos sobre orientación y relación de apoyo como consejero o terapeuta. También el culminar con el trabajo de Fin de Titulación, porque solo así cumpliría con su meta profesional.

En cambio la mentora trabajo con algunos factores de motivación que percibía que tenían sus mentorizados, como: motivarles hacer las evaluaciones objetivas y presenciales, porque ya era tiempo de entregar o presentarse, entonces los mensajes eran relacionados a que reaccione.

Otro factor fue reconociendo las habilidades y capacidades que los mentorizados tienen por los resultados logrados en sus estudios. Con las comunicaciones se les animaba a seguir adelante con entusiasmo.

Pero la mayor motivación de los mentorizados fue seguir estudiando para obtener una carrera profesional, que les brinde mejores oportunidades en el mercado laboral. Mientras su frustración fue que la mentora no era de era de la carrera de cada uno de ellos, para así contar con alguien que sepa sobre las asignaturas y temas que estaban estudiando, y tener más elementos para entablar una relación de comunicación.

### 3.4.3. Valoración general del proceso.

La valoración del proceso de mentoría se resume en una sola palabra ÚTIL. Necesario para ambas partes de la relación entre pares. Para los mentorizados porque le ayuda a integrarse y sostenerse en los estudios, y para la mentora ya que revalida su propio proceso de aprendizaje al ayudar a sus mentorizados.

Lo fundamental es la relación que se entabla entre mentora y mentorizados. Los mentorizados lo viven no solo como una “relación de ayuda”, sino que se convierte en una relación de “igualdad, de acompañamiento, de complicidad”, de “tenemos algo en común”, y “yo te puedo decir por dónde vas a tener que pasar,” pues “yo ya pasé por eso”, dentro de un espacio de confianza. La principal herramienta para lograr con el objetivo de la mentoría es la creación de dicho espacio.

Se elaboró una hoja de “Evaluación del proceso de mentoría” que contenía las variables de utilización de recursos, metodología, objetivos, participación del grupo, utilidad, desempeño de la mentora, organización y sugerencias, que fue aplicado en el segundo encuentro presencial, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 3: Evaluación del proceso de mentoría

Variables	Mentorizado 1	Mentorizado 2	Valor
Utilización de Recursos	5	3	4
Metodología	5	4	4,5
Objetivos	5	3	4
Participación del grupo	5	4	4,5

Utilidad	5	4	4,5
Desempeño de la mentora	5	5	5
Organización	5	5	5

Fuente: Hoja de evaluación del proceso de mentoría  
Elaborado por: Padilla, M. (2014)

En general la evaluación es bastante buena, con un 4,5 de puntaje se calificó a la metodología, que se refiere a los medios utilizados para entablar la relación de ayuda. Al igual que la participación propia de los mentorizados que se comunicaron frecuentemente y a la utilidad de la mentoría en el primer ciclo de estudios.

En cambio el desempeño de la mentora así como la organización de los contenidos obtuvieron cinco puntos, es decir que el estilo relacional y de comunicación que se planteó fue adecuado para los mentorizados.

Se debería mejorar los recursos y establecer con mayor claridad los objetivos del sistema de mentoría, ya que alcanzaron un promedio de 4 puntos.

Las sugerencias que los mentorizados dieron al proceso de mentoría, serán citados textualmente, fueron:

- “Es muy bueno y me ha ayudado mucho para motivarme en la carrera, es por eso que debe mantenerse”. (ver anexo 3: evaluación del mentorizado 1).
- “El proceso de mentoría debería realizarse antes de que se inicie el ciclo académico, de esa manera se podría dar consejos y advertencias a las personas que recién entran a estudiar, decirles parte de los procesos y que dificultades se van a enfrentar al estudiar a distancia, cuales son el número de materias recomendables para estudiar. Son cosas que no parecen de importancia pero tienen mucho peso”. (ver anexo 4: evaluación del mentorizado 2).

### 3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado

A través de la técnica del FODA, se realizó el análisis interno y externo de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se presentaron en el desarrollo de la mentoría.



Tabla 4: FODA

		<b>ANALISIS INTERNO</b>	<b>ANALISIS EXTERNO</b>
<b>POSITIVOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<p>1F. Interés genuino en apoyar a los mentorizados.</p> <p>2F. Conocimiento de las necesidades de los mentorizados.</p> <p>3F. Mitad de los mentorizados motivados y contentos durante el proceso.</p> <p>4F. Experiencia sobre las dificultades de estudiar a distancia y las situaciones que genera angustia.</p> <p>5F. Conocimiento sobre las actitudes de los estudiantes de la Modalidad Abierta y a Distancia.</p>	<b>OPORTUNIDADES</b>
	<b>DEBILIDADES</b>	<p>1D. La mentoría no estaba institucionalizada, existía solo por la relación personal.</p> <p>2D. Falta de sentido de pertenencia e interacción voluntaria de los mentorizados en el proceso.</p> <p>3D. La mentoría no inició al mismo tiempo que el calendario académico de los mentorizados del periodo abril - agosto 2014.</p> <p>4D. Que la mentora no sea de la misma carrera de los mentorizados, para tener más elementos para compartir en su proceso de orientación y mentoría.</p>	<b>AMENAZAS</b>
<b>NEGATIVOS</b>			<p>1O. Apertura de la Universidad hacia la mentoría y libertad para que cada mentor establezca su estilo en el proceso.</p> <p>2O. Reducir el nivel de deserción de los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia.</p> <p>3O. Mayor necesidad de los estudiantes para obtener una carrera profesional.</p> <p>4O. Necesidad de la Universidad a distancia de brindar acompañamiento a los estudiantes de primer ciclo.</p> <p>5O. Las nuevas exigencias académicas para tener una educación universitaria de calidad en el país.</p> <p>1A. Falta de procedimientos específicos para la mentoría, que deberían ser provistos por la universidad, a tiempo.</p> <p>2A. Débil proceso de inducción para ser mentores.</p> <p>3A. Poca capacidad para resolver problemas de índole tecnológico que tenían los mentorizados en cuanto al EVA</p> <p>4A. Accesibilidad limitada a correo electrónico y nuevas tecnologías.</p>

Fuente: Experiencia de mentoría desarrollada en el período abril – agosto 2014

Elaborado por: Padilla, M. (2014)

### 3.6. Matriz de problemáticas de la mentoría

Durante el desarrollo de la mentoría en el ciclo académico abril – agosto 2014, se detectó algunas dificultades que serán expuestas en una plantilla que contiene el problema, la causa, el efecto y la fuente, con el fin de ordenar, visualizar y priorizar.

Tabla 5: Matriz de problemáticas

Problema	Causa	Efecto	Fuente
Débil relación de ayuda establecida entre mentora y mentorizados.	Inasistencia de gran parte de los mentorizados al encuentro presencial.	Vínculo de confianza entre mentora y mentorizados insuficiente.	Experiencia de la mentora
Desconocimiento del sistema de mentoría brindado por la Universidad	Falta de socialización de los objetivos de la mentoría y roles de la mentora	Indiferencia y apatía por parte de los mentorizados	Experiencia desarrollada
Débil comunicación de los mentorizados	Desconocimiento del rol de los mentorizado.	Poco compromiso	Experiencia desarrollada
Falta de institucionalización de la mentoría	Insuficientes herramientas o recursos oficiales de la Universidad para comunicarse con los mentorizados (Aula virtual de la mentoría en el EVA).	Débil percepción de la figura de la mentora como vínculo entre la UTPL y ellos.	Experiencia desarrollada
Mentora de distinta carrera al de los mentorizados	Variante que fue considerada en la selección del grupo objetivo para proyecto piloto	Limitada comunicación entre mentor y mentorizados sobre dificultades en las asignaturas.	Evaluación de una mentorizada

Fuente: Experiencia de mentoría desarrollada en el período abril – agosto 2014

Elaborado por: Padilla, M. (2014)

#### 4. CONCLUSIONES

- a) Los estudiantes de primer ciclo de la modalidad Abierta y a Distancia tenían poco conocimiento sobre el sistema de mentoría, lo que originó que ellos asuman un papel de receptores pasivos en el proceso, y no entablen una relación de comunicación permanente con la mentora. Además que ellos hubieran preferido que su mentora sea alguien de su misma carrera, para tener una mayor cercanía porque compartían intereses académicos comunes.
- b) Los mentorizados durante el proceso presentaron varias necesidades desde el miedo a abandonar sus estudios por falta de tiempo, perder la motivación inicial para continuar estudiando, las dificultades de acceder a los chats, bajar las evaluaciones objetivas del eva, entre otras.
- c) Que la mentora haya sido estudiante de la Modalidad Abierta a Distancia le dio una ventaja para establecer la relación de apoyo con los mentorizados, ya que conocía las emociones, dificultades y hábitos de estudio que se tiene al inicio de la carrera, pero también necesita de instrumentos y medios institucionales para que se facilite la comunicación entre mentor y mentorizado.
- d) La motivación en la relación de mentoría es necesario para que bajar el nivel de angustia que tienen los mentorizados ante las situaciones de entregar los trabajos, rendir sus evaluaciones presenciales y esperar la publicación de las notas. Pero también el mentor debe ser motivado, porque durante el proceso se produce situaciones complicadas que generan frustración cuando no recibe contestación alguna de los mentorizados, y se generan pensamientos automáticos negativos del proceso que está implementando.

## 5. RECOMENDACIONES

- a) El sistema de mentoría debe ser socializado como una estrategia que tiene la UTPL para los estudiantes que deciden matricularse en primer nivel de todas las carreras que oferta. La información debe estar incluida en la folletería (trípticos, díticos). Además se debe crear un link en la página web: [www.utpl.edu.e](http://www.utpl.edu.e) donde el contenido responda a las siguientes interrogantes ¿Qué es la mentoría para la UTPL? ¿Quiénes pueden acceder? ¿Cómo funciona? ¿Cuáles son los objetivos? ¿Quiénes se podrían inscribir para ser mentores? ¿Quiénes son los posibles mentorizados?.
- b) La Universidad Técnica Particular de Loja debe formalizar la mentoría para la Modalidad Abierta y a Distancia, para que cuando exista una dificultad en el EVA por parte de los mentorizados, el mentor pueda acudir al grupo de informáticos que manejan este sistema para dar una pronta solución.
- c) El punto de partida para iniciar con la mentoría, es la capacitación al grupo de estudiantes que serán mentores, dándoles a conocer los procedimientos, insumos, actividades, niveles de interacción entre tutor, mentor y mentorizados, posibles dificultades que enfrentarán en el proceso.
- d) La principal línea de acción es la motivación a los mentorizados, pero también al mentor. Se debería crear un tipo de reconocimiento a la labor de la mentoría, que puede ser incentivos académicos u otros mecanismos.

## **6. PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA**

### **Título**

Manual del Mentor

### **Justificación**

Se vive un proceso de cambio en la educación universitaria, que está originando que las personas opten por estudiar a distancia, sin reflexionar sobre las exigencias que este tipo de estudio requiere. No es lo mismo estudiar de manera presencial, con el apoyo de los docentes y compañeros de aula, donde su presencia es tangible, que enfrentarse solo ante los libros y guías, porque la relación con la Universidad es a través de un espacio virtual, sin rostros.

Este es el escenario del estudiante de educación a distancia, que se sentirá solo ante un sistema que funciona eficientemente, porque las normas y procedimientos ya están dados, como es el sistema de evaluaciones, los plazos, y lo único que se pide es que se adaptan al entorno, que sean responsables, que planifiquen su tiempo, que se motiven a descubrir y aprender de forma autónoma.

En el primer ciclo se da un quiebre, originado por la aspiración que tiene la universidad del rol del estudiante y el estudiante propiamente dicho, es decir surge la necesidad de orientación y mentoría.

Las definiciones de mentoría señalan que es una relación de ayuda, que se entabla entre pares, es decir una persona con mayor experiencia que la otra en el ámbito que se están desarrollando, en este caso el universitario. En dicha relación sobresale dos figuras: el mentor, quien da el acompañamiento a un estudiante nuevo, que se lo conocerá como mentorizado.

Paradójicamente, mientras todo el conjunto de acciones, estrategias están planificadas para cubrir las necesidades de inserción, adaptación, de información académica y personal de los mentorizados. Es el rol del mentor y su compromiso con el proceso, lo que no es considerado fuertemente en algunas experiencias de mentoría.

Ser mentor significa mucho, ya que es el punto de partida y el eje del proceso de mentoría, por eso se debe otorgar un reconocimiento al acompañamiento que realiza. No significa que su actuación se limitará a enviar información a través de los distintos medios de comunicación que tenga con sus mentorizados, siguiendo un cronograma de temáticas. Tampoco será quién de soluciones a todas las dificultades.

El objetivo del acompañamiento es caminar a lado de su mentorizado, dándole instrumentos para que resuelva las situaciones generadas por la falta de información académica, los malos hábitos de estudio o el poco conocimiento del espacio virtual. Por ende el mentor deberá fomentar aprendizajes significativos, a partir de su experiencia y de las conductas y conocimientos del mentorizado, para así ayudarlo a desarrollar respuestas e iniciativas propias, con la finalidad de conseguir los objetivos del proyecto de vida académico.

Esta situación hace evidente que se necesita una manual para que se visualice el rol del mentor, como la persona que escucha, reconoce sus propios límites, pero que descubre los anhelos, deseos, proyectos de vida del otro “mentorizado”. Además de identificar quién se vincula con quién y cómo lograr una relación de mayor empatía.

### **Necesidades de orientación y mentoría**

Una relación de apoyo, se construye cuando existe la confianza entre las partes, sino no se da en un margen aceptado, los procesos de comunicación serán débiles e inestables, dificultando la participación.

Si a esta primera necesidad de establecer “contacto con el otro”, se le suma el desconocimiento total o parcial de los beneficios o utilidad de la relación de apoyo, existirá más elementos para no comprometerse, originándose actitudes de indiferencia, apatía, quemiportismo; que se traducen en percibir a la mentoría como algo informal, sin ninguna relevancia, porque no existe el aval de la Universidad.

Es cierto que la mentoría se entabla en una relación de pares, pero debe enmarcarse dentro las estrategias institucionales propias de la Universidad, para que sienta que es el sistema universitario que le abre las puertas para ayudarles a cumplir su meta bajo los principios propios que tiene la Modalidad Abierta y a Distancia. Así el papel del mentor cambia, no solo es “una persona que tiene el deseo de ayudar”, sino que se convierte el rostro humano, en el vínculo entre la UTPL y ellos.

Otra necesidad que debe estar presente cuando se implementa procesos de orientación y mentoría es que mentor y mentorizado deben compartir intereses comunes, como sería que ambos estudien en las mismas Áreas de Titulación, así la necesidad de orientación académica no se reduciría a fomentar hábitos de estudio o motivación, sino que existiría mayor conocimiento de lo que significa dar un examen de estadística, de derechos constitucional, dando mayor valor al mensaje del mentor.

## **Objetivos**

### **Objetivo General:**

- Analizar las funciones del mentor y las acciones concretas que debe implementar para garantizar una relación de apoyo y guía para estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTP.

### **Objetivos Específicos:**

- Establecer las necesidades de orientación de los mentorizados que estudian a distancia.
- Determinar el tipo de interrelaciones y acciones en función de las necesidades detectadas.
- Articular medidas de control y monitoreo del avance académico de los mentorizados y de su participación en el proceso de mentoría.
- Identificar las condiciones que la Universidad debe considerar para implementar la mentoría como una estrategia institucional.

## **Definición del mentor**

El mentor es un estudiante de los últimos años de la Universidad que comparte los conocimientos y experiencias adquiridas durante su carrera con la única finalidad de compartir y proporcionar herramientas para la toma de decisiones en el ámbito académico, personal y de adaptación de los mentorizados que están cursando el primer ciclo. Esta relación de apoyo que se establece entre mentor y mentorizados se caracteriza por fomentar el pensamiento autónomo, la apertura de la comunicación sobre la base de la confianza y respeto.

## Perfil del mentor

Las cualidades y requisitos que debe tener un mentor para la modalidad de estudios a distancia es:

- Ser estudiante universitario de los últimos años de cualquier carrera.
- Tener capacidad de observación, análisis y reflexión
- Tener capacidad de escucha
- Sensibilidad a la vida de la Universidad
- Facilidad para relacionarse y comunicarse
- Tener actitud positiva
- Ser una persona comprometida y responsable
- Saber determinar prioridades para dirigir correctamente los estudios, usando los recursos más adecuados.
- Ser creativo y saber motivar a los otros.
- Contar con tiempo para ayudar a otros.

## Acciones y estrategias de mentoría

La **primera acción** es institucionalizar a la mentoría como estrategia académica de la Universidad Técnica Particular de Loja, que oferta a los estudiantes de los últimos ciclos de las distintas carreras como asignatura de libre configuración, y a quienes recién ingresan como una opción que le permite adaptarse en la modalidad de estudio a distancia.

La **segunda acción** es que el proceso de mentoría inicie conjuntamente el día de la Jornada de Asesoría de Sistema y Técnicas para el Autoestudio, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 6: Inicio del Proceso de mentoría en la Jornada de Asesoría de Sistema

	<b>Jornada de Asesoría de Sistema y Técnicas para el Autoestudio</b>	<b>Taller de inducción para ser mentores</b>
<b>Dirigido a:</b>	Estudiantes de primer ciclo	Estudiantes inscriptos en la asignatura de libre configuración MENTORÍA
<b>Objetivo:</b>	Socializar la mentoría como estrategia de la Universidad	Dar a conocer a la mentoría como una estrategia de la Universidad



<b>Temáticas a ser desarrolladas:</b>	¿Qué es la mentoría? Objetivos de la mentoría Tríada de la mentoría Papel del mentor Rol de los mentorizados  Además todas las temáticas propias de la jornada	¿Qué es la mentoría? Objetivos de la mentoría Tríada de la mentoría Papel del mentor Procedimientos e instrumentos a utilizarse Breve caracterización de los mentorizados  Necesidades de orientación Firma de Carta Compromiso como mentor
<b>Acción a realizarse:</b>	Inscripción para ser mentorizados	Selección de los mentorizados inscriptos según las carreras que tienen los mentores
<b>Tiempo:</b>	30 minutos	3 horas
<b>Actividad Inicial:</b>	↓ ↓	
<b>Temática:</b>	<b>Primer Encuentro Presencial</b> Presentación de los tutores y los mentores. Trabajo entre mentor y mentorizados para establecer contacto inicial  Aplicación ficha de datos personales Aplicación Hoja de Necesidades de Orientación y Mentoría Firma de carta de compromiso por los mentorizados Evaluación del Encuentro Foto grupal Cierre del encuentro	
<b>Tiempo</b>	1 hora	

Fuente: Experiencia de mentoría desarrollada en el período abril – agosto 2014  
 Elaborado por: Padilla, M. (2014)

La Jornada así como el taller se da de forma simultánea, mientras los docentes están trabajando con los estudiantes de primer ciclo; los tutores están capacitando a los mentores, y así culminar esa jornada con el primer encuentro presencial entre tutores, mentores y mentorizados.

La Universidad deberá entregar a los mentores los resultados del test de aptitudes individualizada por cada mentorizado, con la finalidad de conocer las necesidades que

tenían cada uno de ellos, en las dimensiones investigadas por este instrumento como es: aptitud verbal, numérica, razonamiento abstracto, cultura general y valores.

La **tercera acción** es implementar el sistema de comunicación y seguimiento, que se refiere a: el mentor deberá enviar al menos un e mail por semana al mentorizado, si no se ha podido comunicar con el mentorizado en el lapso de dos semanas, deberá contactar al tutor para enviar un correo institucional para motivar a que escriba el mentorizado, y se dé cuenta de lo importante que es para la Universidad.

De forma obligatoria el tutor deberá escribir una vez al mes a sus mentorizados con la finalidad de mantenerles motivados en el proceso que están implementando.

La **cuarta acción** es establecer un listado general de actividades que pueden ser tratadas con los mentorizados, que estarán clasificadas según las necesidades de orientación, como se indica en la siguiente tabla:

Tabla 7: Agenda de temáticas

	Temáticas generales
Necesidades de inserción y adaptación al sistema de Educación a Distancia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modalidad Abierta y a Distancia</li> <li>Principios de la Modalidad Abierta y a Distancia</li> <li>Misión y Visión de la UTPL</li> <li>Qué significa ser estudiante de la Modalidad Abierta y Distancia de la UTPL</li> </ul>
Necesidades de orientación académica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hábitos de Estudio</li> <li>Planifiquemos nuestras horas de estudio</li> <li>Ritmos de aprendizaje</li> <li>Estrategias para aprendizajes significativos</li> <li>La importancia de la prelectura, lectura y poslectura</li> <li>Características del aprendizaje autónomo</li> </ul>
Necesidad de orientación personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué son las metas académicas? ¿Qué son las metas de vida? ¿Cuáles son las metas laborales?</li> <li>Escribamos nuestro proyecto de vida</li> <li>¿Cómo tomamos decisiones en nuestra vida diaria?</li> <li>Motivación y sus factores</li> <li>¿Cómo te motivas?</li> </ul>
Necesidad de Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué encuentras en el Entorno Virtual de Aprendizaje?</li> <li>Sistema de Evaluación</li> <li>¿Cómo son las evaluaciones presenciales?</li> </ul>

## ¿Dónde publican las notas de las evaluaciones?

Fuente: Experiencia de mentoría desarrollada en el período abril – agosto 2014  
Elaborado por: Padilla, M. (2014)

### **Recursos**

Los instrumentos que el mentor (a) pueden utilizar para el logro eficiente del proceso de mentoría, son los siguientes:

Aplicación ficha de datos personales

Aplicación Hoja de Necesidades de Orientación y Mentoría

Cartas de compromiso

Ficha de Evaluación

Ficha individual de las necesidades de cada uno de los mentorizados

Ficha de Plan de Mentoría Individual

Diario de seguimiento individual de la comunicación entre mentor y mentorizados

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Aguado, Mateo y Riechmann, Jorge (2012) Necesidades humanas y sostenibilidad socioecológica: dos caras de una misma moneda. Recuperado en [www.rebellion.org/docs/174066.pdf](http://www.rebellion.org/docs/174066.pdf)
- Amor, M. (2012) La Orientación y la Tutoría universitaria como elementos de calidad e innovación en la Educación Superior. Modelo de Acción Tutorial. Recuperado en <http://helvia.uco.es/xmlui/bitstream/handle/10396/7665/556.pdf?sequence=1>
- Artigao, M., Díaz, A., López, M., Soler, M., Rojo, T. (2013) Ayudando a la incorporación de alumnos de nuevo ingreso en el grado de Ingeniería Informática. Recuperado en [bioinfo.uib.es/joemiro/aenui/procJenvi/Jen2013/pr2.art\\_ayud.pdf](http://bioinfo.uib.es/joemiro/aenui/procJenvi/Jen2013/pr2.art_ayud.pdf)
- Bisquerra, R. (2011) Acción tutorial y educación emocional. Recuperado en <http://www.eplc.umich.mx/old/file.php/1/Tutorias%20Archivos/Ponencia%20Rafael%20Bisquerra.pdf>
- Buele, M. y Bravo, Cecilia (2014) Sistema de Mentoría para los nuevos estudiantes de primer ciclo, Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja: Evaluación de una experiencia, ciclo académico Abril-Agosto 2014. Ecuador: UTPL.
- De Miguel Corrales, M<sup>a</sup> Luisa (2009) Mentoring y redes sociales, espacios para el aprendizaje. Recuperado en [http://innovacioneducativa.upm.es/web\\_revista/Revista\\_09.pdf](http://innovacioneducativa.upm.es/web_revista/Revista_09.pdf)
- Díaz, F. y Hernández, G. (2010) Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. México: Mc Graw Hill.
- Hidalgo, F. (2008) Hacia un sistema de servicio de orientación universitaria. Recuperado en <http://www.ute.edu.ec/noticias/catedra/pages/art008.html>
- Gomez, M., Gonzales, M., Fernández, L., Figueroa, G., Rincón, I., Zacarías, C., (2012) Mentoring. Recuperado en <https://laboralorientacion>
- Gurrola G., Balcazar P., Bonilla M., Navarrete E., Farfán Ma, y Santos A. (2011) Cambios en la Orientación Personal mediante la Intervención Grupal con Alumnos de Bajo Rendimiento Escolar. Recuperado en <http://www.redalyc.org/pdf/1339/133920896003.pdf>

- Lozoya, Joan (2013) Psicología humanista de Maslow: definición, concepto y teoría. Recuperado en <http://suite101.net/article/psicologia-humanista-y-piramide-de-maslow-definicion-y-concepto-a66181#.VDvP3fI5Pv4>
- Manzano, N., Martín, A., Sánchez, M., Rísquez, A., Suárez, M. (2012) El Rol del Mentor en un proceso de mentoría universitaria. Recuperado en [espacio.uned.es/revistasuned/index.php/educacionXX1/article/viewFile/128/94](http://espacio.uned.es/revistasuned/index.php/educacionXX1/article/viewFile/128/94)
- Moncada Mora, L.F. (2014) La integración académica de los estudiantes universitarios como factor determinante del abandono de corto plazo. Un análisis en el sistema de educación superior a distancia del Ecuador. RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, volumen 17, n° 2. Recuperado en [ried.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/file/archivo/volumen 17-2/laintegración.pdf](http://ried.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/file/archivo/volumen%2017-2/laintegración.pdf)
- Pantoja, A. y Campoy, T.J. (2010) Planes de acción tutorial en la universidad. Recuperado en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602010000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-27602010000100008&script=sci_arttext)
- Parras, A. Madrigal, A. Redondo, S. Vale, P. y Navarro, E. (2009). Orientación Educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas. Recuperado de [http://www.conalepveracruz.edu.mx/Descarga/F\\_Tecnica/F\\_Tecnica%20\(WEB524\)/SGCE%20MARIBEL/PR07/Orientaci%C3%B2n%20Educativa/Herramientas%20de%20Apoyo/ORIENTACION-EDUCATIVA%20Ministerio%20Espa%C3%B1ol.pdf](http://www.conalepveracruz.edu.mx/Descarga/F_Tecnica/F_Tecnica%20(WEB524)/SGCE%20MARIBEL/PR07/Orientaci%C3%B2n%20Educativa/Herramientas%20de%20Apoyo/ORIENTACION-EDUCATIVA%20Ministerio%20Espa%C3%B1ol.pdf)
- Puig, M. Sabater, P. Rodríguez, N. (2012) Necesidades Humanas: Evolución del concepto según la perspectiva social. Recuperado en [www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/monpuigllób.pdf](http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/monpuigllób.pdf)
- Riart, J. (2013) Funciones generales y básicas de la orientación. Recuperado de [saestuc.ucol.mx/documentos/Rafa/FUNCIONES%20DE%20LA%20ORIENTACIÓN.pdf](http://saestuc.ucol.mx/documentos/Rafa/FUNCIONES%20DE%20LA%20ORIENTACIÓN.pdf)
- Rodríguez. M. (2002) Hacia una nueva orientación universitaria: modelos integrados de acción. Recuperado en [http://books.google.com.ec/books?id=j5RaQQNLyy8C&pg=PA121&lpg=PA121&dq=Orientaci%C3%B3n+para+la+inserci%C3%B3n+y+adaptabilidad+universitaria&source=bl&ots=vn5fr\\_CdhB&sig=MRMJJe5AZS1rhp1wOVLmZCK1j7eM&hl=es&sa=X&ei=Pg32U56HEZD7oQSqnYD4BQ&ved=0CC8Q6AEwAw#v=onepage&q=Orientaci%C3%B3n](http://books.google.com.ec/books?id=j5RaQQNLyy8C&pg=PA121&lpg=PA121&dq=Orientaci%C3%B3n+para+la+inserci%C3%B3n+y+adaptabilidad+universitaria&source=bl&ots=vn5fr_CdhB&sig=MRMJJe5AZS1rhp1wOVLmZCK1j7eM&hl=es&sa=X&ei=Pg32U56HEZD7oQSqnYD4BQ&ved=0CC8Q6AEwAw#v=onepage&q=Orientaci%C3%B3n)

B3n%20para%20la%20inserci%C3%B3n%20y%20adaptabilidad%20universitaria&f=alse

Rubio, Ma. José (2014) Guía general de educación a distancia. Loja: EDILOJA Cía. Ltda.

Sánchez Ávila, Almendra Sánchez, Jiménez Leube, Melcón de Giles (2009) Proyecto Mentor en la Universidad Politécnica de Madrid: un sistema de mentoría para la acogida y orientación de alumnos de nuevo ingreso. Recuperado en [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risci/pdfs/GX045RA.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risci/pdfs/GX045RA.pdf)

Sánchez, A. (2009) ¿Qué es la Orientación Personal?. Recuperado en <http://opalmudena.blogspot.com/2013/01/que-es-la-orientacion-personal.html>

Sánchez, A. (2009) Red de mentoría en entornos universitarios: encuadre y objetivos. Recuperado en [innovacioneducativa.upm.es/web\\_revista/Revista\\_09.pdf](http://innovacioneducativa.upm.es/web_revista/Revista_09.pdf)

Sánchez, Almudema. (2013) ¿Qué es la Orientación Personal?. Recuperado en <http://opalmudena.blogspot.com/2013/01/que-es-la-orientacion-personal.html>

Sánchez, C., (2009) Red de Mentoría en entornos universitarios: encuadre y objetivos. Recuperado en [innovacioneducativa.upm.es/web\\_revista/Revista\\_09.pdf](http://innovacioneducativa.upm.es/web_revista/Revista_09.pdf)

Sánchez, C. (2013) ¿Qué es la mentoría?. Recuperado en [www.alfaguia.org/www-alfa/images/resultados/Que-es-la-mentoría.pdf](http://www.alfaguia.org/www-alfa/images/resultados/Que-es-la-mentoría.pdf)

Sánchez, M., Manzano, N., Rísquez, A., Suárez, M., (2010) Evaluación de un Modelo de Orientación Tutorial y Mentoría en la Educación Superior a Distancia. Recuperado en [http://www.revistaeducacion.educacion.es/re356/re356\\_30.pdf](http://www.revistaeducacion.educacion.es/re356/re356_30.pdf)

Sánchez Marifé, Manzano Nuria, Martín Ana, Oliveros Laura, Rísquez Angélica y Suárez Magdalena (2009) Desarrollo de un sistema de orientación tutorial en la UNED: primeros resultados del programa de mentoría. Recuperado en [http://innovacioneducativa.upm.es/web\\_revista/Revista\\_09.pdf](http://innovacioneducativa.upm.es/web_revista/Revista_09.pdf)

Sánchez Marifé, Manzano Nuria, Rísquez Angélica, Suárez Magdalena (2011) Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia. Recuperado en [http://www.revistaeducacion.educacion.es/re356/re356\\_30.pdf](http://www.revistaeducacion.educacion.es/re356/re356_30.pdf)

Sanchiz, Ma. (2009) Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Recuperado de <http://www.uji.es/bim/publ/edicions/modpsico.pdf>

Santana, L. (2012). Orientación educativa e intervención psicopedagógica. Madrid: Ediciones Pirámide.

Toscano, Ma. (2010) Necesidad de la Orientación en la Universidad. Recuperado en <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/3445/b15760492.pdf?sequence=1>

Woolfolk, A. (1999) Psicología Educativa. Recueprado en [es.scribd.com/doc/134929190/Psicología Educativa](http://es.scribd.com/doc/134929190/Psicología-Educativa)

## 8. ANEXOS



# Anexo 1: Cuestionario de Necesidades de Orientación

## CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

Fuente: Sánchez, MF. (2009)

### REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

Piense en un problema que enfrentó al inicio de su etapa de estudiante universitario en educación a distancia. Luego de su reflexión escriba la respuesta a las siguientes preguntas:

La reflexión personal. Favor no comentar con otro compañero su experiencia.

¿Qué problema enfrentó?

- El primer problema fue el organizar mi tiempo, distribuirlo para estudiar.
  - El segundo problema en materias de cálculo fue complicado porque no aprendo muy bien.
  - No hacen problema, analizo bien las preguntas para responder en la evaluación oativa saber como responder correctamente.
- ¿Cuál fue la causa del problema?
- No tener un cronograma estructurado para distribuir mi tiempo en las asignaturas.
  - No sé muy fuerte, cálculo y si me sejas fuerte lo materia y si es complicado.
  - Al saber e interpretar bien las preguntas, conocer el tema bien para poder responder correctamente.

¿Quién le ayudó?

Se hizo con ayuda del internet y profesores particulares

¿Cómo solucionó?

leyendo más y con ayuda del internet y profesor particular.

¿Qué aprendió de esta experiencia?

A organizarme con tiempo desarrollar un cronograma de estudio seguirme a ellos y me confíame para poder rendir y bien examen.  
No dejar para el último los trabajos para enviar.

Muchas gracias su aporte.

## CUESTIONARIO DE NECESIDADES DE ORIENTACIÓN

Fuente: Sánchez, MF. (2009)

### REFLEXIONANDO SOBRE LA PRIMERA EXPERIENCIA EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

Piense en un problema que enfrentó al inicio de su etapa de estudiante universitario en educación a distancia. Luego de su reflexión escriba la respuesta a las siguientes preguntas:

La reflexión personal. Favor no comentar con otro compañero su experiencia.

¿Qué problema enfrentó?

Al principio no sabía como manejar el texto básico si leer primero el texto básico o la guía o si sería mejor ir primero todo

¿Cuál fue la causa del problema?

Por que había cosas e informaciones que en la guía no constaba y tenía que ir al texto básico y después leer la guía de nuevo

¿Quién le ayudó?

Un familiar que ya pasó por esta experiencia y me dijo que es lo que tenía que hacer

¿Cómo solucionó?

Pues primero ir primero la guía por que había especificaciones y recomendaciones, y después acudir al texto básico de esa manera se me hizo más fácil estudiar.

¿Qué aprendió de esta experiencia?

Que si tenemos alguna inquietud o duda tenemos que preguntar a alguien que haya pasado por lo mismo que nos interesa que hacer, el hecho de estar estudiando a distancia no es lo mismo que presencial, implica más cosas como es la autoeducación e investigación  
Tres medios informativos

Muchas gracias su aporte.

## Anexo 2: Hoja de temores y expectativas

### Temores

- \* Debilitarme en el proceso ya sea por cansancio o incomprensión ✓ F
- \* No llenar las expectativas profesionales con el trabajo

### Expectativas

- \* Adquirir los conocimientos necesarios para desempeñarme profesionalmente
- \* Adquirir experiencias profesionales para tener más competencias

- Culminar mi carrera.
- Adquirir conocimientos para en futuro desempeñarme profesional.

### Temores

- El perder los puntos de estudio, por alguna materia que no entienda.
- No poderme organizar en mi tiempo y perder alguna oportunidad académica.

Anexo 3: Evaluación del mentorizado 1

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE MENTORÍA**

↓

¿Qué sugerencias puede dar para mejorar próximos eventos de mentoría?

- El proyecto de mentoría es muy bueno y me ha ayudado  
 mucho como motivante para la carrera es por eso  
 que se debe de mantener y sería otra ayuda el  
 que la mentoría sea de la carrera para que en materias de  
 especialidad tenga un referente el robot donde recurrir.  
 Muchas gracias  
 para solución a ciertas dificultades de la materia.

Dirección de Desarrollo y Ordenamiento. MaD: Proyecto Mentores.

Anexo 4: Evaluación del mentorizado 2

**EVALUACIÓN DEL PROCESO DE MENTORÍA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA  
MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA**

El presente cuestionario pretende evaluar el proceso de mentoría que se realizó para los estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la UTPL, del período abril – agosto 2014, con el fin de determinar si se debe continuar con este sistema con los futuros estudiantes.

**Edad:**.....30.....

**Carrera:**...Contabilidad y auditoría.....

**1.- Señale con una X la opción que usted considere la más adecuada, según su experiencia en este proceso. Tome en cuenta que 1 es el número más bajo de calificación y 5 el más alto.**

<b>Categorías</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Utilización de Recursos			X		
Metodología				X	
Objetivos			X		
Tu participación				X	
Utilidad				X	
Desempeño de la mentora					X
Organización					X

**2.- ¿Qué sugerencias puede dar para mejorar próximos eventos de mentoría?**

Creo que el proceso de mentoría debería realizarse antes de que se inicie el ciclo académico, de esa manera se podría dar consejos y advertencias a las personas que recién entran a estudiar, decirles parte de los procesos y que dificultades se van a enfrentar al estudiar a distancia, cuales son el número de materias recomendables para estudiar. Son cosas que no parecen de importancia pero tienen mucho peso.

Muchas gracias

**Gracias por tu colaboración**

## Anexo 5: Varias comunicaciones escritas entre mentora y mentorizados

Gracias por interesarse en el Proyecto Mentoría. Mi rol como mentora es dar acompañamiento a los estudiantes de primer ciclo académico (un grupo de cinco estudiabtes) para que se adapten al sistema de educación a distancia, ya que sabemos que estudiar a distancia no es tan fácil, ya que existe dificultades para planificar los procesos de estudio, desconocimiento de las características de los estudios a distancia, poco conocimiento de estrategias de aprendizaje y en muchas ocasiones se pierde la motivación de seguir.

Lo interesante de la Mentoría es que yo también fui estudiante de la escuela de Psicología de la Modalidad Abierta y a Distancia, y viví lo que significa hacer los trabajos, interactuar en el eva, presentarse a las pruebas presenciales, la ansiedad de ver publicada la nota para saber si se paso el bimestre. Mi misión es ayudar con una palabra, un consejo, una orientación sea de manera presencial o mediada por la tecnología este primer semestre.

El estudiante debe tener una actitud activa y participativa, comprometerse con su rol, ser consciente de su situación y dónde quiere ir.

El compromiso entre mentor y estudiante es intercambiar información, determinar metas y desarrollar acciones para el logro de metas.

Espero haber despejado tus dudas. Me gustaría saber como tu prefieres que estemos en contacto, para ponernos de acuerdo.

Te solicito por favor llenes los siguientes datos con el fin de confirmarlos. Esta información necesito que me envíes hasta el jueves 05 de junio del 2014.

### ● Proyecto Mentoría: "Mi experiencia en la primera evaluación presencial"

10 jun ★

Estimados y estimadas:

Hace una semana atrás, estuvieron con mucha ansiedad y nervios porque fueron a rendir sus primeras evaluaciones presenciales. Me imagino ahora están impacientes por saber cuánto se sacaron, si pasaron o se quedaron a supletorios, y han de estar revisando constantemente el EVA para ver si ya estan publicadas las notas, estas reacciones tenemos casi todos los estudiantes.

Para bajar un poco esta ansiedad, conversemos ¿cómo les fue en la evaluación presencial? ¿cómo se sienten? ¿qué experiencia positiva tienen de esta experiencia? y ¿cuál fue la principal dificultad que enfrentaron al rendir su primera evaluación presencial?, para juntos irnos construyendo las estrategias para alcanzar su meta.

Espero muy atenta sus respuestas.

Un abrazo,

Alexandra Padilla  
Mentora

## ● Proyecto Mentoría: "Mi primera evaluación en Educación a Distancia"

---

30 mayo ▶

Estimado compañero o compañera:

Este fin de semana será la primera evaluación presencial, me imaginó que te encuentras ansioso, estresado, preocupado porque no sabes ¿qué tipo de evaluación te van a tomar, qué temas o preguntas serán?. Yo tenía estas mismas interrogantes.

Te cuento casi la mayoría de las veces las pruebas son objetivas (de opción múltiple de 3 alternativas o dicotómicas), es decir te entregan una hoja de respuestas y un cuadernillo de preguntas. Antes de responder hay que leer las instrucciones que se encuentran en la parte superior de la hoja de respuestas, fijense que concuerde la versión de su hoja de respuesta con su cuadernillo de preguntas.

Luego de que llenan los datos generales como su nombre, fecha, centro en el que están, nombre del licenciado, doctor o magister, que es la persona evaluadora. Procedan a responder el cuestionario rellanando con lápiz 2B los círculos que correspondan a la respuesta correcta.