



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

## **ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA**

**TITULACIÓN DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de Educación a Distancia, Centro Universitario Cuenca, ciclo académico abril – agosto 2014.**

**TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN.**

**AUTOR: Tinoco Cordero, Aixa Yadira**

**DIRECTOR: Marín Mora Teresita Ubaldina, Mg.**

**CENTRO UNIVERSITARIO CUENCA**

**2014**

## APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACIÓN

Magister  
Teresita Ubaldina Marín Mora  
**DOCENTE DE LA TITULACIÓN**

De mi consideración:

El 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 Cuenca, ciclo académico abril-agosto 2014, realizado por Tinoco Cordero Aixa Yadira, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Cuenca, 20 de Octubre de 2014

f) .....

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo Tinoco Cordero Aixa Yadira declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación: “Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para los nuevos estudiantes de primer ciclo, de Educación Abierta y a Distancia, Centro Universitario Cuenca, ciclo académico abril – agosto 2014”, de la Titulación de Psicología, siendo Marín Teresita Ubaldina directora 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. ....

Tinoco Cordero Aixa Yadira  
Cédula: 0102325529

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi hermana Mónica,  
a mis hijos y a la memoria de mis queridos  
padres quienes fueron un ejemplo de valor.

Yadira Tinoco Cordero

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis hijos, Andrea, Viviana y José Alejandro por su incondicional comprensión y por regalarme con bondad el tiempo que dejé de brindarles, por la ayuda y el soporte que me han entregado durante todos estos años de estudio.

A mi hermana Mónica por su apoyo y su motivación.

A la Universidad Técnica Particular de Loja por sus enseñanzas, y mi agradecimiento a todas las personas que han estado presentes para darme una palabra de aliento y se han alegrado continuamente de mis pequeños avances.

Yadira Tinoco Cordero

## INDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
CERTIFICACIÓN	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 I MARCO TEÓRICO	5
1.1 La orientación	6
1.1.1 Concepto	6
1.1.2 Funciones	7
1.1.3 Modelos de Orientación y Mentoría	8
1.1.4 Importancia en el ámbito universitario	10
1.2 Necesidades de orientación en educación a distancia	11
1.2.1 Concepto	11
1.2.2 Tipos de necesidades	12
1.2.3 Necesidades de orientación en la educación a distancia	13
1.2.3.1 Necesidades para la inserción y adaptación	14
1.2.3.2 Necesidades de hábitos y estrategias de estudio	15
1.2.3.3 Necesidades de orientación académica	16
1.2.3.4 Necesidades de orientación personal	17
1.2.3.5 Necesidades de orientación de información	18
1.3 La Mentoría	19
1.3.1 Concepto	19
1.3.2 Elementos y proceso de mentoría	20
1.3.3 Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría	22
1.3.4 Técnicas y estrategias para aplicar en el proceso de mentoría	23
1.4 Plan de Orientación y Mentoría	25
1.4.1 Definición del plan	25
1.4.2 Elementos	25
1.5 Plan de Orientación para el grupo	25
1.5.1 Diseño y planificación	26
1.5.2 Manejo del programa	26
1.5.3 Operación del programa	26
1.5.4 Evaluación del programa	26
1.6 Plan de Orientación y Mentoría desarrollado en la experiencia	27
1.6.1 Presentación	27
1.6.2 Objetivo general	27
1.6.3 Objetivo específico	27
1.6.4 Resultados	28
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	30
2.1 Diseño de investigación	31
2.2 Contexto	31
2.3 Participantes	32
2.4 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	33
2.4.1 Métodos	33
2.4.2 Técnicas	33

2.4.2.1	Técnicas de investigación bibliográfica	33
2.4.2.2	Técnicas de investigación de campo	34
2.4.3	Instrumentos	34
2.4.4.	Procedimiento	34
2.5	Recursos	38
2.5.1	Recursos Humanos	38
2.5.2	Recursos materiales institucionales	39
2.5.3	Recursos Económicos	39
	CAPÍTULO III ANÁLISIS Y CONCLUSIONES	40
3.1	Características psicopedagógicas de los mentorizados	41
	Cuestionario de Habilidades de Estudio	43
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	48
3.2.3	De orientación personal	49
3.2.4	De información	49
3.3	Las percepciones del mentor y la relación de ayuda	50
3.4	Valoración de la mentoría	51
3.4.1	Interacción y comunicación (mentores y mentorizados)	52
3.4.2	Motivación y expectativas de los participantes (mentores y mentorizados)	52
3.4.3	Valoración general del proceso	53
3.5	FODA del proceso de mentoría desarrollado	55
3.6	Matriz de problemáticas de la mentoría	56
	CAPÍTULO IV	57
4	CONCLUSIONES	58
5	RECOMENDACIONES	59
	CAPÍTULO V	61
6	PROPUESTA MANUAL DEL MENTOR	62
	BIBLIOGRAFÍA	66
	BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA	67
	ANEXOS	69

## RESUMEN

La deserción de los estudiantes universitarios en Ecuador en la modalidad abierta y a distancia durante los primeros años es alta. De tal forma, se llevó a cabo este trabajo investigativo dentro de la Universidad Técnica Particular de Loja en el Centro asociado de la ciudad de Cuenca con el objetivo de conocer las necesidades de los estudiantes de primer ciclo en esta modalidad, y de acuerdo a esto, implementar un sistema de mentoría de pares que brinde apoyo a los nuevos alumnos.

Los participantes dentro de este programa investigativo fueron: los alumnos de primer ciclo de la modalidad abierta y a distancia, los consejeros universitarios y los mentores.

Los métodos utilizados fueron: Investigación Acción Participativa, Descriptivo Analítico, Inductivo, Estadístico, Analítico–Sintético. Las técnicas fueron de Investigación bibliográfica y de Investigación de campo; los instrumentos usados fueron: Cuestionario de Autoevaluación de Necesidades de Orientación y expectativas; Cuestionario de Habilidades de Lectura; Registro de Observación de mentoría presencial.

Como resultado se encontró que el programa de mentoría entre pares fue positivo para todos los participantes,

Palabras clave: mentoría, investigación, necesidades.



## ABSTRACT

Dropping out of college students in Ecuador in the open and distance mode in the early years is high. Then, we carried out this research work within the Technical University of Loja in the partner city of Cuenca in order to meet the needs of undergraduate students in this mode Center, and accordingly, implement system that provides peer mentoring support to new students.

Participants in this research program were: undergraduates of open and distance mode, college counselors and mentors.

The methods used were: Participatory Action Research, Descriptive Analytical, Inductive, Statistical, Analytical-Synthetic. The techniques were bibliographic research and field research; instruments used were: Needs Guidance and expectations test; Reading Skills Questionnaire; Classroom Observation Record mentoring.

As a result it was found that peer mentoring program was positive for all participants,

Keywords: mentoring, research, needs.

## INTRODUCCIÓN

Tomando como antecedente la investigación realizada mediante un estudio de tipo descriptivo comparativo sobre la deserción estudiantil en el primer ciclo de la Modalidad abierta y a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja en el año 2010, la misma que fue realizada a 5942 matriculados en el periodo octubre 2009 – febrero 2010 se pudo determinar que el nivel promedio de abandono temporal del primer ciclo corresponde al 21% (Arévalo, F; Maldonado, J. 2010, p.2)

De acuerdo a esta realidad, se puede decir que un gran número de estudiantes abandonan sus estudios al inicio de sus carreras. Consciente de esta problemática y del valioso esfuerzo que significa el estudio universitario, y además, teniendo en consideración que la deserción de los alumnos en el nivel superior de estudios es alta “de un 30 a un 70% dependiendo de la carrera” (Enrique Santos, 2012) la Universidad Técnica Particular de Loja en la actualidad brinda este proyecto de mentoría con el propósito de ayudar a que los alumnos culminen sus estudios ofreciéndoles la oportunidad de compartir y de que encuentren soporte en su camino.

El objetivo de esta investigación fue implantar un sistema de mentoría dentro de la Universidad Técnica Particular de Loja que brinde apoyo a los estudiantes de la modalidad abierta y a distancia, para este propósito, se utilizaron los métodos de Investigación Acción Participativa, Descriptivo Analítico, Inductivo, Estadístico, Analítico–Sintético; así como las técnicas de investigación bibliográfica y de campo; los instrumentos usados fueron; Cuestionario de Autoevaluación de Necesidades de Orientación y expectativas; Cuestionario de Habilidades de Lectura; Registro de Observación de mentoría presencial.

Para el mentor, fue tarea grata brindar apoyo, sentir la satisfacción de ayudar y también aprender de sus mentorizados. Para la Universidad el correcto desarrollo de la mentoría dio como resultado que sus estudiantes permanezcan en sus carreras más satisfechos y con una visión más positiva. Los alumnos lograron una mejor integración dentro de la Universidad en la modalidad abierta y a distancia.

Lo que hizo viable la ejecución del programa fueron los recursos humanos: consejero, mentor y mentorizado; el material institucional; material impreso, virtual, redes de información tecnológica, computadoras, teléfono. Los recursos económicos estuvieron solventados por la Universidad y por la mentora. Entre las limitaciones encontradas a lo largo de este proyecto, se puede contar con la poca participación activa por parte de los estudiantes mentorizados.

La presente investigación está formada por cinco capítulos, los mismos que contienen temas de gran relevancia relacionados con la investigación:

El Capítulo uno, marco teórico, aborda los temas de orientación, necesidades por parte de los alumnos y la mentoría como tal; el Capítulo dos, metodología, está compuesto por los aspectos metodológicos, las técnicas e instrumentos utilizados en el proyecto. El Capítulo tres, análisis y resultados, incluye los temas relacionados al significado, alcance y limitaciones de los resultados de la investigación, así como el nuevo conocimiento que aporta el presente y trabajo. En el Capítulo cuatro, conclusiones y recomendaciones, se presenta una deducción de todo el proyecto, así como algunas sugerencias para el mismo. Por último, en el Capítulo cinco, Manual para el Mentor, se encuentra una propuesta de un Manual para los futuros mentores.

## **CAPÍTULO 1**

### **MARCO TEÓRICO**

## 1.1. La Orientación

### 1.1.1. Concepto de orientación.

En la tarea de ponerse de acuerdo en la definición y el concepto para la orientación educativa, existen varias definiciones de algunos autores, así se pueden citar las siguientes:

“La orientación es la ayuda que se presta a las personas para que resuelvan sus problemas y tomen decisiones prudentes”. (Johnston, 1977, p. 18)

Para Martínez Beltrán (1980) la orientación es un proceso de asistencia al individuo para que se oriente en sus estudios y progrese en la elección de los mismos. (p.43)

Álvarez, 1995 (como se citó en Tomé, M. 2010), señala que:

La orientación profesional es un proceso sistemático de ayuda dirigida a todas las personas en periodo formativo, de desempeño profesional y tiempo libre, con la finalidad de desarrollar en ellas aquellas conductas vocacionales que les preparen para la vida adulta, mediante una intervención continuada y técnica, basada en los principios de prevención, desarrollo e intervención social, con la implicación de los agentes educativos y socio profesionales. (p.36).

Se puede observar que estos autores coinciden con que la orientación es un servicio, una asistencia que se brinda al estudiante a fin de que éste pueda tomar decisiones correctas para su futuro y procurar que esté consciente de sus diferentes aptitudes.

En base a esto, la orientación educativa es una actividad y un proceso mediante el cual, y de forma psicopedagógica, contribuye a que los estudiantes desarrollen su potencial y alcancen una mayor eficiencia en su vida personal y/o profesional.

Se puede decir que la orientación, es como una toma de conciencia en la que el individuo encuentra en dónde está, hacia dónde va y cuáles son los caminos que le conducen a su meta. La orientación, capacita al individuo para conocer sus rasgos personales, sus aptitudes e intereses. Es una parte del proceso educativo que pretende que el alumno tenga habilidades y destrezas a fin de facilitar el aprendizaje en la vida estudiantil.

La orientación educativa se puede aplicar en los diferentes niveles de estudio: inicial, básico, bachillerato y universitario. La orientación en las universidades es planificada de acuerdo a las necesidades de los estudiantes y profesores.

### 1.1.2. Funciones.

Las funciones de orientación educativa son parte importante del desarrollo del aprendizaje y de la adaptación de los estudiantes a su entorno académico, muchos autores coinciden en que es difícil delimitar las funciones de la orientación educativa al ser un tema amplio y de diversas interpretaciones.

En consideración a lo anterior, se puede tomar como punto de partida el modelo de conceptualización de Morril, Oetting y Hurst (1974) “el cubo de las 36 caras”, (como se citó en Vélaz de Medrano 1998, p.48)

- Facilitar la entrada a la escuela o la transición al mundo laboral.
- Hacer más funcionales las normas institucionales.
- Crear hábitos y habilidades de trabajo en equipo.
- Mejorar los procesos en enseñanza-aprendizaje para hacerlos más activos, significativos, personalizados y gratificantes.
- Diseñar un currículo que promueva verdaderamente el desarrollo integral de capacidades relativas a conocimientos, procedimientos y actitudes.
- Favorecer los procesos de socialización a través de la dinámica de grupos y del funcionamiento democrático y solidario de los grupos sociales de referencia.

Así también, Bisquerra (1998) propone las siguientes funciones de la orientación educativa:

- Programas de intervención en orientación vocacional y de prevención, sesiones de orientación grupal.
- Diagnóstico psicopedagógico: análisis del desarrollo del alumno, conocimiento e identificación.
- Consulta: en relación con el alumnado, el profesorado, con el centro y la familia.
- Evaluación: de la acción orientadora e intervenciones concretas, de los programas y autoevaluación.
- Investigación sobre los estudios realizados y generación de investigaciones propias. (p.48).

A fin de complementar lo anterior, Rodríguez Moreno (1995), incluye dos nuevas funciones:

- Función de ayuda, encaminada a la consecución de la adaptación para prevenir desigualdades y adoptar medidas correctivas, en su caso.
- Función educativa y evolutiva dirigida a trabajar estrategias y procedimientos de resolución de problemas y desarrollo de potencialidades (p.16-17).

Por su parte, Riart Vendrell (1996), añade las siguientes funciones:

- Función de coordinación o de gestión colaborativa o participativa.
- Función de mediación con actividades encaminadas a intervenir entre dos extremos para contribuir al acuerdo.
- Función de detección de necesidades y análisis.
- Función de organización, planificación o estructuración.
- Función de programación, o de acciones sistemáticas, planificadas y orientadas a unas metas. (p.62-65).

Entonces, de acuerdo a los autores citados, entre las funciones de la orientación están las de coordinación, organización, ayuda, entre otras, coincidiendo en que la prevención en desigualdades y necesidades es una parte importante de las funciones de orientación, así como la organización y planificación de los diferentes programas.

Cada uno de los autores ha aportado con lo que para ellos es necesario dentro de las funciones de la orientación educativa, éstas son muchas e importantes, siempre teniendo como propósito el ayudar a que los estudiantes alcancen sus potencialidades en un ambiente de estudio, sin desigualdades, creando hábitos y habilidades para trabajar en equipo, programas de diagnóstico, consulta, evaluación y funciones de coordinación, mediación, detección de necesidades, organización y planificación.

### **1.1.3. Modelos de Orientación y mentoría.**

En la búsqueda de brindar a los estudiantes un soporte de ayuda para que los alumnos culminen sus estudios se implementa el sistema de orientación y mentoría. Dentro de los modelos de este tema se puede contar los siguientes:

La mentoría informal que es natural, no planificada. Este tipo de mentoría es la más desarrollada y menos reconocida debido a que se da entre las personas más cercanas como hermanos, amigos, padres, etc.

Sobre el mismo tema se puede anotar que “un mentor natural es, en la mayoría de los casos, una persona de mayor experiencia, que juega el papel de habilitador para ayudar

a alcanzar las metas y sueños, a explorar alternativas y afrontar los retos que la vida nos ofrece. Esta relación suele caracterizarse por tener algún vínculo o química personal que propicia la misma” (Carr, 1999 como se citó en Valverde, A; Covadonga, M; García, E; Romero, S, p.95)

Además de la mentoría natural, se cuenta con la mentoría formal que es también conocida por mentoría puntual, planificada, intencional o sistemática, “es un modelo donde los beneficios y objetivos están delimitados, existe mayor control y seguimiento de la acción” (Whittaker, y Cartwrigh, 2000; Clutterbuck, 2001; Clutterbuck y Ragins, 2002 como se citó en Valverde, A; Covadonga, M; García, E; Romero, S, p.95)

Otro modelo de mentoría es la paritaria que se desarrolla entre las personas de la misma edad e igual entorno.

En el mismo campo se tiene la mentoría de enlace la misma que se caracteriza por desarrollarse especialmente en periodos de transición, podríamos decir, en este caso, los estudiantes de primer ciclo que empiezan recién su vida universitaria. (Valverde, A; Covadonga, M; García, E; Romero S p. 95)

Últimamente, tenemos el e-mentoring, que se caracteriza por la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (Harrington, 1999 citado por Valverde, Covadonga, García, Romero, 2001, p. 95)

Como los autores mencionan, la mentoría tiene diferentes formas y propósitos de acuerdo a las necesidades de las personas y de los programas a desarrollarse.

De ahí que en el programa de mentoría que desarrollamos actualmente los estudiantes de la Universidad Técnica Particular de Loja, orientamos a los estudiantes de primer ciclo básicamente por medio del uso del correo electrónico, el EVA y el contacto eventual de la comunicación telefónica o una reunión.

En conclusión, los tipos de mentoría varían, sin embargo, los modelos básicos son el formal e informal seguido actualmente por el modelo e-mentoring el mismo que tiene lugar a través del internet.

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

Cada etapa de la vida de estudio tiene sus características y necesidades propias, en el caso del ámbito universitario, vemos que debe ajustarse a necesidades internas como



también, a los requerimientos de la sociedad en el campo laboral a fin de que sea menos difícil la inserción de los nuevos profesionales en el mismo.

Salmerón Pérez Honorio (2010), refiere que las universidades potencian servicios de orientación, documentación, asesoramiento y según este autor, la labor más desarrollada es la de información a los estudiantes en sus necesidades para el acceso, pero con ausencia casi total de atención personalizada.

En tanto que para Tomás J. Campoy (2000), los alumnos necesitan ayuda en diversas áreas, especialmente en los servicios de orientación e información profesional con una media en la demanda de un 70.2%, seguida de un 62% de la necesidad de servicio de orientación para la carrera. Menos preocupados están los alumnos en recibir una orientación de su vida personal como salud.

En cuanto a la orientación educativa en las universidades a distancia, María de Jesús Bermúdez L. (1993) expresa que:

Es un hecho innegable que los servicios de orientación, pese a su reconocida importancia como elementos mediadores y de soporte a necesidades afectivas, organizativas e intelectuales del estudiante, están confrontando serias dificultades para establecer su identidad, pertenencia y efectividad en las instituciones de educación superior a distancia. (p.90).

Los autores citados coinciden en que los estudiantes universitarios tienen necesidad de ayuda en servicios de orientación e información, así como soporte a sus necesidades afectivas. De acuerdo a estos autores, una labor indispensable y necesaria para los estudiantes es la de orientar e informar sobre los aspectos profesionales a fin de que se den decisiones correctas en la elección de la carrera a seguirse, formar a los alumnos en aspectos específicos e investigar las necesidades de los mismos en el tema de orientación, planes de acción tutorial en las titulaciones.

Entonces, la gestión de la orientación educativa en la universidad debe estar coordinada con las distintas áreas de dirección de la misma a fin de responder a las inquietudes de los estudiantes especialmente en los temas que más les preocupa como son de orientación profesional y de orientación para la carrera a elegirse.

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

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

Las necesidades en las personas pueden ser de varios tipos, muchas veces personales, a nivel de familia, académicas, de salud, etc. Paniagua (2012), define las necesidades como “dificultades o problemas” y como “un requerimiento particular a nivel académico”. Se puede decir también, que las necesidades educativas son carencias que llevan a los alumnos y a los planteles a la búsqueda de su satisfacción en la educación.

Por su parte Gairín (1990) define la necesidad como una discrepancia o diferencia entre lo que es y lo que debería ser. (p. 15-16).

Coincidiendo con lo anotado anteriormente se tiene que “las necesidades Educativas son el nuevo término que se emplea, dentro de la educación cuando se trata de dificultades o problemas que presenta un alumno y que están directamente relacionadas con la adquisición de las competencias académicas”. (Paniagua, 2012, p.29)

Así también, en cuanto al mismo tema: “una necesidad educativa es un requerimiento particular a nivel académico, que presenta un alumno dentro de un contexto académico regular”. (Paniagua, 2012, p.29).

Un concepto similar a este es el siguiente: “normalmente se define la necesidad como la diferencia de desfase entre lo que es y lo que debería ser”. (Martin Alvira, 1991, p.36)

Así, en la modalidad de educación abierta y a distancia las necesidades educativas no son una excepción, al contrario, pueden incrementarse el número de las mismas por el sistema de aprendizaje y estudio el cual requiere de una constante motivación intrínseca, disciplina y además, lidiar con el sentimiento de soledad que muchas veces puede acompañar al alumno al no tener contacto frecuente con compañeros y profesores.

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

Al iniciar el estudio de una carrera y en el camino de la misma, se presentan en los alumnos problemas o necesidades que, en muchos casos, les detiene en la continuación de sus propósitos.

Según Sánchez García (2008) las necesidades de los estudiantes son de varios tipos como:

- Salidas profesionales
- Planes de estudio

- Opciones académicas de sus carreras
- Orientación en habilidades y técnicas para el estudio autorregulado a distancia
- Información sobre becas
- Conocer el manejo de la web
- Servicios y recursos on-line
- Apoyo para superar la desmotivación al estudiar
- Conocer los servicios de apoyo al estudiante

Así también, para R.S. Oro (2005) el alumno necesita “Una atención cada vez mayor a los estudiantes en el momento de su ingreso en la Universidad como medio de reducir los cambios y abandonos académicos y que permita una decisión estable y un aprendizaje efectivo”. (p. 74)

Existen diferentes tipos o clases de necesidades que son comunes en la Educación a Distancia como las necesidades de tipo pedagógico o de aprendizaje, así como necesidades emocionales por no contar con compañeros o profesores que se encuentren físicamente en contacto directo con los estudiantes, esto puede causar un vacío y un sentimiento de soledad en el proceso de estudio.

La Universidad Técnica Particular de Loja, al estar consciente de estas necesidades presentes en los estudiantes, busca dar solución o alivianar las mismas y en esto radica el sentido de la mentoría que pretende que el alumno no sienta soledad en el esfuerzo y en el camino de su profesionalización. Además, el mentor sirve también de intermediario en los problemas pedagógicos o de aprendizaje a fin de encontrar conjuntamente con la Universidad un medio de solventar esta situación.

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

La orientación es un proceso continuo que en algunos momentos de la vida universitaria se hace más evidente y necesaria.

Diversos autores (Castellano, 1994, 1995; Campoy y Pantoja, 1999; Corominas, 1998; Díaz, 1989; Donoso y Marín, 1989; Echevarría y Rodríguez, 1989; Lobato y Muñoz, 1994; Pérez, 1998; Zamorano y Oliveros, 1994) coinciden en que la mayoría de las necesidades de los estudiantes son las siguientes:

- Escasa, inexistente o ineficaz orientación previa al acceso a la Universidad.

- Necesidad de la orientación en relación a todos los ámbitos (personal, académico y profesional).
- Dificultad para acceder a la titulación elegida en primera opción tras superar las pruebas de selectividad.
- Creciente heterogeneidad y masificación del estudiante universitario.
- Gran diversificación, optatividad y flexibilidad del currículum universitario.
- Alto índice de fracaso académico.
- Dificultades de inserción laboral de los egresados universitarios.
- El alumnado universitario en su totalidad requiere orientación, si bien sus necesidades se acentúan de forma especial en los grupos de riesgo (alumnos con necesidades educativas especiales, etc)

En concordancia a lo anotado considero que, dentro del estudio a distancia, los alumnos tienen la necesidad de conocer adecuadamente cómo funciona este sistema de educación en lo referente a conocimiento del sistema de evaluación, adecuado manejo de los textos, guías; oportuno dialogo académico con los tutores o profesores de cada materia quienes deberían de manera oportuna despejar las dudas de los estudiantes, y si fuera necesario, se les referirá a fuentes adicionales en las que puedan buscar mayor información, tratando siempre de prevenir vacíos en el aprendizaje.

Es imprescindible también el entrenamiento a los estudiantes sobre el uso de las técnicas adecuadas de estudio y manejo de las redes utilizadas para la comunicación entre la Universidad y el alumno.

En conclusión, las necesidades de los estudiantes a distancia son diversas y algunas de estas pueden ser sorteadas o solucionadas por las universidades al brindar al estudiante la información y la ayuda oportuna.

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

“Los estudiantes necesitan las herramientas correctas para sustituir al instructor presente en la educación tradicional”. (Ortiz, 1998)

Según Sanz Oro Rafael, (2005) los aspectos a considerarse para una buena inserción del estudiante en la Universidad son:

- Una mayor atención en los momentos previos a la entrada en la universidad como medio para facilitar la toma de decisiones del alumnado y su mayor ajuste vocacional.

- Una atención cada vez mayor a los estudiantes en el momento de su ingreso en la universidad como medio de reducir los cambios y abandonos académicos y que permita una decisión estable y un aprendizaje efectivo.
- Un aumento en la prestación de servicios de orientación durante la etapa de estudios universitarios para evitar los índices de abandono o cambio de estudios por problemas personales o de aprendizaje que permita al alumnado una correcta elección del itinerario curricular más acorde a sus posibilidades e intereses en el diseño de su carrera y su futura empleabilidad.
- Prestación de servicios de orientación en la salida de los estudios facilitando la transición hacia el mercado de trabajo que justifique de alguna manera la inversión realizada en la Universidad. (p.69).

La interactividad tiene muchas formas, una de ellas es la comunicación electrónica que debe tener retroalimentación.

Otra forma de ayuda para la adaptación es que se compartan las experiencias e inquietudes con un grupo de compañeros. En mi criterio, consideraría útil que la Universidad facilite a los alumnos una lista de las personas matriculadas en la misma carrera con la finalidad de que los estudiantes puedan contactarse y formar grupos de estudio y de apoyo mutuo, por supuesto, con las debidas precauciones sobre los datos privados de los participantes.

Para concluir, los estudiantes requieren apoyo y dirección para adaptarse a la modalidad de estudios a distancia más centrada en el autoaprendizaje que en el aprendizaje mediante profesor. Con la finalidad de que la inserción y adaptación del estudiante en la Universidad sea más fácil, la Institución puede brindar actividades de asesoría y orientación, asesoría electrónica así como oportuna información a través del área de secretaría y administrativa.

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

Los hábitos y estrategias de estudio son puntos fundamentales para un estudio eficaz, así como para una mejor organización no solamente en lo relacionado a este tema sino también para la vida misma.

De acuerdo con lo que antecede, “el concepto de hábitos de estudio está referido al modo como el individuo se enfrenta cotidianamente a su quehacer académico. Es decir, a la costumbre natural de aprender permanentemente, lo cual implica la forma en que

el individuo se organiza en cuanto a tiempo, espacio, técnicas y métodos concretos que utiliza para estudiar” (Belaunde, 1994 citado en Vigo, A 2007, p.27)

Para Beltrán (1996) existen importantes estrategias de estudio para mantener en la memoria la nueva información y la adquirida anteriormente, dentro de estas estrategias están: la repetición, la organización y la elaboración a fin de que la información entrante se relacione con los materiales existentes en el registro del sujeto, según Beltrán, esta estrategia elaborativa facilita la memoria a largo plazo al unir el nuevo material con los esquemas ya existentes, haciéndolo así más significativo y más fácil de recuperar.(p.56).

Wittrock (1974) ha señalado el carácter generativo del aprendizaje, él refiere que los sujetos aprenden construyendo relaciones entre la nueva información y el conocimiento almacenado en la memoria a largo plazo. (p.89).

Los autores mencionados coinciden en que la relación del aprendizaje ya alcanzado con la nueva información, construyendo conexiones entre ellos, es importante para un conocimiento firme.

Entonces, una estrategia que se puede sugerir a los estudiantes es aplicar estos procedimientos de elaboración y relación con el conocimiento existente.

Otro aspecto es que el saber leer correctamente, sin cambiar el sentido de las palabras, el razonar luego de la lectura y el buscar un ambiente adecuado libre de distracciones, bien iluminado y a una temperatura confortable, con ropa no demasiado abrigada a fin de evitar la somnolencia son partes importantes para un buen aprendizaje.

Un aspecto importante dentro de las estrategias de estudio es que se formen grupos de estudio y de aprendizaje. Como mencionamos en el punto anterior, esto brinda soporte, ánimo y seguridad, además se benefician del aprendizaje colaborativo al estudiar juntos así pueden exponer sus inquietudes, sus conocimientos y se convierten en un apoyo tanto para la parte académica como emocional, sabiendo que tienen personas con las que pueden contar y que se encuentran en situaciones similares.

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

Tomando como referencia lo que para Toscano, M, (2012) son problemas que se pueden presentar dentro de las universidades, se puede decir que las necesidades de orientación académica son las siguientes:

- Conocimiento de la Institución
- Preparación para ejercer su responsabilidad
- Correcta información del plan de estudios
- Conocer técnicas de estudio
- Familiarizarse con nuevas fuentes de información
- Aprender a generar y administrar su propio plan de aprendizaje. (p.16).

“Muchos de los estudiantes a distancia requieren asesoría y soporte para realizar la mayoría de las experiencias de aprendizaje” (Threlkeld & Brzoska, 1994 como se citó en Awenszten, P 2005, p.10); los mismos aprecian la retroalimentación que se les puede brindar. Las asesorías por teléfono, el correo electrónico y la video conferencia son herramientas útiles para los estudiantes.

Por lo que se puede apreciar que para los estudiantes a distancia, el soporte académico es muy importante, sin embargo no es el único. Los niveles de aprendizaje y rendimiento académico de las personas varían entre ellas y dependen de múltiples factores siendo uno de los principales y determinantes el de la motivación.

Por parte de los alumnos es necesario que adopten un compromiso firme centrado en el aprendizaje y en el logro de las competencias académicas y profesionales, el papel de los tutores se centrará en motivar y posibilitar el aprendizaje.

En la actualidad las universidades conciben el enfoque de orientación como un proceso integral y evolutivo que atiende todos los ámbitos y momentos de la carrera personal y universitaria del estudiante, es decir la entrada a la universidad, la permanencia y la transición al mundo laboral.

Si los profesores utilizan estrategias adecuadas, con una variedad de formas de interacción y retroalimentación, se establecerán mecanismos adecuados entre alumnos y maestros para soporte a los primeros. Es importante revisar diariamente los medios de comunicación utilizados, familiarizarse con el uso de la tecnología, ya sea el mail o el EVA tanto por parte del estudiante como del profesor para una comunicación a tiempo y fluida a fin de facilitar la interacción y el intercambio de ideas y materiales.

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

Las necesidades de orientación personal pueden ser muy diferentes a las necesidades de orientación educativa aunque se pueden relacionar entre sí.

Las necesidades de orientación personal de un estudiante a distancia son algunas (Wedelmeyer, 1962 como se citó en Hurtado Zaida, 2011, p.8) y se pueden mencionar:

- Manejo de roles
- Superación de deficiencias en habilidades de estudio
- Aumento de motivación hacia el estudio
- Desarrollo de autodirección en el aprendizaje

A más de lo anteriormente citado se pueden evidenciar otras necesidades personales de un estudiante a distancia (Haag, como se citó en Leal Nestor, 1999, p.52) como:

- Académicas: material a estudiar
- Motivacionales: ayuda a enfrentar problemas o situaciones propias del sistema
- Orientación en general: apoyo para que el estudiante permanezca con éxito en el sistema. Detección de necesidades individuales.

También sostienen que la educación superior tiene que fomentar entre sus estudiantes el sentido de la responsabilidad ética y moral que les permita enfrentarse a los problemas complejos del mundo actual y del futuro. (Baxter y Terenzini, 1999 como se citó en Paniagua, 2004).

Los autores coinciden en que las necesidades de orientación personal son de ayuda ante situaciones académicas, motivacionales y aprendizaje. En mi opinión la orientación debe dirigirse a las personas con la finalidad de que luego sean participantes activos dentro del desarrollo de la sociedad.

Para concluir, dentro de la motivación académica tenemos la intrínseca, la orientación general a metas, interés, formulación y consecución de metas, valor subjetivo de las tareas, valor que se da al aprendizaje como tal y motivación social o profesional, tener la expectativa de que el conocimiento y competencias que se adquieren van a ser factibles de ponerlos en práctica exitosamente.

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

En cualquier institución educativa es primordial la información que se brinde a los estudiantes. En la educación abierta y a distancia, es aún más importante que este tipo de orientación sea clara y de acuerdo a las necesidades de los alumnos, a fin de que los objetivos de los mismos y de la Institución se cumplan.



Así, de acuerdo a Sánchez, M (1998) algunas de las necesidades que los estudiantes requieren de la Universidad son:

- Orientación e información sobre aspectos académicos.
- Orientación e información sobre aspectos profesionales.
- Orientación sobre aspectos personales.
- Formar a los alumnos en aspectos específicos (técnicas de estudio, búsqueda de empleo...)
- Ejercer nexo de unión con el mundo laboral.
- Investigar sobre las necesidades de los estudiantes. (p.100)

Por su parte, González, Juan José Calva, (2004) enuncio esta definición:

Las necesidades de información surgen en las personas cuando se encuentran en una situación en la que requieren determinado conocimiento. Es entonces, cuando el sujeto recibe un estímulo, que resulta en la necesidad de información, la que el sujeto trata de satisfacer. De esta forma, las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan al individuo en una situación específica. (p. 16)

De lo anteriormente anotado, y de acuerdo a mi experiencia personal, los estudiantes necesitan:

- Correcta información de tipo administrativa, es decir, orientada a todo lo relacionado con matrículas, valores que debe pagar el estudiante, forma de envío de trabajos, periodos de envío.
- Información de trámites de solicitud de becas, certificaciones académicas.
- Orientación sobre los materiales para el estudio como guías, libros, etc.
- Facilitación de la información sobre el uso de los recursos sobre el manejo de las redes virtuales y lo relacionado a este tema.
- Organización eficiente y efectiva que proporcione una información rápida y certera de los temas que el estudiante necesite.
- Orientación sobre el acceso oportuno a los medios de desarrollo de evaluaciones y demás material fundamental para el estudio.

Tomando como base lo anotado, se desprende que la necesidad de información es como un problema a ser solucionado, con palabras diferentes los autores ponen de manifiesto las que pueden ser necesidades de información en el campo universitario.

Entonces, se concluye que las necesidades de información de los estudiantes van de acuerdo a lo que se podría llamar problemas de conocimiento en ciertas formas o procedimientos dentro de la Universidad o del estudio en general.

### **1.3. La Mentoría**

#### **1.3.1. Concepto**

El propósito de la mentoría es apoyar y alentar a la gente en la mejora de su propio aprendizaje para maximizar su potencial, desarrollar sus habilidades y mejorar sus actuaciones para convertirse en la persona que quiere llegar a ser. (Parsloe, 1999 como se citó en Valverde Andrés 2004. p.91)

Otros autores definen la mentoría de la siguiente manera:

Proceso de feedback continuo de ayuda y orientación entre el mentor (alumno de curso superior que atesora los conocimientos y habilidades necesarias para ayudar), y un estudiante o grupo de estudiantes de nuevo ingreso con la finalidad de paliar las necesidades de estos y optimizar su desarrollo y potencial de aprendizaje. (Valverde, A; Covadonga, R; García, E; Romero, S 2004. p.92)

“Es la ayuda que una persona proporciona a otra para que progrese en su conocimiento, su trabajo o su pensamiento” (Allen, 1998 como se citó en Valverde, A et al...p.90)

“Es una relación a largo plazo que cubre las necesidades de desarrollo, ayuda a conseguir el máximo potencial y beneficia a todas las partes (mentor, mentorizado y organización)” (Faure, 1999) (citado por Valverde, A et al...p.90)

Se puede observar que todos los conceptos de mentoría coinciden con que ésta es una ayuda y un apoyo a fin de cubrir ciertas necesidades de los estudiantes.

- En síntesis, la mentoría es beneficiosa para todos los que se encuentran involucrados en la misma ya que brinda una guía y un soporte al estudiante, la oportunidad de enriquecerse y compartir conocimientos al mentor y un beneficio adicional a la Institución.

#### **1.3.2. Elementos y proceso.**

Generalmente, los objetivos a cumplirse tienen elementos y procesos que seguir, (Kram, 1983 como se citó por Valverde, A; Covadonga, R; García, E; Romero, S p.101), así se podría citar los siguientes procesos relativos a la mentoría:

- Iniciación: periodo inicial de la relación y proceso.
- Cultivación: fase intermedia, caracterizada por el aprendizaje continuo y experiencia.
- Separación: cambio en los roles o en la experiencia relacional.
- Redefinición: cuando la relación termina o se asumen nuevas perspectivas.

En tanto que, otros autores (Phillips-Jones 1982 como se citó en Valverde, A; Covadonga, R; García, E; Romero, S, p.101); mencionan como procesos de mentoría a los siguientes:

- Admiración mutua: inicio de la relación y valoración relacional.
- Desarrollo: Fase intermedia donde sucede el ciclo de ayuda y apoyo de la mentoría.
- Desilusión y despedida: Asunción plena de nuevos roles y revisión final del proceso.
- Transformación: Se empiezan individualmente nuevos caminos y perspectivas.

Se observa que estos autores a pesar de dar diferentes nombres a las fases de la mentoría, coinciden en lo que cada una tiene en su base. Resumiendo, y en referencia a lo citado anteriormente, los procesos de mentoría son: inicio, seguido de cultivación o desarrollo y luego la fase última de separación o despedida.

En relación a la experiencia que tengo con la Universidad Técnica Particular de Loja, puedo concluir que las fases dentro del proceso de mentoría son:

Fase de preparación; en esta, la Universidad se prepara con el material necesario tanto como con el conocimiento y las actividades que se desarrollarán en el proceso de mentoría.

Fase inicial, la que consiste en la primera reunión entre los tutores, mentores y mentorizados para conocerse personalmente e iniciar una relación empática. Esta reunión es fundamental, a fin de poder conversar, conocerse mutuamente en gustos, intereses, motivaciones, preocupaciones, conflictos, metas, etc. y en base a todo aquello

se establezca una comunicación de apertura en el futuro lo cual facilitará el trabajo colaborativo necesario dentro de este programa.

Fase Intermedia; en la que se desarrolla el programa, es la más extensa, durante ésta se realiza el trabajo más fuerte, los mentores motivan a los alumnos a alcanzar las metas propuestas, se responden preguntas para facilitarles el estudio a los mismos, semanalmente se envían correos electrónicos; con temas de motivación, técnicas de estudio, disciplina y autorregulación, solicitando a los estudiantes la lectura atenta de las mismas; también se realizan llamadas telefónicas a los mentorizados para mantener comunicación constante.

Fase de Cierre; con la que se concluye el proyecto con las debidas conclusiones del mismo, así como con una reflexión de las ventajas obtenidas, las recomendaciones y con la confianza de haber ganado un amigo mutuamente. El mentorizado, si el mentor ha hecho lo correcto mediante la escucha y la aceptación, sentirá que tiene alguien con quien puede dialogar sobre sus temores, sueños, anhelos, aún después de finalizado este programa. También habrá aprendido distintas formas para resolver un problema y a apreciar diferentes formas de interacción.

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

Según el SIMUS (Sistema de Mentoría en la Universidad de Sevilla 2003), el perfil de los mentores debería contemplar los siguientes aspectos:

- Desarrollo de competencias para el desarrollo personal o profesional como: Dirección de un grupo, capacidad empática, búsqueda selectiva de información, responsabilidad, detección de necesidades.
- Conocimiento y entrenamiento en los procesos de mentoría

En cuanto a los mentorizados, se señalan los siguientes puntos que deben cumplir:

- Tener una visión realista de su titulación en particular y de la Universidad en general (exigencias, obstáculos, ventajas y desventajas).
- Anticipación a la aparición de necesidades informativas y de orientación y paliación de algunas de las que se tienen.

- Confianza y seguridad.
- Potenciación de la planificación del estudio en general y del itinerario formativo en particular.
- Conocer y tener un mayor acercamiento al plan de estudios de su propio centro, servicios y recursos.
- Desarrollar estrategias para enfrentarse a determinadas asignaturas.
- Desarrollar estrategias para afrontar los periodos de exámenes.

De acuerdo a Harvard Business School (2004), las características de los mentores deben ser las siguientes:

- Fijan niveles altos de logro (tienen expectativas positivas y elevadas sobre la tarea y el mentorizado).
- Fomentan el desarrollo de las personas: saben escuchar, establecer empatía con los demás y su personalidad convierte la mentoría en una experiencia satisfactoria.
- Saben cómo pueden aprender mejor sus mentorizados (por experiencia directa, dialogo u otros métodos).
- Son honestos. (p.111).

Para Peer (1999), los mentores deben ser capaces de demostrar muchas de las habilidades y características asociadas con la mentoría natural. Aunque la mentoría intencional se basa principalmente en la tarea o actividad en la cual el mentor es experto, la efectividad es determinada en parte por la capacidad del mentor para:

- Compartir ideas, experiencias y perspectivas
- Actuar como un modelo de conducta
- Discutir sueños y objetivos
- Demostrar capacidad para escuchar
- Utilizar habilidades de estímulo y reacción
- Efectuar solución de problemas y mediación

Además del perfil del mentor citado anteriormente, según Rodríguez Espinar (1993) los roles de los tutores deben ser:

- El rol de tutor académico con funciones dirigidas al desarrollo académico del alumnado, concretamente a sus procesos de aprendizaje.
- El rol de tutor de la carrera con funciones orientadas a ayudar al alumnado a elegir sus itinerarios académicos y profesionales.

- El rol de tutor de asesoramiento personal con funciones centradas en la atención al bienestar y desarrollo personal del alumnado.

De acuerdo a lo que los mencionados autores manifiestan, se puede concluir que el perfil del mentor siempre va ligado a ser empático, colaborativo y que fomenten el desarrollo de las personas.

Los mentorizados por su parte, deben estar abiertos a la ayuda que los mentores pretenden brindarles y colaborar con el sistema para lograr que el proyecto sea beneficioso.

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

Los proyectos de mentoría tienen como propósito facilitar a los alumnos el adaptarse a la Universidad, así como, el acompañamiento a los estudiantes para que los mismos tengan éxito en sus metas de estudio.

Las técnicas y estrategias que el proyecto Mentor/National Mentoring Partnership, (2005) sugieren son:

- Comenzar con la necesidad
- Diseñar los parámetros para su programa
- Planear como será manejado el programa
- Desarrollar un plan financiero
- Implementar el programa
- Planear como evaluar el programa (p.15-23).

Para Sanz Oro, (1998) se necesita un cambio de visión de la actividad profesional del profesor y una metodología de trabajo que, antes que remediar necesidades puntuales, supone, a partir de dichas necesidades, planificar y llevar a cabo la actividad de tutoría.

Para que esto sea posible, se deben observar algunas técnicas y estrategias como:

- Acogerle al alumno que está empezando su carrera, brindándole información y haciéndole saber que cuenta con el mentor para obtener ayuda relacionada con la Universidad y el estudio.
- Considerar el ritmo de trabajo la forma de aprender y las dificultades metodológicas que cada alumno tiene.

- Prestarle al alumno la atención, escucha activa, confianza, y motivarle en su camino, entre otros puntos.
- Establecer con el tiempo criterios de evaluación para que permitan conocer los puntos negativos y positivos del proyecto.
- Ser un soporte y una fuente de ayuda para las inquietudes y los problemas que pueda tener el alumno.

Para Rey Carr (1999) a fin de que una mentoría tenga éxito, se debe contar con algunos elementos como:

- El enfoque de la mentoría debe reflejar la cultura de la comunidad u organización donde la persona se desenvuelve.
- La mentoría debe enfocarse a actividades que fortalezcan las relaciones.
- La mentoría debe tener beneficios específicos y concretos.
- La mentoría debe reflejar una interacción de reciprocidad entre el mentor y su mentorizado.

Entonces, en este marco, se puede apreciar que las estrategias y técnicas para el proceso de mentoría son variadas y pueden depender del tipo de mentoría que se desarrolla.

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

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

No es muy común encontrar una definición puntual sobre lo que es el plan de orientación y mentoría, seguramente debido a que la definición se funde con lo que es la mentoría en sí, caracterizándose el plan de mentoría por ser una relación de interacción entre mentores y mentorizados para una buena retroalimentación. El plan es considerado como un proyecto con un inicio, un proceso y una meta a cumplirse.

Así también lo expresa Valverde, A; Covadonga, R y otros (2004) “se trata de un sistema que parte de una visión integradora y comprensiva de la mentoría que desde el trabajo entre mentores, mentorizados y tutores, trata de facilitar la acceso del alumnado de nuevo ingreso a la Universidad”. (p.106)

Se puede concluir que el Plan de Orientación y Mentoría es una planificación, un camino con proceso programado o guía a fin de alcanzar un objetivo o meta que sea beneficiosa para los participantes.

El proceso de mentoría varía de acuerdo al tipo que se escoja, algunos autores dividen la mentoría en dos clases: mentoría individual o grupal, otros lo hacen en cinco como: mentoría tradicional uno a uno, grupal, mentoría en equipo, mentoría de compañeros y la electrónica, conocida como mentoría en línea o tele mentoría.

Cada Universidad, colegio o institución realizan una planificación y estructuran el programa según sus necesidades, no es posible copiar o imitar un plan de orientación y mentoría porque en la mayoría de los casos no se adapta a las diferentes realidades de alumnos, profesores y políticas de cada lugar o institución.

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

Para que una mentoría sea efectiva, es necesario hacer un plan de la misma, así tenemos algunos elementos que son indispensables. Estos elementos, según el proyecto MENTOR/National Mentoring Partnership, son:

#### **1.5. Plan de Orientación para el grupo**

##### **1.5.1. Diseño y planeación del programa.**

Este primer elemento es clave ya que es el bosquejo que se seguirá para llevar a cabo los otros aspectos de la planificación. Cuando se haya completado este punto, usted habrá tomado las siguientes decisiones:

- Tipo de mentoría que ofrecerá
- Tipos de individuos que reclutará como mentores
- Metas de su programa, resultados esperados para los mentores, aprendices y para la universidad u organización patrocinadora.
- Cuándo y qué tan a menudo se reunirán los mentores con sus mentorizados.
- Propósito del programa de mentoría
- Lugar de la mentoría
- Los clientes internos del programa
- Cómo se promocionará el programa
- Forma de evaluar el progreso y éxito del programa
- Protocolo para asegurar que el personal de su programa contacte regularmente a los mentores y mentorizados a fin de saber cómo está la relación.



### **1.5.2. Manejo del programa**

Un programa bien manejado da credibilidad a la causa, permite el involucramiento de los participantes, promueve la eficiencia y le permite a usted medir su progreso e identificar las áreas que necesitan mejoramiento.

### ***1.5.3. Operaciones del programa.***

El nivel de cumplimiento de las responsabilidades de las personas involucradas en el plan de orientación y mentoría puede significar la diferencia entre el caos y la estabilidad, debe haber estabilidad y expectativas claras y cumplirse con el trabajo planificado.

### ***1.5.4. Evaluación del programa.***

Este es el paso en que se procederá a medir los beneficios obtenidos del plan de mentoría y en qué medida se han cumplido los objetivos planteados, estos datos pueden obtenerse a través de cuestionarios o entrevistas con los involucrados, así como, en el caso de la Universidad Técnica Particular de Loja, el rendimiento académico de los mentorizados y la permanencia dentro de sus carreras.

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

### ***1.6.1. Presentación.***

El siguiente plan de mentoría fue desarrollado en base al conocimiento de que el estudio universitario en la modalidad abierta y a distancia presenta algunas dificultades en los alumnos que inician sus carreras debido a varias circunstancias que no son comunes para los estudiantes de la modalidad presencial.

De estas circunstancias se pueden mencionar algunas como: la ausencia física del profesor, la falta de compañeros para compartir conocimientos e inquietudes, el sentimiento de no tener un apoyo cercano y el responsabilizarse de la distribución adecuada del tiempo en relación a sus demás responsabilidades.

Partiendo de esta realidad la Universidad Técnica Particular de Loja desarrolla el proyecto piloto de mentoría, dirigido a los estudiantes del primer ciclo, mismos están en situación de riesgo; pertenecen a todas las titulaciones; contando con la finalidad de

prevenir la deserción y el fracaso escolar. Me asignan cuatro mentorizados con los que se desarrolló el presente plan de mentoría.

### **1.6.2. Objetivo General.**

Implementar, desarrollar y evaluar este proyecto 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 estudio, brindarles orientación académica, personal y el surgimiento de una cultura de acompañamiento.

### **1.6.3. Objetivos específicos:**

- Acompañar a los mentorizados en su adaptación al estudio a la adaptación a la modalidad a distancia
- Asesorarles en la adquisición de estrategias que le lleven a un estudio organizado, planificado, y autorregulado.

Tabla 1. Necesidades de orientación del grupo

<b>NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO</b>	<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>	<b>RECURSOS/ MEDIOS</b>	<b>TIEMPO</b>
<p><b>Necesidades de inclusión y adaptación al MaD:</b> Planificar adecuadamente el tiempo de estudio para completar y aprender todas las materias. Problemas para adaptarse a la metodología a distancia. Necesidad de motivación para superar sentimiento de soledad abatimiento.</p>	<p>Conversar con cada uno de los mentorizados a fin de conocer puntualmente sus circunstancias particulares y motivarles.</p> <p>Enviar sugerencias y lecturas sobre la distribución del tiempo</p> <p>Envío de material sobre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lo que es el estudio a distancia y utilización de técnicas para su mejor integración.</li> <li>- Lecturas de reflexión y motivación.</li> </ul>	<p>Correo electrónico comunicación telefónica.</p>	<p>12 horas.</p>
<p><b>Necesidad de información</b> sobre utilización del chat, de las videoconferencias, del</p>	<p>Enviar un archivo con las indicaciones de cómo utilizar el EVA.</p>		<p>4 horas.</p>

foro y especialmente del EVA.	Conversar con los mentorizados para darles asesoramiento, en base a mi experiencia de cómo hacer uso de estos instrumentos.	Correo electrónico, llamada telefónica.	
<b>Necesidades académicas:</b> superación de los vacíos en las bases de su conocimiento académico. Aprendizaje correcto de las materias	Sugerencia de formar grupos de estudio para compartir información y conocimientos. Envío de material sobre técnicas de lectura y estudio apropiadas.	Correo electrónico comunicación telefónica.	4 horas.
<b>Necesidad de orientación personal:</b> motivación en continuar con los estudios.	Envío de mensajes motivacionales sobre el tema. Dar fortaleza reafirmando su capacidad para terminar su carrera.	Correo electrónico. Teléfono.	3 horas.

Elaboración: Tinoco, Y. (2014)

#### **1.6.4. Resultados.**

De toda la experiencia vivida en este plan de orientación y mentoría, y en base al análisis de las evaluaciones de los instrumentos completados por los mentorizados, así como al análisis de los resultados del mismo, se puede concluir que los estudiantes mentorizados se beneficiaron al obtener una mayor motivación en su proceso de estudio, aprendieron a utilizar estrategias apropiadas a fin de facilitar la comprensión y ahorrar un desgaste innecesario en el aprendizaje; además, recibieron la información necesaria para el uso del chat, de la videoconferencia, foros y específicamente, para el uso apropiado del EVA, instrumento indispensable para el estudio a distancia.

De la misma forma, los mentorizados recibieron oportunamente los mensajes de motivación y refuerzo académico enviados a sus correos electrónicos.

Para mí, como mentora, los beneficios fueron también muy valiosos, al compartir algunos conocimientos de mi experiencia, lograr empatía y una escucha activa a fin de brindar confianza y apoyo a los mentorizados; poder desarrollar acciones de orientación psicopedagógica con los estudiantes de primer ciclo a mi cargo, y de esta manera facilitar su incorporación al sistema de educación a distancia, mejorar sus logros académicos y disminuir la tasa de abandono temprano. De esta manera, aprendí de este plan de orientación y mentoría mediante el intercambio de información con los

mentorizados la importancia de una comunicación clara y precisa y a valorar en gran medida la noble labor de ayuda.

**CAPÍTULO 2**  
**METODOLOGÍA**

## 2.1 Diseño de Investigación

El diseño de investigación constituye “El plan o estrategia que se desarrolla para obtener información que se requiere en una investigación” (Hernández, 2006).

La investigación propuesta es de tipo cualitativo - cuantitativo, exploratorio y descriptivo, ya que facilitó explicar y caracterizar las necesidades de orientación, realidad del desempeño de los docentes en el proceso de enseñanza aprendizaje, de tal manera que hizo posible conocer el problema de estudio tal cual se presentó en la realidad bajo las siguientes características:

- Exploratorio: Se realizó una exploración inicial en un momento específico.
- Descriptivo: Permitió indagar los niveles de las variables en una población dada; esto es el grupo de mentorizados.
- El método de Investigación Acción Participativa (IAP): Mediante este método se realizaron acciones con el propósito de buscar un cambio, una transformación de la realidad de los estudiantes del primer ciclo de estudios en modalidad a distancia. La misión del investigador estuvo dada por el desarrollo de actividades y estrategias que permitieron desarrollar un acompañamiento efectivo a los participantes.

La estructura del método de IAP está sujeta a la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y a las características del mentor, así también a las características de las actividades de mentoría. El proceso seguido fue: a) Intercambio de experiencias; b) problematización de la experiencia en base a la reflexión; c) Análisis de la lección o aprendizaje de la experiencia vivida y encontrar las estrategias e instrumentos que permitirán recolectar los datos y d) sistematización de la experiencia para generar la acción/intervención, la sistematización de la información y la valoración de la acción.

## 2.2 Contexto.

La educación a distancia se caracteriza por ser un sistema en el que los estudiantes y profesores no necesitan estar en el mismo lugar o espacio físico, el alumno es independiente, es decir, estudia en el tiempo que él o ella destina para este propósito por lo que tiene completa flexibilidad, lo que le permite combinar con otras actividades de su interés.

La educación a distancia también abre mayores posibilidades de estudiar a quienes no pueden acceder a los centros presenciales por encontrarse en espacios geográficos

distantes, es así que la educación a distancia puede convertirse en una enseñanza masiva.

La Universidad Técnica Particular de Loja es pionera de la Educación a Distancia en Ecuador y Latinoamérica, en la actualidad hace posible la formación superior a más de 24.000 estudiantes a nivel nacional e internacional en titulaciones de pregrado posgrado y programas especiales, a través de sus Centros UTPL; los veinte y seis centros con los que cuenta a nivel del país están conectados mediante el sistema de aulas virtuales, coordinadores, docentes investigadores, tecnología entre otros permiten llegar a los estudiantes.

Este Centro Provincial Cuenca, está ubicado en la cabecera cantonal Cuenca a pocas cuadras del centro histórico, en las calles Gran Colombia 22-167 y Unidad Nacional; funciona en una casa grande y cómoda de estilo clásico y cuenta con un amplio parqueadero, oficinas, secretaría, centro de cómputo, aulas y espacios para tutorías o videoconferencias. Cumple con una extraordinaria labor social al acercar la Universidad a los estudiantes y promover la cultura del lugar. .

### **2.3 Participantes.**

El número de estudiantes mentorizados que la Universidad Técnica Particular de Loja me asignó fue de cuatro, el 100% de sexo femenino. 25% de los participantes estudian Administración de Empresas, 25% Derecho, 25% Contabilidad y Auditoría y 25% Turismo. La edad promedio de las alumnas oscila en los 28 años. El 100% pertenecen al Centro Universitario de Cuenca.

Este programa de mentoría fue posible con la intervención de una triada integrada por mentor, mentorizado y consejero quienes desarrollaron diferentes funciones y competencias, el consejero se encargó de la elaboración del POM, coordinación, supervisión y seguimiento de la mentoría entre mentores y estudiantes, asesoramiento a mentores y evaluación de los grupos de mentoría. Las funciones desarrolladas por mentor fueron de orientación informativa directa al estudiante, evaluación. Los mentorizados por su parte, participaron con sus inquietudes, asistiendo a las reuniones de mentoría además de tener una actitud abierta al programa.

El 100% de los mentorizados culminaron el programa de mentoría en forma pasiva, no se registró ningún abandono de carrera por parte de los mismos.

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

### **2.4.1 Métodos:**

Los métodos desarrollados en la presente investigación fueron:

- Método de Investigación Acción Participativa, su finalidad fue ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata (Hernández, R, 2012) para lograr un cambio en los estudiantes mentorizados. La práctica de mentoría de pares se sustentó en este método, toda vez que se investigó, al mismo tiempo que se intervino con los participantes. Esta mentoría implicó la colaboración de los mentores, consejeros y mentorizados para la detección de necesidades de los estudiantes; ellos son los que conocen de mejor manera la problemática a resolver y explicar, así como a las prácticas que requieren ser mejoradas o transformadas en el análisis e interpretación de los resultados del estudio.
- El método descriptivo, que permitió explicar y analizar el objeto de la investigación, es decir, ¿Cómo se desarrollaron las actividades de mentoría? Y ¿Qué resultados se lograron?
- El método analítico-sintético, facilitó descomponer a la mentoría en todas sus partes y la explicación de las relaciones entre los elementos y el todo, así como también la reconstrucción de las partes para alcanzar una visión de unidad, asociando juicios de valor, abstracciones, y conceptos que ayudaron a la comprensión de la mentoría.
- El método inductivo y deductivo permitieron configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se logren en el proceso de investigación.
- El método estadístico, facilitó organizar la información alcanzada con la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría.

### **2.4.2. Técnicas.**

Las técnicas que facilitaron el proceso de investigación, fueron las siguientes:

#### ***2.4.2.1 Técnicas de investigación bibliográfica.***

- La lectura; como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría.
- Los mapas conceptuales y organizadores gráficos; como medios para facilitar los procesos de comprensión y síntesis de los apoyos teórico- conceptuales.



- El resumen o paráfrasis; como medio para presentar un texto original de forma abreviada; permite favorecer la comprensión del tema, entender mejor el texto y redactar con exactitud y calidad.

#### **2.4.2.2 Técnicas de investigación de campo.**

Para la recolección y análisis de datos se utilizaron las siguientes técnicas:

- La observación directa para examinar el comportamiento de los mentorizados.
- La entrevista mediada por los medios electrónicos, teléfono y video llamada para tratar aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación.
- La encuesta sobre necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia.
- La encuesta de control de lectura para los mentores se apoya en cuestionarios previamente elaborados con preguntas concretas que faciliten obtener respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación de datos.

#### **2.4.3. Instrumentos.**

Los instrumentos utilizados en la presente investigación fueron:

- Cuestionario de autoevaluación de necesidades de orientación y expectativas.
- Cuestionario de Habilidades de Lectura y
- Registro de observación de las actividades de mentoría presencial.

#### **2.4.4. Procedimiento.**

Para la investigación bibliográfica se requirió la compilación de varios artículos de acciones de mentoría tomados mayoritariamente de otros países y se tomó el de la UNED (Universidad Nacional de Educación a Distancia, de España).

La investigación de campo, que es en la fase en que se desarrolló la mentoría; se consideró los siguientes aspectos:

- a.) Modelo: La mentoría estuvo centrada hacia la atención al estudiante mentorizado, desde la participación del mentor y consejero, quienes desarrollaron unas actividades previamente planificadas con la finalidad de ayudar y acompañar al estudiante.

El modelo fue la mentoría entre pares, esto es entre estudiantes, en donde participa como mentor un estudiante de fin de titulación y un mentorizado, que es un estudiante de primer ciclo. El consejero que es el director de tesis (Docente de la UTPL).

b.) Cronograma de actividades:

Se da inicio de la mentoría: presentando el proyecto, los objetivos, y la finalidad de la investigación a los compañeros mentores, motivándoles a ser parte del mismo, estableciendo un compromiso mutuo de participación; los temas abordados en este proyecto fueron los siguientes:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Mayo 25	Primer encuentro presencial / individual de tutores y mentores con estudiantes. Jornada de bienvenida. Actividad 1: De conocimiento e integración: "Conociéndonos".
Mayo 26 – 30	Actividad 2: "Mi primera evaluación en Educación a Distancia". Mentor y estudiantes.
Junio 2 – 6	Actividad 3: "La UTPL y los estudios a distancia". Mentor y estudiantes.
Junio 5	Actividad 3.1: "Importancia de planificar y fijarse metas". Mentor y estudiantes.
Junio 9 – 13	Actividad 4: "El significado de ser estudiante universitario". Mentor y estudiantes.
Junio 11	Actividad 4.1: "Perfil del alumno autónomo y exitoso". Mentor y estudiantes
Junio 16 – 20	Actividad 5: "Análisis del perfil profesional de la carrera que cursa el estudiante". Mentor y estudiantes.

Junio 18	Actividad 5.1: “La importancia de la lectura en los estudios a distancia”. Mentor y estudiantes.
Junio 23 – 30	Actividad 6: “Mis expectativas personales y profesionales, mis objetivos académicos”. Mentor y estudiantes.
Julio 1 - 4	Actividad 7: “Técnicas y estrategias de estudio”. Mentor y estudiantes.
Julio 7 - 11	Actividad 8: “¿Cómo preparar los exámenes?”. Mentor y estudiantes.
Julio 14 – 18	Actividad 9: “Pensando en mi proyecto académico profesional y la evaluación presencial”. Mentor y estudiantes
Julio 21 – 25	Actividad 10: “Necesidades y dificultades del estudiante en relación a su proceso formativo de titulación”: Mentor y estudiantes
Agosto 3	Segunda jornada presencial / individual de tutores, mentores y estudiantes. Jornada de evaluación.
Agosto 4 – 8	Actividad 11: “Autoevaluando la gestión del aprendizaje. Consejeros, mentores y estudiantes.
Agosto 11 – 15	Actividad 12: “Cómo superar las dificultades en el estudio”. Mentor y estudiantes.
Agosto 18 – 22	Actividad 13: “Preparando la evaluación final”. Estudiantes.

Agosto 25 – 29	Actividad 14: “Preparando la evaluación final”. Estudiantes.
Septiembre 1	Actividad 15: “Cierre de la mentoría”. Consejeros, mentores y estudiantes.

Fuente: Guía Didáctica: 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.

Elaboración: Tinoco, Y. (2014)

c.) Comunicación: las formas de comunicación entre los mentores y mentorizados se llevaron a cabo de dos maneras: presencial y a través de medios tecnológicos. En la primera se llevó a cabo reunión con los consejeros, mentores y mentorizados para dar inicio, así como para finalizar el programa de mentoría. Dentro de la segunda, la forma más usada de comunicación entre los mentores y mentorizados fue el correo electrónico y el teléfono.

Para la comunicación entre consejeros y mentores se utilizó mayoritariamente el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA), seguido por el correo electrónico y la comunicación telefónica. Por medio del EVA el equipo gestor y la consejería remitía artículos con los que semanalmente debíamos trabajar con los mentorizados, así como la información necesaria sobre las directrices del programa.

d.) La evaluación de los talleres y mentoría en general se realizó a través de cuestionarios, los mismos que fueron desarrollados por los estudiantes, tanto de forma presencial como por medio del correo electrónico. Los cuestionarios utilizados tuvieron los siguientes temas: Sistema de mentoría: expectativas y temores, proyecto de vida, confirmación de datos, habilidades de estudio.

En el primer taller se aplicó la encuesta diseñada para conocer y determinar las necesidades de orientación por parte de los nuevos alumnos en la modalidad abierta y a distancia.

Durante las jornadas presenciales tanto al inicio como al final del proceso de mentoría, se aplicó el protocolo de “Evaluación del Proceso de Mentoría”, el mismo que evaluó aspectos relacionadas con la organización, desempeño del mentor(a), utilidad, participación del grupo, objetivos, metodología, utilización de recursos.

e.) Las acciones realizadas por la Universidad Técnica Particular de Loja mediante el equipo de gestión de mentoría fueron integrales:

Planificación del proyecto, primer aspecto básico para el inicio y realización de un programa, aquí se cimentaron todos las acciones y detalles que tuvo tener el proyecto.

Diseño de la Guía didáctica para los mentores la misma que está estructurada en dos partes: la primera que describe el proceso de investigación y la segunda que orienta la construcción del informe de investigación. Esta guía didáctica contiene una serie de orientaciones que facilitaron el desarrollo de la investigación.

Elaboración de la Agenda de actividades; semanalmente se incluyeron orientaciones para el desarrollo de la investigación bibliográfica y de campo; actividades y temas con los que se debía orientar a los mentorizados, tales como; estrategias de estudio, reflexiones, motivaciones.

Orientación y asesoría para los mentores mediante una reunión inicial y regularmente por el EVA; permitieron desarrollar la mentoría paso a paso, así como también fueron muy valiosas para el trabajo de fin de titulación.

Planificación y aplicación del “Cuestionario autoevaluación de habilidades de estudio”; on-line para los mentorizados, la misma que cumplió con la función de obtener información directa de los estudiantes.

## **2.5 Recursos.**

Los recursos utilizados en este programa de mentoría fueron: humanos, materiales institucionales y económicos.

### **2.5.1 Recursos Humanos.**

Los participantes en este proyecto fueron: el equipo de gestores de la UTPL, el consejero, mentor y los mentores.

### **2.5.2 Materiales Institucionales.**

De los recursos institucionales de la Universidad Técnica Particular de Loja, se utilizó material impreso, material virtual, redes de información tecnológica, computadoras, teléfono.

### 2.5.3 Recursos Económicos.

Los recursos económicos invertidos en la presente investigación fueron solventados por la autora; los principales gastos estuvieron relacionados con:

RUBRO	VALOR EN DÓLARES
Teléfono	15
Internet	30
Impresiones	30
Copias	10
Transporte	10
Total inversión	95

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN**

### 3.1 Características psicopedagógicas de los mentorizados.

En este apartado, se presentan los resultados del “Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio” el mismo que fue aplicado a los estudiantes de primer ciclo de la modalidad abierta y a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja, con el fin de conocer sus hábitos de estudio.

Dicho cuestionario contiene diez preguntas en relación a la forma en que los alumnos leen y estudian; además, se solicita el criterio o valoración en términos de “muy bueno”, “bueno”, “regular” “poco”, y “nada” sobre la importancia de las técnicas de estudio formuladas en el mencionado cuestionario.

En la siguiente página se adjuntan las tablas número 1 y número 2 con la información de correspondiente a este tema:

La tabla 2 contiene las preguntas del 1 al 10, graficada con diferentes colores, de acuerdo a las contestaciones dadas por los mentorizados.

En cuanto a la tabla 1, contiene los resultados porcentuales del resultado de las mismas preguntas del “Cuestionario de Habilidades de Estudio”.

Tabla 2: Resultados porcentuales del “Cuestionario de Habilidades de Estudio”

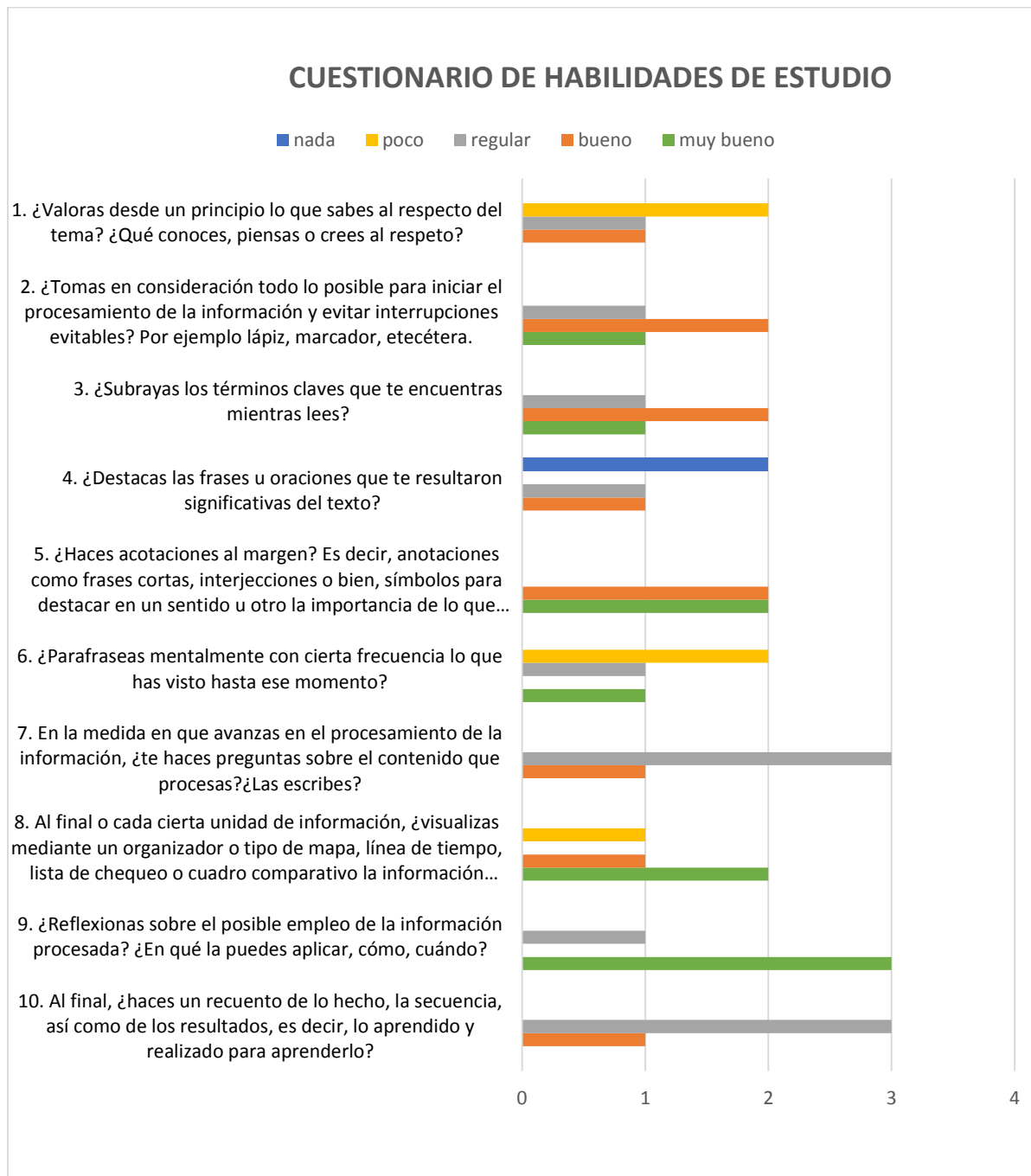
	muy bueno	bueno	regular	poco	nada
P10	0%	25%	75%	0%	0%
P9	75%	0%	25%	0%	0%
P8	50%	25%	0%	25%	0%
P7	0%	25%	75%	0%	0%
P6	25%	0%	25%	50%	0%
P5	50%	50%	0%	0%	0%
P4	0%	25%	25%	0%	50%
P3	25%	50%	25%	0%	0%
P2	25%	50%	25%	0%	0%
P1	0%	25%	25%	50%	0%

Fuente: “Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio”, aplicado a los estudiantes mentorizados del primer ciclo, modalidad abierta y a distancia de la UTPL.

Elaborado por: Tinoco, Y. (2014)



Gráfico 1: Cuestionario de Habilidades de Estudio



Fuente: "Cuestionario de autoevaluación de habilidades de estudio", estudiantes mentorizados del primer ciclo, modalidad abierta y a distancia.

Elaborado por: Tinoco. Y. (2014)

## CUESTIONARIO DE HABILIDADES DE ESTUDIO

### 1. **¿Valoras desde un principio lo que sabes al respecto del tema? ¿Qué conoces, piensas o crees al respecto?**

El 50% de estudiantes valora como bueno el conocer desde un principio lo que sabe al respecto de un tema; así también, un 25% valora como regular la influencia sus conocimientos previos, y el 50% de los estudiantes valora como poco útil lo que conoce del tema. Por lo que se puede decir que la mitad de los estudiantes está de acuerdo con usar esta relación, mientras que la otra mitad no le da la misma importancia.

“un aprendizaje es significativo cuando los nuevos conocimientos pueden relacionarse de modo sustantivo, y no arbitrario, con los conocimientos previos ya existentes en el alumno” (Carrasco, B. 1997, p.118).

Se puede concluir que relacionar la información anterior con la nueva es necesario para una mejor comprensión del tema, influyendo positivamente en el aprendizaje y por ende el desempeño académico.

### 2. **¿Tomas en consideración todo lo posible para iniciar el procesamiento de la información y evitar interrupciones evitables? Por ejemplo lápiz, marcador, etcétera.**

El 25% de los estudiantes valora como muy bueno iniciar el proceso de estudio sin interrupciones; el 50% también lo valora como bueno; en tanto que el 25% de los estudiantes lo valora como regular. Entonces, la mayoría de los alumnos toma en consideración lo que necesita con anterioridad a fin de no tener interrupciones de ese tipo.

“también facilita la adquisición de aprendizaje la disponibilidad de material en el entorno” (Cerrillo, P; Larraña, E; Yubero, S. 2002, p.17).

De acuerdo a la cita mencionada arriba y en base a la experiencia, se puede decir que es indispensable tener a mano el material necesario a fin de evitar interrupciones que causan desconcentración.

### 3. **¿Subrayas los términos claves que te encuentras mientras lees?**

Un 25% de los estudiantes valora como muy positivo subrayar los términos claves con los que se encuentra, el 50% valora como bueno y el otro 25% valora como regular el

subrayar los términos claves con los que se encuentra. En consecuencia, la mayoría de los estudiantes subrayan los términos que consideran importantes mientras leen.

De manera que, “El subrayado trata de resaltar las ideas fundamentales de la materia o del texto, facilitando el estudio” (Moreno, M. 2008, p.8).

En consecuencia, subrayar facilita la lectura de los puntos importantes en un repaso o en la concreción de un tema; así también, al subrayar se pone mayor atención en lo que se lee, siendo esto muy beneficioso para la comprensión del tema de estudio.

#### **4. ¿Destacas las frases u oraciones que te resultaron significativas del texto?**

Un 25% de los estudiantes valoran como muy bueno destacar las frases que resultaron significativas en el texto. El 25% considera regular, mientras que el 50% restante de los alumnos valora como no importante el destacar las frases u oraciones que le resultaron significativas, por lo que se puede decir que la mayoría de los estudiantes no utilizan esta técnica.

En relación a este tema, “destacar las ideas más importantes de un texto, favorece la atención, su mejor fijación en la memoria y ahorra tiempo invertido en repasar” (Nieva, V. 2013, p.12).

De lo arriba citado se concluye que, es necesario destacar las ideas importantes; puesto que favorece la atención y el aprendizaje en general de aquellos temas que son objeto de estudio.

#### **5. ¿Haces acotaciones al margen? Es decir, anotaciones como frases cortas, interjecciones o bien, símbolos para destacar en un sentido u otro la importancia de lo que aparece en el texto.**

El 50% de los estudiantes valora como muy beneficioso hacer acotaciones al margen, y el 50% restante califica como bueno este procedimiento. Debido a esto, todos los alumnos realizan alguna anotación al margen mientras estudian.

En relación a este tema, “podemos escribir notas en los márgenes bien para aclarar el texto, o para completarlo con otros datos. Estas notas después son muy beneficiosas, ya que facilitan la comprensión y amplían conocimientos”. (Nievo, V. 2013, p.11).

De ahí que es recomendable escribir notas en los márgenes, como menciona el autor, ya que éstas luego serán de mucha utilidad para facilitar la comprensión, y por ende, ampliar los conocimientos.

**6. ¿Parafraseas mentalmente con cierta frecuencia lo que has visto hasta ese momento?**

Un 25% de los estudiantes piensa que es bueno parafrasear mientras estudia, en tanto que el otro 25% da una valoración de regular y el 50% de los alumnos no valoran como positiva esta acción.

Teniendo en cuenta que “esta operación mental se localiza en un nivel intermedio entre el reconocimiento y la integración de la información” (Puente, A. 2001, p.21). Al respecto se puede concluir que con la finalidad que la información del nuevo material se integre con mayor facilidad, es positivo parafrasear. Al hacer esto, se logra una mayor integración del contenido ya que se repite cambiando palabras y sumando antiguos conceptos sin quedarse solo en la lectura.

**7. En la medida en que avanzas en el procesamiento de la información, ¿te haces preguntas sobre el contenido que procesas? ¿Las escribes?**

El 25% de los estudiantes valora como bueno hacerse preguntas sobre lo que está leyendo, mientras que el 75% de los estudiantes valora como regular.

De cualquier forma, “La formulación de preguntas por parte de los propios alumnos sobre un tema o un problema concreto obliga a éstos a concentrarse en el contenido y a representarse mentalmente la situación con un mayor grado de detalle”. (Campanario, J. 2000, p.378).

Se puede apreciar que es necesario hacerse preguntas sobre el tema que se está leyendo; pues permite incorporar mentalmente los detalles del mismo, teniendo un efecto positivo en el aprendizaje.

**8. Al final o cada cierta unidad de información, ¿visualizas mediante un organizador o tipo de mapa, línea de tiempo, lista de chequeo o cuadro comparativo la información procesada?**

Un 50% de los alumnos valora como bueno el usar un organizador, un tipo de mapa, un cuadro comparativo para aprehender la información procesada. Así también, el 25% valora como bueno este procedimiento. Por el contrario, 25% de los estudiantes valoran este sistema como poco válido. Se puede concluir que la mayoría de los alumnos están de acuerdo con esta técnica y la aplican.

En relación a este tema, “un esquema es una estructura general de conocimiento utilizado para la comprensión que permite integrar y dar sentido a la información que llega al cerebro” (Puente, A.2001, p. 34).

Como cita el autor, se puede decir que para comprender mejor lo que leemos, es recomendable visualizar mediante organizadores la nueva información, el estudiante puede escoger el tipo de organizador que le facilite su aprendizaje.

**9. ¿Reflexionas sobre el posible empleo de la información procesada? ¿En qué la puedes aplicar, cómo, cuándo?**

El 75% de los mentorizados valora como muy bueno, el reflexionar sobre el posible empleo de la información procesada, en tanto que el 25% considera como regular el reflexionar sobre el posible empleo de la información procesada. Entonces, la mayoría de los estudiantes reflexiona sobre el tema.

En relación a esto, en el año 2010, los autores Medina, J; Jaraula, B; Imbernan, J. mencionan lo siguiente:

Es necesario que se puedan integrar conocimiento teórico y conocimiento práctico en acciones de formación orientadas a la reflexión sobre la propia práctica. El conocimiento práctico no es una mera reproducción acrítica de los esquemas y rutinas empíricas que modelan la práctica profesional sino que supone una integración de la teoría y de la práctica mediante actividades de análisis y reflexión sobre la propia práctica (p.15).

En consecuencia, la información se hace más real, cuando se da un uso aunque sea mental de cómo se puede utilizar esa información aprendida. Además, el fin del estudio, en la mayoría de los casos, es justamente el poder aplicar los nuevos conocimientos en circunstancias de la vida práctica.

**10. Al final, ¿haces un recuento de lo hecho, la secuencia, así como de los resultados, es decir, lo aprendido y realizado para aprenderlo?**

Un 25% de los mentorizados valora como bueno hacer un recuento de lo hecho, la secuencia, así como de lo que han aprendido; el 75% en cambio valora como regular este proceso.

De manera que “Todos sabemos que aprendemos mejor cuando pensamos, reflexionamos y rebatimos ideas y conceptos de forma reiterada sobre los mismos” (Magaña, 1997, p.38.).

Se puede concluir que, al hacer un recuento de lo que ya sabíamos sumando la nueva información, logramos que ésta se relacione mejor y se englobe como parte de un todo, por lo que es aconsejable usar este sistema.

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

Las necesidades de orientación son de varios tipos como académica, informativa, administrativa, y de tipo personal. El 100% de los mentorizados en este estudio han demostrado tener una necesidad de orientación en la distribución apropiada del tiempo y en lo referente a las técnicas de estudio, por lo que se puede decir que tienen necesidad de orientación académica, de inserción y personal.

“Los universitarios valoran altamente las necesidades de orientación e información profesional, y en grado que puede considerarse medio, las necesidades de información académica general, de orientación e información académica específica y de orientación para la carrera. Las necesidades de orientación personal aparecen con un grado menor de importancia” (Sánchez, M. 1998, p.96)

De acuerdo a la experiencia del presente proyecto, se pudo apreciar que la mayoría de las necesidades de los estudiantes coinciden con las citadas por el autor. Por consiguiente, se concluye que la mayoría de las necesidades de orientación de los alumnos son de información profesional, académica general, de orientación académica específica, de orientación para la carrera y las necesidades de orientación personal.

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

Al ingresar a una Universidad con modalidad a distancia se conoce con anterioridad que el estudio y el camino es mayoritariamente en solitario. Sin embargo al experimentar esta realidad y al no contar con el soporte físico del profesor o compañeros, puede ser, en muchas oportunidades, más difícil de lo imaginado.

El 100% de los mentorizados sentían preocupación por el tiempo que requiere el estudio y por ser capaces de coordinar con las otras actividades y responsabilidades que tienen dentro de su vida diaria.

Por ende su mayor inquietud estuvo relacionada con la frustración que sienten al no lograr una apropiada distribución del tiempo para el estudio de las diferentes materias; así como poder cumplir con el resto de las actividades y responsabilidades en sus vidas.

En torno al tema, Toscano, M (2012) refiere que es una necesidad el “aprender a generar y administrar su propio plan de aprendizaje”. En realidad, es necesario que los alumnos de universidad aprendan a generar y administrar su tiempo y plan de aprendizaje como menciona Toscano, ya que si administran bien el tiempo les llevara al éxito académico.

Así también; “Si un estudiante no acepta la responsabilidad de asumir el proceso de aprendizaje, está condenado al fracaso. De aquí la importancia de la autoevaluación en los materiales didácticos: el estudiante debe tener la posibilidad de comparar su desempeño con el estándar más alto posible: el suyo propio”. (Barron, H. 2004, p.13).

Entonces, de todo lo mencionado anteriormente, se puede concluir que las necesidades de inserción y adaptación por parte de los mentorizados está relacionado con la administración de tiempo, la falta de motivación para asumir la responsabilidad de un estudio universitario, así como frustración.

Por mi parte, con la experiencia que tuve durante el tiempo en el que estudió, les asesore en la realización de un horario de estudio diario, el cual debe ser cumplido fielmente, a fin de que este hábito les proporcione orden y disciplina en su propósito de estudio; también se le proporcionó información científica al respecto.

Los logros alcanzados son el conocimiento de los mentorizados de la importancia de administrar adecuadamente su tiempo, cumplir un horario de estudio y mantener el orden y la disciplina en el mismo.

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

Con respecto a lo académico, el 50% de las estudiantes presentaron necesidades académicas lo que se evidencio a través de lo que referían; “no entiendo esta materia”; “no tengo buenas bases para hacer lo que me piden”.

Esta preocupación es comprensible ya que, como Wittrock (1974) ha señalado, los sujetos aprenden construyendo relaciones entre la nueva información y el conocimiento almacenado en la memoria a largo plazo. Si el estudiante tiene dificultad en alguna área específica porque la información no quedó clara, debe volver a ese punto y solventar esa dificultad; lo que incidirá de forma positiva en sus nuevos aprendizajes.

Con el propósito de dar solución a estas dificultades, se les asesoró a los mentorizados recomendándoles formar grupos de estudio, como también tomar tutorías en materias que requieran de una mayor explicación presencial y compartiendo información científica sobre técnicas y estrategias de estudio.

Los logros conseguidos están relacionados al conocimiento de los mentorizados en la importancia de la utilización de técnicas y métodos de estudio y como inciden en su rendimiento académico.

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

En cuanto a las necesidades de orientación personal, se pudo determinar que el aspecto más frecuente de preocupación por parte de los alumnos es la presión y ansiedad que sienten los estudiantes por la dedicación mayoritaria que deben brindar al estudio, lo que dificulta el cumplimiento de otras actividades como personales, culturales y sociales.

Así, se puede decir que, las necesidades de orientación personal de un estudiante a distancia son algunas” (Wedelmeyer, 1962 como se citó en Hurtado Zaida, 2011, p.8). y se pueden mencionar:

- Manejo de roles
- Superación de deficiencias en habilidades de estudio
- Aumento de motivación hacia el estudio
- Desarrollo de autodirección en el aprendizaje

En concordancia a lo anotado anteriormente, se concluye que las necesidades presentadas por los estudiantes de primer ciclo, modalidad abierta y a distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja; no son ajenas a lo que muchos alumnos sienten en este sistema de estudio.

Las actividades realizadas al respecto fueron de compartir material de motivación con el objetivo que autodirección su aprendizaje y distribuya su tiempo de forma adecuada sin descuidar su diferentes roles. Por la participación pasiva de los mentorizados, no se les pudo dar un acompañamiento más certero en la atención de esta necesidad.

### **3.2.4. De información.**

Para sentirse seguras y tener mayor confianza en el sistema, el 100% de las estudiantes esperaban una información clara y precisa de las diferentes actividades de la Universidad, de sus derechos y obligaciones.

La mayor preocupación por su parte era el recibir a tiempo las notas de sus trabajos y exámenes tanto a distancia como presenciales. Otra inquietud importante para ellas fue acerca del correcto manejo del EVA, medio principal de comunicación entre la Universidad y los estudiantes, lo que fue referido tanto en la jornada presencial como por teléfono.

Con respecto a este tema, se puede decir que:



Las necesidades de información surgen en las personas cuando se encuentran en una situación en la que requieren determinado conocimiento. Es entonces, cuando el sujeto recibe un estímulo, que resulta en la necesidad de información, la que el sujeto trata de satisfacer. De esta forma, las necesidades de información son el resultado de los problemas que se le presentan al individuo en una situación específica. (Durrance, J. 1988, como se citó en Nuñez, P. 2004, p. 19)

De esta manera se puede afirmar que es importante satisfacer las necesidades de información en los estudiantes a propósito de un mejor resultado en el aprendizaje universitario.

Durante este programa de mentoría, proporcioné la información requerida por parte de los mentorizados en lo concerniente a técnicas de estudio, recomendándoles que subrayen, anoten y relacionen la nueva información con la información anteriormente estudiada. Así también, sugerí que utilizaran cuadros sinópticos o resúmenes de cada capítulo que lean.

En cuanto a la distribución del tiempo de estudio, les sugerí que hicieran un horario fijo para todos los días laborables y cumplan puntualmente con el mismo a fin de que adquieran este hábito de estudio y puedan organizarse mejor con sus otras actividades; en lo referente a lo tecnológico, les brindé información sobre el manejo del Entorno Virtual de Aprendizaje en la Universidad, herramienta indispensable para el estudio a distancia.

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

Dentro de este programa de mentoría, la principal actitud de los mentorizados a mi cargo fue muy pasiva, no contestaron a ninguno de los correos que les fueron enviados, y el 25% del grupo no contestó tampoco a las últimas comunicaciones telefónicas. En consecuencia, la mentoría no tuvo el resultado esperado por mi parte como mentora.

Así también, lo que yo pude percibir fue que, teniendo los alumnos mentorizados varias actividades personales, de trabajo y académicas que cumplir, se sentían agobiados al tener que contestar preguntas relacionadas a temas de información extra, que si bien pudo en algunas ocasiones motivarles, no les interesaba dar ninguna retroalimentación.

Sin embargo, la comunicación telefónica eventual les causaba un impacto positivo de agradecimiento y de interés en la mayoría de los casos, pero tampoco suficiente como para colaborar activamente en el programa.

Las principales consultas que realizaron los mentorizados estaban en relación con las fechas de entrega de las notas de las evaluaciones a distancia y presenciales, fechas de nueva matriculación en la Universidad. Las dificultades que percibí estuvieron en relación con la organización de tiempo y de temor a las evaluaciones presenciales.

Dentro de lo positivo del programa, la mejor lección obtenida de este proyecto de mentoría de pares llevado a cabo por la Universidad Técnica Particular de Loja, es el valorar la oportunidad de aprendizaje por parte del mentor como de los mentorizados en aspectos como la responsabilidad, la importancia del trabajo en equipo, el desarrollo de la confianza, y también, la necesidad de crear siempre las condiciones adecuadas para que se lleve a cabo.

En general pude apreciar una actitud satisfactoria con el proyecto de mentoría a pesar de la limitada participación, debido a que las estudiantes tienen otras actividades de importancia que cumplir y no contaban con tiempo libre para participar.

### **3.4. Valoración de mentoría**

Una vez culminado el proceso de la mentoría, la valoración se la realiza primero desde el criterio de los mentorizados; y segundo, desde el criterio del mentor. Para los estudiantes mentorizados, el proyecto que se llevó a cabo durante la mentoría fue beneficioso ya que sintieron continuamente el interés de ayuda por parte de la Universidad como de la mentora.

Para la mentora, el proceso de mentoría fue mayoritariamente positivo al ser parte integrante de este programa; sin embargo, también tuve frustraciones al no recibir respuesta oportuna de la parte mentorizada.

#### **3.4.1. Interacción y comunicación.**

La primera acción de comunicación fue vía telefónica cuando les llamé para invitarles a la primera reunión presencial con los consejeros y mentores. De las cuatro estudiantes

solo el 50% asistió a la reunión que se llevó a cabo en el centro universitario. En esta reunión nos presentamos los mentores con los respectivos mentorizados y conocimos, a través de un cuestionario, sus inquietudes sobre el programa. Fue positivo interactuar personalmente. Desde esa fecha en adelante, no se recibió llamadas o correos de ninguna de los mentorizados; de los correos enviados, no se recibió ninguna respuesta; por más que les llamo en algunas ocasiones para solicitarles que se dieran un tiempo para chequear su correo y responder algunas preguntas necesarias o para comunicar inquietudes con respecto a la Universidad.

El 100% de los mentorizados no se comunicaron por su propia iniciativa. En algunas ocasiones se les llamó para tener conocimiento de cómo iban en sus estudios. Para la segunda y última reunión presencial, les invité mediante vía telefónica, pero ninguna asistió. En cuanto al motivo para no comunicarse, no tengo la respuesta precisa, como mencioné anteriormente, percibí que los mentorizados no tenían tiempo para ninguna actividad más, influido tal vez por sus actividades familiares, laborales o académicas.

El uso de la tecnología fue clave para la comunicación con todos los participantes del programa de mentoría. El correo electrónico, y el celular fueron valiosos medios de comunicación con los mentorizados. La ayuda del EVA fue excelente, a través de este medio fue posible recibir todas las orientaciones, recomendaciones e indicaciones por parte del equipo de gestión, todos los artículos para trabajar en el programa y la guía completa de para ir desarrollando la investigación científica y de campo.

Es reconfortante pensar que este tipo de comunicación además de acercarnos instantáneamente, nos permite economizar grandes cantidades de papel y mantenernos en contacto fácilmente.

### **3.4.2. Motivación y expectativas de los participantes.**

El programa de mentoría fue iniciado con mucha motivación y propósito de ayuda por parte del equipo de gestión de la Universidad y los mentores, no así por parte de los mentorizados quienes no manifestaron mayor interés desde el inicio, esto se pudo evidenciar en la primera reunión a la que asistieron solo el 50% de los alumnos mentorizados.

Mientras se desarrollaba la mentoría la motivación cambió por parte mía como mentora; pues no se lograba obtener respuesta a de los correos enviados, y en algunos casos a

llanadas telefónicas; sin embargo, el equipo de gestión se mantuvo siempre con motivación y continuaba proporcionando material necesario para continuar con el proceso.

Los momentos de frustración los superaban pensando, que si bien no existía respuesta a correo y en ocasiones a llamadas telefónicas por parte de los mentorizados, se estaba cumpliendo con la responsabilidad al seguir insistiendo y, en cierta forma, forzando una comunicación telefónica. También fue grato el escuchar que para los mentorizados el programa fue positivo en sus estudios.

### **3.4.3. Valoración general del proceso.**

Según el protocolo de evaluación, se tuvo que la valoración del proceso de mentoría llevado a cabo durante el ciclo abril – agosto del año 2014, fue la siguiente: el 90% de los mentorizados estuvo satisfecho con el programa de mentoría en cuanto a su organización.

El 80% estuvo conforme con el desempeño de la mentoría, como sugerencia se manifestó el deseo de que la universidad sea un canal para que los nuevos estudiantes de la misma carrera tengan la oportunidad de reunirse con sus compañeros y de esta manera puedan conocerse personalmente para así poder formar grupos de estudio, los mismos que son de gran ayuda en el sistema de estudio a distancia.

En cuanto a la utilidad, solo un 50% pensó que este programa de mentoría le resultaba útil. La participación activa del grupo fue de un 10% durante todo el proceso de mentoría. El 100% estuvo conforme con los objetivos del taller, el 80% también estuvo satisfecho con la metodología y la utilización de recursos.

En cuanto al trabajo realizado por parte de la mentora, el 100% de los estudiantes estuvieron muy satisfechos como lo expresaron en el protocolo de evaluación. La mentora se enriqueció al participar en este programa debido a todo el conocimiento adquirido durante el desarrollo del mismo.

Desde mi punto de vista, los beneficios del programa de mentoría, en teoría, fueron muy valiosos, se esperaba brindar soporte y ayuda a las personas que por la naturaleza de la educación a distancia podían sentirse solas y sin motivación. Estos objetivos se cumplieron en gran parte, por lo que se puede decir que los resultados fueron positivos

Sin embargo, siendo éste un alto ideal, a pesar de todo el esfuerzo realizado por parte del equipo de gestión de mentoría, así como por parte de la tutora, creo que algunos de los objetivos no se cumplieron totalmente tal vez por falta de conocimiento de los mentorizados sobre el mismo y también, por ser una experiencia piloto nueva en nuestro medio.

Entonces, por lo anotado, se puede decir que la valoración de este proceso de mentoría se puede catalogar, en general, como satisfactoria.

### 3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado

Tabla 3: FODA de la mentoría

FORTALEZAS (F)	OPORTUNIDADES (O)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es beneficioso para todas las partes que lo integran tanto para la Universidad, los mentores y los mentorizados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje y retroalimentación de conocimientos por parte del mentor al compartirlos con los mentorizados.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento en conocimientos de todos los involucrados: mentores, mentorizados.</li> <li>• Camaradería e integración entre mentores y mentorizados, así como entre los mentorizados.</li> <li>• Ayuda a la superación de necesidades de información, personales y académicas.</li> <li>• Facilita la adaptación de mentores al del sistema de educación a distancia.</li> <li>• Obtención de la información necesaria para continuar con los estudios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compartir lo aprendido del proyecto con nuevos mentores y mentorizados.</li> <li>• Compromiso futuro de ayuda con la comunidad estudiantil en cuanto a brindar información sobre técnicas de estudio y de motivación.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES (D)</b>	<b>AMENAZAS (A)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de participación activa por parte de los estudiantes mentorizados.</li> <li>• Restringida implicación de los mentores.</li> <li>• Obtención de recursos económicos necesarios para llevar a cabo el proyecto de mentoría.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abandono de los participantes o mentorizados en la mentoría.</li> <li>• Riesgo de creación de dependencia con relación al alumno mentor.</li> <li>• Imposibilidad de reuniones u otras actividades requeridas por la mentoría, debido al trabajo u actividades importantes de los mentorizados.</li> </ul>

Fuente: Experiencia del Plan piloto de Mentoría de la Universidad Técnica Particular de Loja

Elaborado por: Tinoco, Y. (2014).

### 3.6 Matriz de problemáticas de la mentoría

Tabla 4: Matriz de problematización

<b>PROBLEMA</b>	<b>CAUSA</b>	<b>EFEECTO</b>	<b>FUENTE</b>
-----------------	--------------	----------------	---------------

Diferentes intereses por parte de los mentores.	Diferentes expectativas e ideales.	Limitada conciliación entre las partes.	Experiencia proyecto mentor.
Escasa participación entre mentores y mentorizados.	Falta de tiempo Falta de estímulo.	Limitado involucramiento en el proceso de mentoría.	Experiencia en el proyecto, Mentorizados.
Poca valoración del programa de mentoría por parte de los mentorizados.	Desconocimiento de los beneficios del proyecto.	Falta de motivación para participar y participación pasiva.	Mentora, mentorizados.

Fuente: Experiencia del Plan piloto de Mentoría de la Universidad Técnica Particular de Loja

Elaboración de la tabla: Tinoco, Y. (2014)

Luego de analizar la matriz de problemáticas del proyecto de mentoría, se tuvo que los mayores problemas que se presentaron durante el proyecto de mentoría realizado por la Universidad Técnica Particular de Loja, en el ciclo académico abril – agosto 2014 fueron los diferentes intereses por parte de los mentores debido a distintas expectativas, lo que dio como resultado una limitada conciliación entre las partes.

Otra problemática encontrada fue la escasa participación entre mentores y mentorizados a causa de la falta de tiempo o estímulo por parte de los mentorizados.

Además de lo anterior, se puede concluir que otro problema en el programa de mentoría fue la poca valoración del programa por parte de los mentorizados posiblemente por desconocimiento de los beneficios del proyecto en relación a su estudio.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**



## CONCLUSIONES

De la experiencia vivida en este programa de mentoría, se puede concluir lo siguiente:

- Se realizaron todas las actividades que estuvieron dentro del cronograma planificado.
- Muchos estudiantes nuevos en la Universidad tienen problemas en la organización y planificación del estudio, están desorientados en temas relativos a servicios y beneficios que la universidad ofrece, por lo que los estudiantes con mayor experiencia y permanencia en la universidad pueden orientarles y ayudarles a que su ingreso sea más satisfactorio.
- La participación de los mentorizados fue pasiva por cuanto éstos tenían otras actividades y responsabilidades personales.
- Fue difícil concretar reuniones personales con los mentorizados debido a diferentes horarios de trabajo y ocupaciones.
- La mentoría entre pares es una estrategia positiva que permite ayudar y alentar a los estudiantes a fin de mejorar su aprendizaje y, a la vez, maximizar su potencial mediante un intercambio de conocimientos e inquietudes con sus mentores, quienes también se benefician con su participación de apoyo.
- La mentoría entre pares es válida debido a que tiene la ventaja de que los alumnos se comunican con mayor facilidad y confianza con otros alumnos por considerarlos que están en su mismo nivel; es decir, como estudiantes también, rompiendo así muchas barreras de comunicación y apertura al aprendizaje.
- Se realizó la aplicación del cuestionario de necesidades de orientación dirigido a los mentorizados, luego del mismo se pudo obtener que las mayores necesidades de estos estudiantes fueron:
  - Necesidades de inclusión y adaptación al presentarse que el 100% de los estudiantes sentían preocupación por el tiempo que requiere el estudio y por ser capaces de coordinar con las otras actividades y responsabilidades que tienen dentro de su vida diaria.

- Necesidades académicas al evidenciar que el 50% de los alumnos sentían que los conocimientos anteriores no estaban lo suficientemente sólidos a fin de servir de base a los nuevos conocimientos por aprenderse.
- Necesidades de orientación personal, al determinarse que el aspecto más frecuente de preocupación por parte de los alumnos es la presión y ansiedad que sienten los estudiantes debido a la dedicación mayoritaria que deben brindar al estudio, lo que dificulta el cumplimiento de otras actividades como personales, culturales y sociales.
- En cuanto a las necesidades de información, se pudo concluir que el 100% de las estudiantes esperaban una información clara y precisa de las diferentes actividades de la Universidad, de sus derechos y obligaciones.
- Al terminar el programa de mentoría se ha evidenciado que los resultados de la misma fueron positivos tanto para la Universidad, para los mentores así como para los mentorizados.
- Dentro de estos aspectos favorables, se logró que los estudiantes permanezcan en la Universidad, se fomentó el sentimiento de ayuda, de participación y de compañía dentro del proceso de aprendizaje.
- Haciendo referencia a todo lo anotado anteriormente, se puede decir que la mentoría tuvo un efecto positivo en la triada que la conformó, a pesar de haber tenido una participación pasiva por parte de los mentorizados. Este programa fue una experiencia enriquecedora para todos sus participantes. De acuerdo a la experiencia actual, se señala que el mismo es un proyecto que por su procedimiento y particularidad, es muy viable en sistemas de educación a distancia.

## **RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones de acuerdo a la experiencia de este programa de mentoría son las siguientes:

- Mantener los programas de mentoría dentro de la Universidad Técnica Particular de Loja dentro de la modalidad abierta y a distancia.
- Al principio del ciclo con los alumnos del primer año de las diferentes titulaciones, realizar un proceso de socialización del programa de mentoría a fin de que conozcan los beneficios del programa de mentoría y formen parte activa del mismo.
- Brindar mayor motivación por parte de la Universidad Técnica Particular de Loja a los estudiantes que participan como mentorizados a fin de que se involucren de mayor manera.
- Tener en el EVA de la Universidad un video tutorial de las ventajas de la mentoría a fin de que más estudiantes y profesores conozcan y difundan lo positivo de este tipo de programas.

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA**

### **EL MANUAL PARA EL MENTOR**

## **1. Título: Manual para el Mentor**

### **2. Justificación:**

Como se ha mencionado anteriormente, la educación a distancia puede ser más dura de lo pensado, los alumnos pueden tener algunas dificultades para adaptarse a este sistema ya que necesitan una correcta distribución de su tiempo, estrategias eficaces de aprendizaje, formar buenos hábitos de estudio además de tener autodisciplina.

Consciente de este valioso esfuerzo que significa el estudio universitario, y teniendo en consideración que la deserción de los alumnos en el nivel superior de estudios es alto “de un 30 a un 70% dependiendo de la carrera” (Enrique Santos, 2012)

La Universidad Técnica Particular de Loja en la actualidad brinda un sistema de mentoría con el propósito de ayudar a que los alumnos culminen sus estudios al brindarles la oportunidad de compartir con el mentor sus inquietudes y encuentren soporte en su camino.

Para que este programa se mantenga con la actual calidad y uniformidad es necesario que los mentores se basen en un manual establecido que les guíe y proporcione información útil.

### **3. Necesidades de orientación y mentoría:**

Las necesidades que tienen los estudiantes de primer ciclo de la modalidad abierta y a distancia son:

Necesidades de inclusión y adaptación, los estudiantes sentían preocupación por el tiempo que requiere el estudio y por ser capaces de coordinar con las otras actividades y responsabilidades que tienen dentro de su vida diaria.

Necesidades académicas; los alumnos sentían que los conocimientos anteriores no estaban lo suficientemente sólidos a fin de servir de base a los nuevos conocimientos por aprenderse,

Necesidades de orientación personal, al determinarse que el aspecto más frecuente de preocupación por parte de los alumnos es la presión y ansiedad que sienten los estudiantes debido a la dedicación mayoritaria que deben brindar al estudio, lo que dificulta el cumplimiento de otras actividades como personales, culturales y sociales.

En cuanto a las necesidades de información, se pudo concluir que las estudiantes esperaban una información clara y precisa de las diferentes actividades de la Universidad, de sus derechos y obligaciones.

#### **4. Objetivos:**

##### **4.1. Objetivo General:**

- Brindar herramientas técnicas de intervención a los futuros mentores; que les facilite el cumplimiento de su rol dentro del proceso de mentoría; permitiendo que provean un soporte eficiente a los estudiantes de primer ciclo de la Universidad Técnica Particular de Loja.

##### **4.2. Objetivos específicos:**

- Facilitar en el mentor el desarrollo de habilidades personales para la comunicación, empatía, confianza, escucha, solución de problemas.
- Fortalecer en el mentor la capacidad de orientar las acciones de mentoría en relación directa a las necesidades detectadas de los mentores.
- Incrementar la confianza y seguridad en los mentorizados.
- Mejorar la capacidad de interacción entre los alumnos y los profesores, así como entre los alumnos y los mentores.
- Incrementar la motivación de los alumnos y los mentores.
- Ser un apoyo en los periodos de transición del colegio a la universidad.

#### **5. Definición de mentor:**

De acuerdo a mi experiencia puedo decir que el mentor es una persona con un mayor conocimiento y experiencias en el ámbito universitario que puede ayudar a otra en su proceso de aprendizaje o en la superación de algunas dificultades. En el caso de la educación a distancia el mentor permanece en comunicación con los mentorizados a través de la tecnología como el correo electrónico, el Entorno Virtual de Aprendizaje, el teléfono, y otros medios.

#### **6. Perfil del mentor:**

Según refiere Buele L y Bravo C (2014) el mentor debe tener el siguiente perfil:

- Tener deseos de ayudar.
- Capacidad de orientar y asesorar.
- Habilidades personales para la comunicación, empatía, confianza, escucha, solución de problemas, toma de decisiones.
- Ser ejemplo de valores y cualidades.
- Predisposición al aprendizaje mutuo y continuo.

- Tener un bagaje de experiencias tanto positivas como negativas.
- Ser neutral.
- Tener capacidad de escucha y actitud reflexiva.
- Tener capacidad de apertura hacia sí mismo y hacia los demás.

#### **7. Acciones y estrategias de Mentoría:**

- Construir la relación con los mentorizados, es decir, conocerse y establecer los primeros lazos de confianza.
- Establecer una frecuencia de contacto usando diferentes medios de comunicación como el correo electrónico, el chat, el teléfono.
- Durante la relación, realizar un intercambio constante de información.
- Fomentar que el mentorizado establezca las metas a cumplirse.
- Determinar el tiempo que diariamente el mentor y mentorizado dedicarán al proyecto de mentoría.
- Desde el principio de la relación, mostrar confianza en el mentorizado y darle seguridad mediante el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Si algún compromiso anteriormente establecido necesita ser modificado, se debe avisar a los mentorizados oportunamente.
- Mantener las confidencias de los mentorizados en secreto.
- Determinar oportunamente las necesidades de los mentorizados las mismas que pueden ser de adaptación, personales, académicas y personales.
- En base a la información recabada, establecer un plan de mentoría apropiado con el fin de dar soluciones oportunas a las necesidades planteadas.
- Desarrollo de las actividades del plan de mentoría siguiendo el cronograma establecido; mediante encuentros presenciales y aprovechando las bondades de la tecnología; internet, correo electrónico, telefonía, redes sociales.
- Motivar y fortalecer constantemente el cumplimiento de compromiso por parte del consejero, mentores y mentorizados lo que conlleve el éxito del programa establecido.
- Una vez concluido el programa de mentoría, reflexionar sobre los logros obtenidos, los desafíos que se presentaron, así como el cumplimiento de metas alcanzado.

## 8. Recursos:

Los recursos necesarios a fin de llevar a cabo un programa de mentoría son:

- Humanos:

El Consejero o consejera, quien estará a cargo de la supervisión del desarrollo del programa por parte del mentor y en ocasiones, de los mentorizados.

El Mentor o mentora, quien tendrá a cargo entre 4 y 5 mentorizados.

Los Mentorizados, quienes serán alumnos del primer ciclo de la Universidad.

- Tecnológicos: Internet, Teléfono, Entorno Virtual de Aprendizaje, Material didáctico virtual, Material didáctico impreso.
- Recursos económicos: Teléfono, internet, impresiones, copias, transporte; un rubro total aproximado de \$ 95 el mismo que deberá ser solventado por los mentores.



## BIBLIOGRAFÍA

- Arévalo, F.; Maldonado J. (2010) Estrategias para promover la retención estudiantil en un sistema de educación a distancia.
- Belaunde, I. (1994). Hábitos de estudio. *Revista de la Facultad de Psicología Femenina del Sagrado Corazón*.
- Beltrán, J. (1996). *Procesos, estrategias y técnicas de aprendizaje*. Madrid: Síntesis.
- Bermúdez, M. (1993). La Orientación al Estudiante en las Universidades a Distancia: Situación Actual y Perspectivas. Informe de Investigaciones Educativas.
- Bisquerra, R. (Coord.). (1998). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica. Barcelona: Praxis.
- Campoy, T. J., & Pantoja, A. (2000). *La orientación en la Universidad de Jaén. Revista Española de Orientación y Psicopedagogía (REOP)*, 11(19), 77-106.
- Carr, R. (1999). *Alcanzando el futuro: el papel de la mentoría en el nuevo milenio. Programa de Apoyo al Liderazgo y la Representación de la Mujer (PROLID)*. Victoria (Canadá).
- Campoy, T. (2000) La Orientación al Estudiante en las Universidades a Distancia: Situación actual y perspectivas. Informe de Investigaciones Educativas.
- Gairin, J. (1990). El contexto escolar. *El curriculum: fundamentación, diseño, desarrollo y evaluación*. Madrid: UNED.
- González, J. J. C. (2004). Las necesidades y comportamiento de los investigadores como usuarios de las bibliotecas de las instituciones de educación superior en América Latina. *Documentación de las ciencias de la información*, (27), 97-116.
- González, M. Á. (2008). *La tutoría académica en el Espacio Europeo de la Educación Superior. Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 71.
- González M. L., Buele M., y Bravo S. (2014) *Proyecto Mentores*. (Concepto de orientación) UTPL.
- Inostroza de Celis, G., Jara, E., & Tagle, T. (2010). *Perfil del mentor basado en competencias. Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 36(1), 117-129.
- Jiménez-Vergara, E., de Miguel, C. R., Rodríguez, S. R., & Macías, A. V. (2003). *Innovación en la orientación universitaria: la mentoría como respuesta. Contextos educativos: Revista de educación*, (6), 87-112.
- Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* (Vol. 35). CIS.
- Martínez Beltrán, J. (1980). El educador y su función orientadora.
- Monereo, C. (1990). *Las estrategias de aprendizaje en la educación formal: enseñar a pensar y sobre el pensar. Infancia y aprendizaje*, 13 (50), 3-25.
- Mora, J. A. (1998). Acción tutorial y orientación educativa (Vol. 84). Narcea Ediciones.
- Morer, A. S. (2002). *Educación a distancia, educación presencial y usos de la tecnología: una tríada para el progreso educativo. Edutec: Revista electrónica de tecnología educativa*, (15), 1.

Oro, R. S. (2005). Integración del estudiante en el sistema universitario La tutoría. *Cuadernos de integración europea*, 2(1), 69-95.

Ortiz, N. L. (2000). *El mundo interior del estudiante UNA: aportes para la comprensión del marco fenoménico del estudiante a distancia: sus percepciones, expectativas y dificultades*. *UNA Documenta*, 14(1).

Ortiz, J. R. (1998). *La educación a distancia en el umbral del nuevo paradigma telemático*. *Informe de Investigaciones Educativas*, 12(1-2), 139-153.

Paniagua, I. (2012) La identificación de las dificultades y trastornos del desarrollo del lenguaje en la educación infantil

Pastrana, M. G., & Laguna, A. P. (2008). *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. Ministerio de Educación.

Perkins, D. (1995). *Escuela Inteligente* (Vol. 17). Barcelona: Gedisa.

Rodríguez Moreno, M. L. (1995). Educación para la carrera y diseño curricular. *Barcelona: Publicaciones de la Universidad de Barcelona*.

Salmerón Pérez, H. (2010). *Los Servicios de Orientación en la Universidad: procesos* La identificación de las dificultades y trastornos del desarrollo del lenguaje en la educación infantil *de creación y desarrollo*.

Sánchez, M. F. (1998). *Las funciones y necesidades de orientación en la universidad: un estudio comparativo sobre las opiniones de universitarios y profesionales*. *Revista de Orientación y Psicopedagogía*, 9(15), 87-107.

Santos, E. (2012) Reporte de la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación media superior.

Solé, I. (1998). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica*. ICE. Universidad de Barcelona.

Tomé, M. (2010) Estudio Comparativo de la Orientación Educativa en España: LOGSE, LOCE Y LOE.

Valverde, A; Covadonga, M; García, E; Romero, S. (2004) Innovación en la Orientación Universitaria: La mentoría como resupuesta.

Vélaz de Medrano, C. (1998): *Orientación e Intervención Psicopedagógica: concepto, modelos, programas y evaluación*. Málaga, Ed. Aljibe.

Vendrell, J. R. Funciones generales y básicas de la orientación.

#### BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Barrón, H. S. (2004). *Seis problemas de los sistemas universitarios de educación en Línea*. *Revista de Educación a Distancia*, 12.

Beltrán Llera, J. A. (2003). *Estrategias de aprendizaje*. *Revista de Educación, Universidad Complutense*.

Medrano Ureta, C. V. (2009). *Competencias del profesor-mentor para el acompañamiento al profesorado principiante*. *Profesorado: Revista de curriculum y formación del profesorado*, 13(1), 14.

Investigaciones Educativas, I. (1993). *La Orientación al estudiante en las universidades a distancia: SITUACIÓN ACTUAL Y PERSPECTIVAS. INFORME DE INVESTIGACIONES EDUCATIVAS*, 7(1-2).

MENTOR/National Mentoring Partnership (2005).

Ortiz, N. L. (2005). *La soledad del estudiante a distancia de la Universidad Nacional Abierta. Informe de Investigaciones Educativas*, 19, 85-113.

## ANEXOS

## ANEXO 1

## CARTA DE COMPROMISO

Yo, Yadira Tinoco Cordero , con C.I, 0102325529, perteneciente al Centro Universitario Cuenca , después de haber participado en la primera asesoría presencial en la ciudad de Loja, para el trabajo de fin de titulación, con el conocimiento de la implicación y trabajo del mismo, acepto libre y voluntariamente, matricularme, desarrollar y concluir el tema propuesto por la titulación de Psicología para el periodo abril - agosto 2014; "Evaluación de una experiencia piloto de mentoría para estudiantes de primer ciclo de la Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja", y a realizar todo el esfuerzo que ello implica, ateniéndome a las consecuencias de la no culminación del mismo, para constancia, firmo la presente carta de compromiso.

Atentamente,

Yadira Tinoco

## ANEXO 2

## HOJA DE DATOS INFORMATIVOS

Apellidos y nombres

Carrera/titulación

Email

Teléfono convencional

Teléfono celular

Email

Skype

Trabaja Si ( ) No ( ) Tiempo parcial ( ) Tiempo completo

Hora para contactar

¿Cuál es la razón para estudiar a Distancia?

¿Por qué eligió la carrera?

ANEXO 3

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?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

¿Cuál fue la causa del problema?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....

¿Quién le ayudó?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

¿Cómo solucionó?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

¿Qué aprendió de esta experiencia?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Muchas gracias su aporte.



ANEXO 4

PROYECTO PILOTO DEL SISTEMA DE MENTORÍA DE MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

Reflexionemos sobre la experiencia de estudiar a distancia, y de la invitación a participar en el Proyecto de Mentoría, bueno, iniciar una nueva experiencia de formación es interesante y a la vez preocupante, bueno, en este sentido reflexionemos y escribamos:

1. Expectativas (aspiraciones) sobre mis estudios:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. Temores (miedos) sobre mis estudios:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Mi compromiso:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## ANEXO 5

**PROYECTO MENTORÍA MaD****DATOS CONFIRMADOS**

<b>Mentor : (Apellidos y nombres completos ):</b>				
<b>Cédula de identidad:</b>				
<b>Correo electrónico:</b>				
<b>Centro Asociado:</b>				
<b>Apellidos y nombres completos de mentorizados</b>	<b>Cédula de identidad</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>Centro Asociado</b>	<b>Teléfono celular o convencional</b>

## ANEXO 6

**¿ES NECESARIO LA ELABORACIÓN DE UN PROYECTO DE VIDA ACADÉMICA?****1er. ACTIVIDAD:** Identificar opiniones sobre la planificación futura.

Para iniciar su tarea y la nuestra, le proponemos un breve cuestionario que debe ser respondido de modo sincero.

Lea con atención cada una de las proposiciones y luego exprese su grado de acuerdo o desacuerdo con ellas. Señale con una equis (X) cualquiera de las casillas que significan

**TD** TOTAL DESACUERDO

**D** DESACUERDO

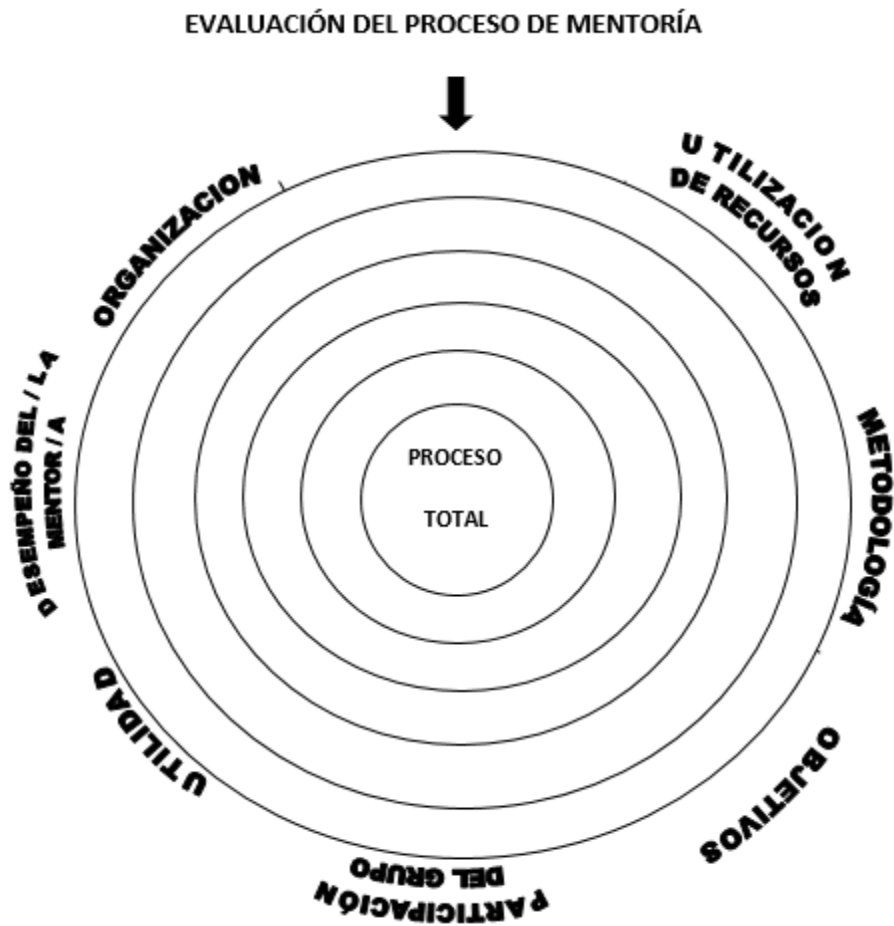
**I** INDECISO

**A** DE ACUERDO

**MA** MUY DE ACUERDO

N.	OPINIONES	ESCALA				
		TD	D	I	A	MA
1.	No es muy necesario elaborar un proyecto de vida, pues basta saber lo que se quiere alcanzar y esforzarse en conseguirlo.					
2.	El futuro es muy imprevisible e inestable como para hacer planes.					
3.	La situación socioeconómica de muchos jóvenes impide que puedan cumplir sus metas en la vida.					
4.	La situación económica del país dificulta que los jóvenes puedan hacer planes para el futuro.					
5.	Por lo general las metas que se fijan los jóvenes para su futuro no son realistas porque no conocen bien sus capacidades.					
6.	Los entretenimientos, diversiones y compromisos emocionales que ofrece la sociedad a los jóvenes dificultan el cumplimiento de sus proyectos futuros.					
7.	Hacer planes para el futuro tiene poco valor porque el destino de las personas ya está marcado.					

ANEXO 7



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

.....

.....

.....

.....

Muchas gracias

## ANEXO 8

**PLAN DE ORIENTACIÓN Y MENTORÍA PARA EL GRUPO****PRESENTACIÓN:****OBJETIVO GENERAL:**

<b>NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b>	<b>RECURSOS/MEDIOS</b>	<b>TIEMPO</b>
---------------------------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	------------------------	---------------

