



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

**ÁREA SOCIO HUMANÍSTICA**

TITULACIÓN DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

**Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación superior a distancia, Centro Universitario Guayaquil, ciclo académico abril - agosto 2014.**

TRABAJO DE FIN DE TITULACION

**AUTOR:** Florencia López, Miriam Jeanette

**DIRECTOR:** Ramírez Zhindon, Marina del Rocío, MgSs.

CENTRO UNIVERSITARIO GUAYAQUIL

2014

## APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACION

Magister  
Marina del Rocío Ramírez Zhindon  
**DOCENTE DE LA TITULACION**

De mi consideración:

El presente trabajo de fin de titulación: Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación superior a distancia, centro universitario Guayaquil, ciclo académico abril - agosto, realizado por Florencia López Miriam Jeanette, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, por cuanto se aprueba la presentación del mismo.

Loja,.....

f) .....

## **DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS**

Yo, Florencia López Miriam Jeanette, declaro ser autora del presente trabajo de fin de titulación: Evaluación de una experiencia piloto de mentoría con estudiantes de primer ciclo de educación superior a distancia, Centro Universitario Guayaquil, Ciclo académico Abril – Agosto 2014, de la Titulación de Psicología, siendo MgSc. Marina del Rocio Ramírez Zhindon directora del presente trabajo, y eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos y 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 investigación, 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”

---

**FLORENCIA LOPEZ MIRIAM JEANETTE**  
**Cédula identidad No. 0908227044.**

## **DEDICATORIA**

Dedico este Trabajo de Fin de Titulación de Psicología, primeramente a mi Dios quien me bendijo con el tiempo y salud necesarios para culminar este proceso, así como también a mi familia que de una u otra manera me motivaron a seguir siempre adelante, especialmente a mi hija Marilym quien con sus consejos y ánimo constante hicieron posible que hoy pueda terminar una etapa más de mi vida.

**MIRIAM JEANETTE FLORENCIA LOPEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todas y cada una de las personas que aportaron con un granito de arena para que hoy pueda culminar este nuevo objetivo que me forjé hace cinco años, el cual era obtener el Título de Psicóloga, el mismo que me permitiría abrirme campo en una profesión totalmente nueva y diferente para mí.

**MIRIAM JEANETTE FLORENCIA LOPEZ**

## INDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA.....	i
APROBACION DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE FIN DE TITULACION.....	ii
DECLARACION DE AUTORIA Y CESION DE DERECHOS.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN .....	1
ABSTRAC .....	2
INTRODUCCION .....	3

### **CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO**

#### **1. La orientación**

1.1.Concepto .....	14
1.2.Funciones .....	15
1.3.Modelos .....	18
1.4.Importancia en el ámbito universitario .....	21

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

2.1.Concepto de necesidades .....	23
2.2.Tipos de necesidades (Maslow) .....	25

#### **3. La mentoría**

3.1.Concepto .....	28
3.2.Elementos y procesos de mentoría.....	30
3.3.Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.....	31
3.4.Técnicas y estrategias que se pueden aplicar en el desarrollo de la mentoría..	33

#### **4. Plan de orientación y mentoría**

4.1.Definición del plan de orientación y mentoría .....	36
4.2.Elementos del plan de orientación mentoría.....	38
4.3.Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.....	39

### **CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA**

2.1.Diseño de investigación.....	42
----------------------------------	----

2.2.Contexto.....	42
2.3.Participantes .....	46
2.4.Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	
2.4.1.Métodos.....	50
2.4.2.Técnicas.....	51
2.4.3.Instrumentos.....	51
2.5.Recursos.	
2.5.1.Humanos .....	52
2.5.2.Materiales Institucionales .....	52
2.5.3.Económicos .....	52
2.6.Procedimiento .....	53
<b>CAPÍTULO 3. RESULTADOS ANÁLISIS Y DISCUSIÓN</b>	
3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados.....	55
3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes.....	61
3.3.Las percepciones del mentor y la relación de ayuda.....	63
3.4.Valoración de mentoría	
3.4.1 Interacción y comunicación.....	65
3.4.2 Motivación y expectativas de los participantes.....	71
3.4.3 Valoración general del proceso.....	72
3.5.FODA del proceso de mentoría desarrollado.....	74
3.6.Matriz de problemáticas de la mentoría.....	75
CONCLUSIONES .....	78
RECOMENDACIONES .....	80
PROPUESTA DE MANUAL DE MENTORÍA.....	81
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS.....	89

## **RESUMEN**

Este trabajo investigativo tiene como finalidad exponer en forma sistemática el trabajo que se llevó a cabo para desarrollar el programa de mentoría con cinco estudiantes de primer ciclo de educación a distancia del Centro Regional Guayaquil de la UTPL, durante el ciclo académico Abril- Agosto del 2014. Se basó en el método investigación participativa, el mismo que tiene como finalidad resolver los problemas que se presentan día a día así como en la experiencia en el campo desarrollada por el mentor. Los resultados de este proyecto revelaron cómo la motivación así como adecuados métodos de estudios, contribuyeron en forma significativa para que los estudiantes mentorizados terminaran el programa y pudieran proseguir con la meta trazada, el cual es obtener un título profesional que les permita desenvolverse de una manera eficiente en el ámbito laboral. Los cinco estudiantes con los cuales se inició el programa lo terminaron a tal punto que tres de ellos están matriculados, uno se encuentra solicitando matrícula especial y otro no lo ha hecho a pesar de haber aprobado su primer semestre, debido a problemas laborales.

### **PALABRAS CLAVES:**

Mentoría, Motivación, Mentor, Estudiante mentorizado

## **ABSTRAC**

This research work aims to systematically expose the work carried out to develop the pilot mentoring program with five students in the freshman year of distance education of the UTPL' Guayaquil Regional Center, during the academic year April-August 2014. This practice was based on Participatory Research Method, the same that aims to solve problems that occur day to day based on the experience gained by the mentor. The results of this project showed how motivation and appropriate methods of study contributed significantly for students to finish the program and could proceed with the course, which is a professional qualification that allows them to function efficiently in the workplace. The five students who started the program completed it, Three of them are enrolled, one is requesting special enrollment and one has not done so despite having passed his first semester because of labor problems .

### **KEYWORDS:**

Mentoring, Motivation, Mentor, Mentored Student.

## **INTRODUCCION**

Actualmente las universidades se hayan en la búsqueda constante de mejorar la calidad y eficiencia en los programas de estudio especialmente a distancia, de allí que algunas de ellas, como es el caso de la Universidad Técnica Particular de Loja, han incursionado en el programa de mentoría entre pares con la finalidad de que estudiantes con mayor experiencia en este sistema puedan orientar a aquellos que se están iniciando. Surge así el concepto de mentoring como una respuesta a las necesidades de orientación que se pudieran llegar a presentar en aquellos estudiantes que se están iniciando en el estudio bajo esta modalidad que es la educación a distancia.

Una de las características del mundo actual es el crecimiento poblacional que ha tenido, sumado a las necesidades del ser humano que día a día van cambiando a un ritmo galopante, Una de estas necesidades, además de las de orientación académica, es la de autorrealización también conocida como de ser o motivación de crecimiento, la misma que se encuentra ubicada en la cima de la pirámide, de allí que el ser humano, y en concordancia con la Teoría Motivacional de Maslov, necesita realizarse para llegar a un grado óptimo y es por esta razón que cada día las personas buscan alternativas de estudio que les permita cumplir con todos sus roles sociales, sean estos dentro de la familia, el trabajo o cualquier otra actividad que desarrollen.

Una de estas alternativas es la educación a distancia, la cual le permite al estudiante optar por una modalidad abierta, donde se deben desarrollar ciertas habilidades de estudio para lograr con éxito el objetivo trazado el cual es obtener un título profesional que le permita desenvolverse en el ámbito laboral o profesional y por qué no en todas las facetas de su vida diaria.

Así, y con la finalidad de evitar que los alumnos que por primera vez ingresan a la universidad para estudiar bajo esta modalidad abierta y a distancia, desertaran de la misma por motivos inherentes a este nuevo sistema, la Universidad Técnica Particular de Loja, emprendió un proyecto piloto el cual consiste en asignar a los alumnos iniciales, un mentor o un guía que es representado por un compañero egresado de la facultad de Psicología para que pudiera

transmitir a estos nuevos estudiantes la experiencia adquirida durante su formación en la Universidad.

De acuerdo a Buele Maldonado, M, et al. (2013) Estudio del índice y causas del abandono temprano de los estudios universitarios en modalidad a distancia, *Boletín 830/38* por Redipe, 38-39 de 119, la tasa de deserción en los alumnos que fluctúan entre los 17 y 31 años de edad es del 53.60% y entre los 62 y 71 años es del 69.72%. Además este estudio revela que las carreras que tienen la mayor tasa de deserción es la de Administración en gestión pública con el 55.46%, informática con el 57.59%, administración de empresas turísticas hoteleras el 59.46%. Adicionalmente existen 8 carreras que superan el 50%, debiendo mencionarse también que la carrera que presenta mayor eficiencia es la de educación mención ciencias humanas y religiosas con un porcentaje del 31.74%.

Es importante señalar que, de acuerdo a este mismo informe, las causas que más inciden a la deserción temprana se debe a factores económicos y académicos en un 52.7% ocupando un 25.4% la falta de tiempo de los cuales el 14.3% son hombres y el 11.1% son mujeres, y el factor económico representa el 19.5%, atribuido al costo de la matrícula, y finalmente un 7.85% lo atribuyen a la forma de evaluación.

En función de la muestra participativa, los estudiantes mentorizados presentaron diversas necesidades de orientación, de las cuales el 20% necesitaban ser orientados en asuntos relacionados con el sistema, un 80% presentó necesidades de orientación académica y un 20% de información.

Con el fin de satisfacer esta demanda de necesidades se realizaron dos sesiones presenciales, comunicaciones constantes vía mail y telefónica las mismas que arrojaron resultados favorables, ya que en todas y cada uno de estas comunicaciones se expresaba algún comentario o pensamiento que los motivara y los hiciera reflexionar sobre la importancia de lograr los objetivos y metas propuestas.

Como en toda relación y especialmente en la que se dio entre mentor-estudiantes mentorizados se presentaron ciertos inconvenientes como es la falta de respuesta, en algunas ocasiones, a los comunicados que se enviaban por mail, lo que obligó a desplegar más recursos para obtener los resultados esperados, como destinar más tiempo de lo previsto, más seguimiento,

más énfasis, más dedicación a estos estudiantes que no cumplían con el compromiso adquirido, demostrando con esto que algunos de ellos necesitaban más estímulo para responder a lo solicitado, de allí que la orientación y la práctica del mentoreo se volviera personificada.

Para lograr los objetivos propuestos en el plan de orientación fue necesario primeramente lograr un clima de confianza con ellos, el mismo que se logró a través de llamadas telefónicas que tenían como finalidad mostrar interés en el desarrollo de los nuevos hábitos de estudio, consiguiendo con esto que los estudiantes mentorizados sintieran que son importantes para su mentor y no solo para el mentor sino para la Universidad.

Otro de los factores que logró inculcarse en ellos, además de nuevas técnicas de estudio, fue el desarrollo de actitudes y valores de compromiso y responsabilidad, ya que en cada ocasión que ellos querían sucumbir ante el intento, se les recordaba la importancia de cumplir con lo acordado, es decir, dejarse guiar por medio de la experiencia de otra persona, en este caso del mentor, para la ardua labor que conlleva la adquisición de nuevos hábitos, sean éstos de estudio, de disciplina, de responsabilidad y por qué no decir de obediencia.

En el capítulo 1 de este trabajo se incluye el marco teórico en el cual se define conceptos de orientación, mentoría, necesidades básicas del ser humano y especialmente el programa de orientación con el cual se llevaría a cabo este proyecto.

En el capítulo 2 se expone la metodología desarrollada, donde se detalla los participantes que intervinieron, los métodos, técnicas e instrumentos de investigación así como los recursos utilizados los mismos que fueron humanos, materiales institucionales y económicos.

En el capítulo 3 se muestran los resultados de la investigación, seguido del análisis FODA del programa así como la matriz de la problemática encontrada en el mismo. Se hace énfasis en que parte de esta problemática es la falta de tiempo que muchos estudiantes tienen para dedicarle al estudio, a lo que se suma la falta de habilidades y técnicas de estudio que resultan ser necesarias en este tipo de educación.

Por último se presenta una propuesta del manual del mentor, donde la autora plasma su experiencia, técnicas y mecanismos que se utilizaron para dar solución a la problemática presentada a lo largo del desarrollo de este proyecto y que a pesar de las dificultades y

desavenencias que se pudieron haber presentado dejaron una gran satisfacción al ver los resultados obtenidos, los cuales fueron de éxito, no solo para el mentor sino para los cinco estudiantes mentorizados con los cuales se empezó y terminó el programa, éxito que se ve traducido en la no deserción estudiantil ya que cuatro de los cinco estudiantes se encuentran matriculados actualmente y el quinto no lo ha podido hacer por razones de tiempo, pero es importante mencionar que su semestre fue aprobado.

**CAPITULO 1**  
**MARCO TEORICO**

## **1. La orientación:**

### **1.1. Concepto**

Cuando se piensa en la palabra orientación, automáticamente se lo relaciona con el término dirigir, encaminar a alguien hacia un punto o lugar determinado. En términos generales se puede decir entonces que el término orientación está relacionado con el consejo o guiar a alguien. Así, según el Diccionario Enciclopédico Larousse (2009) orientación quiere decir “la instrucción o información que se brinda a alguien que ignora algo acerca de un asunto”.

El concepto de orientación es muy complejo ya que este término está relacionado con la orientación vocacional, profesional, ocupacional, educativa etc., y en forma general al término counseling y guidance, vocablos ingleses que significan consejería, guianza. Vélaz de Medrano (1998).

De los diferentes campos en los que se utiliza el término orientación, este trabajo se va a referir a la orientación educativa. Así, para Vélaz de Medrano (1998) “la orientación educativa es un conjunto de conocimientos, metodologías y principios teóricos que fundamentan la planificación, diseño, aplicación y evaluación de la intervención psicopedagógica preventiva, comprensiva, sistémica y continuada que se dirige a las personas, las instituciones y el contexto comunitario con el objetivo de facilitar y promover el desarrollo integral de los sujetos a lo largo de las distintas etapas de su vida, con la implicación de los diferentes agentes educativos como son los orientadores, tutores, profesores, y los agentes sociales” (p.37-38).

Para Boza (2001) “la orientación psicopedagógica se concibe como un proceso de ayuda continuo y sistemático dirigido a todas las personas, en todos sus aspectos, poniendo un énfasis especial en la prevención y el desarrollo que se realiza a lo largo de toda la vida, con la implicación de los diferentes agentes educativos, como son los tutores, orientadores, profesores y los agentes sociales como es la familia” (p.20).

Bisquerra (1996) define la orientación psicopedagógica “como un proceso de ayuda continua a todas las personas, en todos sus aspectos, como el objeto de potenciar la prevención y el

desarrollo humano a lo largo de toda la vida". (p.152) Esta ayuda se realiza mediante programas de intervención psicopedagógica, basados en principios científicos y filosóficos.

Finalmente para Molina (2002) la orientación conlleva implícitamente una serie de elementos a considerarse, los mismos que son:

- a. La orientación es un proceso permanente de interacción que se da a lo largo de toda la vida del sujeto.
- b. La orientación atiende el sujeto en correspondencia con su entorno.
- c. La orientación es una práctica pedagógica dirigida a las áreas personal-social, escolar, vocacional y comunitaria.
- d. La orientación se concibe como parte integrante del proceso y proyecto educativo.
- e. La orientación se sustenta en los principios de prevención, desarrollo y atención a la diversidad de los sujetos.
- f. La orientación asume funciones de diagnóstico, asesoría, asistencia, ayuda, desarrollo y de tutoría.

Como se vislumbra todos estos conceptos expresan un mensaje en común el mismo que está relacionado con la ayuda al individuo a encontrar su camino.

Con los conceptos expresados anteriormente se puede mencionar que la orientación educativa constituye un proceso de ayuda continua, sistemática, preventiva y correctiva, dirigida a toda persona a lo largo de su vida, con la finalidad de facilitar su desarrollo integral, de allí que la orientación es considerada actualmente como un pilar básico dentro del proceso educativo

## **1.2. Funciones**

La orientación educativa abarca funciones claramente identificadas en su conceptualización las mismas que de acuerdo a Bisquerra (1998) están directamente relacionadas con una labor preventiva, correctiva, y de desarrollo. De esta manera y en función de lo analizado se puede plantear que la:

**1.2.1. Función preventiva.-** Constituye todas aquellas medidas que se toman de manera anticipada para evitar posibles problemas o desajustes que pudieran traer como consecuencia desviaciones hacia el fin que se propone alcanzar.

**1.2.2. Función correctiva.-** Como su propia palabra lo indica, la función correctiva tiene como finalidad re - direccionar las desviaciones que se van presentando a lo largo de la vida, las mismas que no tienen un origen patológico sino que están relacionados con la propia naturaleza del individuo.

**1.2.3. Función de desarrollo.-** Está relacionada con la ayuda o dirección que se pueda ofrecer a las personas con el fin de mejorar su calidad de vida, alcanzar los logros trazados y por ende el proyecto de vida que se tenga trazado.

Por otro lado existe otro énfasis en lo que a funciones de la orientación se refiere, y es el expresado por Morrill, Oetting & Hurst (1974), denominado el cubo de las 36 caras.

En este cubo se hace referencia prácticamente a tres puntos principales que son:

- a. Destinatarios de la intervención
- b. Finalidad de la intervención
- c. Métodos de intervención.

Para Vélaz de Medrano (1998) los destinatarios de la intervención están relacionados con las personas a las cuales va dirigida la orientación. Así dependiendo del ámbito de aplicación de la misma, los destinatarios pueden ser el mismo individuo, la familia, un grupo de amigos o grupos sociales, la empresa, la ciudad, etc.

La finalidad de la intervención, según Bisquerra (1996), puede estar orientada a la acción terapéutica bajo una perspectiva correctiva o remedial, preventiva la misma que como su nombre lo indica tiene como finalidad evitar problemas futuros y de desarrollo el cual conlleva un crecimiento personal en forma integral.

Por último existen tres métodos de intervención que pueden ser utilizados en un proceso de orientación educativa, los cuales son directos, indirectos y tecnológicos. Al respecto Vélaz de Medrano (1998) sostiene que “ la intervención directa es el método más utilizado, aunque

adolesce de no llegar a todos los sujetos, situación que sí es cubierta por los métodos indirectos que puede llegar al alumnado en general a través de los profesores o padres de familia y los métodos tecnológicos se basan fundamentalmente en las TIC's que constituyen nuevas tecnologías de información y comunicación puesta a disposición del alumnado como es el caso de videos, redes etc." (p. 51-52)

Además del enfoque que le da Morril, Oetting & Hurst (1974) en el cubo de las 36 caras, existe otro modelo tridimensional sostenido por Drapela (1983) quien considera que existen tres funciones básicas de orientación las mismas que son el asesoramiento, la consulta y la supervisión, las mismas que se encuentran complementadas por los destinatarios de la intervención que al igual que el enfoque anterior lo constituyen los individuos, las organizaciones, los grupos y la comunidad (p. 42)

No se puede dejar de mencionar a Rodríguez, M. (1995) y a Riart, V (1996). Este primer autor sostiene que la orientación tiene dos funciones principales que son la función de ayuda y la función educativa y evolutiva. Como su propio nombre lo indica la función de ayuda está relacionada con la prevención y corrección dependiendo del caso y la función evolutiva y educativa está relacionada con la resolución de problemas y el desarrollo de las potencialidades. Por otro lado Riart, V. (1996) hace mención a cinco funciones bien diferenciadas:

- a. Función de coordinación o de gestión colaborativa y participativa.
- b. Función de mediación.
- c. Función de detección de necesidades y análisis.
- d. Función de organización, planificación o estructuración, y
- e. Función de programación.

Todas estas funciones pueden ser cumplidas en forma individual o en forma integral, de tal forma que pueden darse en forma independiente o en forma conjunta. Como se puede observar todos estos autores sostienen que la función de orientación está íntimamente ligada a ofrecer ayuda, asesorar, prevenir problemas futuros en fin guiar a una persona hacia el logro de los objetivos, de allí que la orientación debe ser utilizada no solamente en el campo de la educación sino en cualquier faceta de la vida del ser humano.

### 1.3. Modelos

El término modelo tiene su origen en el término italiano modello, término que tiene diversos usos y significados de acuerdo al diccionario de la Real Academia Española. Uno de estos significados es “aquello que se toma como referencia para tratar de producir algo igual”, por otro lado uno de sus usos es el campo de la ciencia, donde no es posible entenderlo sin referirse a lo que es una teoría, debido a que los modelos se construyen junto con las teorías científicas.

Así, de acuerdo a Matas (2007) una teoría científica es “un recurso científico basado en un conjunto de observaciones que tiene carácter abstracto y cuya función es ofrecer una explicación o descripción a dichas observaciones, las mismas que tienen naturaleza de hipótesis y una vez comprobadas conforman la teoría”. Por otro lado este autor señala también que un modelo científico “se realiza a partir de los elementos de la realidad que interesan al investigador, omitiendo aquellos que carecen de relevancia para el estudio en cuestión”.

Cruz, J (2007) sostiene que se habla de modelo cuando se tiene un ideal o referente de cómo debe ser algo, expresando además que existen tres formas básicas de entender el término modelo, por un lado como representación de una realidad, por otro como sistema teórico y por último como idealización.

Para Hervás Avilés (2006) “los modelos de orientación intentan representar la realidad construida a partir de la información recibida sobre una situación o escenario al que se refiere el contenido de la información” (p.155). Esto quiere decir que según esta autora la orientación debe tratar de unificar la información recibida sobre una situación es decir la parte teórica a la parte práctica la misma que se refiere al contenido de la información.

Por otro lado para Bisquerra y Álvarez González (1998) “los modelos de orientación son una representación que refleja el diseño, la estructura y los componentes esenciales de un proceso de intervención de orientación” (p.23) y para Rodríguez Espinar (1993) un modelo es “la representación de la realidad sobre la que hay que intervenir y que va a influir en los propósitos, los métodos y los agentes de dicha intervención”.

De los conceptos vertidos anteriormente, se puede determinar que existe un factor común el cual es que los modelos sirven de guía para toda intervención influyendo en la forma como se

va a desarrollar una orientación en este caso educativa. Por otro lado existen algunos modelos los mismos que varían de acuerdo a la perspectiva que se tiene para su desarrollo. Estos modelos son:

### **1.3.1. Modelos históricos (Basado en Rodríguez Moreno, 1997)**

- Modelos históricos
  - Modelo de Parsons: Vocacional
  - Modelo de Brewer: Educativo
  
- Modelos Modernos
  - La orientación como clasificación y ayuda al ajuste o adaptación.
  - La orientación como proceso clínico.
  - La orientación como proceso de toma de decisiones.
  - La orientación como sistema ecléctico.
  
- Modelos Contemporáneos
  - La orientación como conjunto de servicios.
  - La orientación como reconstrucción social.
  - La orientación como acción intencional y diferencia de la educación.
  - La orientación como facilitadora del desarrollo personal.
  
- Modelos del siglo XX centrados en las necesidades sociales contemporáneas.
  - La orientación como técnica consultiva o intervención directa.
  - Las intervenciones primarias y secundarias: La teoría de la orientación activadora.
  - Los programas integrales de orientación preventiva.
  - La orientación para la adquisición de habilidades para la vida.

### **1.3.2. Modelos de orientación según el tipo de ayuda (Meyers, 1979)**

- Modelo de servicios.
- Intervención por programas.

- Modelo de consulta centrado en los problemas educativos.
- Modelo de consulta centrado en la organización.

### **1.3.3. Modelos de orientación en función del estilo y actitud del profesional de la orientación. (Parker)**

- Modelo de Rasgos y Factores.
- Modelo Espontáneo – Intuitivo.
- Modelo Rogeriano.
- Modelo Pragmático – Empírico.
- Modelo Conductista.
- Modelo Ecléctico.

### **1.3.4. Modelos teóricos basados en el tipo de intervención y en el tipo de organización. (Bisquerra y Alvarez González, 1998)**

- La teoría que subyace en el modelo.
- El tipo de intervención.
- El tipo de organización.

### **1.3.5. Modelos basados en la relación entre el orientador y la persona orientada: (Velás de Medrano y Escudero, 1998)**

- Psicométrico – Conductista.
- Clínico – Médico.
- Humanista o de Consejo.

El modelo psicométrico mide las diferencias cuantitativas entre las habilidades que comprende la inteligencia mediante pruebas que indican o pronostican dichas habilidades, en cambio el modelo conductista estudia los mecanismos básicos del aprendizaje, siendo de gran importancia la forma en que la experiencia modifica el comportamiento.

Por otro lado el modelo clínico – médico también conocido como modelo de atención individualizada tiene como características cuatro fases que consisten en la iniciativa que tiene el cliente de solicitar ayuda, la realización de un diagnóstico, el tratamiento de las necesidades detectadas en el diagnóstico y finalmente el seguimiento, siendo el objetivo principal satisfacer las necesidades de carácter personal, educativo y socio-profesional del individuo.

Finalmente el modelo humanista o de consejo en donde se integra los fines de la teoría humanística a la técnica de facilitación de la comunicación y a la ayuda en la reestructuración de la realidad de la persona orientada a través de la relación interpersonal.

Como se puede observar los modelos constituyen en sí estrategias fundamentales que nos sirven de guías al momento de desarrollar un proceso de orientación, sea educativa, laboral, personal, o de cualquier naturaleza ofreciéndonos cada uno de ellos diferentes posibilidades de accionar.

#### **1.4. Importancia de la orientación en el ámbito universitario.**

Anteriormente se ha manifestado que la orientación es un proceso que ayuda a una persona a lo largo de toda su vida. Aplicando este concepto al rol educativo, la orientación sirve para guiar a las personas en la vida ya que de una u otra manera las previene de ciertas dificultades de aprendizaje que se pudieran presentar a través de la carrera así como también ayuda a conocer en qué campo se podrían desempeñar profesionalmente.

De allí la importancia que se la incorpore a la malla curricular cuyas áreas de intervención serían esencialmente el área profesional, en el proceso de aprendizaje en sí y la orientación preventiva y de desarrollo.

Según Hidalgo (2008) esta orientación debería estar fundamentada en un modelo que sirva de marco de referencia para diseñar la acción y que permita afrontar las distintas actuaciones orientadoras para los diferentes usuarios en un contexto determinado.

Por otro lado se debe tener en cuenta que en la actualidad con las reformas educativas que se han dado para la educación superior, cada vez más aumenta la cantidad de alumnos que tienen necesidad de tener acceso a una educación superior, para de esta manera poder ser

competitivos en el mercado laboral, de allí que es indispensable que las universidades que tengan modalidades abiertas y a distancia o presenciales, cuenten con un plan de orientación que abarque temas como el campo profesional en el cual estos alumnos se pueden desenvolver, las ventajas y desventajas de estudiar a distancia así como las características que deben tener los alumnos que deciden estudiar bajo esta modalidad.

De igual manera se debe mencionar que esta orientación no solo puede ser encaminada al aspecto educativo sino también al factor psicológico, para lo cual es necesario investigar por qué o a qué se debe la deserción estudiantil, cuáles son los problemas que se presentan por inadecuados hábitos de estudios, cómo les afecta el proceso de adaptación a este nuevo sistema, tanto en lo personal, profesional y familiar.

Hidalgo (2008) sostiene además que un buen sistema de orientación tiene muchos beneficios entre los que se puede mencionar:

- Mejoramiento de la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje.
- Profesionales adecuadamente preparados, dotados de las competencias técnicas y sociales que demanda el mercado laboral del país.
- Disminución de índice de deserción estudiantil en la universidad.
- Disminución del índice de ausentismo en las aulas.
- Incrementar los niveles de motivación y satisfacción del estudiante en su proceso formativo.
- Distribuir hacia una formación técnico-humanista.
- Mejorar los niveles de aprendizaje y de rendimiento académico de estudiantes.
- Mejorar la identidad vocacional de los estudiantes con la universidad.
- Incrementar la imagen corporativa, el prestigio y la eficiencia de la universidad.
- Mejor aprovechamiento del tiempo.
- Desarrollo de mejores hábitos de estudio.
- Brindar una atención más integral a los estudiantes.

Evidentemente cada uno de los beneficios que menciona el autor, coadyuvan al logro de uno de los objetivos de las universidades el cual es evitar la deserción estudiantil especialmente en los niveles iniciales, más aún en el caso Ecuatoriano donde las universidades en los últimos años

han experimentado un crecimiento importante en lo que a cantidad de estudiantes que ingresan por primera vez se refiere.

## **2. Necesidades de orientación en la educación superior a distancia.**

### **2.1. Concepto de necesidades.-**

Antes de comenzar a indicar las necesidades de orientación que existen en la educación a distancia, es necesario enunciar qué es la educación a distancia, así se la puede definir como un mecanismo que permite adquirir conocimientos sin necesidad de estar en una aula en compañía de maestros y estudiantes. Este sistema requiere auto educación utilizando para ello todas las herramientas que la tecnología ofrece, sean estas videos, aulas virtuales, etc.

Además existe otros factores que hay que tener en cuenta al hablar de educación a distancia y es el hecho de que una gran parte del alumnado no cuenta con el tiempo suficiente para ir a una universidad presencial o podría ocurrir que no existe cerca o en su ciudad una universidad que cuente con la carrera que ha escogido, todo esto sumado a las obligaciones familiares y laborales que se tiene que atender constituyen unos de los factores por los cuales los estudiantes optan por esta modalidad.

De acuerdo a los estudios realizados por Moore & Thompson (1990) y Verduin & Clark (1991), los alumnos que estudian a distancia aprenden igual a los alumnos que estudian bajo la modalidad presencial, determinándose que este tipo de educación puede ser tan efectiva como la presencial si se cuenta con los métodos y tecnologías adecuadas, esto es, cuando existe interacción entre los estudiantes y cuando disponen de retroalimentación oportuna de parte del profesor.

En la educación superior a distancia como en todo proceso educativo existe una gran variedad de demandas las mismas que varían de acuerdo al país y a la universidad, de allí que la orientación que se pueda ofrecer al alumnado es de vital importancia.

Rodríguez Espinar (1990) sostiene que aunque se conciba la orientación como un proceso continuo que ha de iniciarse desde los primeros momentos de entrada del alumnado a un proceso educativo y prolongarse durante toda la vida adulta y profesional, las universidades no

la consideran así ni como parte integrante del proceso educativo y por lo tanto no se incluyen elementos de orientación en los programas de estudio.

Por otro lado Sewart (1983) citado en Bermúdez (1993) señala que lo que en educación a distancia se entiende como orientación es una función mediadora de amplio alcance, integrada por una variedad de servicios, entre los que se incluye la información, asesoría y asistencia al estudiante en diversos aspectos. También enfatiza que las universidades a distancia debido a sus características propias de su modelo educativo no están en condiciones de ofrecer orientación terapéutica razón por la cual deben poner especial énfasis en las necesidades vocacionales, de información, de tratamiento a problemas relacionados con el estudio.

Un concepto muy distinto es el que señala Mcinnis-Rankin y Brindley (1986) citado en Bermúdez (1993), quienes definen a la orientación en educación a distancia como “la ayuda que se presta al estudiante para adquirir un mayor autoconocimiento, relacionarse efectivamente con su medio ambiente y tomar decisiones personales acertadas, en la búsqueda de una mayor auto – dirección” (p.8)

Los puntos de vista expresados por los autores mencionados conllevan a determinar que un buen proceso de orientación es de vital importancia en lo que a educación a distancia se refiere, ya que la falta de ésta podría ser uno de los motivos principales para que los alumnos en muchas ocasiones no culminen sus estudios, ya que las inquietudes y la necesidad de respuestas a tantas interrogantes hace que en muchas ocasiones los estudiantes se desmotiven y abandonen la carrera.

Esta problemática hace ver la urgente necesidad de determinar y mirar a cada uno de los estudiantes con una necesidad diferente de orientación, de allí que ésta debe ser personalizada para lo cual se debe tener gran interés en cada uno de ellos, para que de esta manera se pueda percibir o determinar las necesidades reales y mirar el proceso de orientación como una herramienta que ha de ser muy valiosa al momento de medir los resultados, los mismos que se traducirán en menos deserción estudiantil y más profesionales listos para entrar en el campo laboral y profesional, que tanta falta hace a la sociedad.

## 2.2. Tipos de necesidades

Con este preámbulo donde hemos determinado lo que constituye la educación a distancia es necesario recalcar cuáles son las necesidades existentes en esta nueva modalidad que permite a muchos estudiantes alcanzar sus objetivos y convertirse en profesionales para servir a su País.

De acuerdo al Diccionario Manual de la Lengua Española Larousse (2007) necesidad es “toda cosa que haga falta de manera obligatoria para conseguir un fin”. También es “el deseo o impulso que una persona siente de hacer alguna cosa”. De allí que se puede aplicar y relacionar este concepto con la necesidad que tienen muchas personas de superarse y poderse desenvolver como un profesional, constituidas como las necesidades de auto realización señaladas por Maslow en su concepto Piramidal de las necesidades del ser humano.

Para Maslow (1991), esta teoría, conocida como la Pirámide de Maslow o Jerarquía de las necesidades humanas, propuesta por su autor en su obra titulada una Teoría sobre la motivación humana (en inglés, A Theory of Human Motivation), la cual sostiene que a medida que el ser humano va satisfaciendo sus necesidades más básicas, ubicadas en el nivel inferior, los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados, las mismas que están incluidas en los niveles superiores de la pirámide.

Esta pirámide consta de cinco tipos de necesidades, las cuales el autor las ha denominado como:

- a) Necesidades básicas.- Constituidas por aquellas necesidades fisiológicas que nos permiten mantener la homeostasis como son la necesidad de respirar, hidratarse, alimentarse, descansar, eliminar los desechos corporales, evitar el dolor y tener relaciones sexuales.
- b) Necesidades de seguridad y protección.- Se dan una vez que se han satisfecho las necesidades básicas y están relacionadas con la necesidad de sentirse seguro y protegido.
- c) Necesidades sociales.- Son las relacionadas con nuestra naturaleza social, es decir necesidad de tener relaciones de amistad y aceptación social.

d) Necesidades de estima.- Maslow las sub dividió en auto estima alta y auto estima baja. La primera se refiere a la necesidad del respeto a uno mismo e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad. La segunda es decir la auto estima baja, se refiere al respeto de las demás personas, es decir necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, dominio.

La ausencia o merma de estas necesidades se ven reflejadas en baja autoestima o sentimientos de inferioridad, y si por el contrario estas necesidades se encuentran satisfechas la persona se siente en capacidad de escalar la siguiente escala de necesidades que es la autorrealización.

e) Necesidades de autorrealización.- También denominadas por Maslow como “necesidad de ser” o “motivación de crecimiento”. Esta constituye la necesidad más elevada de la pirámide y se encuentra ubicada en la cima. Esta se alcanza cuando los demás niveles han sido alcanzado o al menos hasta cierto punto. La autorrealización constituye un nivel de plena felicidad o armonía.

Esta teoría enfatiza, entre otras cosas, que las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas ya que las necesidades satisfechas no generan comportamiento alguno.

Por eso es tan importante la estrategia del mentoreo, desarrollada hoy en día, como una estrategia que brinda la oportunidad a los estudiantes que recién empiezan su carrera universitaria avanzar hacia la realización de ese logro, el cual es completar sus estudios y estar preparados académicamente para desenvolverse como profesional alcanzando de esta manera su pleno crecimiento.

En la educación a distancia se puede decir que las necesidades educativas vistas desde una óptica social, grupal o individual constituyen un punto de partida para el proceso enseñanza – aprendizaje. Es necesario indicar que hoy en día bajo esta modalidad a distancia el número de estudiantes que se incorporan es cada día mayor, de allí que, como se mencionó anteriormente, las necesidades de cada uno de ellos varían significativamente, tornándose en

algo complejo donde cada una de estas necesidades de orientación requiere atención personalizada.

Existen algunas características que identifican a los estudiantes a distancia. Así, Robinson (1981) identifica tres tipos de problemas característicos de los estudiantes a distancia:

- a. Relativos a técnicas de estudios y dificultades de aprendizaje.
- b. Provenientes de la interacción del estudiante con una Institución distante e impersonal.
- c. Los derivados de la situación personal del estudiante de compartir con la familia y trabajo.

De igual manera Delahanty y Miskiman (1983) sostienen que los estudiantes a distancia tienen cuatro necesidades a saber:

- a. Manejo del conflicto de los roles
- b. Superación de deficiencias en habilidades de estudio
- c. Aumento de motivación hacia el estudio.
- d. Desarrollo de la auto-dirección en el aprendizaje.

Por otro lado Holmberg (1998) señala que las necesidades de los estudiantes a distancia están relacionadas con la información y con el estímulo o el apoyo moral que requieran para sus estudios y sobre todo para solventar los problemas que se derivan del esfuerzo de combinar sus roles de estudiantes con otros roles importantes de su vida adulta.

Moore (1989) manifiesta que las necesidades del estudiante están relacionadas con la ayuda que requiere el estudiante para tratar con el sistema burocrático de las Universidades que tienen la modalidad a distancia.

Paúl (1990) sostiene que un gran número de estudiantes a distancia carece de habilidades necesarias para enfrentar con éxito los retos que plantea esta modalidad, es decir estudiar solo y manejar eficientemente el tiempo.

Pérez Juste (1990) clasifica las necesidades del estudiante a distancia en tres tipos:

- a. Derivadas de las características de los alumnos.
- b. Derivadas de la calidad educativa y la naturaleza del sistema.

- c. Derivada de la naturaleza de los diferentes aprendizajes.

Por último Simpson (1992) sintetiza las necesidades de los estudiantes en tres categorías:

- a. Emocionales o afectivas
- b. Organizacionales
- c. Intelectuales

Como se puede observar existe gran variedad de criterios para determinar cuáles son las necesidades a las cuales se enfrentan día a día los estudiantes que han optado estudiar bajo la modalidad a distancia a nivel superior, pero la pregunta principal que debemos hacernos es, si las universidades hoy en día están preparadas para satisfacer estas necesidades, y estimo yo que una manera de lograrlo es el concepto que se está desarrollando hoy en día que es Mentoring, o guianza por parte de un alumno más experimentado en este sistema a uno novato.

### **3. La mentoría.**

#### **3.1. Concepto.-**

Para expresar en una forma más clara lo que es el término mentoría se empezará enunciando lo que no significa este concepto. Según Monserrat y Risquez (2006) no es solo brindar información, protección al alumno, ser un psicólogo particular, profesor, responsable de los éxitos o fracasos de los alumnos, sino que por el contrario la mentoría es un proceso dinámico que implica a todos los participantes en el proceso de autoaprendizaje, acción y reflexión.

Pero de donde surgió este término?

Durante toda la historia, el ser humano ha sido gregario por naturaleza, es decir diversas personas de una población se han asociado, han trabajado juntos para obtener un beneficio común y han utilizado la transmisión de experiencias y conocimientos como una estrategia de supervivencia. Así, desde las épocas prehistóricas, los cazadores más experimentados llevaban con ellos a los más jóvenes de las tribus para enseñarles las técnicas adecuadas de cacería y de esta manera asegurar el alimento para la tribu. (Soler Inglés, 2005)

Más adelante con el pasar del tiempo se puede ver que esta estrategia o mecanismo es también utilizada por los griegos, de allí que el término mentor procede de la obra La Odisea escrita por el poeta griego Homero, en circunstancias de que Ulises se preparaba para ir a la guerra contra Troya. Su preocupación en ese momento era su hijo Telémaco, quien algún día iba a sucederlo en el trono.

Debido a esto pensó en su mejor amigo llamado Mentor y dejó a su hijo encargado con él para que se convirtiera en su tutor. Después de la guerra Ulises fue condenado a viajar inútilmente durante diez años. Telémaco una vez crecido fue en busca de su padre acompañado de Atenea, diosa de la Guerra quien asumió la figura de Mentor. Finalmente padre e hijo se reunieron y recobrando el trono el mismo que fue devuelto a Telémaco. De esta historia se deduce que la palabra mentor es sinónimo de consejero, amigo, profesor y persona sabia.

Por otro lado, es necesario mencionar que en la antigua Grecia este concepto era muy utilizado ya que era costumbre que los jóvenes se unieran con personas más experimentadas para aprender de ellos sus valores. Esto constituía un principio de continuidad a través de la imitación ya que los jóvenes dentro de la actividad comercial eran colocados como aprendices al lado de gente que era considerada excelente en la actividad que desarrollaban y que habían logrado tener sus negocios para que recibieran de éstos la preparación para llegar a ser expertos. (Soler Inglés, 2005)

De esta manera fue como se fue introduciendo el tema de mentoring en algunas facetas y hoy en día es muy utilizado en la educación y especialmente en la educación a distancia. Existen algunos autores que han contextualizado este proceso, de esta manera se puede mencionar a Lázaro y Asensi (1989) quienes consideran que “la tutoría es una actividad inherente a la función del profesor que se realiza individual y colectivamente con los alumnos de un grupo de clase con el fin de facilitar la integración personal de los procesos de aprendizaje”.

Alvarez y Bisquerra (1996) por su parte sostienen que “la tutoría es una acción orientadora llevada a cabo por un tutor que puede desarrollarse de manera individual o grupal y que es capaz de aglutinar lo instructivo-académico y lo no académico”.

Single Y Muller (1999) definen la mentoría “como una relación formal o semi-formal entre un senior o mentor y otro con menos experiencia o mentorizado con el objeto final de desarrollar las competencias y capacidad de afrontamiento que el recién llegado adquiriría con más dificultad sin ayuda”.

Ruíz de Miguel, et al. (2004) definen mentoría como “un proceso de feed-back continuo, de ayuda y orientación entre el mentor y un estudiante o grupo de estudiantes de nuevo ingreso con la finalidad de paliar las necesidades de éstos y optimizar su desarrollo potencial de aprendizaje”. (p.92)

Con los conceptos anteriores se puede decir que la mentoría es un proceso donde intervienen básicamente dos personas, una con más experiencia que la otra que es la que dirige y orienta a la persona novata a desarrollar sus capacidades de una mejor manera que si lo hiciera sin ayuda de alguien, y la otra persona es el alumno mentorizado que es quien recibe la dirección y orientación del mentor.

### **3.2. Elementos y proceso.-**

Según Romero, et al (2002) en Sistema de mentoría de la Universidad de Sevilla, la orientación basada en el modelo de mentoría es un proceso de intercambio continuo de apoyo y guía entre un estudiante de un curso superior llamado mentor y un estudiante recién ingresado en la universidad denominado estudiante mentorizado con la finalidad de desarrollar un proceso de autorrealización y beneficio mutuo.

Durante todo el proceso, el consejero o profesor tutor es quien asegura la coordinación, asesoramiento, y seguimiento a la labor desplegada por los mentores y alumnos mentorizados. Una vez que cada mentor tiene asignados sus estudiantes mentorizados, se debe continuar con el proceso de la siguiente manera:

#### **a) Detección de necesidades:**

Los coordinadores del programa deben diseñar un programa de mentoría a seguir por los mentores, pero es importante mencionar que este programa no necesariamente debe ser seguido en forma estricta por los mentores, sino que por el contrario debe servir como una guía

para que ellos puedan determinar las bases para poder orientar a cada uno de los estudiantes mentorizados de acuerdo a sus necesidades.

Sin embargo, esta libertad que se debe dar a los mentores en ningún momento les permitirá apartarse de los lineamientos puestos por los coordinadores, y que son el resultado de las necesidades detectadas y que al margen de ellos, pueden irse adaptando a las necesidades de cada grupo.

Las necesidades que fueron detectadas como se mencionó anteriormente estuvieron en relación al apoyo general para conocer beneficios con respecto de la universidad, como es el caso de becas, valoración, etc., necesidades académicas y necesidades socio personales y profesionales.

#### **b) Planificación y ejecución de la actuación.-**

Una vez que se ha detectado las necesidades individuales y del grupo es necesario que se implemente el programa de acción a seguir con cada uno de los estudiantes para lo cual se ha de determinar los objetivos generales y específicos así como también las actividades a desarrollarse y los mecanismos o medios utilizados para la consecución de lo planificado.

#### **c) Evaluación del proceso.-**

Una vez que se ha concluido el proceso es necesario una evaluación tanto de la labor desplegada por cada uno de los mentores así como del sistema en general. En este proceso de evaluación debe medirse principalmente el logro de los objetivos y metas trazadas por los mentores en base a las necesidades de los alumnos.

### **3.3. Perfiles de los involucrados en el proceso de mentoría.-**

El proceso de mentoría está basado en una relación triádica formada por el consejero, el mentor y el alumno mentorizado.

### **3.3.1. Perfil del consejero**

El consejero o tutor es un profesor designado por la Universidad y es quien tiene como función principal la de coordinar, supervisar y hacer un seguimiento completo de todo el proceso de mentoría que desarrollarán los mentores. Este profesor debe tener experiencia y capacitación en el proceso de orientación bajo el modelo de mentoría, de lo contrario no podría realizar la función de supervisor del programa.

Por otro lado es necesario e imprescindible que el profesor consejero posea el buen hábito de la comunicación y muestre interés en participar en el programa, de tal forma que el mentor sienta que tiene su apoyo, dirección y coordinación de las actividades en todo momento, por lo tanto el consejero es responsable de todo el proceso orientador teniendo como finalidad el que los objetivos sean cumplidos, razón por la cual desarrollará actividades de tipo docente y también de tipo orientador.

### **3.3.2. Perfil del mentor**

Según Nuria Manzano (2012) el mentor es “una persona que media, facilita, favorece y potencia la resolución de necesidades y el desarrollo del estudiante alcanzando una mayor eficacia, con el fin de mejorar el rendimiento académico del estudiante mentorizado”.

En muchas ocasiones el mentor debe ser proactivo y tener una gran capacidad motivadora, ya que básicamente su función principal es la de motivar a los alumnos que recién se inician a que continúen y lleguen a finalizar la carrera que han comenzado a emprender, para lo cual el desarrollo de esta capacidad es muy importante.

El mentor también debe ganarse la confianza del alumno mentorizado, para que de esta forma este último pueda expresar claramente sus necesidades y recurrir a él cuando sea necesario, debe asistir a los estudiantes mentorizados de una manera personalizada, dando énfasis a sus necesidades, las mismas que también pueden ser iguales o diferir a la de los otros estudiantes mentorizados asignados a cada mentor.

De acuerdo al programa de mentoría desarrollado por la Universidad de Juárez Autónoma de Tabasco, México (2009) el mentor se constituye en el líder del grupo de estudiantes asignados a él, facilita el aprendizaje en equipo, tiene una motivación intrínseca hacia el aprendizaje, se

compromete con las cosas que realiza, es una persona disciplinada y constante, sabe cómo utilizar técnicas de estudios así como su tiempo, puede desarrollar empatía con sus compañeros y posee gran habilidad de comunicación.

Según Nuria Manzano, et.al, (2012) el mentor debe cumplir con una serie de objetivos que están relacionados con:

- aconsejar al estudiante acerca de qué hacer y cómo hacer para conseguir los objetivos propuestos.
- Orientar el aprendizaje.
- Motivar a los estudiantes mentorizados y ayudarles en el desarrollo de estrategias de trabajo intelectual y de aprendizaje, autónomo y autorregulado.
- Facilitar toma de decisiones académicas acertadas.
- Ayudarles a establecer un nexo entre los aspectos académicos y los profesionales.

Como se puede apreciar el perfil del mentor debe cumplir con algunos rasgos particulares como es empatía, liderazgo, comunicador, pero principalmente debe desarrollar la facultad de motivador para que los alumnos puedan lograr los objetivos propuestos.

### **3.3.3. Perfil del alumno mentorizado**

Los alumnos mentorizados deben ser estudiantes que recién se inician en la universidad, deben ser personas comprometidas con el programa, dispuestos a colaborar con los mentores, a exponer sus necesidades ya sean estas de formación académica, de adaptación, desarrollo profesional, etc. Por otro lado debe tener afinidad con el mentor, de lo contrario el esfuerzo de colaboración mutua va a ser en vano. De igual manera debe estar dispuesto a someterse a los lineamientos del programa.

Como característica principal, el estudiante mentorizado debe ser una persona auto didacta, autónomo, con habilidades para la lectura y el aprendizaje significativo. Es necesario mencionar que las habilidades descritas en el párrafo anterior son deseables, pero si no las tuviera, es función y meta del mentor lograr cultivarlas en el estudiante mentorizado, solo así podrá desarrollar con éxito el programa de orientación.

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

Antes de determinar cuáles son las técnicas y las estrategias que se pueden utilizar en un programa de mentoría es necesario mencionar que las estrategias constituyen un conjunto de actividades, técnicas y medios que deben ser planificadas de acuerdo a cada una de las necesidades de los estudiantes mentorizados.

Brandt (1998) define las estrategias como "Técnicas de aprendizaje que varían de acuerdo con los objetivos y contenidos del estudio y aprendizaje de la formación previa de los participantes, posibilidades, capacidades y limitaciones personales de cada quien". Por otro lado las técnicas son actividades específicas que se llevan a cabo para desarrollar el proceso de mentoría, es decir, son procedimientos cuyo objetivo es la obtención de un resultado.

De acuerdo a Palacios (2005) las técnicas "son un conjunto de herramientas, fundamentalmente lógicas, que ayudan a mejorar el rendimiento y facilitan el proceso de memorización y estudio". De igual manera las estrategias son consideradas como guías de acción a seguir por cada uno de los estudiantes mentorizados, por lo tanto son siempre conscientes e intencionales y están estrechamente relacionadas con los objetivos. Se tiene que tener presente siempre que las técnicas sin las estrategias no pueden existir.

En el desarrollo de un programa de mentoring, basándose en lo analizado en procesos llevados a cabo en universidades europeas y en la experiencia obtenida en este proyecto encaminado por la UTPL, se podrían utilizar las siguientes estrategias:

- a) **Estrategias de aprendizaje.**- Una estrategia que se puede utilizar es la de aprender a aprender, es decir fomentar en los alumnos la metacognición, ya que a través de ésta se los puede orientar a tener consciencia de sus propias habilidades para poder monitorear el proceso de aprendizaje. Así a través de esta estrategia el alumno puede establecerse metas de aprendizaje, medir el grado en que van siendo alcanzadas, determinar a qué materias le tiene que poner más énfasis, cuáles son más fáciles de asimilar y cuáles no así como también determinar qué momento del día es más propicio para estudiar y alcanzar una mayor concentración.

Se debe tener presente que de acuerdo a J. H. Flavell, la metacognición hace referencia al conocimiento de los propios procesos cognitivos, de los resultados de estos procesos y de cualquier aspecto que se relacione con ellos, es decir el aprendizaje de las propiedades relevantes que se relacionan con la información y los datos. Constituye uno de los planteamientos de las teorías constructivistas del aprendizaje significativo, que responde a la necesidad de una transición desde un aprendiz pasivo dispuesto a aprender de forma adaptativa y reproductiva lo que se le pida, hacia un aprendiz generador y constructivo, orientado a la búsqueda del significado de lo que hace.

- b) **Estrategias de comprensión-** Mediante esta estrategia el estudiante mentorizado va a tener conocimiento de su propia cognición lo que le va a implicar que adquiera consciencia de su propia manera de aprender y evaluar los resultados que le va a proporcionar el aplicar a su proceso de aprendizaje un aprendizaje significativo, con lo cual el estudiante va a ir determinando si asimiló o no los conceptos aprendidos, con cuáles los puede relacionar y diferenciar y si la estrategia escogida está dando o no los resultados esperados.
- c) **Estrategias de evaluación-** Esta estrategia permite medir los resultados, es decir examinar si asimiló o no los conceptos, en qué tiempo logró desarrollar estas actividades, qué dificultades se le presentaron y bajo qué condiciones se dieron estas dificultades.
- d) **Estrategias motivacionales.-** Quizá una de las estrategias más importantes en un programa de mentoría es la motivación que se le puede ofrecer al estudiante mentorizado. No se puede olvidar que la motivación es lo que mueve una conducta y en un nuevo método de aprendizaje como es la educación a distancia esto es de vital importancia. Un alumno que no tenga motivación difícilmente va a alcanzar las metas deseadas y este factor constituye quizá uno de los motivos con mayor incidencia en la deserción estudiantil.

Las técnicas que se pueden utilizar en un proceso de mentoreo basado en la experiencia obtenida en este programa son:

- a) **La entrevista.-** Se la puede conseguir mediante reuniones frente a frente. Tiene como ventaja que se puede obtener conocimiento en forma más directa de las necesidades de orientación que tiene el estudiante mentorizado.
  
- b) **Los mails o entorno virtual.-** Constituye otra técnica que se puede utilizar para realizar el proceso de mentoreo. Tiene como desventaja que por no ser un medio frente a frente, los estudiantes quizá leen el mensaje pero no existe retroalimentación. La ventaja es que se puede tener contacto a cualquier momento del día.
  
- c) **Monitoreo a través de llamadas telefónicas.-** Esta es otra técnica que se puede utilizar cuando los estudiantes no responden a las dos primeras. Tiene como desventaja que en el momento en el que se logra el diálogo el alumno no se encuentre en capacidad de poder mantener un diálogo exitoso, quizá la conversación no cumpla los objetivos deseados. Tiene como ventaja que es más rápida que los mails por ejemplo.

Todas estas técnicas y estrategias deben conducir al logro de los objetivos trazados.

#### **4. Plan de orientación y mentoría (POM)**

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

De acuerdo a la Guía para desarrollar un Plan de Orientación y Acción Tutorial, Andalucía, el Plan de Orientación y Mentoría (POM) es un instrumento pedagógico –didáctico que articula a mediano y largo plazo el conjunto de actuaciones de los involucrados, relacionadas con los objetivos de la orientación y acción tutorial que, de manera coordinada, se propongan para las distintas etapas y enseñanzas en el centro en coherencia con el proyecto educativo.

Para Bisquerra (1998), la orientación es “un proceso de ayuda continua a todas las personas, en todos sus aspectos, con el objeto de potenciar el desarrollo humano a lo largo de toda la vida” Por otro lado de acuerdo al diccionario Larousse (2007) un plan es “un proyecto o idea que se tiene para alcanzar o realizar una cosa” Al proceso para diseñar un plan se le conoce

como planeación o planificación, y de manera amplia, la planificación consiste en definir claramente los objetivos y las acciones que se deben tomar para llegar a alcanzarlos.

Si se unifica estos conceptos, es decir el de plan y el de orientación se puede definir al plan de orientación como una serie de pasos o procedimientos determinados que tienen como objetivo principal brindar ayuda continua al individuo con la finalidad de potenciar su desarrollo a través de toda su vida. De esta manera se puede determinar que un plan de orientación y mentoría es un proceso de suma importancia para la puesta en marcha del programa de inserción de los nuevos estudiantes a la universidad, ya que sin él prácticamente sería imposible poder llevarlo a cabo y lograr los objetivos propuestos, tanto a nivel de los estudiantes como de la Universidad.

Como todo plan, el plan de orientación y mentoría conlleva algunas fases que deben cumplirse en forma ordenada, las mismas que se detallan a continuación:

### **1era. fase: Contacto con los estudiantes mentorizados.**

En esta primera fase, que es el contacto inicial, se debe tener como finalidad determinar las necesidades de orientación de los alumnos mentorizados. Por otro lado el mentor puede ofrecer ayuda a los estudiantes acerca de información referente al Centro Universitario, lo que se desea alcanzar con el programa, los objetivos del mismo, así como también las metas que mutuamente se deben trazar para lograr el éxito.

### **2da. fase: Construcción de la relación de confianza.**

En esta fase es indispensable que se logre un feeling entre el mentor y el alumno mentorizado. Si esto no se cultiva en la primera entrevista, es difícil que más adelante pueda avanzarse en este sentido. Se debe fomentar un clima de confianza de tal forma que los estudiantes puedan sentir que tienen alguien a quien recurrir ante cualquier circunstancia que esté atravesando.

### **3era. fase: Intercambio de información y definición de metas.**

En esta fase prácticamente se inicia el proceso de mentoría. El mentor debe lograr que el alumno le participe sus necesidades de orientación, tanto a nivel académico como de conocimiento general acerca de la universidad y desarrollo profesional.

#### **4ta. fase: Consecución de metas y profundización del compromiso.**

Constituye el desarrollo del trabajo a lo largo del período determinado, para este caso en particular, el primer semestre de estudio del alumno mentorizado. Requiere seguimiento constante, paciencia, creatividad, resolución de problemas e inquietudes así como también toma de decisiones, de allí que se puede considerar que esta etapa es la más larga.

#### **5ta. fase: Terminación/Evaluación de la mentoría y planificación del futuro.**

Constituye el cierre formal del proceso de mentoría donde se evalúa los logros alcanzados, se agradece a los alumnos la participación, y especialmente se orienta cómo va a ser el proceso de allí en adelante. Todas estas fases deben cumplirse en forma ordenada y cronológica, es decir deben desarrollarse en el orden mencionado. Cada una se complementa y sirven de preámbulo para la ejecución de la siguiente fase, de allí que no puede decirse que una es más importante que la otra, por el contrario se necesita de cada una de ellas para el éxito del mismo.

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

De acuerdo a la Guía para la Elaboración del Plan de Orientación y Acción Tutorial desarrollada por Mercedes González (2006), los elementos que debe contener un Plan de Orientación y Mentoría son:

- a) Objetivos generales y específicos de la acción tutorial.

Los objetivos deben ser específicos, mensurables y concretos, es decir deben enunciarse en términos que permitan medir los resultados.

- b) Criterios para la selección de la intervención a desarrollar con los grupos.

Los criterios deben ser establecidos de acuerdo a la prioridad y su contribución para el alcance de los resultados.

- c) Criterios generales a los que se ajustarán las intervenciones relacionadas con la atención individualizada de los alumnos.

Determinar qué tipo de intervención se va a dar, pudiendo ser éstas, reuniones personales, chats, mails o cualquier otro instrumento disponible por parte de los mentores y mentorizados.

- d) Descripción de procedimientos para recoger y organizar datos personales y académicos de los alumnos.

Es necesario determinar la forma cómo va a ser la recogida de datos, pudiendo ser cuestionarios, ficha de datos, apuntes, etc.

- e) Organización de la coordinación de los consejeros.

Este proceso deberá ser llevado por las personas que desarrollan el programa por parte de la universidad.

- f) Distribución de responsabilidades para cada uno de los integrantes del programa.

Estas responsabilidades deben estar acordes a los planes y objetivos trazados.

- g) Procedimiento para realizar el seguimiento y la evaluación de la acción tutorial.

Estos procedimientos son seleccionados por el equipo que desarrolla este programa por parte de la Universidad.

### **4.3. Plan de orientación y mentoría para el grupo de estudiantes.**

#### **Presentación**

Este plan de orientación y mentoría permitirá al mentor recopilar información real sobre las necesidades de orientación de los estudiantes mentorizados, los mismos que pertenecen al primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia de la Universidad Técnica Particular de Loja. Contiene las necesidades de orientación que los estudiantes expusieron en la entrevista inicial las mismas que fueron desarrollándose a lo largo del proceso.

Este programa se desarrolló durante el periodo comprendido entre Mayo y Agosto del 2014 y es diseñado para orientar a cinco alumnos iniciales de las carreras de Gestión Ambiental, Derecho e Ingeniería en administración y gestión Pública. Las necesidades básicas de orientación que mostraron estos estudiantes en la entrevista inicial estuvieron relacionadas con la forma de calificación de la universidad, manejo del Entorno Virtual EVA, participación en foros, chats, normas de estudios, envío de evaluaciones y trabajos a distancia principalmente.

### **Objetivo general**

- Implementar, desarrollar y evaluar un proyecto piloto sostenible de mentoría para los estudiantes de primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia, en la perspectiva de impulsar el mejoramiento de la calidad de los procesos de orientación académica, personal, el surgimiento de una cultura de acompañamiento, así como la efectiva contribución al desarrollo de la Educación a Distancia y de la UTPL.
- Ofrecer asesoramiento y orientación a los alumnos mentorizados sobre sus posibilidades académicas y profesionales.
- Obtener información individual de los alumnos mentorizados para el adecuado desarrollo del Plan de Orientación y Mentoría.

### **Objetivos específicos**

- Crear un clima de confianza en la relación Mentor-Mentorizado.
- Intercambiar información y determinar metas.
- Desarrollar y evaluar acciones para el logro de las metas.
- Promover el desarrollo de actitudes y valores de compromiso y responsabilidad.
- Proporcionar herramientas para su futuro y desempeño profesional.

## Desarrollo del plan de orientación y mentoría.-

NECESIDADES DE ORIENTACIÓN DEL GRUPO	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RECURSOS/MEDIOS	TIEMPO
Asesoramiento en lo relacionado a la participación en los foros, chat, video conferencias, y en general el EVA	Lograr desarrollar un buen manejo de los recursos tecnológicos que ofrece la Universidad a los estudiantes a distancia	Asesoramiento directo en la reunión inicial. Asesoramiento a través de comunicaciones enviadas a través del mail. Conversación telefónica para despejar dudas.	Manual del manejo del EVA.	5 horas
Envío de ensayos y evaluaciones a distancia a través del EVA	Proveer de herramientas que les permita el correcto manejo del EVA.	Asesoramiento directo en la reunión inicial. Asesoramiento a través de comunicaciones enviadas a través del mail.	Manual del manejo del EVA.	5 horas
Técnicas de estudios aplicables a la Educación a distancia	Proporcionar técnicas y estrategias para un aprendizaje significativo.	Enviar comunicaciones que sirvan de instrumento de capacitación sobre metodologías de estudios.	E-Mails	12 horas
Normas de la Universidad, tipo de enseñanza, comportamiento en la educación a distancia.	Promover el desarrollo de actitudes y valores de compromiso y responsabilidad.	Asesoramiento directo en la reunión inicial. Mails enviados y consejería individualizada.	Reunión presencial	3 horas
Sistema de calificación de los exámenes	Orientar hacia una actitud de logro y realización personal y profesional.	Asesoramiento directo en la reunión inicial. Consejería a través de e-mails.	E-mails	3 horas

**CAPITULO 2**  
**METODOLOGIA**

## **2.1. Diseño de Investigación**

La estructura del método de Investigación Acción Participativa está sujeta a la dinámica propia de cada uno de los grupos de estudiantes y características del mentor, así también a las características de las actividades de mentoría. El proceso a seguir es:

- 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 permitan 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.

El procedimiento metodológico requiere de varios pasos que facilitan la recolección y sistematización de la información. A continuación se presenta algunas orientaciones específicas para el desarrollo de la investigación.

## **2.2. Contexto**

La educación a distancia es una forma de estudiar en la cual los estudiantes no requieren asistir físicamente al centro universitario. En este sistema de enseñanza, el alumno recibe el material de estudio ya sea en forma directa o en forma virtual y deben cumplir con trabajos y evaluaciones a distancia y presenciales. Cada materia que se cursa, cuenta con la asesoría de un profesor tutor quien despeja todas las dudas que pudieran presentarse a lo largo del ciclo, dejando de ocupar un lugar de protagonismo en la educación para pasar a ser un facilitador del aprendizaje.

Este tipo de educación atiende al principio de igualdad de oportunidades promulgada en el Art. 26 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos que dice: "Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo concerniente a la

instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos”.

De igual manera en la Constitución del Ecuador (2008) en el Art. 28 dice: “.....El aprendizaje se desarrollará de forma escolarizada y no escolarizada. La educación pública será universal y laica en todos sus niveles, y gratuita hasta el tercer nivel de educación superior inclusive”. Este tipo de estudios se caracteriza por la flexibilidad en los horarios ya que es el propio estudiante el que fija el tiempo que va a asignar a cada materia, el mismo que está en relación de la disponibilidad que tenga el estudiante, ya que muchos de ellos tienen que dedicar tiempo a otras obligaciones como es el trabajo, la familia, etc.

Otra característica principal del estudio a distancia es la utilización de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) medio que les permite a los estudiantes participar en foros, chats, aulas virtuales, etc., los mismos que tienen como finalidad mejorar la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, rompiendo las barreras de distancia que existe entre cada uno de ellos.

Los alumnos que estudian a distancia presentan características particulares como:

- a) Son alumnos de distintas edades.
- b) No disponen de mucho tiempo ya que tienen que atender otras prioridades.
- c) En algunos casos ya poseen un título de tercer nivel y quieren obtener otro.
- d) En otros casos desean culminar los estudios que alguna vez empezaron.
- e) La ubicación geográfica donde se encuentra el estudiante en algunas ocasiones no le permite tener acceso a un centro de estudios cercano.
- f) La distancia que existe entre el lugar de residencia y la universidad es muy distante,
- g) Se evita costos de alojamiento y movilización.
- h) El estudiante puede tener alguna limitación física que le impida acudir al centro universitario.

En este caso en particular, la Universidad Técnica Particular de Loja es pionera en lo que a educación a distancia se refiere en el Ecuador y Latinoamérica. Más de 24.000 estudiantes a nivel nacional e internacional tanto en la titulación de pregrado, posgrado y programas especiales se forman en esta Universidad. Desde su creación en el año 1976, la UTPL se ha

caracterizado por seguir los lineamientos generales de los sistemas de educación a distancia mundiales así como también ofrece la posibilidad de personalizar los procesos de enseñanza-aprendizaje al tiempo de promover la formación de habilidades para el trabajo independiente y auto responsable.

En este sistema de educación, el alumno es el protagonista de su formación. La eficacia del modelo de educación a distancia se sustenta en la exigencia académica y su sistema de evaluación presencial. La Universidad cuenta con herramientas de apoyo que facilitan y coadyuvan a un aprendizaje significativo. Estas herramientas son:

- a. Unidad de videoconferencias donde el profesor puede dar su clase con todos sus implementos. La señal es difundida en tiempo real a las aulas virtuales distribuidas en el Ecuador.
- b. Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA).- a través de este medio los alumnos pueden tener acceso a asesoría de los profesores, descargar materiales, acceder a una biblioteca virtual. En la Biblioteca virtual se puede acceder a revistas científicas, recursos digitales de información y servicio.

El estudiar a distancia favorece la actividad personal del alumno, le ayuda a administrar racionalmente su tiempo, desarrolla la creatividad, estimula la investigación, permite encontrar un método personal de estudio y trabajo, incrementa el hábito de la lectura, entre otros. Bajo este sistema, el estudiante aprende a realizar un aprendizaje autónomo, entendiéndose por éste la facultad que tiene para tomar decisiones que le conduzcan a regular su propio aprendizaje con la finalidad de cumplir una meta. Este método de estudio trae consigo una serie de aspectos que deben ser tomados en cuenta al momento de estudiar, los mismos que son:

- a. Organizar el tiempo de tal forma que se pueda elaborar un cronograma de estudio que le permita cumplir con todo lo solicitado por la Universidad y en las fechas establecidas.
- b. Ética y responsabilidad en el cumplimiento de las tareas solicitadas.
- c. Crear sus propios hábitos de estudios.
- d. Automotivación y perseverancia para lograr los objetivos propuestos.

Por otro lado la Universidad cuenta con dos centros regionales, uno en Quito y otro en Guayaquil, cinco delegaciones de centros regionales en la ciudad de Quito y tres en la ciudad

de Guayaquil, veintidós centros provinciales, veintitrés centros asociados, una oficina de información en San Lorenzo y tres centros internacionales en New York, Madrid y Roma así como un centro de apoyo en Bolivia. Los estudiantes mentorizados que fueron asignados pertenecen al Centro Regional Guayaquil.

La extensión administrativa de la modalidad a distancia en la ciudad de Guayaquil, se creó en el período octubre 1976 – febrero 1977 con el nombre de Núcleo Guayaquil. Desde el período abril – agosto 1979 adquiere la denominación de Centro Universitario Guayaquil y desde 1999 se denomina Centro Regional Guayaquil. La presencia en esta ciudad está definida por la existencia de un Centro Regional y dos sub centros localizados en el Centenario y vía a Samborondón.

Este Centro regional cuenta con un director y un coordinador académico así como demás personal administrativo. El director se encarga del desarrollo y ejecución de planes estratégicos para el centro y los centros vinculados sobre los cuales tiene responsabilidad administrativa.

Es necesario mencionar que este proyecto tiene como finalidad determinar las causas que originan el abandono temprano de los estudiantes que ingresan por primera vez a la universidad, teniendo en cuenta que esta es una problemática que afecta a todo el mundo. En el caso particular del Ecuador, la educación a distancia ha tenido un crecimiento del 10% semestral, sin embargo este crecimiento se ve afectado por la alta tasa de abandono que en promedio afecta al 50% de cada cohorte de estudiantes. Es importante mencionar que en su gran mayoría las causas del abandono temprano tienen su origen en el estudiante.

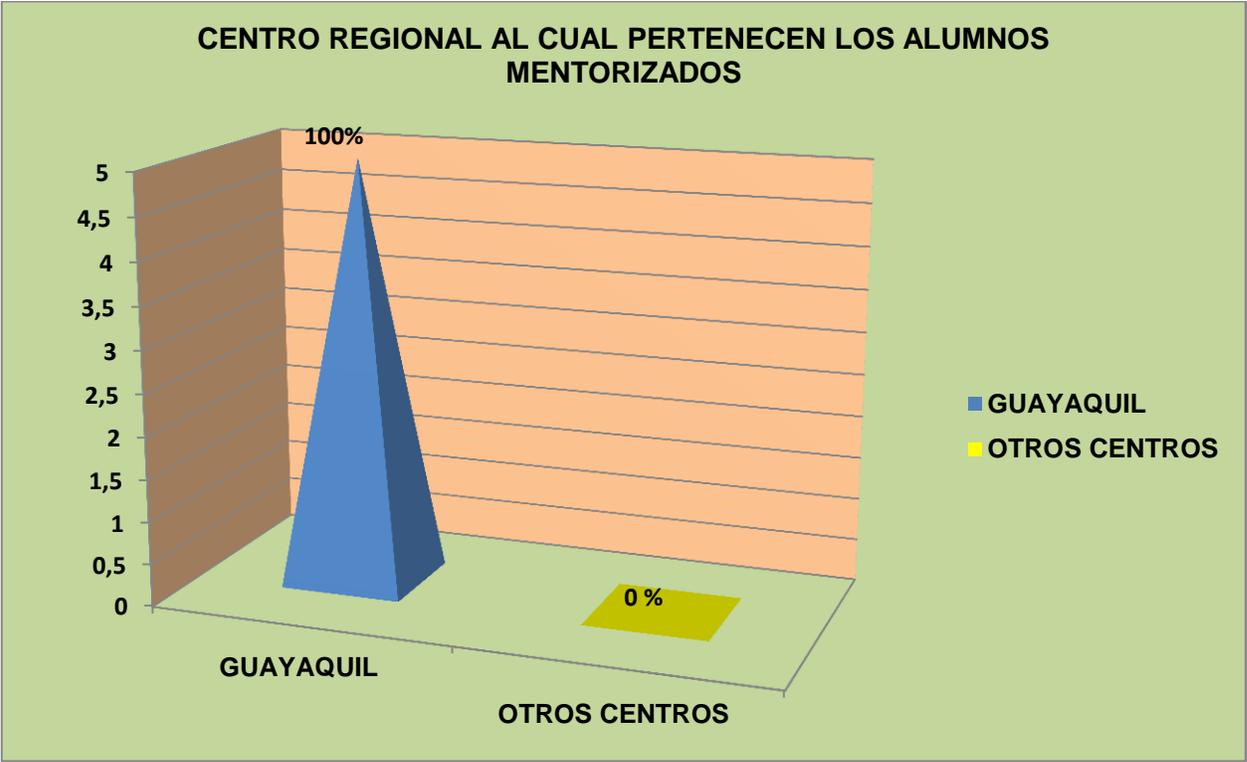
Así tenemos que una de las causas principales es el hecho de que en algunas ocasiones los estudiantes no logran obtener un buen nivel de calificaciones lo cual produce desmotivación y por ende el abandono, a esto se le suma las dificultades que se le puede presentar al adaptarse a este nuevo sistema, ya que como mencioné anteriormente, el estudiar a distancia conlleva esencialmente auto disciplina y compromiso con uno mismo. Si el estudiante no está dispuesto a cambiar de hábitos de estudios o de asimilar nuevos hábitos es muy probable que fracase en el intento, ya que este nuevo sistema de educación fomenta el aprendizaje significativo y por ende el auto aprendizaje.

De allí la importancia que tiene este programa de mentoría cuya finalidad y objetivo es poder ayudar a otros estudiantes a sobrellevar los problemas e inconvenientes que se pueden presentar en el camino y contribuir con la experiencia adquirida durante mis cinco años de estudios a los alumnos que inician recién este largo pero satisfactorio recorrido, enfatizándoles que en el camino siempre hubieron y van a haber obstáculos que tiendan a llevarnos al desánimo y a desertar, pero allí está el objetivo principal, siempre mirar hacia el futuro, hacia los logros emprendidos, sabiendo que al final vamos a cosechar todos los frutos que fuimos sembrando día a día.

### 2.3. Participantes

Los participantes de este Programa de Mentoría son cinco estudiantes del primer semestre del ciclo académico abril – agosto 2014, seleccionados por el equipo de planificación de mentoría de la UTPL. Los estudiantes responden a las siguientes características:

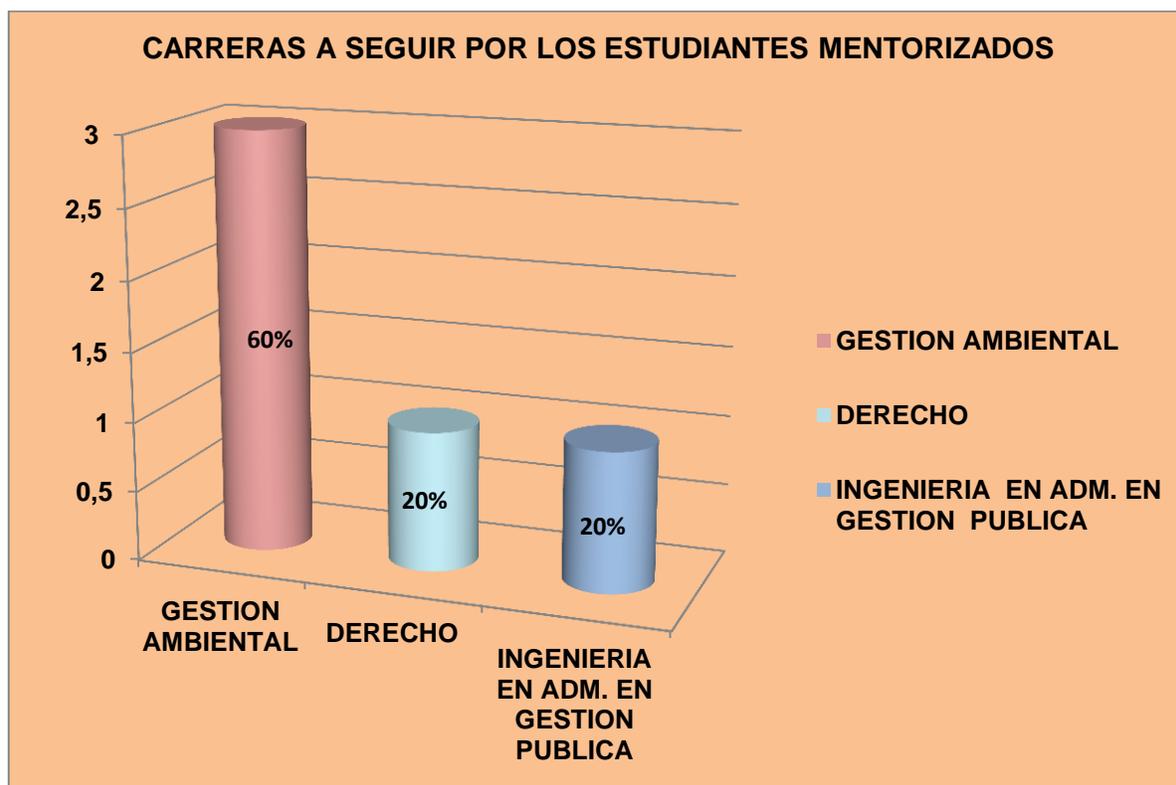
Figura 1. Centro regional al cual pertenecen los estudiantes mentorizados



Fuente: Programa de Mentoría  
Elaborado por: Florencia, M. (2014)

Como se puede observar en la figura que antecede, los cinco estudiantes pertenecen al centro regional Guayaquil, aunque no todos viven en la ciudad, de allí que tienen que movilizarse para rendir los exámenes o acudir a cualquier otra actividad que realice la universidad.

**Figura 2. Carreras que siguen los estudiantes mentorizados**



**Fuente:** Programa de Mentoría  
**Elaborado por:** Florencia, M. (2014).

En esta figura se puede observar que el 60% de los estudiantes cursan la carrera de Gestión ambiental, la misma que la eligieron debido a que está relación directa con la actividad que realizan en el ámbito laboral y les brinda los conocimientos que necesitan para mejorar su trabajo y sus actividades personales. Un 20% estudia la carrera de derecho debido a que le fascina el poder estar en constante diálogo así como litigar y el 20% restante estudia ingeniería en administración y gestión pública ya que en el ámbito laboral se desenvuelve como servidor público.

**Figura 3. Sexo de los estudiantes mentorizados**



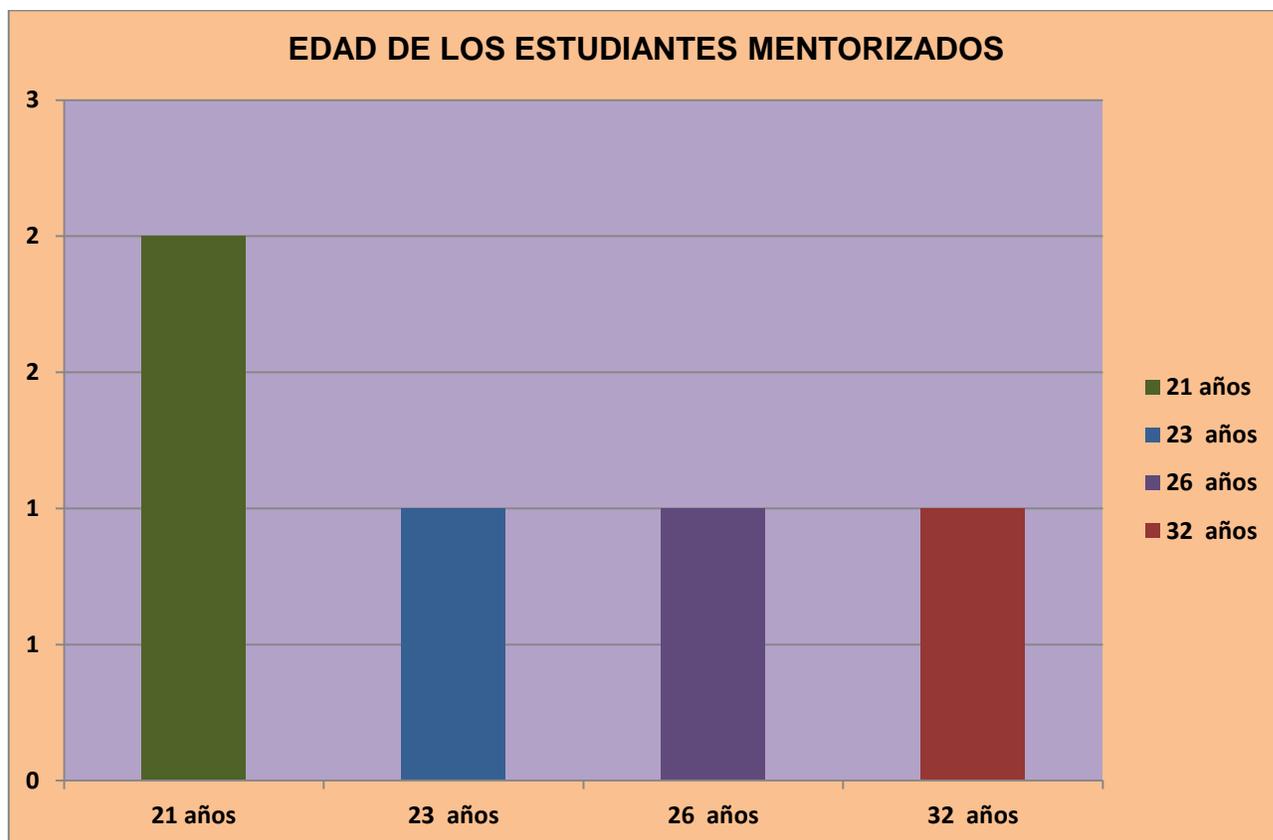
**Fuente:** Programa de Mentoría  
**Elaborado por:** Florencia, M. (2014)

De los estudiantes mentorizados asignados por la Universidad, el 100% son hombres, tal como se puede apreciar en la figura que antecede.

En la figura que se muestra a continuación, se puede apreciar que la edad de los estudiantes mentorizados fluctúa entre los 21 y 32 años, siendo su media aritmética los 24.6 años de edad.

Estos estudiantes se caracterizan por ser comprometidos con el programa, poseen actitud de escucha, apertura, activos, participativos y flexibles ante el aprendizaje y la adaptación.

Figura 4. Edad de los estudiantes mentorizados



Fuente: Programa de Mentoría  
Elaborado por: Florencia, M. (2014)

Además de los estudiantes mentorizados, también participaron los consejeros quienes ejercieron las siguientes funciones:

- Elaboración del Plan de Orientación y Mentoría (POM), el mismo que fue entregado a cada uno de los mentores al inicio del programa a través del entorno virtual EVA.
- Coordinación, supervisión y seguimiento del proceso de mentoría, a través de los diversos comunicados enviados a los mentores a través del entorno virtual EVA.
- Asesoramiento a mentores en lo que se refiere a la labor en sí del trabajo de mentoría.
- Evaluación de los grupos de mentoría, las mismas que se realizaron al final del programa.

Por otro lado participaron los mentores quienes ejercieron la asistencia a los estudiantes mentorizados, basada en sus experiencias personales.

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

### **2.4.1. Métodos**

- La práctica de mentoría entre pares se sustentó en el Método Investigación Participativa, cuya finalidad es ayudar a resolver problemas cotidianos de manera inmediata (Hernández R,( 2012) logrando un cambio en los estudiantes mentorizados, sustentándose también en la experiencia vivida por los mentores en el trayecto de su carrera a distancia. Este proyecto implicó la total colaboración de los participantes mentores y mentorizados en lo que a detección de necesidades se refiere, ya que son ellos los que conocen de mejor manera la problemática a resolver y explicar las prácticas que requieren ser mejoradas o transformadas en el análisis e interpretación de los resultados del estudio.
- El método descriptivo permitió explicar y analizar el objeto de 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, conceptos que ayudaron a la comprensión de la acción de mentoría.
- El método inductivo y el deductivo permitieron configurar el conocimiento y generalizar de forma lógica los datos empíricos que se lograron en el proceso de investigación.
- El método estadístico facilitó organizar la información alcanzada con la aplicación de los instrumentos de orientación y mentoría.

### **2.4.2. Técnicas**

Las técnicas que facilitaron el proceso de investigación fueron:

**a.- Técnicas de Investigación bibliográfica.-** Para la recolección y análisis de la información teórica y empírica se utilizó las siguientes técnicas:

- La lectura como medio importante para conocer, analizar y seleccionar aportes teóricos, conceptuales y metodológicos sobre orientación y mentoría.
- El resumen o paráfrasis como medio para presentar un texto original de forma abreviada; permitió favorecer la comprensión del tema, entender mejor el texto y redactar con exactitud y calidad.

**b.- Técnicas de investigación de campo.-** Para la recolección y análisis de datos se pudo utilizar las siguientes técnicas.

- La observación, técnica muy utilizada en el campo de las ciencias humanas.
- La entrevista mediada por los medios electrónicos, teléfono y video llamadas para tratar aspectos puntuales sobre una determinada necesidad de orientación.
- La encuesta, basada en las necesidades de orientación de los estudiantes del primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia.
- La encuesta de control de lectura para los mentores técnica muy utilizada en investigación, se apoya en cuestionarios previamente elaborados con preguntas concretas que facilitaron obtener respuestas precisas y gestionar una rápida tabulación de datos.

### **2.4.3. Instrumentos**

En la presente investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Cuestionario de auto evaluación de necesidades de orientación, perfil académico, gestión de aprendizaje y autorregulación.
- Registro de observación de las actividades de mentoría presencial y de grupo focal.

Todos estos instrumentos sirvieron de ayuda para determinar las necesidades que los estudiantes mentorizados presentaron al principio del programa así como también el desenvolvimiento que iban mostrando a lo largo del mismo.

## 2.5. Recursos

### 2.5.1. Humanos

Los recursos humanos que se necesitó para desarrollar este programa de Mentoría fueron:

- a) Un consejero
- b) Un mentor
- c) Estudiantes mentorizados
- d) Personal de coordinación por parte de la Universidad

### 2.5.2. Materiales institucionales

Se utilizaron los siguientes materiales institucionales:

- a) Ficha de registro individual de datos personales de cada estudiante.
- b) Cuestionario acerca de proyecto de vida académica.
- c) Cuestionario de auto evaluación de habilidades de estudio.
- d) Evaluación del proceso de mentoría.

### 2.5.3. Económicos

En este proceso de mentoría se incurrió en los siguientes gastos.

Rubros	Valor en US \$
Consumo de celular	20,00
Movilización	18.00
Papelería	4.00
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>42.00</b>

## **2.6. Procedimiento**

Para el desarrollo de este Proyecto primeramente se realizó una investigación del Marco Teórico, para lo cual se recurrió a bibliografía bajada del Internet, así como a libros de autores reconocidos internacionalmente, lo cual contribuyó para desarrollar el trabajo en el campo, donde se pudo llevar a cabo todo el proceso y el programa de orientación a los estudiantes mentorizados, de acuerdo a las necesidades que ellos plantearon en la reunión inicial.

La estructuración del informe obedece a seguir los lineamientos entregados por la Universidad a través de su personal de gestión del proyecto, el mismo que está basado en un análisis tanto cualitativo como cuantitativo del trabajo desarrollado en el campo con los estudiantes mentorizados. Este proceso en sí, está centrado en la atención al estudiante mentorizado, con la participación del mentor y consejero, quienes desarrollaron actividades previamente planificadas con la finalidad de ayudar y orientar al estudiante en todo este proceso.

El modelo utilizado es la mentoría entre pares, es decir entre estudiantes, donde el mentor es un estudiante de fin de titulación, el estudiante mentorizado es un estudiante de primer ciclo y el consejero es el director de tesis el mismo que es un docente de la universidad. La forma de comunicación que se utilizó en este programa fue la presencial y a través de medios tecnológicos, siendo los más utilizados el mail y el celular. Para comunicación entre el mentor y el consejero se utilizó el EVA, medio de donde se recibió muchas directrices para el desarrollo de este trabajo.

Con el fin de evaluar todo este proceso, se realizaron evaluaciones de los talleres y de la mentoría en general, evaluaciones que fueron desarrolladas por los estudiantes mentorizados. Además de la evaluación del proceso de mentoría, los estudiantes mentorizados contestaron preguntas elaboradas en cuestionarios acerca de un proyecto de vida académica, así como también de habilidades de estudio.

La UTPL constituyó un pilar muy importante en el desarrollo de esta experiencia de labor de mentoría, ya que ellos contribuyeron con la planificación de todo el proyecto en sí, dándonos las directrices para el trabajo de fin de titulación a través de la guía didáctica, encuestas on line a los estudiantes mentorizados, en fin con orientación constante a lo largo de todo el programa.

Una vez realizado estos análisis se ha procedido a desarrollar el análisis FODA y la matriz de la problemática presentado a través del desarrollo de este programa, así como las conclusiones y recomendaciones. Finalmente y como punto de real trascendencia se presenta la propuesta del Manual del Mentor en la cual se expone parte de la experiencia adquirida en este proceso.

**CAPITULO 3**  
**RESULTADOS, ANALISIS Y DISCUSION**

### 3.1. Características psicopedagógicas de los mentorizados

En el mes de Julio del año 2014, la Universidad envió un cuestionario a todos los alumnos mentorizados acerca de las habilidades de estudio que presentaban los alumnos, cuyos resultados fueron:

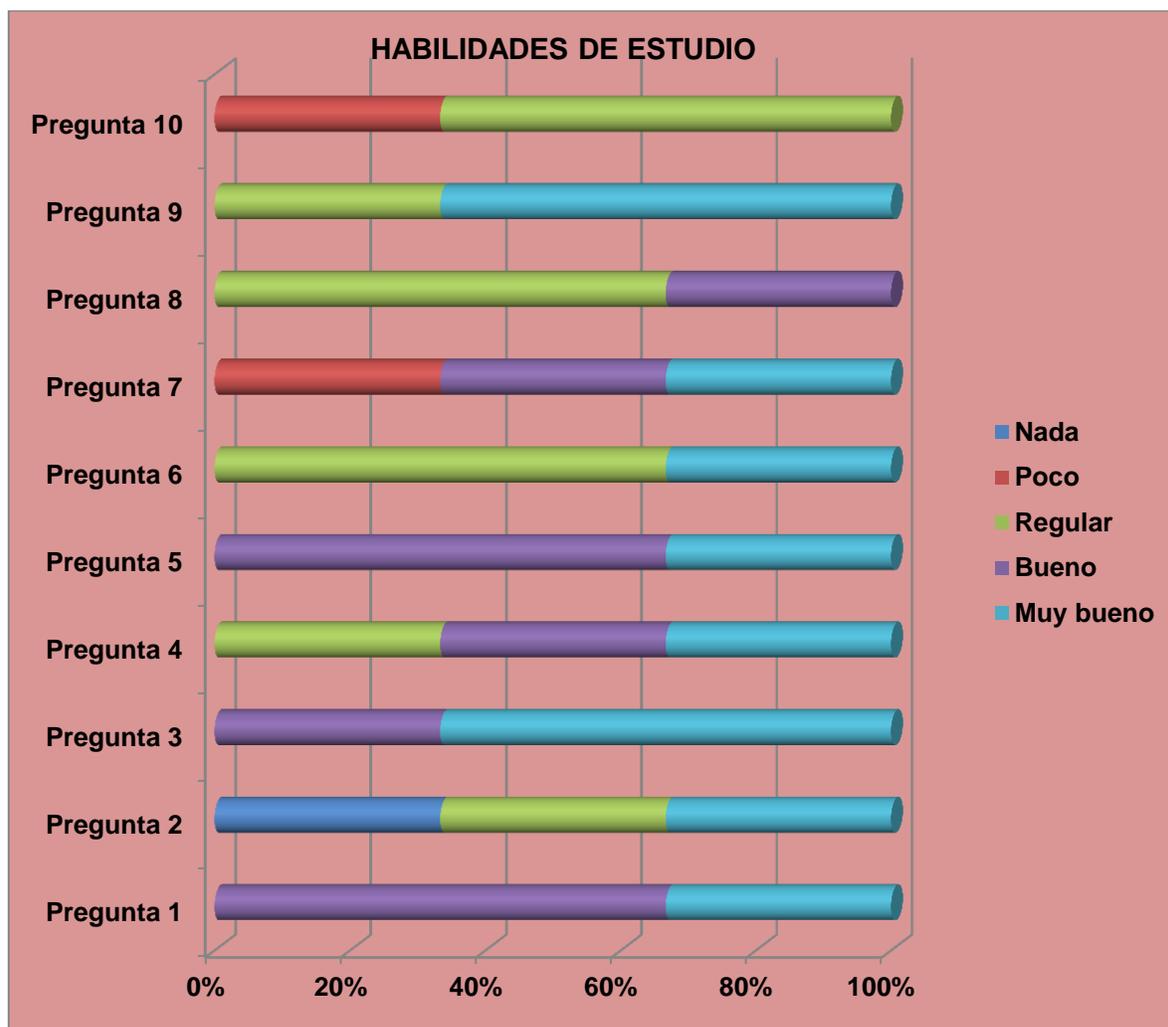
**Tabla 1. Habilidades de estudio de los estudiantes mentorizados**

<b>CUESTIONARIO DE AUTO- EVALUACION DE HABILIDADES DE ESTUDIO</b>	<b>1=Nada</b>	<b>2=Poco</b>	<b>3=Regular</b>	<b>4=Bueno</b>	<b>5=Muy bueno</b>
1.- Valoras desde un principio lo que sabes al respecto del tema? En otras palabras, qué conoces, piensas o crees al respecto.	0,00%	0,00%	0,00%	66,66%	33,33%
2.- ¿Tomas en consideración todo lo posible para iniciar el procesamiento de la información, y evitar interrupciones evitables? Por ejemplo lápiz, marcador, etc.	33,33%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%
3.- ¿Subrayas los términos claves que te encuentras mientras lees?	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%	66,66%
4.- ¿Destacas las frases u oraciones que te resultan significativas del texto?	0,00%	0,00%	33,33%	33,33%	33,33%
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.	0,00%	0,00%	0,00%	66,66%	33,33%
6.- ¿Parafraseas mentalmente con cierta frecuencia lo que has visto hasta ese momento?	0,00%	0,00%	66,66%	0,00%	33,33%
7.- ¿En la medida en que avanzas en el procesamiento de la información, ¿te haces algunas preguntas sobre el contenido que procesas? ¿Las escribes?	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	33,33%
8.- Al final o cada cierta unidad de información, ¿visualizas mediante un organizador o tipo de mapa, línea de tiempo, lista de cheques o cuadro comparativo la información procesada?	0,00%	0,00%	66,66%	33,33%	0,00%
9.- ¿Reflexionas sobre el posible empleo de la información procesada? ¿En qué la puedes aplicar, cómo, cuándo?	0,00%	0,00%	33,33%	0,00%	66,66%
10.- Al final haces un recuento de lo hecho, la secuencia así como de los resultados, es decir lo aprendido y realizado para aprenderlo?	0,00%	33,33%	66,66%	0,00%	0,00%

**Fuente** Investigación de campo de los alumnos de 1er. Ciclo.

**Elaborado por:** Equipo de apoyo UTPL

**Figura 1. Habilidades de estudio de los estudiantes mentorizados**



**Fuente** Investigación de campo de los alumnos de 1er. Ciclo.

**Elaborado por:** Equipo de apoyo UTPL

A continuación se describe la interpretación de los resultados obtenidos en este cuestionario: Se debe mencionar que de cinco estudiantes mentorizados solo respondieron el cuestionario tres de ellos, razón por la cual la totalidad de la muestra está en función de 3 estudiantes y no de cinco.

**Pregunta 1.-** Como se puede observar en la pregunta No. 1 el 66,66% de ellos le dio una puntuación de 4 lo cual es muy bueno seguido de un 33,33% que equivale a una calificación de 2 que es regular. Como se puede apreciar por este porcentaje los estudiantes, en su mayoría sí

están valorando los nuevos conocimientos lo cual es un factor favorable en lo que a psicopedagogía se refiere.

Al respecto, Cotton (1989) afirma que “el aprendizaje es un proceso de adquisición de un nuevo conocimiento y habilidad. Para que este proceso pueda ser calificado como aprendizaje, en lugar de una simple retención pasajera, debe implicar una retención del conocimiento o de la habilidad en cuestión que permita su manifestación en un tiempo futuro”. Esto quiere decir que los nuevos conocimientos que los estudiantes vayan adquiriendo deben ser manifestados en un futuro, es decir en su carrera profesional, y no constituirse de lo que tradicionalmente llamamos “calentadito” para salir del apuro de los exámenes.

Se debe mencionar que el aprendizaje constituye un cambio permanente en el comportamiento, fruto de la experiencia que se va adquiriendo día a día, de allí que todo nuevo conocimiento adquirido debe ser aprendido y puesto en práctica para que no sea olvidado, ya que haciendo es como se aprende, de lo contrario estos conocimientos van a tender a ser olvidados no contribuyendo al logro de los objetivos.

**Pregunta 2.-** Con respecto de si los estudiantes mentorizados evitan las interrupciones al momento de procesar la información que están aprendiendo, el 33,33% dio una puntuación de 1 lo cual es bajo, otro 33,33% le dio una puntuación de 3 lo cual es regular y el 33% restante le dio un puntaje de 5 lo cual constituye muy bueno. A juzgar por estos resultados la puntuación es muy variada en cada uno de ellos, sin embargo esta pregunta constituye un pilar muy importante en el éxito que se quiera tener en lo que a educación a distancia se refiere, ya que el tiempo en educación a distancia es muy imprescindible y valioso, por lo tanto se debe evitar a toda costa desperdiciarlo.

Jiménez Vivas (2004) señala que los facilitadores de estudios con los cuales se puede contar al momento de estudiar “constituyen los elementos que, sin convertirse en el propio acto de estudiar, influyen decisivamente sobre él y, por lo tanto, sobre los resultados”. Dentro de estos facilitadores del estudio podemos mencionar el lugar de estudio, los materiales, el horario de estudio y las condiciones fisiológicas y psicológicas del estudiante. De allí que contar con resaltadores, lápiz, papel etc., al momento de empezar a estudiar es de mucha ayuda para evitar precisamente interrupciones innecesarias, sumado a que todos estos pequeños detalles marcan la diferencia ya que nos ayudan a formar grandes y buenos hábitos de estudio.

**Pregunta 3.-** Esta pregunta está relacionada con la importancia de subrayar al momento de estudiar. El 33,33% dio una puntuación de 4 que es bueno y un 66,66% otorgó una puntuación de 5 que es muy bueno. Esto es muy significativo ya que la técnica del subrayado es de mucha utilidad al momento de estudiar debido a que ayuda a dar énfasis a ciertas partes de un texto, estableciendo una jerarquización de ideas resaltando lo más importante, de allí que aplicar esta técnica contribuye a visualizar de una manera más rápida los términos claves que van a ayudar a comprender todo el concepto en general.

**Pregunta 4.-** Esta pregunta está relacionada con la pregunta 3, y tiene que ver con destacar las frases u oraciones significativas. Los estudiantes respondieron en un 33,33% regular, otro 33,33% bueno y finalmente otro 33,33% muy bueno.

De acuerdo al criterio de Olaya (2007) destacar las frases u oraciones significativas dentro de un texto nos ayuda a llegar con rapidez a la comprensión de la estructura y organización del texto, facilita el estudio activo y el interés por captar lo esencial de cada párrafo. Esto es de vital importancia ya que es necesario aprender a diferenciar las ideas principales de las secundarias y de esta manera desarrollar un sentido crítico de la lectura destacando aquellas ideas que son más relevantes para la comprensión del texto.

**Pregunta 5.-** Con respecto de si los estudiantes mentorizados hacen acotaciones al margen se puede observar en las respuestas que el 66,66% han dado un puntaje de 4 lo cual es bueno y un 33,33% han optado por la respuesta 5 lo cual es muy bueno.

Las acotaciones son “palabras que se colocan en el margen derecho de un párrafo, y sirven para aclarar, destacar y comprender las ideas de un texto. En lugar de una palabra se puede poner también un signo que represente una exclamación, interrogación, etc. Esta táctica de hacer acotaciones al margen es muy práctica al momento de estudiar. Puedo decir que como estudiante la utilicé mucho ya que me permitía visualizar de una manera más rápida aquellos conceptos que todavía presentaban vacíos, y la clave utilizada en estos casos era colocar un signo de interrogación por lo general.

**Pregunta 6.-** En relación a si los estudiantes parafrasean mentalmente con cierta frecuencia los conceptos que se van aprendiendo, un 66,66% dieron una puntuación de 3 considerado como regular y un 33,33% dieron una puntuación de 5 lo cual es muy bueno.

Si nos remitimos al concepto emitido por Castaño (2010) la técnica del parafraseo consiste en “expresar con nuestras propias palabras una idea o una frase del estudio original”. De allí que al juzgar por las respuestas se puede evidenciar que es poco el porcentaje de los alumnos mentorizados que utilizaron esta técnica de estudio, técnica que quizá es una de las más importantes, porque nos hace conscientes de qué tan bien estamos asimilando los nuevos conocimientos, ya que el método de la memorización prácticamente hoy en día es obsoleto, razón por la cual la adquisición de nuevos conocimientos tienen que estar relacionados con el aprendizaje significativo.

**Pregunta 7.-** Al preguntar a los estudiantes mentorizados si a medida que van avanzando en el procesamiento de los nuevos conocimientos adquiridos se hacen preguntas con respecto del contenido, ellos contestaron en un 33% con una puntuación de 2 lo cual es poco, otro 33,33% dio una puntuación de 4 que equivale a bueno y el 33,33% restante dio una puntuación de 5 que es muy bueno.

Es necesario mencionar que el adoptar una buena técnica de estudio, va a contribuir en el buen o mal desempeño de los estudiantes sobre todo al momento de sus evaluaciones, lo cual al juzgar por los resultados reflejados en el párrafo anterior, se puede observar que esta técnica no es muy utilizada por ellos. El hacer preguntas conlleva hacer una lectura rápida haciendo las preguntas que sean necesarias en relación al contenido a aprenderse, de esta manera se aprende de una manera más efectiva ya que permite al estudiante pensar y reflexionar sobre lo que se está leyendo o estudiando. De allí que esta técnica le dé un propósito al aprendizaje.

**Pregunta 8.-** Con respecto de si los estudiantes mentorizados utilizaron como técnicas de estudios el uso de mapas conceptuales o cualquier herramienta similar, el 66,66% dieron una respuesta de 3 lo cual es regular, y el 33,33% restante puntuaron con 4 lo cual es bueno.

Las técnicas de los mapas conceptuales y de los organizadores gráficos fueron creados por Novak y se derivan de la Teoría del Aprendizaje significativo de Ausubel. A través de éstos se

puede visualizar la estructura de un tema a través de ramificaciones similares a las de un árbol, permitiendo organizar los conceptos de una forma jerárquica.

Los organizadores gráficos y los mapas conceptuales constituyen una herramienta de estudio muy significativa, y son una de las más utilizadas por los estudiantes. Puedo comentar que esta táctica en realidad a nivel personal no fue muy utilizada al momento de estudiar, debido al poco tiempo que uno tiene para el aprendizaje, pero sí fue utilizada en los trabajos a distancia que en un momento determinado hacían las veces de un resumen y me ayudaban a realizar algún repaso.

**Pregunta 9.-** Con respecto de si los estudiantes mentorizados reflexionan sobre el empleo de la información procesada, un 33.33% contestó 3 lo cual es regular y un 66.66% dio una puntuación de 5 lo cual es muy bueno.

Esto es de vital importancia y está relacionado con la Teoría del Aprendizaje Significativo de Ausubel, quien sostiene que el aprendizaje del alumno depende de la estructura cognitiva previa que se tiene y se la relaciona con la nueva información. En este trayecto los estudiantes tienen una serie de experiencias y conocimientos que afectan su aprendizaje y pueden ser aprovechados para su beneficio al utilizarlos por ejemplo en sus lugares de trabajo. De allí que el poner en práctica en la vida profesional del estudiante los conceptos aprendidos, constituye la mayor y mejor evidencia de que el conocimiento fue adquirido a cabalidad.

**Pregunta 10.-** Al preguntar a los estudiantes si hacen un recuento de lo aprendido y lo que han realizado para aprenderlo, un 33.33% contestó 2 es decir poco y un 66,66% contestó 3 es decir regular.

En realidad en la práctica es muy difícil que un estudiante haga este tipo de valoración, ya que las personas que estudian a distancia por lo general no cuentan con el tiempo suficiente para evaluar o valorar lo que se ha hecho para lograr un conocimiento, sino que en realidad están más concentrados en retener ese conocimiento y como se menciona en la pregunta anterior, la mejor manera de retenerlo es poniéndolo en práctica en el trabajo diario o cualquier actividad profesional que se esté desarrollando.

### 3.2. Necesidades de orientación de los estudiantes

Las necesidades de orientación que presentaron los estudiantes mentorizados fueron muy variadas, así tenemos:

Figura 2. Necesidades de orientación de los estudiantes mentorizados



Fuente: Encuesta inicial  
Elaborado por: Florencia, M. (2014)

Como se puede apreciar en la figura 2, el 80% de los estudiantes presentaron necesidades de orientación académicas, las mismas que estuvieron relacionadas con:

- a) Manejo del Eva
  - Cómo enviar los ensayos y evaluaciones a distancia
  - Cómo enviar mensajes a través del mismo
  - En qué fechas enviar los trabajos y evaluaciones a distancia
- b) Participación en los Foros
  - Horarios establecidos

- c) Video conferencias
- d) Sistema de calificación

Todas estas necesidades fueron satisfechas en la reunión inicial, la cual tuvo como objetivo dar una visión general de lo que conlleva el estudiar a distancia. Posteriormente, en el transcurso del semestre también se los apoyó vía telefónica a través de los celulares.

Por otro lado, el 20% de los estudiantes presentaron necesidades de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia el cual estuvo plenamente identificado con:

- a) Aprendizaje de nuevas técnicas de estudio.
- b) Aprendizaje de nuevos hábitos de estudio.

Es muy importante destacar que originalmente los estudiantes, en su mayoría, no presentaron esta necesidad, es decir, solo un 20% las identificó desde un principio, pero a medida que el curso fue avanzando, esta realidad se hizo muy evidente a tal punto que los tips o consejos que se les impartió al respecto fueron muy bien recibidos y puestos en práctica. Esto se lo puede observar claramente en las puntuaciones dadas a las preguntas 3, 4, 5 y 6 del cuestionario de habilidades de estudio, donde en su mayoría fueron altas debido a que fueron acogidas con bastante aceptación.

Finalmente el 20% tuvo necesidad de información general acerca de la universidad, las mismas que estaban relacionadas con:

- a) Cómo comportarse dentro de ella.
- b) Cómo realizar homologación de materias.

Al igual que las necesidades acerca de la manera cómo estudiar, en este tipo de necesidad también se pudo observar que fueron apareciendo poco a poco en los estudiantes, así por ejemplo, uno de los mentorizados, el día que tuvo su primera evaluación presencial, llamó en forma urgente para saber qué podía hacer porque se le había quedado su libro en la parte delantera del aula. Evidentemente el alumno estaba preocupado por la posible pérdida de su material de estudio, descuido que evidenció la falta de adaptación de un nuevo sistema de

estudio, pues el solo hecho de dejar todas sus pertenencias fuera de su silla, ya era una experiencia nueva que le pudo haber costado la pérdida de su libro.

Con el fin de poderlo orientar primeramente se trató de tranquilizarlo, de lograr que no se preocupara porque con toda seguridad el profesor que tomó el examen se percató de esta situación, razón por la cual lo tuvo que haber cogido y entregado a los coordinadores que siempre están para orientar a los estudiantes ante cualquier eventualidad que se pudiera presentar, y que con seguridad lo iba a recuperar, lo que en realidad sucedió.

Hay que mencionar también que otra necesidad que se presentó fue la de cómo gestionar la homologación de materias, ya que este estudiante había estado estudiando en otra universidad lo cual también fue orientado a dirigirse a la secretaría del Centro Regional para que le digan los requisitos que debía reunir y presentar para realizar dicho trámite, ayuda que fue desarrollada en forma personalizada. Esto conlleva a determinar que las necesidades que los estudiantes presentan al inicio del programa, no necesariamente son las únicas o las mismas que pueden tener a lo largo del curso, ya que éstas van apareciendo a medida que se van dando.

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

En realidad este programa de mentoría ha sido de mucha satisfacción, ya que el sentir que de alguna manera se ha podido contribuir con la experiencia adquirida como estudiante a lo largo de la carrera bajo una modalidad diferente y nueva, es muy reconfortante. Además se puede considerar que esto constituye una retribución a mucho sacrificio con el fin de lograr el objetivo propuesto.

Como en todo grupo, los alumnos mentorizados fueron diferentes uno del otro, unos colaboraban con mayor facilidad, con otros se tenía que insistir y tener mucha paciencia, y finalmente hubo alguno con el cual se tuvo, en muchas ocasiones, que recordarle y enfatizarle sobre la necesidad de cumplir con el compromiso que había adquirido con la universidad, con el mismo y su mentor.

De los cinco estudiantes asignados, tres mostraron una actitud activa, si bien es cierto, algunas veces no recurrían al mail, sí lo hacían por teléfono, lográndose de esta manera conexión así

como un ambiente de confianza y ayuda mutua. Los otros dos estudiantes desarrollaron una actitud pasiva pero de igual manera completaron el programa cumpliéndose así el objetivo y meta trazada el cual era evitar la deserción por parte de ellos.

Las preguntas que más se hicieron estuvieron relacionadas con:

- a) Fechas de los exámenes
- b) Cómo bajar los cuadernillos y calificaciones del EVA
- c) Para qué se solicitaba responder las preguntas del cuestionario elaboración de un proyecto de vida académica.
- d) Cómo vencer el sueño y la pereza.
- e) Cómo homologar materias.

A través de los diálogos mantenidos con ellos se pudo determinar que la mayor dificultad que se les presentaba en sus estudios era el excesivo trabajo que desarrollaban en el campo laboral, uno de ellos trabajaba desde las 7 de la mañana hasta las 7 de la noche y en ocasiones debía quedarse más tiempo, luego de ello obviamente salía muy cansado de su trabajo y no tenía ni fuerzas ni ánimos para estudiar.

En alguna oportunidad otro estudiante preguntó qué podía hacer para vencer el sueño y el cansancio lo cual le producía poco deseo de estudiar al momento de llegar a casa. Con el fin de poder orientarlo en esta problemática se envió a todos los estudiantes mentorizados un mail de cómo vencer los obstáculos para poder continuar con la meta propuesta, lo cual les brindó pautas acerca de esta temática, ya que el poco deseo de estudiar en forma diaria se iba a tornar en dificultad para ellos y por ende el no logro de los objetivos propuestos.

De igual manera fue muy satisfactorio saber que este estudiante luego mencionara que estaba a punto de retirarse debido a la desmotivación que sentía por no poderle dedicar al estudio el tiempo necesario para tener el éxito esperado, pero que las palabras de motivación y los consejos que se les daba a través de los mails lo había hecho reaccionar y tomar la decisión de continuar con sus estudios.

Otro estudiante también tuvo problemas en las notas y se quedó supletorio en los dos bimestres en todas las materias porque pensó que solo tenía que estudiar las preguntas de la evaluación a distancia y las preguntas de las guías y no el material del texto base. Con el fin de orientarlo en esta necesidad se le explicó a él y a todos los estudiantes mentorizados que estudiar los contenidos del libro base era lo fundamental, que las otras preguntas constituían un complemento para el estudio pero no lo único. De igual manera todas estas indicaciones y guías que se les impartió a lo largo del programa, fueron de una u otra manera desarrolladas en la jornada de asesoría académica llevada a cabo antes de comenzar el semestre.

Como resultado de esta labor, se puede mencionar que los cinco estudiantes mentorizados, a pesar de los problemas que pudieron haberse presentado a lo largo de este primer semestre, lo terminaron con la firme intención de no abandonar los estudios, de seguir adelante siempre con la firme convicción de lograr y cumplir la meta trazada, la cual es obtener un título de tercer nivel que les permita poderse desenvolver en el campo profesional.

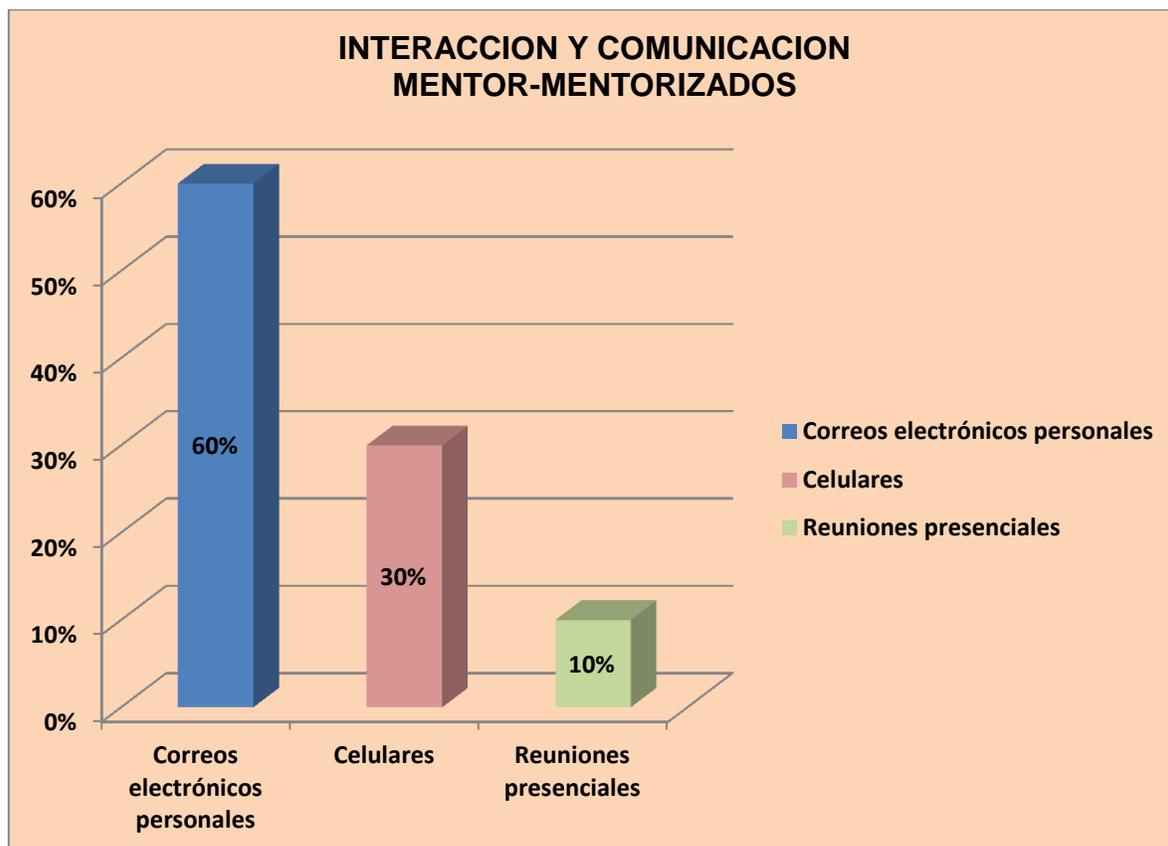
### **3.4. Valoración de mentoría.**

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

La interacción que existió entre el mentor y los alumnos mentorizados fue bastante satisfactoria, ya que como se menciona anteriormente, todos los estudiantes decidieron seguir estudiando y obtener su título a pesar de las dificultades que se pudieron haber presentado. El lograr que dos de los cinco estudiantes mentorizados vinieran a la reunión presencial a pesar de no vivir en la ciudad de Guayaquil, sino a dos horas (Libertad) y 3 horas (Balzar) de distancia fue muy motivador, ya que a través de este comportamiento se puede apreciar un alto compromiso con el programa y por qué no decirlo con su compañera mentora.

Los medios más utilizados para desarrollar la comunicación mentor-mentorizados fueron:

**Figura 3. Medios más utilizados en la comunicación mentor - mentorizados**



**Fuente:** Trabajo de mentoría en el campo  
**Elaborado por:** Florencia, M. (2014)

Estos resultados son similares a los obtenidos en la Universidad de Burgos de España donde los mentores se comunicaron con sus alumnos mentorizados a través de los siguientes medios:

E mail personal: 85.70%

Tuenti: 61.90%

E mail de la universidad: 40.40%

Messenger: 35.71%

Teléfono: 19.04%

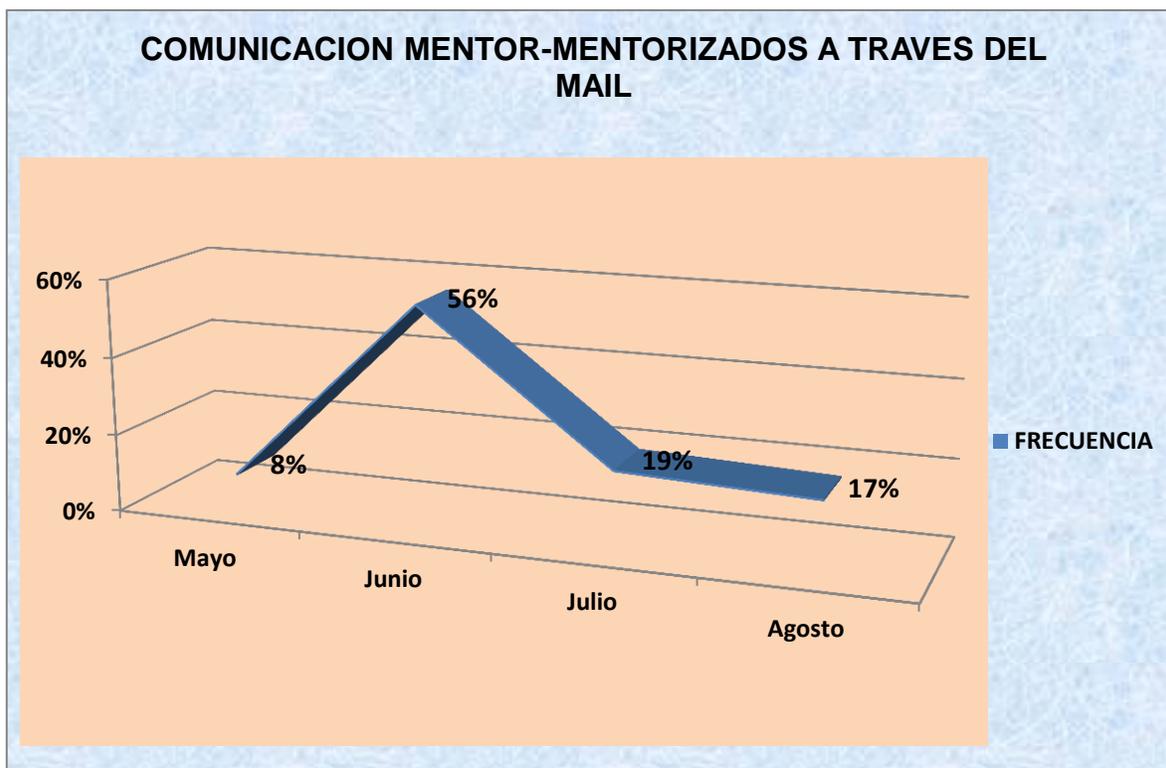
Facebook: 7.14%

Como se puede apreciar en ambas universidades el medio que más utilizaron los mentores para comunicarse con los estudiantes mentorizados fue el mail personal y en el caso de la Universidad de Burgos este alto porcentaje fue seguido del uso del Tuenti que es una red social española. Debido a que este medio no es utilizado en nuestro país se puede indicar que el segundo medio más utilizado en el programa de tutoría desarrollado por la UTPL fue el celular,

no así en la Universidad de Burgos. Por otro lado las reuniones presenciales se dieron en un promedio de 6 y 8 reuniones por mentor, número más elevado que el desarrollado por la UTPL, sin embargo es necesario mencionar que el período que duró el programa en la universidad de Burgos fue de un ciclo académico de 10 meses y no de 4 meses como en el caso particular de la UTPL:

En el siguiente gráfico se puede observar la frecuencia con la cual se realizaron las comunicaciones vía mail entre mentor y mentorizados, así como también entre mentor y el personal de coordinación de la UTPL.

**Figura 4. Comunicaciones por mes entre mentor y estudiantes mentorizados a través de e-mails.**

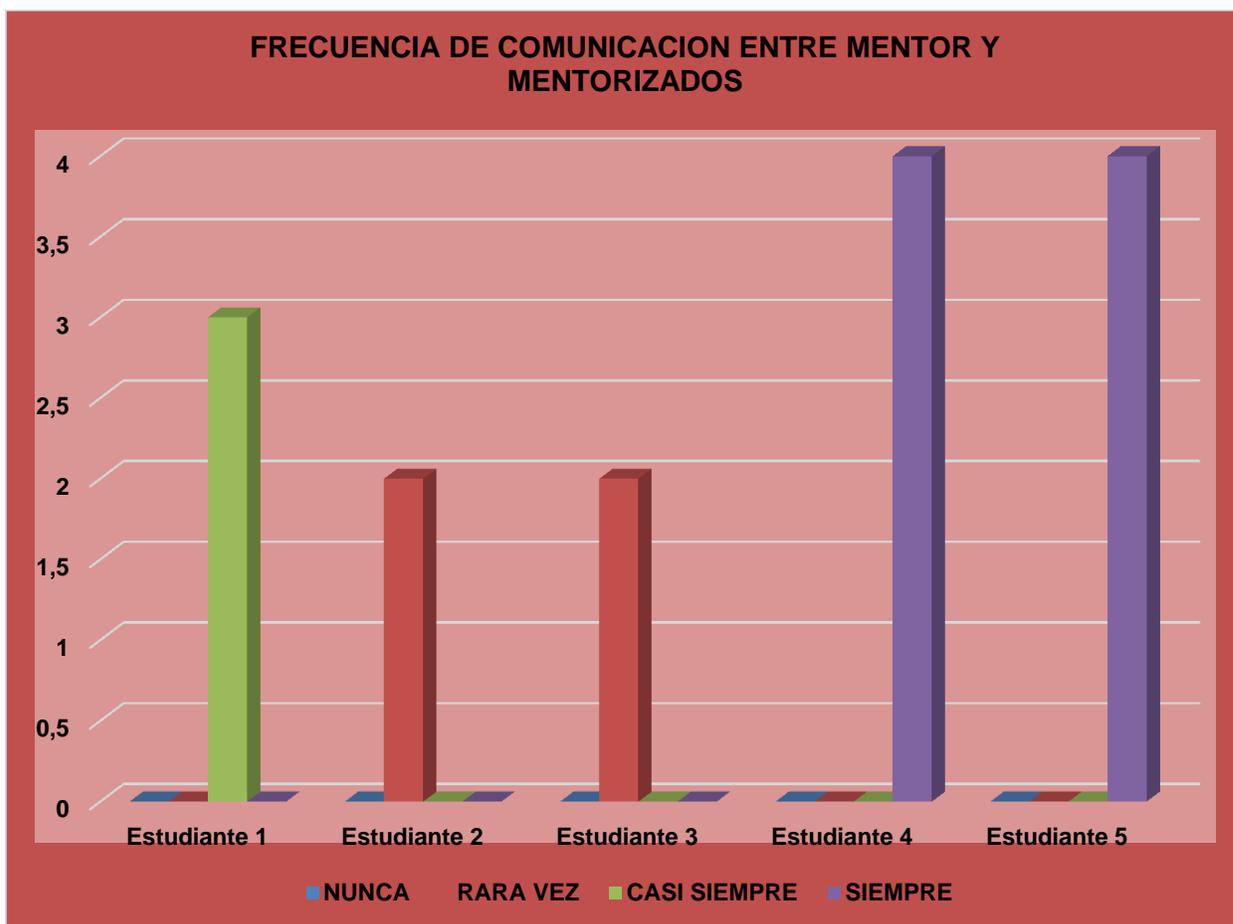


**Fuente:** Trabajo de mentoría en el campo  
**Elaborado por:** Florencia, M. (2014)

Se debe mencionar que bajo este tipo de comunicación, es decir vía mail, de los cinco estudiantes mentorizados el 40% tuvo una puntuación de 4 lo cual muestra un buen nivel de comunicación con su mentor, mostrándose dependiente de él en algunos factores, el 20% se mostraron casi siempre comunicativos obteniendo una puntuación de 3 y el 40% restante se

mostraron rara vez comunicativos, sin embargo es imprescindible destacar que aunque ellos no mostraron un alto nivel de comunicación como se hubiera deseado, se mantuvieron dentro del programa hasta el final.

**Figura 5. Frecuencia de comunicación entre mentor – estudiantes mentorizados**



**Fuente:** Trabajo de mentoría en el campo

**Elaborado por:** Florencia, M. (2014)

Además, es importante recalcar que en esta figura se está analizando la comunicación vía mail, pero también ellos mantuvieron otro tipo de comunicación, un poco más rápida y eficaz como es la telecomunicación vía celular. A través de este instrumento, los estudiantes mentorizados pudieron dar a conocer los motivos por los cuales muchas veces no contestaban los mails o podían expresar cualquier inquietud que tuvieran, enfatizando siempre que aunque

no contestaban con toda seguridad sí los leían y estaban al tanto de los consejos e instrucciones que se les impartía.

En estudios realizados por la Facultad de Educación de la UNED se puede observar que el 50% de los estudiantes mentorizados se comunicaban con su compañero mentor una vez cada 15 días, alrededor del 10% lo hacía una vez por semana y solo el 3% se comunicaba una vez a la semana. Algo más del 30% se comunicó menos de 3 veces y un 5% nunca se comunicó con su compañero mentor.

Estos estudios llegan a la conclusión de que la falta de comunicación se debe a que los estudiantes mentorizados no sienten necesidad de información así como a la falta de tiempo y en menor medida a la falta de confianza con el mentor. En el caso de la UTPL, una de las causas por las cuales ellos no respondían en gran porcentaje los mensajes vía mail eran:

- a) Exceso de trabajo
- b) Los leían a tardes hora de la noche
- c) No tenían el hábito de contestar, solo se daban por enterados.

Por otro lado los motivos por los cuales en algunas ocasiones si contestaban por este medio se debían a:

- a) Insistencia del mentor para que lo hagan
- b) Querían manifestar su gratitud
- c) Cumplir con el programa

Sin lugar a dudas uno de los motivos principales y primordiales por las cuales se puede decir que se dio un nivel bastante aceptable de comunicación con los mentorizados fue la utilización de la tecnología especialmente del celular y los mails. Para el caso de la UNED un 50% de la comunicación fue a través de los mails, en menor medida el teléfono, un 10 al 20% las reuniones presenciales y un 5% el foro de e-mentoría,

El correo electrónico permitió enviar y recibir mensajes a cualquier hora del día, de una forma más rápida y oportuna que de la manera tradicional. Esta es una ventaja sobre el uso del celular por ejemplo, ya que si bien es cierto también constituye una manera rápida de poder

comunicarse, tiene la desventaja de que no es posible hacerlo a cualquier hora del día, ya que un mensaje enviado por mail aunque no sea leído en ese momento, queda almacenado hasta que sea leído, el celular no, si la persona no contesta la llamada es imposible que el mensaje sea transmitido.

El entorno virtual EVA no fue utilizado como un instrumento de comunicación con los estudiantes mentorizados, pero sí fue utilizado para mantener comunicación con el consejero y el equipo de planificación de la universidad. Aquí prácticamente ocurrió el mismo fenómeno que se dio con la comunicación entre los alumnos mentorizados y mentor, ya que si bien es cierto el equipo de planificación enviaba directrices, muchos de los mentores no contestaban, lo cual no significa que no se dio la comunicación porque en realidad esta fue recibida y aplicada, sino que sencillamente no hubo una retroalimentación.

Sin lugar a dudas, la comunicación más efectiva que se dio con los alumnos mentorizados fueron las reuniones presenciales. En la primera reunión se tuvo la oportunidad de conocerlos en persona, saber lo que pensaban acerca de sus planes y objetivos, la motivación que tuvieron para estudiar a distancia. En este primer encuentro se pudo percibir en ellos un poco de tensión, curiosidad e incluso un poco de temor por enfrentarse a algo nuevo, ya que el estudiar a distancia no era algo habitual y lo iban a desarrollar por primera vez, de allí que ese temor era por enfrentarse a algo desconocido.

En la segunda reunión, por el contrario de la primera, se tuvo la oportunidad de percibir en ellos una sensación de tranquilidad, aplomo, ya que si bien es cierto, algunos de ellos no habían aprobado el semestre todavía porque se habían quedado supletorio, se sentían motivados a seguir estudiando porque estaban conscientes de los errores que cometieron en este primer semestre, errores que en su mayoría consistían en:

- a) Tomar más materias de las que podían estudiar.
- b) No dedicar el tiempo suficiente para estudiar.
- c) Falta de auto disciplina para el estudio.

Se puede mencionar que la comunicación vía telefónica permitió mantener una orientación personalizada y recibir la retroalimentación en forma inmediata. Además el alumno sentía que

era importante para el mentor, ya que estaba tomándose su tiempo para orientarlo en cualquier situación que se le presentara.

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

Tradicionalmente el ser humano necesita motivación para realizar algo, de allí que la motivación puede ser considerada como la raíz del comportamiento, es decir constituye aquellos factores internos que activan, dirigen y mantienen una conducta y lo lleva al ser humano a desarrollar una acción, a lograr sus metas o fines determinados y persistir en ellas hasta su culminación.

En el trabajo de mentoría desarrollado, uno de los factores que ayudaron a terminarlo con éxito fue precisamente la constante motivación que se podía transmitir a los estudiantes mentorizados a través de mensajes que pudieran llegar a ellos y de esta manera ayudarlos a lograr alcanzar sus metas, por esta razón no existió frustración en ningún momento, por lo contrario, las respuestas que ellos escribían en el mail o cuando se tuvo el último encuentro presencial dejaron una sensación de éxito, de decir se logró que ninguno de ellos desertara de la Universidad o se retirara del programa, y esto vale más que cualquier nota que se pudiera obtener al desarrollar el trabajo de titulación.

Las expectativas que tuvieron los estudiantes al inicio del programa se cumplieron, es decir, pudieron insertarse de una manera satisfactoria en este nuevo ámbito de estudio, el cual es la educación a distancia, el poner en práctica un aprendizaje auto regulado, por otro lado adquirir nuevos hábitos y destrezas fue un reto para ellos que al final lograron alcanzarlos.

Actualmente los alumnos mentorizados conocen bien cómo se debe desenvolver un alumno que estudia a distancia, y este conocimiento y experiencia en su primer semestre va a contribuir a que ellos puedan culminar con éxito su carrera.

### 3.4.3. Valoración general del proceso.-

Con el fin de poder evaluar en una forma general el proceso de mentoría desarrollado con los alumnos que ingresaban por primera vez a la universidad, la Universidad Técnica Particular de Loja elaboró una ficha de evaluación, la misma que tenía que ser llenada por todos y cada uno de los estudiantes mentorizados que culminaron el proceso.

Los factores a evaluarse fueron:

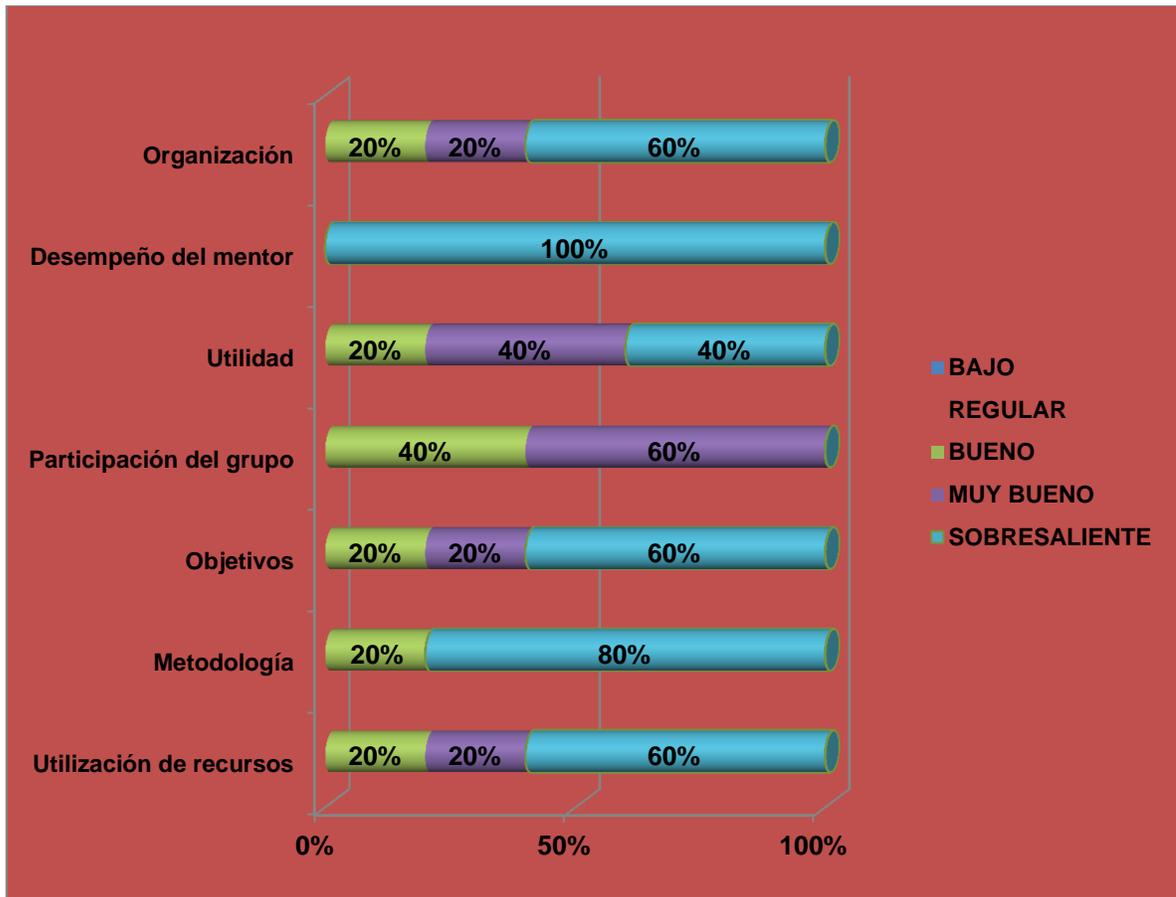
- a) Utilización de recursos
- b) Metodología
- c) Objetivos
- d) Participación del grupo
- e) Utilidad
- f) Desempeño del mentor
- g) Organización.

Como se puede observar en la figura a continuación, desde la óptica de los alumnos mentorizados, el trabajo de mentoría desarrollado durante los meses de Mayo a Agosto del 2014, ha sido bastante aceptable, ya que las puntuaciones que pusieron a las cinco preguntas fluctúan entre 3 y 5 es decir bueno y sobresaliente.

En lo que respecta a la organización, el 60% de los alumnos dijeron que había sido excelente, con respecto de la utilidad el 40% dijo que había sido de gran utilidad y en lo que a metodología se refiere el 80% dijeron que había sido sobresaliente. La puntuación que los estudiantes mentorizados dieron al mentor fue unánime, es decir todos puntuaron el trabajo como excelente lo cual le permitió al mentor tener la satisfacción del deber cumplido.

Los mentores también recibieron mensajes de motivación por parte de los coordinadores del programa, sin embargo en algunas ocasiones se llegó a sentir frustración al no recibir a tiempo la información de guía para realizar el trabajo de titulación. Sin embargo, se valora de una manera muy significativa el apoyo de la universidad, el mismo que ha contribuido para poder terminar el trabajo de titulación en un tiempo bastante corto.

Figura 6. . Evaluación del proceso de mentoría



Fuente: Trabajo de tutoría  
Elaborado por: Florencia, M. (2014)

### 3.5. FODA del proceso de mentoría desarrollado.



### 3.6. Matriz de problemática de la mentoría.

Tabla 1. Matriz de problemática de la mentoría

PROBLEMA	GRAVEDAD/ MAGNITUD	CAUSA DEL PROBLEMA/	EFECTO	ALTERNATIVA SOLUCION
1.- Falta de respuestas a comunicaciones via mail de parte de los alumnos mentorizados	40%	Cuando se enviaba una comunicación vía mail en muchas ocasiones las respuestas no eran inmediatas, me obligaba a llamarlos por teléfono para conseguir la retroalimentación.	Como mentora muchas veces perdía la paciencia, lo que me obligaba a recordarles el compromiso adquirido con ellos mismos, la universidad y conmigo	Los talleres prácticos recomendados en el numeral 1 servirían también para enfatizar los mecanismos que como psicólogos en formación hemos aprendido para llegar a nuestros clientes, en este caso a nuestros alumnos mentorizados
2.- Falta de tiempo para desarrollar actividades grupales con los mentorizados	35%	Las actividades que me toca desarrollar en el ámbito laboral, profesional y familiar me impidió contar con el tiempo suficiente para desarrollar con los alumnos mentorizados más actividades grupales y cumplir solo con la exigencia de la universidad que eran dos reuniones presenciales.	En la evaluación de los alumnos mentorizados el puntaje asignado a esta pregunta demostró que a los alumnos mentorizados les hubiera gustado participar más en grupo.	La Universidad podría promover por lo menos una actividad al mes durante los cuatro meses que dura el programa de tutoría, de tal forma que los mentores lo incluyan como parte de su cronograma de actividades a desarrollarse.
3.- Diferentes estilos de personalidad del grupo.	50%	Los estudiantes presentaron diferentes tipos de personalidad lo cual me obligó a tener un tratamiento diferente con cada uno de ellos, ya que hubo alumnos que participan de una forma significativa y otros que necesitaban más empuje.	Mayor esfuerzo, trabajo y dedicación por parte del mentor.	La actividad grupal ayuda en gran manera el poder llegar a los alumnos mentorizados en una forma más directa, ahorrando tiempo y esfuerzo al mentor. De allí la necesidad de fomentarla.

4.- Ubicación de los lugares donde habitan los estudiantes mentorizados	35%	Existen alumnos que aunque se encuentran registrados como pertenecientes a la Regional Guayaquil, viven o trabajan en ciudades cercanas y no en Guayaquil, lo que dificulta las reuniones presenciales.	No me permitió juntar siempre al grupo, tuve que desarrollar reuniones presenciales individuales.	La universidad debe asignar los alumnos mentorizados no solo basándose en el Centro Regional sino en la ciudad donde residen los alumnos mentorizados.
5.- La falta de tiempo que los estudiantes mentorizados tienen para dedicar al estudio	50%	Muchas veces la carga laboral que mantienen les hace trabajar más de 8 horas diarias lo que les imposibilita cumplir con sus obligaciones como estudiantes.	Bajas notas en las calificaciones, por ende exámenes supletorios que les causaba temor y en ocasiones deseaban retirarse de la Universidad	La universidad podría contar con una entrevista inicial con los alumnos aprobados para ingresar al primer semestre, entrevista donde se podría conocer el tiempo que dispone el estudiante y de esta manera aconsejar el número de materias que puede tomar y allí de una vez asignarle el estudiante mentor.
6.- Falta de hábitos y técnicas de estudio para desarrollar una labor de autoeducación.	40%	El tener que acostumbrarse a ser disciplinados en cuanto el tiempo y la hora que destinen para estudiar fue algo al cual ellos no estaban acostumbrados, tenían otra percepción de lo que era estudiar a distancia., pensaban que podían estudiar cuando quisieran sin obligaciones y responsabilidades.	Frustración , desmotivación y desengaño.	Dar mayor énfasis de esta problemática en la pre jornada que se realiza antes de empezar las clases del el primer semestre

Fuente: Trabajo de tutoría

Elaborado por: Florencia, M. (2014)

Como se puede observar en esta matriz de problemática presentada durante la labor del mentor, los problemas que más afectaron la labor fue la falta de tiempo que disponen los estudiantes para dedicar al estudio lo cual en muchas ocasiones les era casi imposible estudiar en forma diaria ya que el cansancio se los impedía así como desconocimiento de las técnicas de aprendizaje necesarias bajo esta modalidad.

Se podría decir que el 60% de los estudiantes mentorizados presentaron este problema, seguido de un falso concepto de lo que es estudiar a distancia, ya que los alumnos pensaban que este mecanismo les iba a brindar mayor libertad para desarrollar sus actividades curriculares y dedicar al estudio solo unas cuantas horas antes de los exámenes, pero al darse cuenta que, por el contrario, el hecho de entrar en un proceso de autoeducación les exigía mayor disciplina y la necesidad de adquirir nuevos hábitos les produjo cierta sensación de desengaño, de frustración.

Con estos resultados expuestos en el párrafo anterior, se puede concluir que en realidad existe un desconocimiento general en la población estudiantil de lo que conlleva estudiar a distancia ya que como mencioné en capítulos anteriores, el estudiante a distancia se debe caracterizar primeramente por ser un estudiante autorregulado, disciplinado, con horizontes y metas bien trazadas, debe contar además con cierta estabilidad emocional y entereza para poder sobrellevar las dificultades y adversidades que se puedan presentar día a día.

Este programa permitió vivir de cerca estas problemáticas y al mismo tiempo percibir que en la actualidad el estudiar a distancia se está convirtiendo en una moda, y no responde ya, en algunos casos, a una alternativa de estudios, precisamente para aquellas personas que sienten la necesidad de obtener un título profesional y que debido a múltiples factores les resulta casi imposible acudir a una aula presencial. De allí que este podría convertirse en una gran detonante que conlleve a las altas tasas de deserción que se presentan año a año.

## CONCLUSIONES

El Mentoring constituye hoy en día una herramienta de estudio que tiene como objetivo evitar la deserción de los estudiantes bajo una modalidad abierta y a distancia. En este proceso de mentoría, el mismo que se desarrolló entre los meses de Mayo y Agosto del año 2014, se presentaron algunas necesidades de orientación por parte de los estudiantes mentorizados, las mismas que poco a poco fueron solventándose a medida que se iban presentando.

Estas necesidades, detectadas tanto al inicio del programa como a lo largo del mismo, estuvieron relacionadas principalmente con la orientación académica, evidenciándose desconocimiento en el manejo del entorno virtual EVA, cómo participar en los foros y las videoconferencias así como también la forma de calificación de los exámenes presenciales. Por otro lado se presentaron necesidades de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia razón por la cual se impartieron conocimientos relacionados con nuevas técnicas de estudio así como nuevos hábitos, los mismos que tuvieron una buena acogida por parte de los estudiantes mentorizados.

Pero no solo se presentaron necesidades de orientación académica y de inserción y adaptación al sistema de educación a distancia, sino que también se presentaron necesidades de información general acerca de la universidad, siendo las más relevantes lo relacionado a cómo homologar materias que ya habían sido aprobadas en otras universidades así como también cómo comportarse o desenvolverse dentro de la universidad. Todas y cada una de estas necesidades fueron tratadas a través de los distintos medios de comunicación empleados en este programa, siendo los más utilizados los mails personal, llamadas a celulares así como también en las reuniones presenciales.

Por otro lado, este trabajo permitió de una manera muy importante identificar la problemática que los estudiantes presentaron durante este semestre y poder crear pautas y mecanismos para poderlos orientar hacia la solución de dichos problemas y por ende a la satisfacción de las necesidades de orientación detalladas anteriormente.

Esta problemática que se vivió a lo largo del programa estuvo relacionada principalmente con la falta de tiempo que tienen los estudiantes mentorizados para dedicarle al estudio así como

también a la dificultad que tienen para aprender nuevas técnicas de aprendizaje y hábitos de estudio, necesarios y de vital importancia en esta nueva modalidad de educación.

En este programa juega un papel muy importante la labor del mentor, rol desempeñado por un alumno egresado de la universidad el mismo que trasmite su experiencia al alumno inicial o mentorizado con el propósito de guiarlo y orientarlo en cada una de las necesidades que se vayan presentando a lo largo del programa. No menos importante es el apoyo que brinda la universidad a través de su personal de gestión y consejeros así como también la participación de los estudiantes mentorizados que en forma voluntaria accedieron a ser partícipes de este programa.

Por otro lado vale la pena recalcar que el centro universitario también juega un papel muy importante en este proyecto, ya que sin su ayuda y dirección, el mentor no hubiera logrado terminar con éxito su trabajo, de allí la importancia de estar conscientes que en todo proyecto, los participantes, sin excepción de nadie, juegan un papel muy importante, y solamente del trabajo en equipo de ellos se puede lograr concretar una meta.

Finalmente se concluye que este trabajo fue de gran utilidad y logró el éxito esperado lo cual se lo puede observar en el cumplimiento de los objetivos propuestos, ya que a través del clima de confianza existente entre el mentor y los mentorizados, el mismo que se lo puede corroborar a través de la acogida que tuvieron los diferentes mensajes de motivación enviados a ellos a lo largo del programa, se pudo lograr que alcanzaran las metas propuestas, las mismas que consistían en no abandonar los estudios y obtener al final de la carrera un título profesional que les abriera campo en lo laboral en una forma más efectiva y eficaz a través del desarrollo de valores de compromiso y responsabilidad.

Los resultados académicos obtenidos por los estudiantes mentorizados, reflejan que los cinco estudiantes con los cuales se inició el programa, terminaron su primer semestre, estando tres de ellos matriculados, uno se encuentra solicitando matrícula especial y otro no se ha matriculado a pesar de haber aprobado su primer semestre, hecho que se debe a problemas laborales que le han impedido hacerlo hasta ahora. De los tres estudiantes matriculados, dos han tomado cuatro materias y el otro dos. El estudiante que se encuentra aplicando matrícula especial piensa tomar dos materias.

Así, el trabajo desplegado tanto por el personal de coordinación de la universidad, como del trabajo del mentor y de los estudiantes mentorizados fueron el detonante para que cada uno aportara con lo suyo y en forma conjunta poder dar forma a este trabajo que como se menciona anteriormente terminó con los resultados esperados y con el logro de los objetivos propuestos, siendo el más relevante el evitar la deserción estudiantil a través de forjar en ellos nuevos hábitos de estudios y de auto aprendizaje en general.

## RECOMENDACIONES

Es recomendable que los mentores puedan recibir mayor capacitación en lo que es en sí la práctica de la mentoría, el cómo poder solucionar eventuales inconvenientes que se pudieran presentar con los estudiantes mentorizados, así como poder brindarles algún tipo de incentivo por participar en el programa.

Por otro lado es aconsejable también que los mentores conozcan, en forma oportuna, los resultados de las evaluaciones o cuestionarios que la universidad envíe a los estudiantes mentorizados en forma directa y no a través de los mentores, ya que de no haber respuesta por parte de ellos, el mentor pueda brindar apoyo para el cumplimiento de esta tarea y obtener las respuestas en forma oportuna, es decir el mentor debe estar enterado de todo lo relacionado con los estudiantes asignados a cada uno de ellos.

También es recomendable que los estudiantes mentorizados no sean asignados a sus mentores en base al centro regional al cual pertenecen sino en base a la ciudad en la cual viven, ya que no necesariamente un estudiante que pertenece a un centro regional vive en esa ciudad, de allí que se dificulta muchas veces el que se puedan trasladar a la ciudad donde se encuentra establecido el mentor para desarrollar alguna actividad planificada.

Y por último se recomienda también que las reuniones presenciales no solo sean en relación mentor-mentorizados, sino también entre los diferentes mentores, de tal forma que se pueda intercambiar las experiencias que se van obteniendo en forma individual a lo largo del proyecto.

## **MANUAL PARA EL MENTOR**

### **1. Justificación.**

Ante la creciente demanda de estudiantes para tener acceso a estudiar bajo la modalidad Abierta y a distancia, demanda que obedece generalmente al poco tiempo que se dispone para asistir a una Universidad presencial, sumado a los costos muchas veces de transportación, los mismos que suelen ser altos dependiendo del sitio donde viven los estudiantes, las Universidades que ofrecen esta alternativa de educación se encuentran hoy en día con la problemática del alto índice de deserción estudiantil, la misma que se debe a varios factores entre los que predomina la falta de hábitos de estudio necesarios en este tipo de educación así como la poca motivación que pudieran tener y que ante las primeras señales de amenaza se ve resquebrajada llevando al estudiante a tomar la decisión de retirarse de la universidad.

La Universidad Técnica Particular de Loja, no es ajena a esta problemática, razón por la cual y con el fin de dar también cumplimiento a las exigencias que día a día se presentan por parte de los Organismos Gubernamentales, se hace necesario crear un programa de mentoría, basado en la experiencia de estudiantes que lograron sobrellevar de alguna manera, las barreras y problemas que a lo largo de su carrera pudieran presentarse, y de esta manera plasmar estas experiencias dentro de un manual que serviría de guía para aquellos estudiantes que entran por primera vez a la Universidad.

Dentro de este contexto, este manual pretende ayudar a los nuevos mentores a mejorar el proceso de orientación académica con la finalidad de evitar o disminuir la deserción estudiantil, a través de la enseñanza de nuevos métodos de educación y especialmente de un aprendizaje sostenido.

### **2. Necesidades de orientación y mentoría**

Los problemas que más se presentaron durante la ejecución de este programa fue la falta de tiempo que disponen los estudiantes para dedicar al estudio lo cual en muchas ocasiones les

era casi imposible estudiar en forma diaria ya que el cansancio se los impedía. Podría decir que el 60% de los estudiantes mentorizados presentaron este problema, seguido de un falso concepto de lo que es estudiar a distancia, Los alumnos pensaban que este mecanismo les iba a brindar mayor libertad para desarrollar sus actividades curriculares y dedicar al estudio solo unas cuantas horas antes de los exámenes, pero al darse cuenta que, por el contrario, el hecho de entrar en un proceso de autoeducación les exigía mayor disciplina y la necesidad de adquirir nuevos hábitos les produjo cierta sensación de desengaño, de frustración.

En realidad existe un desconocimiento general en la población estudiantil de lo que conlleva estudiar a distancia ya que el estudiante a distancia se debe caracterizar primeramente por ser un estudiante autorregulado, disciplinado, con horizontes y metas bien trazadas, debe contar además con cierta estabilidad emocional y entereza para poder sobrellevar las dificultades y adversidades que se puedan presentar día a día.

En la actualidad el estudiar a distancia se está convirtiendo en una moda, y no responde ya, en algunos casos, a una alternativa de estudios, precisamente para aquellas personas que sienten la necesidad de obtener un título profesional y que debido a múltiples factores les resulta casi imposible acudir a una aula presencial. De allí que éste podría convertirse en una gran detonante que conlleve a las altas tasas de deserción que se presentan año a año.

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

a) Implementar un Programa de Mentoría para los estudiantes de primer ciclo de Modalidad Abierta y a Distancia, con la finalidad de mejorar la calidad de los procesos de orientación académica así como acceder a las demandas y necesidades de los estudiantes teniendo como finalidad, disminuir y/o evitar la deserción estudiantil para de esta manera contribuir al desarrollo de la Educación a Distancia y de la UTPL.

b) Ofrecer a los Mentores un lineamiento de trabajo, basado en la experiencia en el campo de otros mentores, que conlleven al éxito del Programa que desarrolla la UTPL.

### **3.2 Objetivos específicos**

- a) Brindar las herramientas necesarias para el éxito de la labor desplegada de los futuros mentores.
- b) Establecer los parámetros dentro del cual se desarrollará el Programa de Tutoría en la UTPL.
- c) Desarrollar y evaluar acciones para el éxito del Programa.
- d) Promover en los Mentores el desarrollo de actitudes y valores de compromiso y responsabilidad con el Programa.

### **4, Definición del mentor**

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia de Lenguas, el mentor es “una persona que aconseja o guía a otra”.

Este término proviene de Méntor, quien era el consejero de Telémaco, hijo de Ulises, en la Odisea, de allí que se generalizó el término mentor a la persona que cuida, dirige o prepara, o hace las funciones de guía o consejero.

Según Nuria Manzano (2012) el mentor es una persona que media, facilita, favorece y potencia la resolución de necesidades y el desarrollo del estudiante alcanzando una mayor eficacia, con el fin de mejorar el rendimiento académico del estudiante mentorizado.

La relación resultante entre el mentor y el aprendiz o mentorizado se llama mentoría. De allí que el mentor transmite a su mentorizado toda la experiencia y conocimiento que tenga acerca de algo específico para que este segundo pueda desarrollarse con éxito tanto en el ámbito personal como profesional.

El éxito de un mentor radica en lograr, por diversos mecanismos, una buena comunicación con sus mentorizados, así como un gran compromiso con el programa.

### **5. Perfil del mentor**

- Proactivo para poder resolver cualquier inconveniente que se presente.
- Poseer un alto espíritu motivacional.

- Saber brindar a los estudiantes mentorizados un alto grado de confianza.
- Poseer habilidades de liderazgo
- Poseer altas habilidades de comunicación
- Encaminado al logro
- Ser capaz de desarrollar programas de orientación en forma individual y grupal para los estudiantes mentorizados.
- Ser disciplinado y constante.

## **6. Acciones y estrategias de mentoría.**

Para poder desarrollar el programa de mentoría se debe partir de un programa de orientación de las necesidades de cada uno de los estudiantes mentorizados, el mismo que surge de la primera reunión presencial que se debe tener con ellos, pudiendo ser ésta grupal o individual.

En esta primera reunión es muy aconsejable que se elabore una ficha de entrevista, en la cual se debe incluir información general del estudiante como por ejemplo edad, lugar de residencia, cédula de identidad, número de teléfono para poderse contactar, dirección de e-mails, carrera que sigue y en fin cualquier información que le permita al mentor tener un conocimiento global del estudiante mentorizado.

También se debe incluir en esta ficha las necesidades de orientación que tenga el estudiante, las mismas que no necesariamente tienen que ser las únicas que se van a presentar durante el tiempo que dure la tutoría. Estas necesidades van a permitirle al mentor desarrollar su programa de actividades así como las estrategias y técnicas que se utilicen para satisfacer esas necesidades de orientación.

Las estrategias que se utilicen por lo general van a variar de un estudiante a otro, ya que las necesidades también pueden variar o repetirse en cada uno de ellos, de allí que es indispensable detectar las principales o más inmediatas necesidades para empezar por ellas. Una vez que se ha planificado el programa y las estrategias a seguir se debe determinar los mecanismos con los cuales se va poder empezar a ejercer la tutoría, los mismos que pueden ser comunicaciones a través de diferentes mecanismos que la tecnología actual ofrece.

Es indispensable tener presente que la comunicación entre mentor y mentorizados es indispensable y constituye labor fundamental del mentor lograr que ésta no se rompa, sin embargo se debe tener presente que en muchas ocasiones por más que el mentor despliegue una buena labor no está a su alcance evitar que ésta se rompa, ya que siempre van a existir factores ajenos a él que lo impidan.

## **7. Recursos**

Los recursos con los que debe contar el mentor son:

- a) Humanos, es decir todo el personal de apoyo que ofrece la Universidad así como los estudiantes mentorizados asignados.
- b) Materiales institucionales como por ejemplo los cuestionarios que envía la Universidad, cuyos resultados deben ser evaluados y tabulados, la utilización de las TIC'S, etc.
- c) Económicos, pudiendo ser éstos el gasto que se incurre en llamadas a celulares, al desarrollar alguna actividad presencial, gastos de movilización o cualquier otro en el que se pudiera incurrir.

## BIBLIOGRAFIA

- Alvadalejo, J. (1992). *La acción tutorial*. Alicante: Dígrafos
- Álvarez, M. & Bisquerra, A. (1996). *Manual de Orientación y Tutoría*. Barcelona. Praxis.
- Bermúdez, M. (1993). *Orientación al estudiante en las Universidades a distancia, situación actual y perspectivas*. Caracas: Universidad Nacional Abierta. Dirección de Investigación y Postgrado.
- Bisquerra, M. & Álvarez, M. (1996). *Los Modelos de Intervención en Orientación*. Barcelona. Praxis.
- Bisquerra, R. (2002). *La práctica de la Orientación y la Tutoría*. Barcelona. Praxis.
- Boronat, J. (1999). *Modelos de investigación e intervención en el Ámbito de la Orientación y La Tutoría*. España: Universidad de Valladolid.
- Boza, A. et al. (2009). *Orientación educativa, fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. España.
- Buele, M., Ramón, L., Riofrio, G., Sánchez, C., Herrera, E. (2013). *Estudio del índice y causas del abandono temprano de los estudios universitarios en modalidad a distancia*. Universidad Técnica Particular de Loja. Boletín 830 REDIPE
- Casado, R. (2010). *Programa Mentor Universidad de Burgos*. España.
- Cruz, J. (2007) en Matas, A (2007). *Modelos de Orientación Educativa*. Aidesoc Formación y desarrollo. USA.
- Diccionario Enciclopédico Larousse, (2009). Editorial, S.L
- Hervás Aviles, R. (2006). *Orientación e intervención psicopedagógica y procesos de cambio*. Granada: Grupo Editorial Universitario.
- Holmberg, B. (1989) Theory and practice of distance education. En Bermúdez, M. (1993) *Orientación al estudiante en las universidades a distancia: situación actual y perspectivas*. Informe de investigaciones educativas. Caracas, Venezuela.
- Grañeras, M. (2009), *Orientación educativa: fundamentos teóricos, modelos institucionales y nuevas perspectivas*. España: Ministerio de Educación.
- González, M. (2010). *Guía para la elaboración del Plan de Orientación y acción tutorial*. Andalucía, España.

Hidalgo, F. *La importancia de una orientación profesional dentro de las currículas, Hacia un sistema de servicio de orientación universitaria.*

Recuperado de [www.vitralesxxi.com.ar/psicologia/lainportanciadeunaorientacion.php](http://www.vitralesxxi.com.ar/psicologia/lainportanciadeunaorientacion.php)

Manzano, N. (2012). *Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la educación superior a distancia.* Editorial UNED.

Maslow, A (1991) *Motivación y Personalidad.* Ediciones Díaz de Santos S.A. Tercera Edición. Madrid, España

Matas,A, (2007). *Modelos de Orientación Educativa.* Aidesoc, USA.

Maya, A. (1993). *La educación a distancia y la función tutorial.* Oficina subregional de educación de la Unesco para Centroamérica y Panamá. Unesco San José, Costa Rica.

Molina, D (2001). *Material de apoyo Instruccional. Curso Orientación Educativa.* Barinas: Unellez.

Moore, M. (1989). Distance education: A Léameos system. En Bermúdez, M. (1993) *Orientación al estudiante en las universidades a distancia: situación actual y perspectivas.* Informe de investigaciones educativas. Caracas, Venezuela.

Moore, M.; Thompson, M. (1990) The Effects of Distance Education. En Bermúdez, M. (1993) *Orientación al estudiante en las universidades a distancia: situación actual y perspectivas.* Informe de investigaciones educativas. Caracas, Venezuela.

Morril, W. Oetting, E & Hurst,C. (1974). Program Development. En Veláz de Medrano (1998). *Orientación e intervención Psicopedagógica. Conceptos, Modelos, Programas y Evaluación.* Málaga.

Paúl (1990). Open learning and open management. En Bermúdez, M. (1993) *Orientación al estudiante en las universidades a distancia: situación actual y perspectivas.* Informe de investigaciones educativas. Caracas, Venezuela.

Pérez Juste, R. (1990). Servicios de orientación en la UNED. Demanda expresa y necesidades detectadas. En Bermúdez, M. (1993) *Orientación al estudiante en las universidades a distancia: situación actual y perspectivas.* Informe de investigaciones educativas. Caracas, Venezuela.

Riart, J. (1996). *Funciones General y Básica de la Orientación.* En M. Alvarez & R. Bisquerra, R. *Manual de Orientación y tutoría.* Barcelona: Praxis.

Rodríguez, E. (1993) *Teoría y Práctica de la Orientación Educativa.* Barcelona

Rodríguez, M. (1996). *Orientación e Intervención Psicopedagógica.* Barcelona.

Sánchez, M. Manzano, N. (2011). Evaluación de un modelo de orientación tutorial y mentoría en la Educación Superior a distancia. *Revista de Educación, pp.719-732.*

Sewart, D. (1983). Counseling in distance education. En Bermúdez, M. (1993) *Orientación al estudiante en las universidades a distancia: situación actual y perspectivas*. Informe de investigaciones educativas. Caracas, Venezuela.

Simpson, D. (1992). Counselling and customer care-distance education in the year 2000. En Bermúdez, M. (1993) *Orientación al estudiante en las universidades a distancia: situación actual y perspectivas*. Informe de investigaciones educativas. Caracas, Venezuela.

Veláz de Medrano, C. (1998). *Orientación educativa, modelos y estrategias de intervención*. Madrid, España.

## **ANEXOS**

Anexo 1.- Carta de compromiso

Anexo 2.- Cuestionario de características psico-demográficas de los entrevistados.

Anexo 3.- Cuestionario proyecto de vida académica.

Anexo 4.- Cuestionario opinión de los estudiantes mentorizados sobre el programa de mentoreo.

Anexo 5.- Evaluación del proceso de mentoría.

Anexo 6.- Comunicaciones enviadas a los estudiantes mentorizados.